

**Construcción de la comunidad, por medio del direccionamiento estratégico de la
comunicación y la educación en el colegio la Merced Bucaramanga**

Ensayo

Libardo Riaño Castro

Asesor

Víctor Hugo López Yara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades -ECSAH

Programa de Comunicación Social

2022

Resumen

Durante el desarrollo del diplomado en construcción de redes sociales de comunicación, se planteó como epicentro del proceso formativo, la intervención en una organización social participativa, en la que se pudiera realizar un proceso de investigación teórico-práctico, con el objeto de conocer su estructura organizativa, e identificar tanto sus problemáticas, como sus dinámicas comunicacionales. Estos hallazgos, permitieron el desarrollo de una estrategia comunicativa que coadyuvara tanto su organización, su comunicación participativa, y solidificar sus redes de comunicación.

La entidad que permitió realizar tal proceso, fue la *Congregación de las Hermanas Terciarias Capuchinas de la Sagrada Familia*, cuya trayectoria e importancia para la educación no solo bumanguesa sino Santandereana y Colombiana, trasciende por más de 108 años de presencia activa, convirtiéndose en el primer claustro educativo de la capital santandereana, de naturaleza filosófica franciscana y Amigoniana, con un horizonte institucional, cristiano católico, holístico, humanístico, y sin ánimo de lucro, que forma ciudadanos integrales y globales, tanto a nivel intelectual como espiritual.

El resultado de este proceso investigativo, que aquí se presenta, dará cuenta que, en la organización de la comunicación, como procedimiento educomunicativo es una pieza fundamental, en la pretensión de lograr que una institución de cualquier índole construya y desarrolle tanto sus objetivos, internos como externos, logrando así la eficacia, de su comunicación, como engranaje de articulación entre la comunicación participativa, y de las redes de comunicación.

Palabras Clave: Comunidad, organización, redes sociales, comunicación participativa.

Abstract

During the development of the diploma in construction of social communication networks, the intervention in a participatory social organization was considered as the epicenter of the training process, in which a theoretical-practical research process could be carried out, in order to know its structure, organization, and identify both its problems and its communication dynamics.

These findings allowed the development of a communication strategy that would help both their organization, their participatory communication, and solidify their communication networks.

The entity that allowed such a process to be carried out was the Congregation of the Capuchin Tertiary Sisters of the Sagrada Familia, whose trajectory and importance for education not only in Bumanguesa but also in Santander and Colombia, transcends for more than 108 years of active presence, becoming the first educational faculty of the Santander capital, of a Franciscan and Amigonian philosophical nature, with an institutional horizon, Catholic Christian, holistic, humanistic, and non-profit, which forms integral and global citizens, both intellectually and spiritually.

The result of this investigative process, which is presented here, will show that, in the organization of communication, as an educommunicative procedure it is a fundamental piece, in the attempt to achieve that an institution of any kind builds and develops both its objectives, internal as external, thus achieving the effectiveness of their communication, as an articulation gear between participatory communication, and communication networks.

Keywords: Community, organization, social networks, participatory communication.

Tabla de Contenido

Construcción de la comunidad, por medio del direccionamiento estratégico de la comunicación de la comunidad educativa colegio la Merced Bucaramanga	5
Conclusiones.	16
Referencias.	17

Construcción de la comunidad, por medio del direccionamiento estratégico de la comunicación y la educación en el colegio la Merced Bucaramanga

La comunidad de las hermanas terciarias capuchinas de la Sagrada familia fue fundada en España en las postrimerías del siglo XIX, por un joven sacerdote de la orden de los capuchinos llamado Luis Amigó y Ferrer; quien fue fiel seguidor de las enseñanzas de San Francisco de Asís, y con la convicción de ayudar a los necesitados, fundo la orden de las hermanas terciarias capuchinas en 1885, con el fin de apoyar a las mujeres huérfanas y abandonadas.

Esta orden de religiosas llego a nuestro país, a comienzos del siglo XX, fundando instituciones de educación femeninas en las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga; en esta última ciudad, el colegio se llamó nuestra señora de la Merced, y se fundó en el año 1915, y desde esa fecha, se ha convertido en uno de los colegios más tradicionales y representativos de la capital del departamento.

Durante sus más de cien años de fundación el colegio de nuestra señora de la Merced exclusivamente educó a señoritas de la ciudad, pero a partir del año 2016, inicio su transformación para convertirse en un colegio de naturaleza mixta, situación que ha sido uno de los mayores desafíos para sus directivos, ya que por ser una institución de carácter confesional católica y por mantener una formación en valores y principios cristianos, no es muy atrayente para las nuevas generaciones bumanguesas, lo cual constituye el mayor reto institucional, que consiste en convertirse en un colegio innovador y atrayente, que permita sostenerse y ampliar su cobertura, ya que actualmente, el colegio ha disminuido su número de estudiantes en un porcentaje que supera el 60% de su capacidad instalada, es por esta razón, que sus directivos, docentes y personal de servicios, han diseñado varias

estrategias de comunicación que no han logrado impactar a la comunidad, convirtiéndose este factor, en un elemento preponderante en los hallazgos que encontramos al realizar el ejercicio de investigación con esta importante comunidad educativa.

La tesis que se plantea en el presente ensayo es la siguiente: La organización educomunicativa, constituye un elemento fundamental, en el desarrollo de los objetivos internos y externos de una institución, logrando de esta forma, el desarrollo óptimo de todos los demás procesos de la organización, articulando la participación y la construcción de redes de comunicación eficaces y eficientes.

Si bien es cierto, para la inmensa mayoría, el concepto de comunidad está ya definido, y no requiere ser revisado, pero lo cierto es, que en un análisis más detallado de lo que implica este concepto, revierte el común denominador, y nos invita a revisar los detalles que quedan sueltos de este concepto y que son importantes, para entender como son las dinámicas en las comunidades que se desarrollan en el siglo XXI, como lo señala Alfonso Torres Carrillo (Torres, 2002)

“Cabe entonces preguntarse si lo comunitario tiene vigencia como categoría analítica e ideal ético político en los albores del nuevo siglo sin quedar atrapados las imágenes idílicas, integristas o negativistas que prevalecen en el sentido común? Reivindicar la “comunidad” como categoría empírica, teórica y propositiva para interpretar y encauzar ciertas relaciones, prácticas, modos de vida contemporáneos que podríamos considerar como “comunitarias”, exige tomar distancia con tales representaciones. Obliga, más bien a revisar críticamente el lugar que ha ocupado esta categoría en los intentos hechos desde las ciencias sociales para comprender la pervivencia y conformación de vínculos, identidades y proyectos sociales diferentes o alternos a la sociedad capitalista.” (p.96).

Bajo esta apreciación, es importante revalidar el concepto de comunidad educativa, y desligarlo de los antiquísimos tradicionalismos, ya que la humanidad del siglo XXI, tiene otras perspectivas e intereses, y desde luego los hogares bumangueses no están ajenos a estos nuevos paradigmas de la sociedad, por lo tanto, para la institución educativa del Colegio la Merced, requiere redefinir su horizonte institucional, haciéndolo más cercano al contexto del siglo XXI, y de la sociedad globalizada, adaptándose a los nuevos lenguajes comunicativos, que evocan a un sociedad más compleja, diversa, pluriétnica y multicultural.

Construir una comunidad desde la perspectiva de la organización, requiere de un proceso de estructuración de los diferentes entes que conforman una institución, y para el caso en concreto de la comunidad de las hermanas terciarias capuchinas, esta construcción no ha sido fortuita sino que ha sido el producto de largos años de trabajo sincrónico, de fundamentación de sus labores y de una estricta disciplina filosófica, acompañada de una jerarquización en sus diferentes programas; Para el caso de la Educación, esta regla no es la excepción, pues en la cúspide de la jerarquía organizativa, se encuentra la cabeza principal, “secretaria principal, con sede en Roma Italia, seguida de la dirección para América Latina, en cabeza de la directora provincial, más abajo se encuentra la dirección nacional, que se realiza por medio de un consejo anual de rectoras, y finalmente la jerarquía se cierra con la dirección local, cuyo liderazgo recae en la rectora del colegio.

Pero no solo esta jerarquía está presente en su modelo organizativo y educativo, también dentro de la organización se encuentran las relaciones que se tejen con los coordinadores, docentes y personal de apoyo, dando muestras de ser una institución

organizada y en donde las dependencias tanto administrativas como académicas funcional en pro de la consecución de sus objetivos. (Merced, 2020, págs. 17-19).

Educación en el contexto del siglo XXI, requiere no solo de la teorización y de la imposición de un currículo, hay además, una serie de elementos que se deben tener en cuenta para lograr que la Educación sea un referente para los educandos, en ese orden de ideas, se debe anexar un modelo pedagógico, un sistema de evaluación y de formación, un pacto de convivencia, la infraestructura física, los servicios complementarios, y todo esto funciona, si se logra concatenar una red de comunicaciones efectivas entre los padres de familia, los alumnos, los docentes, directivos, personal de apoyo y de servicios. Durante la investigación realizada en la Organización Social Participativa (OSP) Colegio la Merced, se denota, que es evidente las practicas comunicativas, en su entorno educativo, en sus procesos misionales y visionales, así como en las diversas actividades que se desarrollan en su cotidianidad educativa, pero se connoto, que existen diversos problemas en torno a la comunicación tanto interna, como externa y que esta problemática repercute negativamente en la consecución de sus objetivos.

Partiendo del hecho, de que en la escuela el ser humano no solo aprende los conocimientos, sino también se involucra con los demás, en un proceso fundamental de socialización, es pertinente aclarar, que en relación con los tipos de grupos sociales que el ser humano conforma durante su existencia, existen dos tipos, los primarios y los secundarios (Gallego Trijueque, 2011.)

En el campo de los grupos humanos primarios, estos pertenecen al orden íntimo y estrecho de los seres humanos, su entorno familiar, en donde crece y se desarrolla; pero en lo que respecta a los grupos humanos secundarios, estos no se seleccionan de manera embrionaria, sino por las condiciones del contexto social, como lo aclara (Gallego Trijueque, 2011.)

...El ser humano no nace dentro de un grupo secundario, normalmente lo elige él o le eligen para que forme parte de dicho grupo. Las interacciones que se producen dentro del grupo secundario son de carácter contractual y funcional, por así decirlo, son relaciones poco profundas, frías y con un objetivo o meta determinado. Las emociones y los sentimientos se encuentran en un segundo plano, aunque en algunas ocasiones, con el tiempo y ante determinadas circunstancias, se puede establecer un acercamiento entre los individuos del grupo más emocional y vinculante. Son grupos más extensos y numerosos, de ahí que los vínculos que se generan no sean fuertes y estables... (p. 116).

Es por esta razón, que estudiar a fondo cómo se organizan y conforman los grupos sociales al interior de una institución es fundamental, para conocer sus dinámicas, fortalezas y debilidades; en nuestro caso, el Colegio la Merced, conforma grupos con diferentes características y trabajos y funciones específicas para lograr generar el impacto deseado en los estudiantes, pero, estas prácticas han estado socavadas por diferentes factores que le han impedido lograr sus propósitos, pues en la investigación realizada, se observaron estudiantes inconformes, al igual que los padres de familia, de igual forma la información que es un aspecto vital para el desarrollo de las diversas actividades, aunque se manifiesta de manera fluida, no impacta de la manera que proponen los difusores, situación

que ha deteriorado algunos de los proyectos y actividades que se realizan en los cronogramas, porque se termina trabajando sobre la marcha, improvisando y no se alcanza a llenar las expectativas planeadas en los objetivos.

Vale la pena señalar, que la institución cuenta con la infraestructura, y los equipos, para llevar a cabo los eventos culturales que se desarrollan con criterios de calidad en tanto a su programación como en su ejecución, pero carece de un personal humano capacitado en el área de comunicaciones, y la ingeniera de sistemas es la que termina cubriendo estos eventos, donde generalmente no se maximizan los recursos como las redes sociales, Instagram, reels, cana de YouTube y Facebook; esto se evidencia en la calidad difusa de las imágenes, fotos, los videos planos y sin adminículos que le permitan generar un impacto deseado.

Frente a esta problemática es muy importante señalar, que se hace contingente establecer una relación recíproca entre la Comunicación y la Educación, pues partiendo del hecho “todo acto de educación, también es un acto político, y por ende comunicativo, en otras palabras, el acto educativo no consiste en una transmisión de conocimientos, es el goce de la construcción de un mundo común, y más, en nuestra contemporaneidad donde el desarrollo tecnológico es el hilo conductor de los grupos sociales y ocupa, cada vez más, espacios estratégicos y determinantes en la formación de las sociedades actuales. (Friere, 1999).

En la educación la mediación pedagógica, es uno de los elementos fundamentales para lograr que esta, cumpla con los objetivos de construir no solo un conocimiento científico o técnico, sino una formación equilibrada y equitativa que permita construir un ser humano para la vida, para el mundo y para atribuirle sentido a la existencia.

Bajo este orden de ideas, Daniel Prieto considera que la mediación pedagógica desempeña una tarea tanto en lo pedagógico, como en lo comunicativa, un ejemplo que argumenta este planteamiento es el siguiente:

Aspiramos a una relación rica en comunicación en el seno de los juegos de enseñanza aprendizaje, pero lo vivido más de dos décadas nos permite afirmar que no es sencillo lograr eso si no se ha pasado por una experiencia profunda de lo que significa construir obra, mediar contenidos, formas de lenguaje, resolver situaciones de aprendizaje, desde los necesarios aportes de la ciencia y desde la propia biografía, desde una práctica sobre la cual a menudo no volvemos tras años de ejercer la profesión. (Prieto, 2017, págs. 17-23).

En la anterior cita, notamos como la educación debe contener una gran mediación comunicativa que sea fluida, nutrida y que seduzca a la audiencia (educandos), para lograr su objetivo de formar, pero esta, no es una tarea sencilla, porque la educación requiere de una constante revisión, reflexión no solo desde su técnica curricular y didáctica, sino también, desde la introspección que debe hacer su gestor (educador), sobre su praxis, que por lo general, con el tiempo, es olvidada ya que se cae en el plano de la cotidianidad y en el tecnicismo, dejando a un lado el carácter personal de la mediación pedagógica, pues cada ser humano es un mundo diferente, pero en la historia de la pedagogía, vemos como por la acción económica y política, el ideal educativo, fue cambiado por la frialdad de la educación en masa, que convirtió a la escuela en una fábrica en donde se producen ciudadanos para el orden económico y social vigente, pero en donde la capacidad crítica, la imaginación y la deconstrucción del mundo quedo a un lado.

La Educomunicación debe entonces, retomar estas diatribas, estos diálogos intestinos, con los educadores, con la pedagogía y con la comunicación, para lograr que el sentido de educar para el asombro, para la crítica y para la atribución de sentido sobre vigencia y la sociedad se transforme con un modelo educativo y comunicativo sinérgico.

Al respecto, y en relación con el colegio la Merced, se hace perentorio, la necesidad de establecer medios de capacitación que, los docentes logren impactar en sus clases utilizando el poder de los medios de comunicación y las herramientas que ofrece las comunicaciones virtuales y demás adelantos de las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación (NTIC).

Es fundamental, asociar los medios de comunicación con la pedagogía, ya que toda clase en sí requiere de un docente capaz de comunicar y con las habilidades propias de la comunicación, para que sus mensajes (conocimientos) puedan llegar a sus receptores, que en este caso, son los estudiantes.

Además, teniendo en cuenta los anteriores presupuestos a nivel teórico, como metodológico, y luego de observar en la práctica de investigación-acción participativa con la comunidad en donde se presenciaron dos eventos: La izada de Bandera de conmemoración de las fiestas de independencia y el primer congreso Intercolegial de Liderazgo Estudiantil, en donde la institución realizó dos actos culturales de interconexión con la comunidad, se evidenciaron falencias en cuanto al manejo de las publicaciones en redes sociales, el despliegue de equipos de audiovisuales y de audio, los cuales presentaron inconvenientes y el colegio no contó con el personal idóneo para la adecuación y la intervención de estos equipos, así como se puso de manifiesto la falta de un guion en la

presentación del evento, errores en los mensajes, y falta el apoyo de algún sector de los docentes y personal de apoyo.

Claramente estas situaciones dan muestra de falencias en el proceso de organización comunicacional y pone en evidencia la necesidad de plantear mecanismos para estructurar las comunicaciones en lo referente a los diferentes procesos en donde el objetivo sea comunicar a la comunidad las diferentes acciones tanto académicas, como culturales o sociales de la institución.

Otra falencia que se hace evidente es la comunicación interna entre los entes que intermedian el proceso educación, aunque en el colegio, existen medios de comunicación como son: el correo interno institucional, los grupos de WhatsApp, la plataforma educativa que tiene una mensajería interna por donde circulan los diferentes mensajes y orientaciones, estos medios no son lo suficientemente eficaces, ya que no son consultados a tiempo, muchas veces los docentes los omiten, o desconocen cómo utilizar bien los grupos de WhatsApp, y la mensajería interna de la plataforma; por otro lado, los mensajes en muchas ocasiones no son claros, son repetitivos y se comunican por varios canales, lo cual, diversifica, pero no permite que exista una única “versión de la información”, situación que requiere de una reestructuración y organización de los objetivos, las funciones y una correcta redacción de los mensajes.

En cuanto, a las redes de comunicación que se observaron en la OSP, se evidencia, que existe un claro eje concéntrico en la base de la red de comunicación que articula a los docentes, directivos, estudiantes, exalumnos y padres de familia, este eje conlleva al establecimiento de relaciones con influencia compartida desde la perspectiva de los objetivos misionales de la institución; por otra parte se constató que existe un grado de influencia media con las instituciones de educación superior y los colegios de igual

denominación religiosa y del municipio; en tanto, a la influencia directa, lo observado en la investigación es que a nivel interno, la congregación de las hermanas terciaras capuchinas, mantiene una relación jerarquizada en torno al modelo educativo franciscano-amigoniano, y las decisiones importantes se toman en línea vertical desde la dirección general con sede en Roma (Italia), la demarcación de América Latina, la dirección nacional de rectoras, y a nivel local, el liderazgo de la rectora de la institución y su trabajo coordinado con los coordinadores.

En el plano de relaciones externas, sobresale la influencia directa del Ministerio de Educación, La secretaria de Educación del Departamento y Municipal, y obviamente la Alcaldía de Bucaramanga, como entes reguladores de los procesos educativos.

Cabe señalar, que en este punto el conflicto directo de la institución se concentra en la red base, (estudiantes, docentes, padres de familia y exalumnos) ya que, las relaciones generadas, presentan problemas en torno a los criterios académicos, la disciplina, la orientación profesional, el costo de útiles escolares, y regulación laboral.

Una vez, finalizada esta etapa diagnóstica, procedemos a establecer la estrategia y acciones, cuyo objetivo es: Fortalecer los procesos comunicacionales de la institución, para cumplir con su propósito formativo, entendiendo la comunicación como un factor estratégico, que engrana todos los actores participantes de la institución.

Esta estrategia lleva por título “Dirección estratégica de la comunicación, Colmerced 3.0”, y se fundamenta en cuatro pilares que a continuación se describirán:

El primer pilar se denomina: direccionamiento estratégico de la comunicación, este eje es el más importante a nivel ejecutivo y de la alta gerencia institucional, pues en ella se establecerán las siguientes acciones: Definir las políticas: ¿Qué se debe, a quien y como se va a comunicar? Recursos y medios, Campañas publicitarias, Sostenimiento y evaluación, así como las capacitaciones sobre temas de Educomunicación.

El segundo pilar lleva por título: estrategias de Educomunicación, en el, se centras las diferentes capacitaciones y problematizaciones en torno a las practicas educativas que relacionan la Educación con la Educomunicación, sobresaliendo las siguientes acciones: capacitación en medios digitales (TIC) asociados a la educación, crear el semillero de educación y comunicación, e implementar el magazín escolar televisado “Noti-amigo” para el año escolar 2023.

El tercer pilar se denomina: comunicación 360°, y se centra en el fortalecimiento de las redes sociales de comunicación establecidas con la comunidad, para lograr tal efecto, se establecen las siguientes acciones: realizar un reingeniería de redes sociales; realizar un cronograma de eventos; la ampliación del personal dedicado a los medios de comunicación y (redes sociales); la actualización de la página web; la masificación de YouTube, la transmisión de los eventos, mediante el uso de streaming, (transmisiones en directo); así como la ejecución de un marketing digital, atrayente y profesional.

El ultimo pilar se llama: comunicación interna, y este se concentra principalmente en el mejoramiento de los canales de comunicación interna, para lograr este objetivo se plantean las siguientes acciones: el mejoramiento de los canales de comunicación (WhatsApp, correos, mensajería), la organización del cronograma de eventos, agendas y eventos fijos, y la utilización de los webinar de trabajo colaborativo online.

Conclusiones

Para garantizar que la educación del colegio la Merced Bucaramanga, logre generar el impacto que pretende impulsar sus directivos, es fundamental, la implementación de un proceso de Construcción de la comunidad, por medio del direccionamiento estratégico de la comunicación y la educación, denominado “dirección estratégica de la comunicación, Colmerced 3.0”. Este proyecto, engloba los principales problemas relacionados con el manejo de la comunicación a nivel endógeno, como exógeno, fundamentando su accionar en cuatro pilares que involucran acciones tanto para las practicas educativas, el establecimiento de redes sociales de comunicación, como con, la comunicación interna de la institución.

La acción comunicativa que realiza el Colegio La Merced, establece una conexión con los estudiantes y padres de familia del entorno comunitario con el cual establece una red de comunicación permanente y de esta forma se convierte en un medio difusor del conocimiento y de las expresiones culturales de nuestra humanidad, pero esta acción comunicativa, carece de organización y metodología, se requiere elaborar una planeación estratégica y la construcción de una hoja de ruta que permita que las redes sociales se intercomunicuen de la mejor forma, logrando los objetivos misionales y visionales del Colegio.

El ejercicio de la Investigación- Acción del diplomado, en construcción de redes sociales de comunicación, es una herramienta fundamental que nos permite realizar un acercamiento a las comunidades, conociendo su entorno, sus perspectivas, y problemáticas, con el cual logramos apoyar su proceso transformatorio desde el ámbito de la comunicación social; de igual forma, durante su ejecución se reforzaron conceptos claves del oficio

profesional de comunicador social, y se logró la apertura a nuevas vertientes entre la Educación y la Comunicación, hermanas siamesas que deben configurar escenarios de encuentro y de trabajo conjunto.

Referencias Bibliográficas

Friere, P. (enero -marzo de 1999). *Paulo Friere: Una propuestas de comunicación para la educación de America Latina.*

<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n13/freirem13.html>

Gallego Trijueque, S. (2011.). Redes sociales y Desarrollo Humano. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, pp. 113-121.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>

Merced, C. L. (12 de febrero de 2020). *Pacto de convicencia colegio la merced*

Bucaramanga. <http://www.colmerced.edu.co>

Prieto, C. D. (2017). Construirse para educar, los caminos de la educomunicación. *Chaqui:*

Revista Latinamericada de Comunicación, 17-32.

Torres, C. A. (2002). *Reconstruyendo el vínculo social: Movimientos sociales.*. Bogota:

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Capitulo 2.