



Ciencia en su PC

ISSN: 1027-2887

manuela@megacen.ciges.inf.cu

Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago
de Cuba

Cuba

Brull-González, Maribel

**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL ENFRENTAMIENTO
DE LAS COMUNIDADES A DESASTRES NATURALES, EPIDEMIAS Y PANDEMIAS**

Ciencia en su PC, vol. 1, núm. 3, 2020, Julio-Septiembre, pp. 1-17

Centro de Información y Gestión Tecnológica de Santiago de Cuba

Cuba

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181365138001>

- ▶ Cómo citar el artículo
- ▶ Número completo
- ▶ Más información del artículo
- ▶ Página de la revista en redalyc.org

LUZEM 

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA EL ENFRENTAMIENTO DE LAS COMUNIDADES A DESASTRES NATURALES, EPIDEMIAS Y PANDEMIAS

INFORMATION SYSTEM AND COMMUNICATION THEM COMMUNITIES TO FACE NATURAL DISASTERS, EPIDEMICS AND PANDEMICS

Autor:

Maribel Brull-González, brull@uo.edu.cu. Teléfono (53) 22641954.
Universidad de Oriente. Santiago de Cuba. Cuba.

RESUMEN

La investigación se realizó en el marco de la pandemia global Covid-19, ya que constituía una necesidad el desarrollo de las capacidades de resiliencia mediante un sistema comunicacional comunitario para minimizar los efectos de los desastres. Para ello se utilizó la metodología de investigación cualitativa-cuantitativa; en particular, métodos y técnicas comunicológicas, lo cual permitió aportar un Sistema de Información y Comunicación Comunitaria para enfrentar Desastres (SICCD). Una herramienta social de creación, emisión e interacción de los mensajes dirigida a todos los segmentos de la población, atendiendo a la identidad de la localidad. Este sistema contribuye al perfeccionamiento de la estrategia nacional diseñada por los medios oficiales de comunicación y el Plan de Desarrollo Territorial de Santiago de Cuba.

Palabras clave: comunicación, información, sistema, comunidades, desastres, pandemia COVID-19.

ABSTRACT

The investigation is within the framework made of the global pandemic-Covid-19, constituting a necessity the development of the resilience capacities to diminish the effects of the disasters based on a communitarian communicational system. For it, the methodology of qualitative-quantitative investigation was used, in individual, methods, communication techniques and tools, which allowed to contribute to an Information System and Communitarian Communication to face Disasters (SICCD), social medium of creation, emission and interaction of the messages to all the segments of the population taking care of the identity of the locality. The same one contributes to the improvement of the national strategy designed by the average communication officers and the Plan of Territorial Development the Santiago of Cuba.

Keywords: communication, information, system, communities, disasters, Covid-19 pandemic.

INTRODUCCIÓN

La información y la comunicación abogan cada día por ampliar espacios con enfoques multidisciplinares para favorecer la vida pública de los ciudadanos con modelos interactivos y dinámicos en las comunidades. En este sentido, los actores-gestores del proceso de organización social forman parte de las estrategias gubernamentales en correspondencia con dos componentes esenciales: la política de desarrollo territorial y el nuevo ecosistema de comunicación con la aparición de las comunidades virtuales.

Garcés y del Pino afirman:

Hoy no basta con socializar información de calidad, hacen falta estrategias para amplificar su alcance y fomentar entrecruzamientos entre los diferentes actores del tejido social. En otras palabras, la información pierde relevancia si no se comunica, y comunicarla implica interactuar con las mediaciones económicas, políticas y culturales que maximizan o desfavorecen el impacto de los mensajes. (2016, p. 99)

Internet ha cambiado el modo en que se comunican los individuos, las formas de relacionarse y las maneras de percibir las cosas, creando un “nuevo mundo” donde coexiste lo objetivo con un accionar de subjetividades; por tanto, no es suficiente transmitir mensajes, hay que compartir información y extenderla a otros espacios para lograr propósitos con contenidos filtrados por una realidad creíble.

En el campo de la Comunicación global, el nuevo escenario nos ha obligado a ser más rápidos, más integrales, más creativos. Las Agencias de Comunicación han creado áreas de comunicación online con equipos especializados, nativos digitales, que dan respuesta a las necesidades. Porque Internet en general, con sus medios online, sus redes y medios sociales ha llegado para quedarse y están significando un cambio incuestionable en el mundo. (Berceruelo, 2016, p. 281)

Vidal refiere que la vida en el planeta se ha transformado:

La comunicación en redes va suplantando paulatinamente el modelo comunicativo basado en pocos centros emisores dirigidos

hacia múltiples receptores. Se pasa en la práctica de la comunicación como un proceso de construcción social de sentidos. La red es la gente que la integra, las comunidades que se crean, los intercambios que la animan, que la constituyen y no los dispositivos interconectados, ni tampoco simplemente el contenido informacional vehículos. La red es ante todo humana. (2017, p.15)

Lo anterior sugiere saltos superiores en la concepción teórica y práctica de la información y la comunicación en las comunidades reales (físicas) y virtuales con vista al desarrollo local.

En la Constitución de la República de Cuba en el Capítulo IV se plantea:

Ante la ocurrencia de desastres, cualquiera que sea su naturaleza, en cuyas circunstancias se afecte a la población o la infraestructura social y económica, en magnitud tal que supere la capacidad habitual de respuesta y recuperación del país o del territorio afectado, se puede decretar la Situación de Desastre. (Cuba. Parlamento Cubano, 2019, p.177)

El 11 de marzo de 2020 los medios oficiales de comunicación de Cuba publicaron el contagio y propagación de la epidemia Coronavirus SARS-COV2 y como consecuencia la enfermedad denominada Covid-19, que ya se convertía en una pandemia global, según afirmó el periódico Granma (2020, marzo, 22). Desastre principal ocurrido en el marco del cambio climático, lo cual originó que millones de personas modificaran sus hábitos de convivencia; asimismo, las redes sociales y los principales medios de comunicación intensificaron sus mensajes con énfasis en la protección de la vida y la salud.

Si bien se destaca en los diversos ámbitos sociales la política informativa cubana y las estrategias comunicacionales en desarrollo, del mismo modo se puntualiza la pertinencia de un sistema de integración horizontal de los medios y las entidades en las comunidades. Así lo evidencian 12 investigaciones realizadas por la Universidad de Oriente en los niveles de pregrado y postgrado, entre otros aspectos, tales como las fallas de información y comunicación en situaciones de desastres naturales, ausencia de estructuras, funciones, redes y canales de comunicación inherentes a la comunidad.

Las técnicas aplicadas confirman que en el entorno de las comunidades no existe un sistema integrado, los actos de comunicación son circunstanciales ante las situaciones que ocurren, no consta un diagnóstico o levantamiento de las competencias profesionales de la vecindad, lo que dificulta en ocasiones aunar especialistas en ambientes emergentes. Además, se asiente que todas las comunidades no poseen parques tecnológicos y zonas de conexión wifi, lo que dificulta esta vía de información en circunstancias de contingencias.

En este contexto social cabe preguntarse cómo se puede contribuir mediante un sistema informativo y comunicacional al desarrollo de las capacidades de resiliencia y los niveles de percepción de riesgos, así como a la disminución de los efectos de los desastres naturales, epidemias y pandemias en las comunidades de Santiago de Cuba.

El objetivo trazado fue diseñar un Sistema de Información y Comunicación Comunitaria para enfrentar los Desastres (SCICD) en Santiago de Cuba. Esta contribución permitirá reforzar la política informativa nacional y las estrategias mediáticas existentes, lo cual podrá influir en la extensión e intensificación de los mensajes en función de la educación y conducta de los ciudadanos ante los eventos de desastres, epidemias y pandemias.

METODOLOGÍA

El estudio se fundamenta desde la metodología de investigación para la comunicación y la producción, publicada por Saladrigas (2006). Parte de una pesquisa bibliográfica de conferencias, libros y artículos referenciados en el texto escrito, consulta a los planes de divulgación para contingencias, regulaciones, indicaciones y comunicados establecidos en la política del gobierno para desastres naturales, el Consejo de Seguridad y Defensa Nacional.

Se realizó un diagnóstico informativo y comunicacional que parte del análisis de los informes técnicos de los proyectos de investigación de Comunicación Social de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Oriente (Brull, 2020). Los mismos contienen 12 tesis relacionadas con desastres en las comunidades de los distritos José Martí, 26 de Julio, Antonio Maceo y Abel Santamaría, en la etapa de 2016 a 2019; además del estudio de la estrategia desarrollada por los medios oficiales de comunicación nacional y su incidencia en la localidad.

La muestra seleccionada es de 830 ediciones informativas durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2020. Se realizaron 30 entrevistas a través de la red de *Facebook (Messenger)*, mediante una guía de 6 preguntas. De igual forma, la observación no participante es enriquecida por el criterio de 3 expertos en el tema.

Los métodos y técnicas aplicadas reportaron nuevos datos que facilitaron la propuesta y argumentación de un Sistema de Información y Comunicación Comunitaria para enfrentar Desastres, investigación respaldada por la experiencia con la pandemia del Coronavirus Covid-19 en Santiago de Cuba.

RESULTADOS

Acercamiento a un diagnóstico comunicacional en las comunidades santiagueras en tiempos de la Covid-19

Las investigaciones realizadas en las comunidades José María Heredia, Guillermón Moncada, Trocha, 30 de noviembre y Santa Bárbara identificaron entre los problemas comunicacionales que los gestores locales no tiene capacitación ni entrenamiento para diseminar las informaciones que son necesarias para la vecindad, poco uso de las técnicas para comunicar las decisiones en torno a las vulnerabilidades y peligros existentes en la localidad, conflictos interpersonales suscitados en ocasiones por ruidos o información incompleta.

Estudio de los medios oficiales de comunicación con incidencia en las comunidades de Santiago de Cuba

El estudio realizado abarca 830 ediciones informativas durante los meses de marzo, abril, mayo y junio del 2020. Comprende los medios de comunicación de la televisión, la radio y la prensa escrita nacional, incluidos el Telecentro Turquino y el Periódico Sierra Maestra, ambos de la ciudad de Santiago de Cuba (Tabla 1).

Tabla1. Incidencia de los medios de comunicación en las comunidades

Medios oficiales de comunicación	Tiempo	Frecuencia	Muestra
Prensa Cubana			
Periódico Granma	4 meses	Diaria	122
Periódico Trabajadores	3 meses	Semanal	12
Periódico Sierra Maestra	4 meses	Semanal	12
Televisión Cubana			
Noticiero del mediodía	4 meses	Diaria	122
Boletín informativo	3 meses	Diaria	92
Caribe noticias	3 meses	Diaria	92
Conferencia de prensa de salud	4 meses	Diaria	122
Mesa redonda	3 meses	Diaria	122
NTV	4 meses	Diaria	122
Programación de TeleTurquino	3 meses	Semanal	12
Total	4	Diaria	830

Fuente: autor

El análisis proporcionó las principales características funcionales de los medios en esta etapa:

La programación de la televisión cubana se caracterizó por mensajes de orientación y prevención a los ciudadanos, lenguaje especializado por los comunicadores y periodistas con la utilización de conceptos y prácticas de salud, uso de varios géneros periodísticos, recursos gráficos y reportes audiovisuales, documentales, infografía, *spot* dinámicos e instructivos.

Las líneas de los mensajes respondieron a la vida cotidiana, investidos de sentidos y de ordenación a la conducta; por ejemplo, el audiovisual Dale Candela, que contribuyó a recrear de forma popular la realidad a través del humor y la guaracha, con el objetivo de transmitir valores humanos y medidas de protección para evitar el contagio con el virus.

Se rediseñó la programación infanto-juvenil en los canales Cubavisión, Cubavisión+, Clave, con aceptación de los mensajes infantiles. Se notó la ausencia de programaciones dirigidas a los adolescentes y personas de la tercera edad. Los canales educativos 1 y 2 ampliaron sus horarios de transmisión y de forma especializada se programaron las teleclases para los alumnos del primero y segundo niveles de enseñanza en coordinación con el Ministerio de Educación.

Se diseñó un nuevo noticiero. El NTV Estelar se extendió a 2 horas, con frecuencia diaria, y se incluyeron las reuniones del presidente y del Consejo de Ministros para el chequeo de la evolución de la pandemia en Cuba. Al espacio de la Revista informática Buenos Días se le incorporó una edición dominical. Se abrió el espacio de la Conferencia de prensa sobre la Covid-19 a cargo del Dr. Francisco Durán con frecuencia diaria.

Se destacan en el sistema informativo los espacios de la Mesa Redonda y el Noticiero Nacional de Televisión, con sus mensajes de promoción de salud; el Observatorio Científico, la aplicación de la ciencia y la tecnología en función de la pandemia, las intervenciones de los Ministros y equipos de trabajo para enfrentar las medidas sanitarias, de seguridad social, producción y distribución de alimentos, los servicios públicos de agua y transporte. La cooperación sanitaria de los médicos y enfermeros en más de 25 países por acuerdos intergubernamentales.

Como estrategia se reconoce la hibridación de tecnologías entre canales, programas y redes conectadas con la programación nacional e internacional, como TeleSur. Se inauguraron 2 canales digitales para ampliar la cobertura informativa nacional e internacional, el HD3 con la programación de Tele Rebelde y el HD4 con la señal de Russia Today durante las 24 horas.

Los telecentros de las provincias reportaron el progreso de los casos detectados con la Covid-19, las medidas sanitarias de prevención de salud y las sociales del gobierno. No obstante, se constató un tratamiento limitado de la información de algunas comunidades.

A pesar de la amplia cobertura realizada por el Telecentro Turquino acerca de la pandemia, el espacio Línea Contigo no siempre cubrió todas las necesidades informativas, independientemente de su accionar participativo mediante los registros de llamadas y preguntas de la población.

Las emisoras radiales se articularon con los Consejos de Seguridad y Defensa Nacional. A nivel provincial y municipal se realizaron reajustes en la programación del horario y mayor frecuencia de la noticia. Se incrementó el número de periodistas y las horas en la generación de contenidos, lográndose la participación de psicólogos y sociólogos en las tareas de intervención comunitaria a través de la radio y llamadas telefónicas. Sin embargo, el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones en las comunidades no

siempre se logró. Se realizó la divulgación de la información de la pandemia en los principales sitios *web* de las instituciones estratégicas del territorio y en el Portal *web* del ciudadano.

El encadenamiento de las emisoras nacionales, provinciales y municipales creció con la diversidad de realizaciones informativas, entre ellas las historias de vida. Se rediseñó la programación en vivo, siendo las emisoras líderes a nivel nacional Radio Reloj, Radio Progreso y Radio Rebelde. Se reconoce el trabajo de las emisoras CMKC, Radio Mambí, Radio Siboney de la ciudad de Santiago de Cuba.

En la exploración semanal a los periódicos impresos Granma y Trabajadores se constató el tratamiento informativo, preventivo y educativo sobre las medidas sanitarias para enfrentar la Covid-19 y las determinaciones locales para la preservación de las familias y bienes estatales. SE hizo una amplia divulgación de las pesquisas de salud a las casas y sus resultados. Los beneficios del medicamento PrevengHo Vir y los aportes de la Medicina y Biocubafarma fueron reconocidos nacional e internacionalmente.

El Sistema Informativo del Ministerio de Salud Pública de Cuba divulgó las actualizaciones diarias del número de personas consideradas casos contagiados, fallecidos, en aislamiento y sospechosos.

La página editorial del periódico Granma desempeñó un papel instructivo, así como las columnas Historia de los Coronavirus e Hilo Directo. Cobertura especial se le concedió a las reuniones y orientaciones del presidente de país y las medidas para su cumplimiento nacional; asimismo, a la colaboración médica cubana, en especial la Brigada internacional Henry Reeve en diferentes países. El Sistema Informativo del Ministerio de Salud Pública de Cuba divulgó las actualizaciones diarias del número de personas consideradas casos contagiados, fallecidos, en aislamiento y sospechosos.

El Periódico Sierra Maestra brindó cobertura semanal sobre la incorporación de los profesionales de diversos sectores sociales para apoyar las acciones médicas y de higiene en centros hospitalarios, de aislamiento y los centros activos de producción de alimentos. El espacio Contra Delitos mantuvo las denuncias de las actividades penales de los oportunistas y acaparadores en situaciones de pandemia.

Como se aprecia, el diagnóstico informativo y comunicacional constató la pertinencia de seguir estudiando y buscando soluciones para el perfeccionamiento del sistema mediático ante situaciones de desastres; de igual forma, multiplicar las orientaciones nacionales en las comunidades, atendiendo a las características y necesidades informativas de la localidad.

Entrevistas a través *Facebook* (*Messenger*)

Para profundizar en las percepciones sobre el sistema informativo y comunicacional en el contexto de la epidemia se realizó una entrevista semiestructurada a 30 personas, mediante la creación un grupo *online* en la red *Facebook*. La clasificación responde a 2 grupos poblacionales, uno de 23 a 35 años y otro de 35 a 60 años. Los entrevistados residen en los Consejos Populares de los 4 distritos de la ciudad de Santiago de Cuba. Las opiniones son las siguientes:

1. El 100 % consideró muy valioso el Sistema Informativo del Ministerio de Salud Pública. Se reconoció la amplia cobertura nacional de los medios oficiales de comunicación sobre la pandemia.
2. El 100 % expresó conocer las medidas sanitarias, poseer tranquilidad y confianza en el tratamiento de la Covid-19 en el país. Añadieron las limitaciones para gestionar los alimentos en la comunidad donde viven, los problemas que existen en algunas viviendas para mantener el aislamiento social prolongado, tales como la aglomeración de personas de diferentes generaciones, gustos y preferencias socioculturales, aun cuando constituyen familias; las situaciones económicas y la carencia de alimentos.
3. El 85 % de los jóvenes de 23 a 35 años se inclinaron a favor de los mensajes audiovisuales (videos) y aquellos que representaron historias de vida. El 92 % de las personas de 35 a 60 años valoraron de positivo los mensajes por su contenido y sugirieron mejorar las imágenes.
4. El 80 % apuntó que las medidas sociales inherentes a cada localidad no se informan correctamente; por ejemplo, la venta de productos agroalimentarios, horarios de trabajo de las entidades locales, ajustes e irregularidades en los servicios de Transfermóvil.
5. El 90 % confirmó que la información la recibe de los medios oficiales de comunicación nacional y valoró que las vías debían ser más directa conforme a

los intereses de la vecindad. Las medidas sociales asumidas por algunos Consejos Populares no siempre mantuvieron una información acertada acerca de los lugares de venta de los productos de primera necesidad, lo cual ocasionó aglomeraciones y problemas organizativos con las colas.

6. El 100 % se sintió identificado con los colores blanco, verde y azul de la campaña de salud, identificando la imagen del Coronavirus SARS-COV2 y la enfermedad de la Covid-19; asimismo, las principales etiquetas: #Cuba Salva, #Cuba es Solidaria, #Cuba Salva Vidas, #Quédate en Casa. La última de estas fue la de mayor impacto en las redes sociales y en los medios de comunicación oficial del país.

Esta indagación recomienda la inserción de los graduados de Comunicación Social para solucionar las contradicciones existentes en relación con la falta de información; igualmente, afrontar el desconocimiento latente acerca de las técnicas para emitir un mensaje; es decir, qué se dice y cómo se dice, además de las diferencias de informar y comunicar.

Revisar las estructuras, funciones, empleo, modelos, sistemas y estrategias para fortalecer la información y la comunicación en las comunidades acorde con las nuevas tecnologías y el desarrollo de los territorios. Este ejercicio se puede realizar por grupos multidisciplinarios que contribuyan al desarrollo de la conciencia social y la conducta de los ciudadanos en situaciones de desastres.

Sistema de Información y Comunicación Comunitaria para enfrentar Desastres, Epidemias y Pandemias

▪ Fase de conceptualización del sistema

En el marco constitucional cubano se define al municipio como una estructura social donde se organiza la ley, siendo la unidad político-administrativa fundamental de la organización, con independencia y personalidad jurídica propia en espacio, extensión, relaciones de vecindad y relaciones de entidades económicas y sociales de su población e intereses de la nación, con el propósito de lograr la satisfacción de las necesidades primarias.

Para impulsar el desarrollo de esas necesidades básicas la Comunicación Social se incorpora a la estrategia de fortalecimientos municipales y comunitarios, aprovechando las potencialidades de su capital humano especializado, a partir

del cual se aporta un sistema comunicacional sustentado en un nuevo ecosistema con base estructural.

El Sistema de Información y Comunicación Comunitaria para enfrentar los Desastres (SICCD) está dirigido a establecer y desarrollar las relaciones con los residentes en una localidad o territorio, mediante la creación de vínculos de interdependencias, beneficios informativos para cada uno de los interlocutores fundamentales, el mantenimiento de la relación con las organizaciones y entidades laborales del entorno. Enfatiza en la educación de la población ante la contaminación física, química, biológica, psicosocial y sociocultural.

Los objetivos estratégicos del sistema se articulan con la propuesta de la Política para el Desarrollo Territorial, que se encuentra en proceso de discusión y aprobación nacional. Se identifican en la presente investigación como esencial el grado de adaptación, desarrollo y sostenibilidad de la vida. Partiendo de esta clasificación, el (SICCD) se organiza a nivel sociocomunitario con las funciones informativas, orientadoras, educativas y culturales en todos los ámbitos de la vida, enfatizando en 4 grupos determinantes:

a) Estilo de vida y conductas ante los desastres: contaminación física, química, biológica; sismos, huracanes, ciclones tropicales, inundaciones, sequía, incendios, deforestación, tornados, tormentas eléctricas y otros efectos del cambio climático.

b) Estilo de vida y conductas ante los eventos epidemiológicos y pandemias.

c) Estilos de vida y conductas ante los peligros, amenazas y riesgos de salud: drogas, sedentarismo, diabetes, hipertensión, obesidad, problemas de alimentación, estrés, ansiedad, seguridad, conducción peligrosa, higiene y mala utilización de los servicios sanitarios de las comunidades. Efectos psicosociales y socioculturales en las personas de la comunidad.

d) Estilo de vida y conductas de responsabilidad ciudadana: orden público, organización y disciplina. Actividades delictivas, robo, hurto, asaltos, pérdidas o desvío de mercancías. Cumplimiento de los deberes de protección a los recursos y bienes del Estado

El sistema comunicacional hace énfasis en la geolocalización, los actores sociales, los medios y recursos en función de todos los segmentos de la población, para favorecer la capacidad de resiliencia de los habitantes de las comunidades en situaciones de peligros, amenazas, riesgos y las medidas para

evitar la propagación de contaminaciones, el aumento de daños o pérdidas de vidas humanas. Como derivación se establece:

1. Definición de los objetivos que promuevan un significativo cambio a favor de las estrategias de información y comunicación integradas en las comunidades.

2. Los principios del SICCD están en coherencia con las reglas constitucionales de organización y funcionamiento para los medios de comunicación social:

- Identidad y pertinencia local en congruencia con los valores sociales y culturales de la nación.
- Información y comunicación con la debida transparencia y credibilidad.
- Información para la sostenibilidad y calidad de la vida de los ciudadanos.
- Interacción armónica de los intereses y beneficios colectivos en la toma de decisiones de la comunidad.
- Libertad de discusión y el derecho a la información.
- Capacidad de negociación ante situaciones de conflictos.
- Optimización del capital humano y de los recursos comunicativos, tecnológicos de cada espacio territorial.
- Diversidad e integración de medios, canales, redes y soportes en función de la organización de los procesos sociales en cada comunidad.
- Aplicación de la innovación sociocultural y tecnológica inherente a la Comunicación Social, asumiendo la generalización de los logros de la ciencia y la técnica de cada territorio.

3. Constituyen herramientas articuladoras del SICCD las políticas públicas del Estado, las estrategias, planes, programas y proyectos comunicacionales; así como los manuales y metodologías para la implementación del sistema.

4. Las estructuras del sistema pueden ser:

- a) Gestor de la comunicación de la comunidad.
- b) Comisión de trabajo de Comunicación Social.
- c) Grupo de Comunicación Social de la comunidad.
- d) Departamentos administrativos multidisciplinares o propios de las especialidades de la Comunicación Social.

e) Dirección de Comunicación Comunitaria.

La estructura responde al derecho a la información, la equidad informativa y la calidad de la información, tanto a nivel nacional, provincial, municipal, como en las comunidades. Tiene la misión de presentar, planificar, desarrollar y evaluar de forma científica la implementación de los objetivos, estrategias y acciones del sistema comunicacional en el territorio; determinar los requerimientos informativos en función de la adaptabilidad, desarrollo y sostenibilidad de la vida con los recursos existentes y perfeccionarlos.

5. Los principios de la información y la comunicación para las comunidades tienen como base las estructuras organizacionales, los recursos comunicativos, la cantidad de habitantes, las características sociológicas, psicológicas y culturales de los residentes en la vecindad, barrios y cuerdas. Una de las características del sistema es desarrollar los valores humanísticos, centrando las normas de conductas basadas en los conceptos de cada etapa.

6. El funcionamiento del sistema predice su accionar en lo físico-estructural, donde el profesional de la Comunicación Social desempeña un papel rector, y en el ecosistema físico-biológico, donde integra a todas las personas que residen en las comunidades reales y virtuales. En cuanto a lo demográfico, establece el ámbito territorial como el campo de acción de la comunicación.

De este modo, el sistema está compuesto por los actores sociales con su naturaleza de emisores y receptores, los recursos comunicacionales humanos y tecnológicos, el mensaje, como el contenido esencial de lo que se transmite; los actores receptores y emisores con sus respectivas transformaciones socioculturales.

7. Se consideran formas comunicativas las propias de los niveles de relaciones intrapersonales, interpersonales, grupales, organizacionales, de masas; incluidas las expresiones personales y colectivas, los términos del lenguaje y los estilos.

8. Se norman como pautas comunicacionales del sistema:

- La definición del tema con la claridad de las ideas a transmitir, los argumentos, intenciones y objetivos que se persiguen.
- La unidad discursiva oral, escrita y gestual, analizando de forma implícita el valor del mensaje en relación con el contenido de la información. La enunciación del mensaje para lograr la asimilación y actitud contribuyente de la ciudadanía.

- El valor del mensaje, que debe expresar credibilidad, cientificidad, originalidad, actualidad; además de desarrollador de actitudes y estímulo moral. El mensaje debe insertar el significado que tiene para los ciudadanos, la familia y la comunidad. La identificación del mensaje y su efecto asociativo como elemento gráfico o imagen que acompaña el texto. La simbología determinada por las formas, líneas, proporciones, colores y matices de los mensajes sobre la base de una lógica de significados e interpretación de los ciudadanos.
- La interacción como proceso de relación del contenido del mensaje con los receptores, el intercambio de redes de comunicación humana y tecnológica.

Se particulariza que el sistema es abierto y flexible, se organiza a partir de las relaciones con el entorno, en un proceso adaptativo de diálogo y participación ciudadana en pos de la transformación social, haciendo posible la producción y organización interna del sistema informativo y comunicacional.

▪ **Fase metodológica creativa inherente al sistema**

Planeamiento y diseño comunicacional

Para esta etapa se utilizó el modelo de comunicación sostenible (Brull, 2018) diseñado para la creación de productos comunicativos, donde se establecen los pasos metodológicos para la generación de contenidos:

1. Proceso organizativo. Compilación de datos y fuentes sobre el tema asumido.
2. Proceso de análisis funcional. Exploración del comportamiento de las funciones de comunicación.
3. Proceso de orientación estratégica. Estudio del sistema comunicativo donde se resume el tema en coherencia con el programa social.
4. Proceso de solución estratégica. Análisis de las fuentes primarias y secundarias. Consulta a expertos y públicos segmentados. Categorización de los resultados e identificación de las fortalezas, debilidades y oportunidades.
5. Proceso de decisión estratégica. Determinación del sistema comunicativo y los recursos para su desarrollo en relación con otros subsistemas sociales que se articulan.
6. Proceso de creación. Diseño del prototipo de la idea expresada.

7. Proceso de retroalimentación. Presentación, promoción del producto comunicativo y estado de opinión.

8. Proceso de visibilidad. Rediseño del producto en formato impreso y digital.

Los procedimientos permiten crear mensajes y elaborar productos comunicativos. En lo cognitivo, los contenidos objeto de investigación; en lo interactivo, las formas, niveles, medios, soportes y relaciones de los actores sociales; en lo estratégico, la gestión de la comunicación en función del comportamiento humano, educación y cultura que posee la organización o comunidad; en lo creativo, representa elementos simbólicos propios de la identidad cultural del espacio.

▪ **Fase proyectiva del sistema**

El SICCD constituye una herramienta para multiplicar y modelar la efectividad de la información y la comunicación, realizar estudios de motivaciones y preferencias en las comunidades. Debe contribuir a mediano y largo plazo al fomento de la conciencia social de los ciudadanos y su cultura de percepción de riesgos, atendiendo a la configuración actualizada de los mensajes del sistema y logrando armonizar la comunicación de bien público, el nivel de gestión del gobierno y su incidencia social en los residentes de las comunidades, la implementación del sistema en función del desarrollo territorial.

▪ **Fase reflexiva del sistema**

Los actos de comunicación humana son diversos y complejos, dotados de cambios en conocimientos, aprendizaje y actuación social de las personas, grupos y colectivos; de igual forma, la cultura del hombre está en constante movimiento al asumir patrones de conductas y valoraciones que se transfieren como paradigmas previo a la aceptación de una idea o producto; de ahí el valor que poseen los estudios de preferencias y efectividad de los mensajes con métodos interactivos. Asimismo, se propone reflexionar sobre los criterios de pertinencia e impacto del sistema, teniendo en cuenta los aspectos de estructura, funciones, relaciones sistémicas con las organizaciones sociales, entidades laborales de la comunidad y las instituciones mediáticas existentes en los municipios, provincia y nación.

CONCLUSIONES

1. La investigación propone un Sistema de Información y Comunicación Comunitaria para enfrentar los Desastres (SICCD) en la ciudad de Santiago

de Cuba. El mismo es una herramienta diseñada para la implementación de las políticas públicas propias y que se relacionan con los desastres. De igual forma, el sistema comprende el análisis y creación de los mensajes de las comunidades, y su contribución para moldear comportamientos a favor de la calidad de vida del hombre y la sociedad.

2. La aplicación del sistema comunicacional en la localidad, junto a los medios oficiales de comunicación, el accionar de las redes sociales y el sistema de comunicación de las entidades laborales contribuirían a la estrategia horizontal de integración para enfrentar los desastres, epidemias y pandemias en el territorio.
3. El desarrollo de la conciencia social en los ciudadanos y el crecimiento de sus niveles de percepción de riesgos frente a los diversos desastres será posible con la sistemática contribución de la comunicación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Berceruelo González, B. (2016). *Comunicación Empresarial. Estudios de Comunicación*. Madrid: Editorial Popular.

Brull González, M. (2018). Modelo multidimensional de comunicación para el desarrollo sostenible. Capítulo Ciencias lingüísticas, sociales y de la comunicación. En *Ciencia e Innovación Tecnológica. Volumen II* (p.134). Editorial Academia Universitaria. <http://edacunob.ult.edu.cu/xmlui/handle/123456789/73>

Brull González, M. (2020). *Estudio de los medios oficiales de comunicación con incidencia en las comunidades de Santiago de Cuba durante la COVID-19: 11 de marzo al 30 de julio* (Informe técnico Nro. 2-2020. Resultados de investigación del 1er. Semestre. Proyecto de Infocomunicación: Transversalidad de la información y la comunicación). Universidad de Oriente. <http://uo.edu.cu/vrip/fh>

Cuba. Parlamento Cubano. (2019). *Constitución de la República de Cuba. Título X Defensa y Seguridad Nacional, Capítulo IV. Situaciones Excepcionales y de Desastre*. La Habana. Editorial Política. <http://www.parlamentocubano.gob.cu/wp-content/uploads/Nueva-Constituci%C3%B3n-240-KB-1.pdf>

Garcés, R. y del Pino T. (2016). *Gestionando la Infocomunicación en la práctica: rutas, tropiezos, certidumbres*. La Habana. Editorial Prisma.Com.

Redacción Digital de Granma (2020, marzo, 22). Autoridades de la OMS declararon la pandemia global de coronavirus. *Granma*. <http://www.granma.cu/internet@granma.cu>

Saladrigas, Medina. H. (2006). *Comunicología. Temas actuales*. La Habana: Editorial Félix Varela.

Vidal Valdez, J.R. (2017). *Información y Comunicación para hacer sostenible el desarrollo. Información, comunicación y cambio de mentalidad. Nuevas agendas para un nuevo desarrollo*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.

Recibido: 20 de mayo de 2020

Aprobado: 22 de junio de 2020