

## Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño

Model of the effective communication process of the project design results

Alfredo Gilberto Rodríguez Diago<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0003-1168-7293>

Daniel Fadruga González<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-4612-9662>

<sup>1</sup>Instituto Superior de Diseño, Universidad de La Habana. Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [alfrodiago@gmail.com](mailto:alfrodiago@gmail.com)

### RESUMEN

La comunicación asociada a los resultados de proyectos de diseño, es una de las habilidades que se perfilan como importantes en el quehacer de la profesión. El objetivo del estudio fue proponer un modelo del Proceso de Comunicación Efectiva de Resultados de Proyectos de Diseño, el cual garantiza tener en consideración todos los elementos y secuencias de pasos en la realización de esta actividad de forma efectiva, logrando un impacto en el auditorio. Se emplearon métodos y técnicas como el Análisis Documental, Análisis-Síntesis, Inducción-Deducción, Encuestas y finalmente la Modelación, para ir perfilando la estructuración de un proceso no antes descrito desde la profesión del Diseño, adaptando las distintas teorías de la comunicación a los quehaceres de la actividad productiva. El Proceso de Comunicación Efectiva de Resultados de Diseño se estructuró a partir de etapas, fases y acciones, que marcan la planificación, estructuración, realización y ejecución de la comunicación, a partir de la intervención de un conjunto de variables interconectadas, cuyo comportamiento particular en cada situación, definen un escenario comunicativo específico. El modelo arribado, que combina proceso y estructura, permite recoger esta secuencia e interacción entre cada una de las partes, sirviendo como herramienta para lograr objetivos de comunicación adaptados a condiciones particulares de efectividad comunicativa.

**Palabras clave:** presentación; proyecto; diseño; proceso de comunicación; modelo de proceso.

## ABSTRACT

Communication, associated to the results of design projects, is one of the skills that are emerging as important for the profession. The objective of the study was to propose a model of the Effective Communication Process of Results of Design Projects, which guarantees taking into account all the elements and sequences of steps in carrying out this activity effectively, achieving an impact on the audience. Methods and techniques such as Document Analysis, Analysis-Synthesis, Induction-Deduction, Surveys and finally Modeling are used to outline the structuring of a process not previously described from to point of view of the Design profession, adapting the different theories of communication to the chores of this specialty. The Process of Effective Communication of Design Results, has been structured in stages, phases and actions, including the planning, structuring, realization and execution of the communication, including the intervention of a set of interconnected variables, whose particular presence in each situation defines a specific communicative scenario. The result, a model that combines process and structure, allows a gathering of sequences and interactions between each of the parts, serving as a tool to achieve communication objectives adapted to particular conditions of communicative effectiveness.

**Keywords:** presentation; project; design; communication process; process model.

Recibido: 15/11/2021

Aceptado: 19/12/2021

## Introducción

Todo proyecto de diseño trae aparejado momentos de intercambio, en aras de exponer los resultados del proceso de creación. Siendo así, es evidente que poseer competencias comunicativas es indispensable para el desarrollo de la actividad profesional, deviniendo un factor diferenciador para posicionar un proyecto sobre otros o lograr su aprobación.

En la praxis se ha demostrado varias veces que resultados, no tan destacables desde el punto de vista técnico-creativo, al ser defendidos en público de manera magistral, cobran

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

una dimensión diferente; o como verdaderos ejemplos de buen diseño son pulverizados por una pésima exposición o defensa. (Velázquez, 2015, p.165)

Según destaca Briseño Vilches et al. (2004), “si se lleva a cabo una deficiente presentación de la información corremos el riesgo de desechar la investigación que ha conseguido un producto innovador y concluya en ese momento su ciclo de existencia”, reafirmando estas competencias como vitales para el éxito del proyecto.

Para lograr esta efectividad, apunta Umberto Eco (1977, como se citó en Alsina, 2014), tiene que existir coincidencia en los códigos entre el emisor y el destinatario para evitar una «decodificación aberrante». Además, destaca Berlo (1984) que si una de las metas de la comunicación es *informativa*; la otra es *persuasiva*: “toda comunicación tiene por objeto producir una determinada respuesta por parte de una determinada persona (o grupo de personas)” (p.9). También menciona una tercera dimensión de *entretenimiento o atracción*, que no se separa de la intención de informar y persuadir. Así, la comunicación efectiva de los resultados proyectuales de diseño, se entiende como aquella que permite una transmisión del mensaje de manera clara, atractiva y entendible para el(los) interlocutor(es) sin crear confusión, dudas o interpretaciones erróneas, generando las reacciones esperadas.

En la actividad práctica, los autores identificaron recurrencias de situaciones no deseadas en el ejercicio de las defensas de proyectos; y un acercamiento exploratorio al actuar de un grupo de profesionales, dejó a la luz carencias en la identificación de las variables que influyen en el acto de defensa, en el apaleamiento de sus deficiencias comunicativas, en el acto de planificación consciente de las defensas siendo estas intuitivas y superficiales, y se muestra una tendencia a no adecuar los contenidos a las expectativas del auditorio y al uso de fórmulas preconcebidas de presentación. En consecuencia, no se obtiene un éxito en la comunicación de forma recurrente.

Consecuentemente se planteó el problema: ¿Cómo concebir una eficiente comunicación de resultados de proyectos de diseño?

Las referencias teóricas que abordan la comunicación permiten tipificar aquellos elementos que intervienen en el fenómeno comunicativo, objeto de estudio en el cual se inserta este trabajo. Las fuentes que se aproximan a la comunicación como herramienta profesional atendiendo a su dimensión informativa y persuasiva, lo realizan desde distintos campos de estudio; pero no se encuentra una profundización desde la actividad del Diseño. Por otro lado, aquellas que realizan algún acercamiento a acciones asociadas

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

al Diseño, se centran en describir desde experiencias personales formas específicas de comunicación de resultados y no se abordan desde la generalidad en que puede manifestarse en el actuar profesional. Estas fuentes constituyeron la base para la resolución del problema, incluyéndose además el contenido de las asignaturas impartidas en el Instituto Superior de Diseño (ISDi), cuyo contenido no se alejaba de las características enunciadas en el resto de la bibliografía.

Por lo anterior, el estudio trazó como objetivo proponer un modelo del Proceso de Comunicación Efectiva de Resultados de Proyectos de Diseño (PCERPD).

## **Métodos**

Este estudio se realizó con un enfoque cualitativo y un alcance descriptivo, exploratorio y correlacional; en tanto atiende a un problema de investigación del que persisten interrogantes, y del cual se buscó obtener una descripción con la mayor precisión posible especificando sus características. Se partió a su vez de la evaluación de las relaciones existentes entre conceptos, categorías y variables de temáticas similares, enmarcadas dentro del objeto de estudio de la comunicación.

Se empleó el análisis documental, comprendiendo procesamiento analítico-sintético como unidad indisoluble para la conclusión de información. A través del empleo de tablas de comparación de contenidos, se analizaron documentos que abordan la comunicación como proceso desde campos como la organización de procesos productivos, el marketing, comunicación de masas y presentaciones científicas, y los programas de estudio de las asignaturas impartidas en el ISDi, identificándose una estructura base del proceso de concepción y ejecución de la comunicación, acciones regulares y la definición de categorías.

Estas teorías se contrastaron con la práctica profesional a través de la observación participativa y de encuestas a grupos de estudios. Para la selección de la muestra se atendió como población al total de 1860 profesionales del registro de diseñadores de la Oficina Nacional de Diseño (ONDi) residentes en la Habana (límite territorial al que se tuvo acceso en el estudio), graduados o no del ISDi, y con más de 5 años de ejercicio de la profesión (ONDi, 2019). Tomando un nivel de confianza del 80 % y establecido un margen de error de 7 %, se obtuvo como tamaño de muestra un total de 82 profesionales a estudiar. El método de inducción-deducción permitió precisar, a partir de las maneras

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

particulares de ejercerla, la estructura del proceso, sus categorías, las distintas fases y acciones con sus dependencias y sus diferentes posibilidades de secuenciación.

Haciendo uso del método de modelación, se esquematizó el PCERPD en un *modelo de proceso* que describe su estructura y secuencia, y un *modelo estructural* que representa la constitución del sistema de variables. La elaboración de un modelo conllevó además la descripción detallada del PCERPD.

El método Delphi permitió valorar, bajo el criterio de especialistas, los resultados del estudio en relación a las etapas, acciones, categorías y variables propuestas. De acuerdo con lo destacado por Fadruga González, Oraá Calzadilla y Rodríguez Diago (2017), las variables reconocidas como regulares independientes en el PCERPD son 6, que en el estudio se identifican como *Variables de la comunicación de resultados proyectuales de diseño* y pueden apreciarse en la tabla.

**Tabla-** Operacionalización de las variables de la comunicación de resultados proyectuales de diseño

Variable	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores	Escala	Definición operacional
Auditorio	Receptor(es) intencional(es): Es a quien va directamente destinado el mensaje.  Receptor(es) no intencional(es): Es quien recibe el mensaje; aunque no sea destinado directamente él.	Operatividad	-Nivel cultural.	Ordinal de Likert (Muy alto, Alto, Medio, Bajo)	Dependerá del proyecto en cuestión.
			-Grado de conocimiento acerca el tema que se aborde.		
			-Cargo que ocupa.		
		-Interés por el proyecto (Expectativas).			
			Edad	Nominal (infante, adolescente, joven, adulto, anciano)	
			Género	Nominal (masculino, femenino)	
		Características sensoriales	-Capacidad Auditiva -Capacidad Visual -Capacidad Táctil -Capacidad Olfativa	Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo)	

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

			-Capacidad Gustativa		
Contenido	Información principal.		-Cantidad de información.	Ordinal de Likert (Mucho, Poco, Nada)	Dependerá del tipo de comunicación y de lo que se pretende comunicar.
	Información introductoria.		-Volumen de información en correspondencia con la etapa en que se encuentre el proyecto.		
	Información complementaria.		-Complejidad del contenido.	Ordinal de Likert (Muy alto, Alto, Medio, Bajo)	
Contexto	Características del espacio físico donde tendrá lugar el acto comunicativo.	Acondicionamiento ambiental	-Condiciones de iluminación,	Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo)	Dependerá de cada uno de los indicadores mencionados.
			-Niveles acústicos,		
			-Confort térmico.		
		Carácter estético-simbólico	-Relevancia histórica del espacio (Importancia, estatus)	Ordinal de Likert (Mucho, Poco, Nada)	
			-Confort estético	Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo)	
		Operatividad	-Cantidad de personas.	Ordinal de Likert (Mucho, Poco, Nada)	
			-Escala del espacio.	Ordinal de Likert (Grande, Mediano, Pequeño)	
	-Circulación /Accesibilidad		Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo)		
	Características del espacio virtual donde tendrá lugar el acto comunicativo.	Calidad	-Sonido (Audio)	Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno,	
			-Imagen		
			-Conectividad.		

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

				Regular, Malo)			
Emisor	Planificador: Es quien(es) gestiona(n) la información que se pretende comunicar.	Organización y programación del contenido (Estructuración de la información).	-Nivel de importancia.	Ordinal de Likert (Muy alto, Alto, Medio, Bajo)	Dependerá de las particularidades de la comunicación y de lo que se pretende comunicar en ella.		
			-Complejidad.				
				-Alcance del proyecto.			
				-Período disponible.		Ordinal de Likert (Mucho, Poco, Nada)	
	Codificador: Es quien(es) codifica(n) el mensaje (mediante signos y códigos).	Calidad de la representación		-Nivel de modelación del diseño.		Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo)	
				Habilidades comunicativas mediante signos y códigos.			
				-Características cognitivas del receptor(es).			
				-Nivel de síntesis.		Ordinal de Likert (Muy alto, Alto, Medio, Bajo)	
	Presentador: Es quien(es) lleva(n) a cabo el discurso, expone el mensaje codificado por el emisor.	Habilidades.		-Oratoria (Comunicación verbal y gestual).		Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo)	
				-Dominio del tema.			
		Aspecto físico.				-Vestuario.	
						-Higiene.	
				-Apariencia.			
Características físicas.				-Estatura.	Ordinal de Likert (Muy alto, Alto, Medio, Bajo)		
	-Metal de voz.						
						-Belleza	Ordinal de Likert (Mucho, Poco, Nada)
			-Edad	Nominal (infante, adolescente, joven, adulto, anciano)			

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

			-Género	Nominal (masculino, femenino)	
		Implicaciones psicológicas.	-Seguridad en la proyección. -Preocupación. -Ansiedad.	Ordinal de Likert (Mucho, Poco, Nada)	
Recursos	Recursos de elaboración:  Refieren a los medios y bienes empleados para planificar y elaborar la comunicación.	Recursos humanos	-Cantidad de personas involucradas.  -Nivel de conocimiento, para lograr la comunicación.	Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo)	Dependerá del proyecto en cuestión y de la disponibilidad existente.
		Recursos materiales	PC, Laptop, Tablet, Teléfono, Software de Modelación 2D y 3D, Materias colorantes, Otros.		
Recursos	Recursos de comunicación:  Refieren a todos los medios, bienes y soportes empleados para llevar a cabo el acto de comunicación.	Recursos materiales	PC., Proyector, Televisor, Pizarra, Laptop, Teléfono, Tablet, Otros	Ordinal de Likert (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo)	
		Soportes comunicativos	Recursos básicos		
			Recursos básicos de relación		
			Ideas o vehículos del pensamiento que facilitan la comunicación (Representaciones teóricas, analógicas o icónicas).		
Tiempo	Período disponible para:  -La elaboración de la comunicación.  -Realizar el acto de comunicación.		-Cantidad de información.  -Período disponible.	Ordinal de Likert (Mucho, Poco, Nada)	Dependerá del proyecto en cuestión, su alcance e importancia.
			-Complejidad del proyecto.		

Fuente: Elaboración propia.

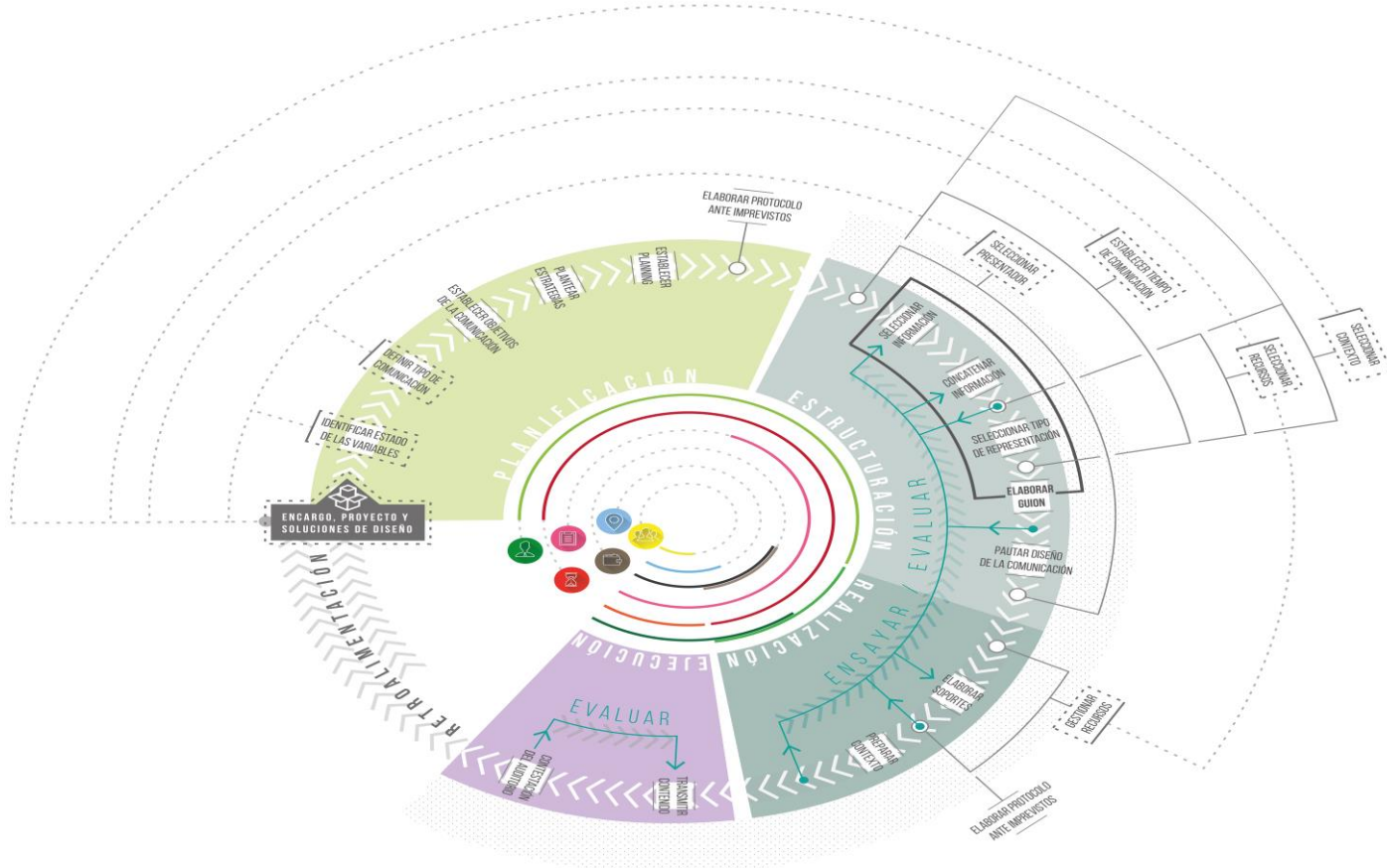


## Resultados

El modelo de proceso, como muestra la figura 1, se representó con una circunferencia seccionada en 3 áreas que se corresponden con las etapas: planificación (verde) contiene la fase de planificación; elaboración (azul) contiene las fases estructuración y realización; y ejecución (violácea) contiene la fase homónima. Una sección, correspondiente a la *Retroalimentación*, no se coloreó debido a que constituye en sí misma un proceso de conocimiento a partir de experiencias personales o ajenas que precede o antecede el PCERPD. Dentro de esta estructura se ubicaron diferentes tipos de acciones:

- *Regulares sucesivas*: recurrentes en un mismo momento del PCERPD, se ubicaron sobre la banda que representa el avance.
- *Regulares itinerantes*: se representaron en el interior de la circunferencia. Un punto simboliza el momento en que se pueden realizar. Al conllevar posibles retrocesos, se utilizaron saetas indicando la dirección en que se realiza la regresión.
- *Irregulares*: pueden o no realizarse en dependencia de la precisión de los *inputs*. Estas acciones *irregulares* se ubicaron en el exterior de la secuenciación y una línea gris terminada en círculo blanco, señala los momentos en que pueden ejecutarse.

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**



**Fig. 1** – Modelo de proceso.

Se utilizó una textura de puntos para representar la posible sucesión de situaciones no previstas que pueden afectar el desarrollo del proceso.

En el centro de la circunferencia se ubicó la iconografía de las variables, coincidentes con la del *modelo estructural*. A partir de estas se trazaron secciones de circunferencias coincidentes con los momentos en que se maneja cada variable y sus dimensiones, durante el PCERPD.

En el modelo estructural, como se observa en la figura 2, se representaron las 6 variables, incluyendo dimensiones y sub-dimensiones, ordenándose (de izquierda a derecha, de arriba hacia abajo) de acuerdo con su nivel de influencia. Las líneas que las entrelazan, esquematizan las influencias-subordinaciones entre ellas: el punto en el extremo denota influencia, y para identificar la variable subordinada se utilizó una saeta. Así, a mayor número de saetas que las apuntan, mayor dependencia.

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

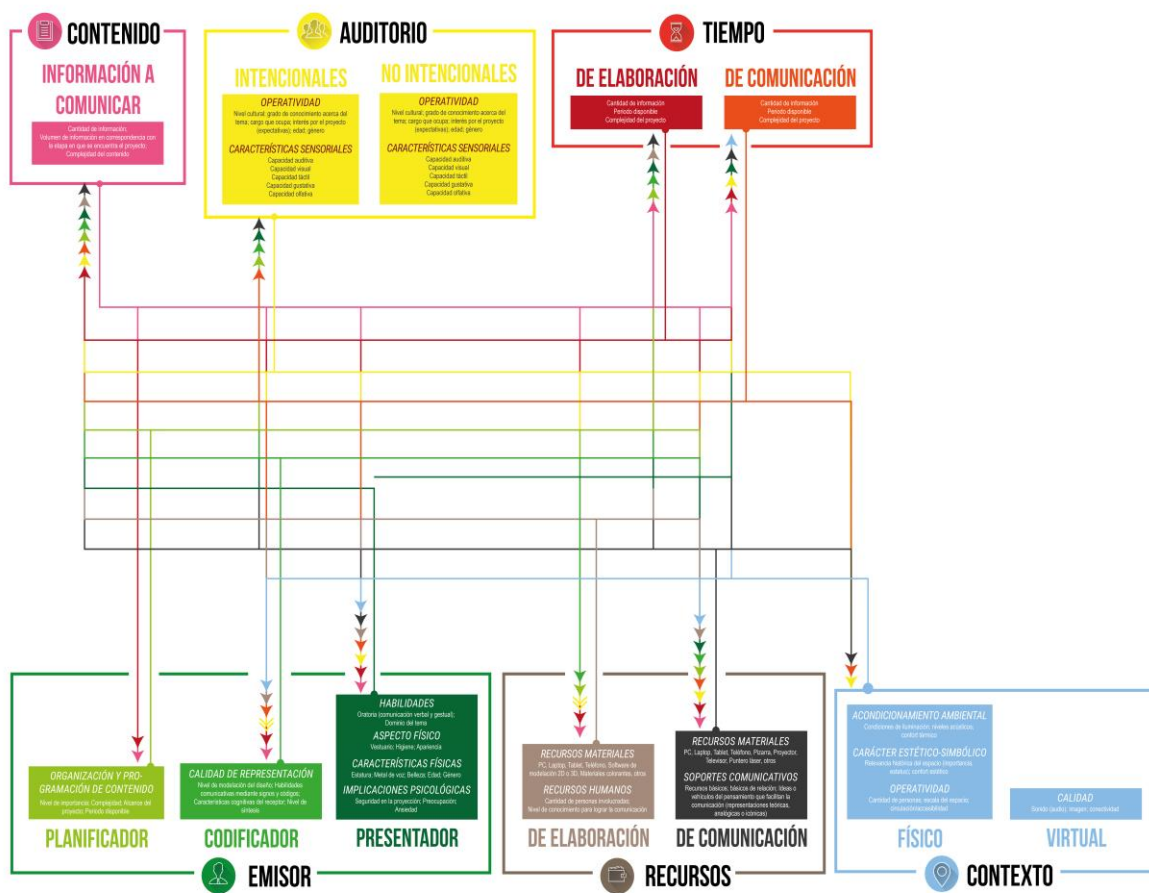


Fig. 2 – Modelo estructural.

**Etapa de planificación**

Se centra en el establecimiento metódico de un plan de acción, atendiendo al posible comportamiento de todas las variables del proceso.

El encargo de diseño marca el inicio del proceso. El propio **encargo** y el **diseño realizado**, ofrecen la información base y condicionan el PCERPD. Constituyen los *inputs* del proceso:

- El encargo, con el nivel de definiciones que lleve implícito, permitirá conocer algunas de las condiciones bajo las que se deberá desarrollar el proceso.
- Para representar la influencia de estos *inputs* sobre la realización de algunas acciones del proceso se utilizó una línea discontinua que los conecta.

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

La primera acción es Identificar Estado de las Variables. Es el análisis integral de la situación en la que se desarrollará el PCERPD, a través del diagnóstico de sus variables. Incluye la identificación de aquellas variables que pueden o no ser manipulables por quien(es) desarrolla(n) el PCERPD. La acción se realiza a partir de los datos obtenidos de los *inputs*.

La acción Definir el Tipo de Comunicación se ejecuta solo si en los *inputs* no está declarado. Presupone la selección del tipo de comunicación que se adecue a las características de las variables, principalmente del *auditorio intencional*.

Establecer los Objetivos de la Comunicación es la determinación de metas que establecen la finalidad de la comunicación. Para declararlas se tienen en consideración las particularidades del proyecto de diseño, y depende del diagnóstico del auditorio, estableciendo, además de aquello que se quiera transmitir, el impacto que se desea lograr.

La acción Plantear las Estrategias es el establecimiento de un conjunto consciente y racional de directrices que expresan cómo se pretenden alcanzar los objetivos, y describen de forma general las actividades que se desarrollarán en las fases posteriores. Tienen que responder a cada uno de estos objetivos y toman en consideración aquellas variables manipulables por el emisor.

Establecer el Planning del Proceso es concreción de las acciones anteriores. Es el detalle, concreción y jerarquización de las estrategias, en función de la urgencia e importancia.

Precisa los tiempos de realización, responsables, estimando recursos y apoyos necesarios.

Elaborar Protocolo Ante Imprevistos se centra en el análisis de situaciones críticas con posibilidades de ocurrencia, para elaborar disposiciones alternativas al planning que lleven a introducir sobre la marcha cambios en la dirección prevista del plan (modificar acciones, su estructura y/o tiempos de ejecución, responsables, establecer nueva disposición de recursos y apoyos). Se considera en tanto una acción irregular, que solo influye en la efectividad cuando se suceden eventos no planificados que pueden afectar el desarrollo del plan establecido.

### **Etapa de elaboración del contenido**

Contiene como primera fase la **estructuración** donde se ordena y precisa toda la información que constituye el contenido a comunicar.

La acción Seleccionar la Información a Comunicar se orienta a seleccionar del proyecto aquello que es conveniente comunicar, jerarquizando la información principal,

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

introdutoria, complementaria o no necesaria, de acuerdo a la caracterización del auditorio y los objetivos trazados.

La acción Concatenar la Información implica una distribución y ordenamiento de las partes que conforman el todo de lo que se comunicará, para conectarlas de forma ordenada (García, 1997). Está estrechamente relacionada con la jerarquización de la información en principal, introdutoria y complementaria. Como resultado se obtiene un mapa que esclarece la concatenación lógica de los contenidos.

Seguidamente se encuentra Seleccionar el Tipo de Representación para Cada Información. Cada información a comunicar puede requerir una manera específica de representarse, atendiendo a diferentes niveles de modelación de la información (teórico, analógico e icónico). Dependerá de la eficacia con que los niveles de modelación transmitan cada idea, el impacto que puedan tener en el *auditorio*, y su adecuación con los *recursos* disponibles para elaborar y ejecutar la comunicación.

Elaborar el guion constituye un completamiento de las acciones anteriores de la fase. La acción es una pormenorización de la información concatenada: se precisan detalles de los modos de representación de cada información, las partes específicas que se comunicarán secuencialmente; se establece una compatibilización entre los diferentes niveles de modelación que se transmitirán de forma simultánea.

Pautar el Diseño de la Comunicación es una acción cuyo objetivo es alinear la propuesta de diseño con la comunicación. Describe los criterios que caracterizarán la visualidad, la interacción, la dinámica, etc. del acto comunicativo. Comprende la definición de todos los elementos que van a intervenir en la comunicación, contemplando tanto los soportes comunicativos como al presentador, estableciendo los criterios para un discurso estético coherente entre ellos.

Dependientes del condicionamiento de las variables, analizado al inicio del proceso, se podrán realizar una serie de acciones con carácter irregular, asociadas a Seleccionar y Definir las Variables no Condicionadas. Se centran en la selección del lugar, momento, presentador, y concreción de los recursos, a fin de eliminar interferencias comunicativas, siempre que las variables *contexto*, *presentador*, *recursos* y la dimensión *tiempo de realización*, no estén condicionadas en los *inputs*. La realización de esta acción tiene en consideración la caracterización realizada del resto de las variables, y el tipo de representación óptima para cada información.

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

Estas acciones son susceptibles de ser realizadas en diferentes momentos de la fase de estructuración. Su realización en un momento u otro de la fase, de ser necesarias, responderá directamente a las influencias entre variables y la ponderación que el planificador realice de ellas, al condicionamiento con las otras acciones de la fase, y a las estrategias planteadas:

- *Seleccionar al presentador* se puede realizar al inicio de la fase, condicionando la selección, concatenación de la información y el tipo de representación a las características del presentador seleccionado. También puede realizarse en los momentos finales de la fase, una vez definido el guion, determinando los sujetos más hábiles para la ejecución de la comunicación.
- *Seleccionar el tiempo de comunicación* puede realizarse al inicio de la fase, condicionando la estructuración del contenido al plazo disponible para su transmisión. Puede ejecutarse luego, siempre que sea una acción anterior a la realización del guion. La pormenorización que representa el guion debe considerar el tiempo disponible para la ejecución de la comunicación.
- *Seleccionar los recursos* está relacionada con la selección del tipo de representación a emplear por cada información. Esta puede condicionar la selección del modo de representación, y a su vez, los modos de representación óptimos pueden condicionar los recursos a emplear. Esta acción puede anteceder o preceder de forma directa la acción de *seleccionar del tipo de representación para cada información*.
- *Seleccionar contexto*, puede realizarse en cualquier momento de la fase teniendo en consideración la selección del tipo de representación de cada información: anterior a esta acción previendo que el contexto condicione una forma particular de representar la información; o posterior a esta acción. La *selección del contexto* siempre antecederá la elaboración del guion. La pormenorización que representa el guion debe considerar el contexto en que se ejecutará la comunicación.

Se realizan acciones de *evaluación*, de forma consciente o inconsciente, inherentes a la búsqueda y arribo de resultados parciales en relación a la estructuración del contenido. Estas evaluaciones resultan más eficaces mientras más precisa se tenga la concepción de la comunicación, luego de la concatenación de la información; y luego de la elaboración

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

pormenorizada del guion: la precisión de los niveles de representación permite detectar ideas inconexas, realizar modificaciones sobre las decisiones de la modelación de los contenidos y una primera valoración del ritmo de la comunicación. El resultado negativo de esta evaluación puede implicar regresiones en la estructuración del PCERPD.

La segunda fase, realización, se enfoca en gestionar, realizar y poner a punto los recursos a emplear en el acto de comunicación. Es la materialización del contenido, resultado de la estructuración. Se inicia una vez definidos el guion y las pautas de diseño.

1. *Elaborar los Soportes de Comunicación* consiste en la elaboración de todos los medios a utilizar en la transmisión de ideas. Comprende la modelación u obtención de los vehículos del pensamiento que servirán de canal comunicativo; y su organización para la conformación de los soportes de comunicación.
2. *Gestionar Recursos* es una acción *irregular* realizable en dependencia del comportamiento de la variable *recursos*. Es la búsqueda y adquisición de medios y bienes para elaborar y/o apoyar en la ejecución de la comunicación. En dependencia del tipo de recursos a gestionar, puede ejecutarse antes o después de la *elaboración de los soportes de comunicación*, y siempre previa a la *preparación del contexto*.
3. *Preparar el Contexto*, es el ordenamiento y disposición en contexto, previa a la ejecución, de todos los recursos que se utilizarán como soportes de comunicación y otros medios complementarios, necesarios para la realización del acto comunicativo.
4. *Ensayar* es una acción *regular itinerante*. Si bien se puede desarrollar junto con la *elaboración de los soportes de comunicación*, requiere de su finalización para una revisión crítica más completa de la comunicación. Otro cometido subyacente es donar a los presentadores de seguridad y dominio del discurso. Puede concretarse antes y/o después de la *preparación del contexto*. En esta acción se realiza un repaso crítico, con todos los soportes de comunicación elaborados, para valorar la estructuración del contenido, el ritmo de la comunicación y los medios que se utilizarán. El resultado negativo de la evaluación implicará regresiones en el PCERPD, para modificar la selección o ajustar el orden de contenidos, redefinir niveles de modelación, o incorporar nuevos recursos.

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

5. *Elaborar un protocolo para imprevistos* se sustenta en el análisis de casos críticos en situaciones similares con posibilidades de sucederse, para elaborar un plan de disposiciones alternativas que lleven a introducir sobre la marcha cambios en la ejecución de la comunicación. Es una acción irregular, pues de no realizarse puede no afectar la efectividad del proceso, siempre que no se sucedan eventos ajenos a las variables, que puedan afectar el desarrollo del plan establecido.

**Etapa de ejecución de la comunicación**

Es el momento en que se ejecuta la comunicación dada por el intercambio entre los sujetos enunciantes del proceso.

*Transmitir el contenido* es la acción en la que se transmite al auditorio, el contenido elaborado durante todo el proceso, de la forma en que fue pensado y programado. Se concreta el proceso desarrollado hasta el momento. De ocurrir afectaciones por eventos no deseados se recurre a la aplicación de los protocolos establecidos ante imprevistos.

*Contestación del Auditorio* es el momento en el que el auditorio emite una postura con respecto al mensaje comunicado. Se puede manifestar de forma verbal directa o indirecta, escrita u oral; o a partir de actitudes comportamentales. En dependencia del tipo de comunicación, se realizará de forma inmediata a la transmisión del contenido, o se prolongará en el tiempo. Luego de la contestación del auditorio, pueden existir intercambios entre los sujetos interactuantes en el acto comunicativo, realizándose nuevos momentos de transmisión y respuesta.

La *Evaluación* marca el fin del proceso. Inicia con la acción de ejecución y se extiende hasta luego de finalizada la contestación del auditorio, dependiendo de la respuesta dada por los receptores intencionales. Permite detectar errores en la concepción y ejecución de la comunicación y realizar cambios sobre la marcha; responder, asumiendo una postura ante la reacción no verbal de la audiencia. Permite determinar el logro de los objetivos. El nivel de aceptación, la satisfacción y la comprensión de la información por parte del auditorio, serán los indicios para la medición del éxito o fracaso de la comunicación.

**Conclusiones**

Se evidencia que la comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño se logra a través del ajuste al comportamiento de las variables a lo largo del PCERPD: el manejo de aquellas controlables, y adecuación a las que se presenten condicionadas.



**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

La definición de la estructura y relaciones del conjunto de variables, garantizan la comprensión integral del proceso y permite el manejo más preciso en cada acción, de los elementos que intervienen de forma regular en la comunicación de resultados de diseño. La descripción del proceso permite establecer los límites (inicio y fin), además de esclarecer los cometidos de cada etapa y fase por las que se transita, así como de las acciones regulares, sucesivas, iterativas e irregulares.

El estudio, no obstante, plantea la estructura general del PCERPD y sus interrelaciones, no declara los diferentes *procedimientos* de ejecución posibles para las acciones descritas. A su vez, si bien se parte de una concepción integradora de los tipos de comunicación encontrados en fuentes bibliográficas para describir el proceso desde una óptica generalizadora, no se profundiza en la tipificación, caracterización y establecimiento de posibles interconexiones entre ellas desde la perspectiva del Diseño. Integrar al modelo propuesto estas carencias, dotaría al profesional de un mapa completo que serviría de herramienta para desarrollar el PCERPD.

Dada la escasa cantidad de investigaciones y documentos teóricos dentro de la profesión, es necesario desarrollar estudios que permitan completar las carencias enunciadas, y adecuar el proceso descrito a las formas particulares de ejecución de la comunicación en la actividad profesional, teniendo en consideración singularidades que puedan manifestarse en dichas tipologías, y atendiendo a las esferas de actuación del diseño.

A pesar de este sesgo en el estudio realizado, se satisfacen los objetivos del estudio en tanto se resulta en la propuesta de un modelo analógico que integra declaración de variables, definición de una estructura con su secuenciación, y el establecimiento de las diversas relaciones dentro de esta; acompañado de una descripción de cada uno de estos elementos referentes al PCERPD, haciendo atención tanto a los planteamientos teóricos encontrados y al ejercicio práctico de la profesión.

## **Referencias bibliográficas**

Alsina, M. R. (2014). *Portal Comunicación*. From Portal Comunicación:

<http://portalcomunicacion.com/>

Briseño Vilches, A., Campos Plasencia, A., Carrillo Tovar, C., Cota Fonseca, A., Flores Castro, R. A., Gómez Galván, F.J... Olivares Gallo, J.A. (2004). *Reflexiones de diseño y cosas peores*. Guadalajara: CUAAD.

**Modelo del proceso de comunicación efectiva de resultados proyectuales de diseño**

Berlo, D. K. (1984). *El proceso de la comunicación*. (Decimocuarta edición). Caracas: El Ateneo.

Fadraga González, D., Oraá Calzadilla, C.P, & Rodríguez Diago, A. G. (2017). Detrás de una presentación de proyecto (Método y variables). *A3manos, Segundo semestre* (7), 21-27.

ONDi. (2019, septiembre). Oficina Nacional de Diseño. <http://www.ondi.cu/registro/>

Velázquez Camilo, R. (2015). Como lo diseño, te lo cuento. *A3MANOS, Segundo semestre*(3), 163-170.

**Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

**Contribuciones de los autores**

*Conceptualización:* Alfredo Rodríguez y Daniel Fadraga.

*Investigación:* Alfredo Rodríguez.

*Metodología:* Alfredo Rodríguez y Daniel Fadraga.

*Administración del proyecto:* Alfredo Rodríguez.

*Supervisión:* Daniel Fadraga.

*Validación – Verificación:* Alfredo Rodríguez y Daniel Fadraga.

*Visualización:* Alfredo Rodríguez.

*Redacción - borrador original:* Alfredo Rodríguez.