

Análisis del proceso de relacionamiento en la cooperación educativa entre el Parque Biblioteca de San Javier Presbítero José Luis Arroyave y la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo en la comuna 13 de Medellín

Laura Arteaga Echavarría

Mauro Alejandro Rojas Gómez

Universidad Católica Luis Amigó, Especialización en Relaciones Públicas

Trabajo de grado

Dr. Elina Londoño Alurralde

Junio de 2023

Agradecimientos

Agradecemos especialmente a Henry Álvarez, coordinador del Parque Biblioteca San Javier, y a su equipo de colaboradores quienes nos brindaron toda la asesoría y apoyo necesario para acceder a la información pertinente para este estudio.

Y al profesor Deibys Zapata, coordinador de la especialización, y la profesora Elina Londoño, asesora de trabajo de grado, por su completo acompañamiento en el desarrollo de este estudio.

Introducción

Este trabajo de investigación está basado en la línea de la comunicación-educación, de acuerdo con el enfoque de la Universidad Católica Luis Amigó. En relación con esto, decidimos trabajar en dos instituciones de carácter educomunicativo y de índole pública, más exactamente una biblioteca de la administración distrital y una institución educativa oficial. Esto dado que entendimos el potencial en temas de relacionamiento con públicos variados en este caso de cooperación interinstitucional, al igual que la oportunidad de analizar varios aspectos vinculados con las asignaturas estudiadas en nuestra especialización tales como Responsabilidad Social Empresarial, Tendencias Administrativas y de Gestión (indicadores y modelos de gestión), Marketing y Stakeholders, Imagen, Marca y Reputación, y Gerencia de las Relaciones Públicas.

Objetivo general

Analizar el proceso de comunicación y relacionamiento del Parque Biblioteca San Javier y la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo a través del taller pedagógico y cultural Palabras de mi Barrio.

Objetivos específicos

- Medir el alcance de las acciones de comunicación y relacionamiento del Parque Biblioteca con la comunidad educativa Samuel Barrientos Restrepo, mediante la aplicación de una encuesta a profesores de la institución educativa.
- Evaluar los alcances del programa pedagógico Palabras de mi Barrio del Parque Biblioteca como estrategia de relacionamiento con sus públicos, mediante el método de observación no participante y el análisis de los documentos relacionados.
- Analizar los canales y procesos de comunicación externa del Parque Biblioteca por medio de una encuesta a los colaboradores de la misma y la revisión de los documentos de planificación relacionados.

Justificación

La ciudad de Medellín le ha venido apostando, durante las últimas décadas, al mejoramiento de la calidad de vida de sus ciudadanos y de su imagen ante la comunidad internacional, a través de la implementación de estrategias educativas que van desde el fortalecimiento de los programas de formación educativa en las escuelas y colegios hasta la construcción de espacios de estudio y aprendizaje novedosos, y que ofrecen una variedad de herramientas pedagógicas. Dentro de esto, el posicionamiento que han ido adquiriendo los parques biblioteca en Medellín como centros de educación y desarrollo para los habitantes de la ciudad (especialmente aquellos con mayores necesidades de progreso social), los convierte en un entorno de interés comunicacional y relacional por su interacción con diferentes grupos poblacionales; en este caso en la comuna 13, sector vulnerable por la violencia de años atrás donde se vuelve decisivo educar con calidad y amplia cobertura.

La comuna 13 ha sido el epicentro de fenómenos relacionados con acciones de actores al margen de la ley y el resultante tráfico de drogas, violencia intrafamiliar, problemas de convivencia en la comunidad y diversas formas de intolerancia y dureza social. Es por eso que la administración local ha venido invirtiendo en iniciativas de intervención social que se implementan en lo educativo, cultural, económico (como es el caso de las escaleras eléctricas públicas instaladas por la administración municipal), entre otras, y allí es donde surge el concepto de los parques bibliotecas como centro del desarrollo y bienestar de varias comunidades. En estas, la institucionalidad hace presencia en el territorio y lleva hasta los ciudadanos actividades educativas que van desde talleres de artesanía y elaboración de productos básicos hasta el aprendizaje de tecnologías de software y de gestión de la información.

En este escenario, es de suma importancia que exista una precisa y adecuada comunicación en la relación entre la biblioteca, las escuelas y todos sus públicos (comunidad del sector), ya que esto garantiza que la comunidad pueda informarse y participar activamente en la oferta educativa, cultural y social que ofrecen los parques biblioteca. Dentro de este estudio, encontramos que el parque biblioteca San Javier realiza acciones comunicacionales tan elementales y efectivas como la distribución de piezas impresas (como los volantes) en sus barrios de influencia, al igual que, desde luego, el uso de aplicación y plataformas de comunicación como el WhatsApp. Esto ya nos muestra la necesidad identificada por esta organización de relacionarse de cerca con sus públicos.

Al mismo tiempo, el enfoque de la Universidad Católica Luis Amigó en la comunicación para la educación (educación) nos provee una base para el interés investigativo en este escenario propuesto por la biblioteca y la institución educativa, pues allí se utiliza la comunicación como medio para despertar la conciencia histórica de los jóvenes generando memoria sobre los acontecimientos sociales ocurridos en los sectores circundantes de la

escuela, validando con ello, el papel central de la comunicación y el relacionamiento en la construcción y fortalecimiento de las comunidades.

De esta manera, el estudio propone observar el proceso comunicacional y relacional de un caso particular de articulación entre el Parque Biblioteca San Javier y la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo, de forma tal que podamos comprender la manera como sucede para identificar sus puntos positivos y sus aspectos a mejorar.

Referentes teóricos

Para el desarrollo del presente estudio de caso en relaciones públicas (RR. PP.), se establecieron varios parámetros teóricos con base en los aportes de una serie de autores y profesionales del área de la comunicación, las relaciones públicas y la educación según se detalla a continuación.

Las RR. PP. juegan un papel crucial en el desarrollo social y comunitario, en tanto que posibilitan una verdadera y eficiente integración entre las organizaciones y los actores comunitarios:

El concepto de relaciones públicas comunitarias se refiere al trabajo realizado con la comunidad, dentro de ella y en función de un consenso que incorpore sus propios intereses y formas de comunicación. Su objetivo es que las organizaciones y personas puedan llegar a actitudes y opiniones consensuadas, que permitan la acción conjunta en beneficio de todos. (Rivera, 2009, p. 3)

Por otro lado, la comunicación o, en nuestro caso, la educomunicación ocurre con la participación de interlocutores en una interacción horizontal donde el aprendizaje se completa en cada uno de estos (la biblioteca como organismo generador de la propuesta educativa y la institución educativa como mediador con la comunidad). La propuesta comunicacional de Paulo Freire propone justamente este escenario que desemboca en un proceso que busca la transformación de la sociedad:

En las relaciones humanas de gran dominio, la distancia social existente no permite el diálogo. Éste, por el contrario, se da en áreas abiertas, donde el hombre desarrolla su sentido de participación en la vida común. El diálogo implica la responsabilidad social y política del hombre. (Freire, 2009)

De igual forma, el proceso mismo de comunicación implica influir (educar) al receptor pues lo que se busca es transmitir información por medio de diferentes medios y canales para generar una respuesta en la forma de una postura de pensamiento o comportamiento. Esto nos permite identificar que los procesos educativos requieren estrategias de comunicación organizadas y bien adaptadas al público receptor, lo que requiere una adecuada preparación del comunicador (emisor) mediado por un compromiso a comunicar con responsabilidad social:

Es el planteamiento de que la educación hoy no puede ser pensada al margen de las estructuras comunicacionales y las mediaciones que esas estructuras están introduciendo en la cotidianidad, por ende, en la educación. Si anteriormente la familia, la religión, el trabajo, el sistema educativo eran las claves mediadoras de lo social, hoy la comunicación de las grandes industrias culturales por intermedio de sus tecnologías, de los medios, contenidos y formatos, se han convertido en los nuevos mediadores por excelencia en las sociedades actuales. (Bisbal, 1998)

Toda investigación precisa tener un método bien estructurado que permita definir unos objetivos pertinentes respecto al objeto de estudio y unos instrumentos adecuados para medir los factores analizados, permitiendo el aprovechamiento de los recursos de tiempo, información y esfuerzo de los investigadores, al igual que el mayor alcance de los objetivos. Para este estudio, llevaremos a cabo una investigación con enfoque cualitativo, donde se buscará hacer una descripción del fenómeno y sus características sociales y culturales, las cuales puedan servir como referencia para entornos y casos similares. Al respecto, nos basamos en Roberto Hernández Sampieri cuando indica:

La investigación científica es, en esencia, como cualquier tipo de investigación, sólo que más rigurosa, organizada y se lleva a cabo cuidadosamente. Como siempre señaló Fred N. Kerlinger: es sistemática, empírica y crítica. Esto se aplica tanto a estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos. (Hernández *et al*, 2014, prólogo)

Además:

La investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas: cuantitativa, cualitativa y mixta. Esta última implica combinar las dos primeras. Cada una es importante, valiosa y respetable por igual. (Hernández *et al*, 2014, prólogo)

Por otro lado, sobre el método cualitativo los autores dicen:

Dicho de otra forma, las *investigaciones cualitativas* se basan más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas). Van de lo particular a lo general. Por ejemplo, en un estudio cualitativo típico, el investigador entrevista a una persona, analiza los datos que obtuvo y saca conclusiones; posteriormente, entrevista a otra persona, analiza esta nueva información y revisa sus resultados y conclusiones; del mismo modo, efectúa y analiza más entrevistas para comprender el fenómeno que estudia. Es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general. (Hernández *et al*, 2014, p. 8)

1. Antecedentes

1.1 Contexto de la comuna 13

En 1908, San Javier era un corregimiento que pertenecía al barrio La América, sector centro occidental de la ciudad de Medellín. En un principio estaba habitado por campesinos, pero con la creación del tranvía comenzó el crecimiento y la población de personas en la parte alta de la comuna 13.

En 1996 se creó la línea B del metro, y con ella llegó la transformación de la comuna. Con este avance, se dio el desarrollo social, cultural, educativo, económico y rural, cambiando las posibilidades y las expectativas de vida de los ciudadanos.

No obstante, no se puede olvidar que la comuna 13 ha sido uno de los sectores más vulnerados por la violencia. Desde los años setenta y ochenta comenzó la guerra por el apoderamiento del territorio. Combos, narcotraficantes y bandas propiciaron decenas de muertes entre ellos y también de personas inocentes.

La pobreza, la criminalidad, falta de recursos y de oportunidades hacen que la comuna 13 siga estigmatizada, los muertos, el tráfico y la misma fuerza pública han sido los agentes que han llevado a que esta localidad sea catalogada uno de los sectores más peligrosos y temidos de la ciudad y otros países del mundo.

Guerrillas y paramilitares se disputaron el territorio de los barrios, dejando a niños y jóvenes sin estudiar por mucho tiempo, pues los constantes enfrentamientos se volvieron una amenaza letal para sus vidas. Muchos jóvenes enrolados con alguno de los grupos en disputa, murieron en calles o aceras bajo la mirada atónita de sus padres y vecinos y ante la indiferencia de un estado que no tomaba cartas en el asunto.

La guerra urbana y el desplazamiento intraurbano era la dinámica social que se manejaba en San Javier, parte centro-occidental de Medellín, los drogadictos, la prostitución, el vicio, el maltrato intrafamiliar eran inhóspitos ante la mirada de la sociedad y del estado este último que no reaccionó o en su accionar lo único que dejó fue más muertos, más violencia y más corrupción.

Hoy nos estamos preocupando no solo por los altos índices de violencia, sino de las consecuencias que ha traído. Los periódicos, noticieros y medios de comunicación, han mostrado a jóvenes y niños asesinados, balas perdidas que aniquilan a los más indefensos, amenazas que cobran la vida de inocentes a raíz de una problemática social que es constante y latente.

Y, aunque se han realizado varias operaciones por parte de la Fuerza Pública para retomar el control, la violencia cada día recrudece la vida de los habitantes que quieren y sueñan con la transformación de la comuna 13.

A pesar de ello, hay muchos niños que luchan por salir adelante, el estudio es una de las motivaciones más grandes que les ayuda a tener otra perspectiva de vida; es por eso, que diferentes entidades están apoyando la educación como modelo de crecimiento y desarrollo, lo que se refleja en la creación de bibliotecas como lo es la de la comuna 13, el Parque Biblioteca de San Javier.

Últimos años

Aunque la comuna ha sido registrada como una de las más violentas en la ciudad, especialmente en las décadas anteriores, cabe decir que los modelos de transformación que ha vivido el sector urbano son representativos para la sociedad.

Los trabajos que se han desarrollado buscando aumentar las oportunidades educativas, económicas, sociales y culturales han llevado a diferentes entidades públicas y privadas a fortalecer el motor de la educación como la mejor opción para lograr el beneficio de los ciudadanos.

El esfuerzo se está haciendo con la realización de nuevos espacios académicos, culturales y recreativos que permiten a personas de sectores más vulnerables a la violencia acceder a programas, actividades y eventos que los acerca a un mundo “nuevo” con las tecnologías de vanguardia que hoy son la mayor fortaleza que deben tener los ciudadanos para su desarrollo personal y profesional.

La comuna 13 sigue siendo una zona vulnerable ante varias problemáticas sociales, pero hoy se está luchando por intervenir no de una manera violenta, sino a través de proyectos que permitan a los habitantes entender, comprender, aprender y vivir otras experiencias diferentes a las que muestran los medios de comunicación.

En el presente

Colorida, así luce hoy la comuna 13, un lugar permeado por la violencia de grupos al margen de la ley; con un toque de tranquilidad, alegría y tradición, lo que la ha convertido en un referente turístico y muy concurrido por propios y visitantes. Su mayor atractivo son las escaleras eléctricas, únicas en una comuna de la ciudad, y los grafitis, pintados por artistas del barrio y el sector. Este sitio, donde la violencia se posó por varios años, ahora es un lugar cálido, lleno de paz y amor, donde las personas que residen allí permanecen con el único fin de mostrar lo bonito de la ciudad, lo mucho que tienen para ofrecer cuando los visitan, y para recalcar con certeza que Medellín es más que balas y miedo.

La 13, como es conocida, es arte, cultura y entretenimiento, tan llena de colores, estilos y sabores, con gente acogedora y divertida, con ganas de salir adelante, de luchar por sus sueños y con una ilusión llamada vida, evidenciando que solo con respeto y responsabilidad se puede salir adelante.

Sin embargo, a pesar del presente más esperanzador para este sector de la ciudad, es necesario evidenciar y conservar la memoria histórica sobre los acontecimientos sociales y de orden público que han tomado lugar en esta comuna para concientizar a las nuevas generaciones sobre los hechos que han impactado negativamente a la comunidad y, de esta forma, evitar que se repitan algunos de estos o surjan otros que puedan truncar el progreso ahora constante de esta comuna de la ciudad.

Por esta razón, el Parque Biblioteca San Javier, decide crear iniciativas culturales y educativas de rescate de la memoria y sensibilización a los habitantes del sector, como lo es en nuestro caso, la iniciativa pedagógica Palabras de mi Barrio.

1.2 Contexto del Parque Biblioteca San Javier

En la actualidad, las diferentes entidades públicas y privadas se han comprometido con el desarrollo urbano y social. Un ejemplo de esto son los parques biblioteca, gracias a los cuales se ha dado un giro inesperado en materia de comunicación, educación y relacionamiento en las comunas de Medellín.

Los impactos educativos, culturales y sociales de estos centros bibliotecarios son muy beneficiosos, y día a día inciden de manera positiva en la vida cotidiana de los habitantes.

La creación de estos centros ha permitido que los habitantes, estudiantes, jóvenes y público en general tengan la posibilidad de acceder a un mundo nuevo o diferente para ellos, ya que en algunos casos algunas de las personas no han tenido tanta cercanía con la tecnología, la posibilidad de trabajar en un computador, navegar en Internet u obtener información de manera inmediata, rápida y eficaz sobre cualquier tema o asunto.

Actualmente, la ciudad de Medellín se está transformando de manera acelerada, en busca de mejorar la calidad de vida, la educación, la comunicación y el relacionamiento entre los ciudadanos, ofreciendo más oportunidades y espacios para el disfrute y el aprendizaje constante.

El trabajo quiere centrarse en el Parque Biblioteca Presbítero José Luis Arroyave de San Javier, con el fin de evaluar la incidencia social, educativa, comunicativa y de relacionamiento que ha generado este espacio académico en un círculo local tan afligido por la violencia, como lo es la zona centro-occidental de la ciudad de Medellín, específicamente la comuna 13, su Parque Biblioteca y la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo.

El Parque Biblioteca se encuentra en la zona centroccidental de la ciudad, que agrupa las comunas 11,12 y 13; está ubicado sobre la calle 44, San Juan, y entre las carreras 95 y 96, contiguo a la nueva Ciudadela Universitaria Occidente, la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo y el Cementerio de San Javier.

Tiene un área construida de 5,632,4 m2. Está ubicado en la calle 42C # 95-50, en el municipio de Medellín, Antioquia (Colombia).

Tel: 3855555

Correo electrónico: pb.joseluisarroyave@medellin.gov.co

¿Cómo llegar?

En Metro o Metrocable: Estación San Javier

En bus: San Javier-América. Taxi, vehículo particular o caminando.

Construcción del Parque Biblioteca

Se construyó como una oportunidad para la educación, formación y el desarrollo de los habitantes del sector.

Es interesante saber cómo un centro cultural permite que niños de escasos recursos tengan acceso a la tecnología, investigación, educación, recreación y el relacionamiento como personas.

Para los niños, jóvenes y adultos de la comunidad es motivo de felicidad saber que tienen fácil acceso a un espacio donde pueden incrementar sus habilidades y capacidades.

El Parque Biblioteca San Javier fue abierto al público y se inauguró el 31 de diciembre de 2006 por el entonces alcalde de Medellín Sergio Fajardo Valderrama, como modelo para el desarrollo urbano. La idea de crear un sistema de bibliotecas en la ciudad surge a partir del evento en 1950 cuando nuestro país fue elegido para abrir una sede de la Biblioteca Pública Piloto en Medellín para América Latina.

Al tener más posibilidades de acceso a la tecnología y la formación se empieza a generar la transformación de la comunidad; la educación se convierte en la inversión social más productiva, ya que garantiza las bases para una buena convivencia, contribuye a la capacitación humana, profesional y técnica de las personas y fomenta el crecimiento de los ciudadanos de manera individual y colectiva.

Beneficios del Parque Biblioteca

- Este espacio es el apoyo principal para generar una Medellín más educada, social y cultural, en un sector vulnerado por la violencia y por combos al margen de la ley.

- Es el lugar del conocimiento, pero también el sitio de divulgación y encuentro para las actividades comunitarias, proyectos y programas educativos, sociales y culturales, y el ambiente propicio para el ocio, la lúdica, el aprendizaje y la recreación.
- Se puede acceder a la información local, regional, nacional e internacional por medio de la consulta en libros e internet.

1.3 Contexto de la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo

Por solicitud del Presbítero Pedro Gómez Villegas a la Secretaría de Educación del Departamento de Antioquia, para que se creara en el sector de San Javier, un Liceo masculino, el entonces Secretario de Educación, Doctor Rafael J. Mejía, presentó el respectivo proyecto a la Asamblea Departamental. Se creó así el “Liceo de Varones San Javier”, por la ordenanza No. 9 del 18 de noviembre de 1963. Con la única finalidad de educar y formar para el futuro a los jóvenes que por él pasasen a través de los años.

Desde su creación el establecimiento ha tenido como rectores:

Don Mario Uribe Ruiz - 1964 a 1969

Don Guillermo Montoya Ríos - 1970 a 1971

Don Gustavo Duque Jaramillo - 1972 a 1987

Don Darío Vargas Arango - 1987 a 1999

Don Orlando Sánchez Urrego - rector actual

En el transcurso de los años, la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo ha sido un establecimiento sobresaliente en el campo de la educación, tanto a nivel regional como departamental. En lo académico, lo profesional y deportivo, sus exalumnos, en un significativo porcentaje con títulos universitarios, ocupan hoy honrosas posiciones en entidades públicas y privadas, hasta llegar a la propia Cámara de Representantes, desempeñándose con capacidad ética y espíritu de servicio.

Se ha honrado y se honra la Institución con un gran número de alumnos y exalumnos que con dignidad y amor han sabido llevar por los diferentes campos de las disciplinas deportivas, las representaciones de Antioquia y de Colombia para engrandecerlas de gloria y triunfos adornándolas con trofeos y medallas.

En los encuentros matemáticos ha obtenido el primer puesto tanto en el primero como en el segundo nivel. En la Feria de la ciencia, tanto a nivel municipal como departamental, también la Institución ha recibido meritorias distinciones.

El 29 de noviembre de 1983 el gobierno nacional, a través del Ministerio de Educación y el Director del Icfes, otorgó a la Institución la mención de honor Andrés Bello, por el aumento

significativo del rendimiento de los estudiantes en las pruebas de Estado, y confirmadas por los altos porcentajes de estudiantes que ingresaban a las distintas universidades públicas y privadas.

En los últimos años ha venido ocupando un nivel Alto en dichas pruebas Icfes, obteniendo reconocimiento del gobierno municipal en el 2004. En las denominadas pruebas SABER, la Institución en el año 2003 obtuvo como reconocimiento especial por sus resultados en la básica secundaria, una escultura metálica de tamaño natural, otorgada por la Secretaría de Educación.

Se resalta también la participación durante varios años en la denominadas Olimpiadas del Saber, programadas por las cadenas radiales RCN y Todelar, eventos en los cuales la Institución ocupara el primer puesto en tres oportunidades, y fue finalista en las demás.

De igual manera, se consiguió que la Consejería de la Presidencia aportara los dineros para la compra de un solar para adecuación de la planta física, el que en la actualidad constituye la placa polideportiva de la Institución.

En el año 2002, por directriz estatal: Resolución N° 26292 del 27 de noviembre de 2002 se fusiona con las sedes MONSEÑOR PERDOMO, PÍO XII y el SOCORRO.

“Por una Educación para la paz, la democracia y la justicia social”.



Características:

Calendario: A

Tipo de Establecimiento: Institución Educativa

Sector: Oficial

Género: Mixto

Zona: Urbana

Niveles: Preescolar, Básica Primaria, Básica Secundaria, Media

Jornadas: Mañana, Tarde, Nocturna

Carácter: Académico

2. Descripción del programa educativo y cultural analizado

A continuación, nos permitimos explicar en detalle el taller impartido por el Parque Biblioteca el cual fue objeto de estudio en el presente trabajo académico:

2.1 Taller Palabras de mi Barrio

Este taller, creado por el equipo del Parque Biblioteca San Javier e implementado en escuelas y colegios del sector, consiste en espacios de reflexión y discusión sobre la memoria local y la cultura con estudiantes de los grados noveno, décimo y once; tomando como referencia los materiales de la colección de Servicio de Información Local (SIL) que documentan y cuentan las historias sucedidas en la comuna 13 durante las últimas décadas.

2.2 Objetivos del taller

General:

Activar la colección SIL mediante estrategias que permitan la apropiación de información local referente a la memoria y la cultura del territorio con los estudiantes de los grados noveno, décimo y once, a través de alianzas con instituciones educativas de la zona de influencia de la biblioteca, contribuyendo así al reconocimiento de particularidades del territorio entre la población joven.

Específicos:

1. Generar acuerdos con las instituciones educativas de la zona, mediante acciones de gestión interinstitucional para llevar a cabo el desarrollo de estrategias que permitan la apropiación de información local referente a la memoria y la cultura del territorio.
2. Diseñar estrategias que permitan la apropiación de información local referente a la memoria y la cultura del territorio en las instituciones educativas de la zona, mediante el uso de herramientas metodológicas que faciliten la apropiación y así contribuir al fortalecimiento de las identidades territoriales y la participación ciudadana entre los jóvenes de la comuna.
3. Desarrollar encuentros de diálogo y reflexión a partir de contenidos relacionados con la cultura, la memoria local y el conocimiento territorial para aportar al conocimiento de las realidades en el contexto de los participantes.

2.3 Características territoriales que hacen pertinente esta actividad

El análisis de contexto del Informe técnico del Parque Biblioteca San Javier 2020 señala que la construcción de las escaleras eléctricas llamó la atención mediática y el turismo hacia la comuna 13, sin embargo, el turismo de barrio popular está siendo estudiado por los impactos negativos que trae a la identidad, convivencia y seguridad de los residentes. La vinculación del Parque Biblioteca con el proceso Huellas de barrio obliga a la reflexión sobre el papel de la biblioteca frente al turismo de barrio, por eso se plantea contribuir con el rescate, divulgación y fortalecimiento de las memorias, las identidades y los patrimonios locales. En el Plan de Desarrollo Local se da cuenta de la necesidad de rescate de la memoria a través de la Línea estratégica 4, Componente: Cultura. Programa: Recuperación y reconocimiento de la historia de la Comuna. La actividad contribuye al reconocimiento de la historia de la comuna 13 y la conservación de la memoria entre sus habitantes. En el Plan de Desarrollo Medellín Futuro, la actividad contribuye al 3.2.7.4. Programa. Patrimonio cultural, memoria e identidades porque contribuye a la preservación de la memoria colectiva de las comunidades.

2.4 Metodología para lograr el objetivo

El desarrollo metodológico de esta actividad pretende incorporar elementos de acción, participación, juegos, conversación y transmedia, teniendo como referente los siguientes momentos metodológicos:

1. Momento introductorio
2. Lectura (textos alusivos a la temática a tratar).
3. Momento de interacción con la información (juegos, dinámicas, debates, etc.)
4. Reflexión transmedia (a través de la música, videos, fragmentos de películas o documentales, complementando la información compartida pretendiendo facilitar la asimilación y la reflexión entre los participantes).
5. Momento de reflexiones y conclusiones (esto a partir de lo compartido teniendo en cuenta las realidades territoriales).

Contenidos:

- Reconocimiento territorial
- Manifestaciones culturales en la comuna 13
- Memoria local

2.5 ¿Cómo se evalúa la actividad?

A partir del análisis de la participación de los usuarios en los encuentros teniendo como observable la apropiación de la información compartida.

3. Canales y acciones de comunicación implementados por el Parque Biblioteca San Javier y la Institución Educativa

El Parque Biblioteca San Javier cuenta con diferentes medios y canales de comunicación que le permiten llegar a sus diferentes públicos teniendo en cuenta la variedad de los mismos. Dichos medios y canales se dividen entre aquellos del Sistema de Bibliotecas Públicas de Medellín, administrados por la Alcaldía de Medellín, y que responden más a la oferta general de este sistema, y aquellos propios del Parque Biblioteca San Javier que son usados para la comunicación directa con sus públicos y aliados.

3.1 Medios digitales:

- Sitio web- Canal de YouTube
- Banco de imágenes
- Redes sociales: WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter
- Correo electrónico corporativo

3.2 Medios impresos:

- Carteleras en las instalaciones de la biblioteca
- Volantes que se distribuyen en la comunidad periódicamente

3.3 Canales de comunicación con la Institución Educativa

Con la Institución Educativa, el Parque Biblioteca se comunica por medio de reuniones presenciales, actas de articulación, correos electrónicos y vía WhatsApp.

3.4 Canales y medios de comunicación implementados por la Institución Educativa Samuel Barrientos

La Institución Educativa cuenta con los medios y canales de comunicación descritos a continuación:

- Sitio web
- Redes sociales: WhatsApp, Facebook, Instagram
- Correo electrónico corporativo
- Carteleras en las instalaciones del colegio

4. Instrumentos de medición implementados en la investigación

4.1 Observación no participante en el taller con estudiantes de la Institución Educativa implementado por el Parque Biblioteca

Decidimos acompañar varias sesiones del taller durante su implementación en la institución educativa para observar el desarrollo de esta actividad. Tuvimos la oportunidad de acompañar a un grupo de 40 estudiantes de noveno grado. Encontramos una participación muy activa y una buena receptividad.

La actividad incluía lecturas a partir de material bibliográfico de investigadores y escritores sobre la historia de la comuna y los sucesos sociales principales como La Huella Invisible de la Guerra del Centro Nacional de Memoria Histórica y la Sombra de Orión de Pablo Montoya.

Además, la gestora del taller realizaba proyección de imágenes y videos relacionados con los antecedentes sociales y culturales del sector y actividades de reflexión e intercambio de ideas sobre el desarrollo y transformación de esta comunidad.

4.2 Encuesta a docentes de la Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo

Como parte de la recolección de información, se realizaron encuestas a cinco (5) profesores de la Institución Educativa con el fin de conocer sus opiniones y percepción sobre las actividades del Parque Biblioteca y su impacto en la comunidad del sector. A continuación, se encuentra el modelo de la encuesta realizada:

Encuesta sobre la percepción del Parque Biblioteca y su taller Palabras de mi Barrio
Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____
Nota sobre uso de la información: La siguiente encuesta se realiza con fines netamente académicos para recolectar información de análisis para el respectivo trabajo académico de la Especialización en Relaciones Públicas de la Universidad Católica Luis Amigó. Por tanto, la información aportada por los encuestados no tendrá finalidad diferente a la académica.
Descripción: Encuesta para conocer la percepción del programa Palabras de mi Barrio del Parque Biblioteca San Javier por parte de los docentes de la I.E. Samuel Barrientos Restrepo.
Preguntas:
1. ¿Con qué frecuencia la institución educativa visita el Parque Biblioteca San Javier?

2. ¿Cuál es el objetivo principal de estas visitas?
3. ¿A través de cuáles medios o canales de comunicación del Parque Biblioteca se entera de las actividades educativas y culturales? ¿Cuál es el de su preferencia?
4. ¿Cuál es su opinión sobre la oferta educativa y cultural del Parque Biblioteca? ¿Y cuál es su programa o actividad preferida?
5. ¿Qué tan efectivo considera el relacionamiento y la comunicación entre la institución educativa y el Parque Biblioteca?
6. ¿Cuál es la imagen, percepción o reputación que tiene sobre el Parque Biblioteca?
7. ¿Qué beneficios considera que le aportan este tipo de iniciativas educativas y culturales a la comunidad y la institución?
8. ¿Qué sugerencia o comentario positivo le haría a la biblioteca para mejorar o continuar con el buen servicio a la comunidad?
9. Describa en una palabra el Parque Biblioteca San Javier:

4.3 Encuesta a colaboradores/empleados del Parque Biblioteca San Javier

Como último elemento de recolección de información, se realizaron encuestas a diez (10) colaboradores y/o empleados del Parque Biblioteca con el fin de conocer sus opiniones y percepción sobre esta entidad y sus actividades educativas y de relacionamiento con la comunidad del sector. A continuación, se encuentra el modelo de la encuesta realizada:

Percepción sobre la comunicación y relacionamiento del Parque Biblioteca
Fecha: _____ Hora: _____ Lugar: _____
Nota: La siguiente encuesta se realiza con fines netamente académicos para recolectar información de análisis para el respectivo trabajo académico de la Especialización en Relaciones Públicas de la Universidad Católica Luis Amigó. Por tanto, la información aportada por los encuestados no tendrá finalidad diferente a la académica.

Descripción:

Encuesta para conocer la percepción y opiniones de los colaboradores respecto a la comunicación y el relacionamiento interno y externo del Parque Biblioteca.

Preguntas:

1. ¿Con qué frecuencia las instituciones educativas del sector visitan el Parque Biblioteca San Javier?

2. ¿Cuál es el objetivo principal de estas visitas?

3. ¿Cuáles son los medios o canales de comunicación a través de los cuales el Parque Biblioteca hace visible y comunica su oferta educativa y cultural?

4. ¿Cuál es el impacto de la oferta educativa y cultural del Parque Biblioteca en la comunidad y las instituciones? ¿Qué programa ha sido más interesante para la comunidad?

5. ¿Qué tan efectivo considera el relacionamiento y la comunicación entre las instituciones y el Parque Biblioteca?

6. ¿Qué percepción cree usted que tiene la comunidad sobre el Parque Biblioteca y sus actividades y programas?

7. ¿Qué beneficios considera que le aportan este tipo de iniciativas educativas y culturales a la comunidad y la institución?

8. ¿Qué sugerencia o comentario positivo le haría a la biblioteca para mejorar o continuar con sus estrategias de comunicación y relacionamiento?

9. Describa en una palabra el Parque Biblioteca San Javier

5. Análisis de resultados

El presente trabajo de investigación permitió reconocer aspectos clave de la implementación de iniciativas educativas y culturales como parte del relacionamiento entre ambas instituciones de educación y cultura. En general, se aprecia como un caso de éxito en la educación y sensibilización de la comunidad de la comuna 13 cercana a las instituciones objeto de estudio. Para efectos prácticos, se decidió estructurar el análisis de los resultados con base en tres áreas diferentes detalladas a continuación, las cuales son: 1) relacionamiento, 2) comunicación y 3) educación.

5.1 Aspectos del relacionamiento entre las instituciones

El relacionamiento es el eje central de este estudio, teniendo en cuenta que él mismo hace parte de la Especialización en Relaciones Públicas. A continuación, los resultados observados:

- Existe un buen grado de conocimiento de las labores y actividades del Parque Biblioteca por parte de la comunidad de la Institución Educativa. Cabe mencionar que el conocimiento que tiene cada profesor o estudiante depende de las actividades en que han participado.
- El Parque Biblioteca ha dispuesto esfuerzos significativos en establecer relaciones de cooperación educativa con las instituciones del sector, lo cual complementa su ejercicio misional y potencia el impacto de su labor.
- El proceso de relacionamiento beneficia ampliamente las labores de cada institución. Por un lado, el Parque Biblioteca encuentra la oportunidad de llevar a cabo las actividades culturales y educativas que son su razón de ser y que están encaminadas al bienestar de la comunidad. Por otro lado, la Institución Educativa establece un aliado estratégico para complementar sus procesos educativos y diversificar sus posibilidades pedagógicas.
- De igual manera, se destaca la responsabilidad social que el Parque Biblioteca tiene y siente en el sector y sobre sus públicos estratégicos, pues tiene claro el objetivo de su misión, de su razón de ser y existir. Es tanto así que se evidencian cambios en la actitud frente al estudio y el interés por aprender acerca de la historia, no solo de la comuna 13 sino de toda la ciudad de Medellín, transformando así, pensamientos negativos por el desconocimiento en pensamientos positivos y de esperanza.

5.2 Proceso de comunicación entre las instituciones

El proceso de comunicación y educación entre ambas instituciones está definido por los siguientes aspectos:

- **Educativo:** se busca fundamentalmente el acceso al conocimiento, a la investigación, a la historia y a la capacitación para la toma de decisiones a partir de la información y contenidos que el Parque Biblioteca tiene para ofrecer a sus públicos, especialmente estudiantes del sector.
- **Social:** tiene como fin promover y apoyar a la comunidad en la participación y el diálogo, en el reconocimiento de su identidad, en el fortalecimiento del tejido social para la construcción de una ciudadanía democrática, cultural y plural, por medio de los espacios públicos y las actividades desarrolladas para el encuentro ciudadano.
- **Cultural:** a través de este componente se busca propiciar el reconocimiento de la diversidad, impulsar dinámicas de creación, producción y disfrute, preservar el patrimonio histórico y cultural, y ofrecer espacios de calidad para las manifestaciones artísticas.
- **Espacio público, componente físico e histórico:** el objetivo es promover la apropiación ciudadana, el encuentro comunitario y el fomento del capital social.

5.3 Logros en el aspecto educativo

- Queda claro que la comunicación y el relacionamiento son piezas fundamentales en la expansión del alcance de la formación educativa de una comunidad. En este caso, pudimos evidenciar que la comunidad de la Institución Educativa amplió la comprensión de su propio contexto socio-cultural gracias a la colaboración establecida con el Parque Biblioteca.
- A su vez, el equipo del Parque Biblioteca tiene un espacio para poner a prueba sus propuestas y métodos educativos y culturales para hacer efectiva su tarea misional. Como resultado, tiene oportunidades de identificar los aciertos y puntos por mejorar para fortalecer su criterio a la hora de planificar y ejecutar las estrategias y acciones con sus públicos.
- Es importante saber que el Parque Biblioteca ha cumplido su función, más que ser un espacio público, de recreación y desarrollo urbano, es primordial identificar cómo ha transformado la vida de los niños y jóvenes en su vida cotidiana, desde un pasado y hacia un futuro.

Conclusión

Impacto de las relaciones públicas en la educación

El Sistema Público de Bibliotecas es uno de los proyectos y programas pilares oficiales que busca fomentar en las personas un modelo de vida diferente al que se ha manejado durante mucho tiempo. No es una obra arquitectónica para mostrar al mundo los grandes avances en dicho campo, sino que pretende servir y beneficiar con nuevos espacios académicos, comunicativos y tecnológicos que, a su vez, logran incidir en la actitud y el comportamiento de quienes circulan por el lugar o tienen algún tipo de acercamiento con él, ya sea en el lugar directamente o en otro espacio, pero con el mismo propósito de informar, desarrollar y construir experiencia desde la historia y el conocimiento.

Con la actividad Palabras de mi Barrio se puede establecer cómo los estudiantes del colegio Samuel Barrientos Restrepo logran entender y comprender, a través de la historia y la palabra, un conflicto intraurbano que se vivió en la comuna 13, incluso, cuando ellos aún no habían nacido. Asimismo, es importante recalcar que, con la apropiación del Parque Biblioteca, el entorno ha aumentado los niveles de interés por la educación, por el aprendizaje, por la cultura y por la sociedad.

Se puede concluir, además, que el Parque Biblioteca realiza actividades de relacionamiento con sus públicos objetivos y stakeholders, aportando su conocimiento de una manera lúdica, clara y entendible, logrando en ellos un impacto positivo a nivel educativo y pedagógico en la historia, en lo social, lo cultural, lo tecnológico, lo ético y lo moral.

También se refleja la responsabilidad social en los programas, proyectos y actividades que dentro del Parque Biblioteca se realizan, abriendo sus puertas a toda la comunidad y cooperando en su desempeño y crecimiento tanto grupal, como personal y profesional. Del mismo modo, el Parque Biblioteca cuenta con la posibilidad de desplazarse y llevar su oferta académica e institucional a donde sea requerida, para así, tener contacto cercano y amigable con quienes, por algún motivo, no pueden allegar al lugar.

La biblioteca pública es un espacio abierto al mundo de las ideas y de la creación de relaciones más fraternas y cercanas entre los seres humanos, sin importar la edad, el color, el sexo, el barrio, creando un sinfín de oportunidades para grandes y chicos.

Relevancia sobre la investigación en la educomunicación

Finalmente, consideramos que llevar a cabo estudios de este tipo, donde ocurren casos de cooperación interinstitucional, es de gran utilidad para el campo de la comunicación y el relacionamiento, pues permite ver de cerca los beneficios y desafíos para las organizaciones de trabajar en colaboración para desarrollar estrategias y acciones pertinentes y efectivas

para satisfacer las necesidades de sus grupos de interés o stakeholders y cumplir a cabalidad su propósito organizacional.

Cabe resaltar que durante la aplicación del trabajo de campo surgieron una serie de dificultades o imprevistos propios de trabajar con públicos diversos, como lo son una biblioteca y una institución educativa. Por ejemplo, dentro de las visitas a la Institución Educativa, nos encontramos con el cambio de algunas personas dentro del personal administrativo, lo cual significó demoras en la implementación de nuestros instrumentos, pues debimos reiniciar el proceso de presentación del estudio y gestión de los permisos para acceder a la institución educativa. Ante esto, fue necesario adaptar los objetivos e instrumentos diseñados originalmente para poder aprovechar los recursos que teníamos a disposición y lograr seguir adelante con el estudio manteniendo, siempre, nuestro propósito principal de investigación que era el análisis del relacionamiento entre ambas organizaciones.

Referencias

- Bisbal, M. (1998). Desde la otra orilla o pensar la educación desde el espacio de la comunicación. *Revista Latina de Comunicación Social*, 4.
<https://www.revistalatinacs.org/z8/r4abbisbal.htm>
- Cantillo, C. (2010). Autor y modelo teórico de comunicación: Paulo Freire. *Didáctica de la Educomunicación*. <https://didacticaeducomunicacion.wordpress.com/autor-y-modelo-teorico-de-comunicacion-paulo-freire>
- Freire, P. (2009). *La educación como práctica de la libertad*. Siglo XXI de España Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc Graw Hill.
- Múnera, P. y Sánchez, U. (2003). *Comunicación empresarial: una mirada corporativa*. Colección Hermes, Asociación Iberoamericana de Comunicación Estratégica.
- Rivera de la Fuente, V. (2009). Comunicación y desarrollo: aporte de las relaciones públicas en el desarrollo comunitario. *Diálogos de la comunicación, Revista Académica de la Federación Latinoamericana de Facultades de Comunicación Social* (78), enero-julio 2009.

Anexos

Parque Biblioteca San Javier



Institución Educativa Samuel Barrientos Restrepo





Actividad Palabras de mi Barrio



