



Casa-Museo
Quinta de Bolívar
Museo de la Independencia
Casa del Florero



Buenas prácticas en comunicación educativa de museos

Créditos:

Carmen Inés Vásquez Camacho
Ministra de Cultura

David Melo Torres
Viceministro de Cultura

Claudia Isabel Victoria Niño
Secretaria General

Daniel Castro Benítez
Director Museo Nacional de Colombia

Elvira Pinzón Méndez
Directora Casa Museo Quinta
de Bolívar y Museo de la
Independencia Casa del Florero

—

Área Administrativa CMQB MICF
Angélica Márquez y Myriam Chacón

Área de Conservación y
Registro CMQB MICF
Karla Rodríguez, Pablo Vargas,
Paola López y Tabita Serrano

Área de Investigación CMQB MICF
Iván Sierra y Jhonathan Sánchez

Área de Comunicación
Educativa CMQB MICF
Heliana Cardona Cabrera,
Silvia Casas Monsegny,
Alejandro Calderón, Adelaida Campos,
Liliana Marcela Merchán y
Camilo Ernesto Rubiano

Área de Divulgación
Emma Zapata Campos

Concepto y textos
Silvia Casas, Heliana Cardona,
Flor Alba Garzón, Fabio López
y Johanna Galindo

Fotografía
Emma Liliana Zapata Campos

Diseño editorial y diseño gráfico
David León G. - www.dleon.art
Johanna Galindo

Iconos
Smashicons y Freepik de Flaticon

Impresión
Dígitos & Diseño S.A.S.

ISBN: 978-958-753-305-7

Noviembre de 2018

Casa Museo Quinta de Bolívar
Calle 21 No.4A-30 este Bogotá, Colombia
Teléfono: (57) 1 3424100 ext 2300

Museo de la
Independencia Casa del Florero
Carrera 7 No.11-28 Bogotá, Colombia
Teléfono: (57) 1 3424100 ext 2400



GOBIERNO
DE COLOMBIA



MINCULTURA

CASA MUSEO
QUINTA DE BOLÍVAR

MUSEO DE LA INDEPENDENCIA
CASA DEL FLORERO



Buenas
prácticas en
comunicación
educativa de
museos



CASA MUSEO
QUINTA DE BOLÍVAR




MUSEO DE LA INDEPENDENCIA
CASA DEL FLORERO



Contenido

Introducción	6
1. El museo:	8
2. La educación en el museo	14
3. La política educativa y el modelo de educación	18
3.1. El para quién y el con quién	20
Habilidades que desarrollan en su práctica los comunicadores educativos:	22
Procure siempre...	24
3.2. El qué	26
El mensaje: cada quién construye la Historia con su propia historia	26
3.3. El cómo	30
Área de Comunicación Educativa	30
Estructura de un programa educativo	31
a. Planeación	31
b. Ejecución	32
c. Evaluación	33
d. Registro, documentación y memorias	35
3.4. Los servicios educativos	38
Actividades pedagógicas	38
Los recorridos comentados	39
Los recorridos especializados	40
Inducciones	40
Previsitas	40
Audioguías	41
Videos institucionales	41
4. Bibliografía	44
5. Anexos	46
Anexo 1. Legislación	47



The background of the page is a solid red color. Overlaid on this is a repeating pattern of stylized, light-colored leaves. The leaves are arranged in a grid, with each leaf pointing towards the center of the grid. The leaves are simple in design, with a central vein and two smaller leaflets on either side.

Introducción

La Casa Museo Quinta de Bolívar y el Museo de la Independencia Casa del Florero del Ministerio de Cultura de Colombia se caracterizan por desarrollar su gestión educativa a partir de buenas prácticas como las consignadas en esta cartilla.

Estas buenas prácticas se han centrado en promover la participación activa de los ciudadanos y la construcción de significado con los diversos públicos en función de la apropiación, la circulación y la conservación de los patrimonios que custodian.

Las actividades, los programas, los proyectos y los servicios realizados y prestados por los dos museos le dan sentido a su misión, que los define como espacios dinámicos donde se construyen participativamente experiencias significativas en torno a los conceptos de independencia, ciudadanía y libertad, así como alrededor de la figura y el legado de Simón Bolívar.

En los dos espacios museales se desarrollan estrategias que estimulan el pensamiento crítico y reflexivo, centrando sus tareas en la reinterpretación de la historia a partir de una mirada contemporánea sobre los temas de la memoria histórica, las conmemoraciones y la participación ciudadana.

Esta cartilla recopila las ideas y acciones de los profesionales que han formado parte del Área de Educación de los dos museos desde los años noventa hasta el momento. Las experiencias aquí compartidas proponen herramientas que pretenden contribuir a la labor que realizan profesionales a fin de fortalecer tanto el trabajo colaborativo entre las distintas áreas como las acciones participativas con los diversos públicos.

1. El museo:

un espacio de comunicación, un
ambiente de aprendizaje

Actualmente, los museos se consideran verdaderos espacios de encuentro, abiertos a todos los públicos, al servicio de la comunidad y con una gran responsabilidad como agentes culturales de transformación social. Para tales efectos tienen a disposición de sus visitantes una oferta de servicios educativos y culturales diversa e incluyente. Cada museo, según su tipo de colección y su política educativa, asume un modelo de atención a los diversos públicos que atiende. Para el caso del Museo de la Independencia – Casa del Florero y de la Casa-Museo Quinta de Bolívar, este modelo se fundamenta en la caracterización de los museos como espacios de comunicación y ambientes de aprendizaje.

En este modelo, la *comunicación* se entiende como un diálogo constante que nace de los intereses de los visitantes y que el comunicador educativo¹ encamina hacia una experiencia propiciadora de múltiples reflexiones que deben girar en torno a la propuesta museológica de cada institución, al patrimonio material que compone sus colecciones, al patrimonio inmaterial que forma parte de la historia, a las prácticas y las memorias colectivas e, incluso, a las inquietudes personales expresadas por los visitantes —lo que, a su vez, motiva el cuestionamiento de su rol como ciudadanos, al reconocer, en los museos, escenarios de participación y transformación social—.

De este modo se contribuye a la construcción colectiva de múltiples identidades, al reconocimiento de las diferencias culturales y su diversidad, al respeto por la opinión del otro, a la apropiación social del patrimonio y a la consolidación de acuerdos a partir de los consensos y disensos.

El equipo de comunicadores educativos establece, en su metodología, acciones que propician la construcción de *ambientes de aprendizaje* en donde se vinculen diversas alternativas de experiencia sensorial y emocional de los visitantes. Para ello se trabaja con los públicos en jornadas de creación participativa en que se identifican los elementos determinantes de una experiencia enriquecida por múltiples significantes, en gran parte asociados a las memorias senso-

1 *Comunicador educativo*: en el Museo de la Independencia–Casa del Florero y la Casa-Museo Quinta de Bolívar, profesional que propicia los ambientes y los canales de comunicación-educación con los diversos públicos que los visitan.

riales del pasado, ya sea vivido o aprendido, que evoca y pone de manifiesto su experiencia presente.

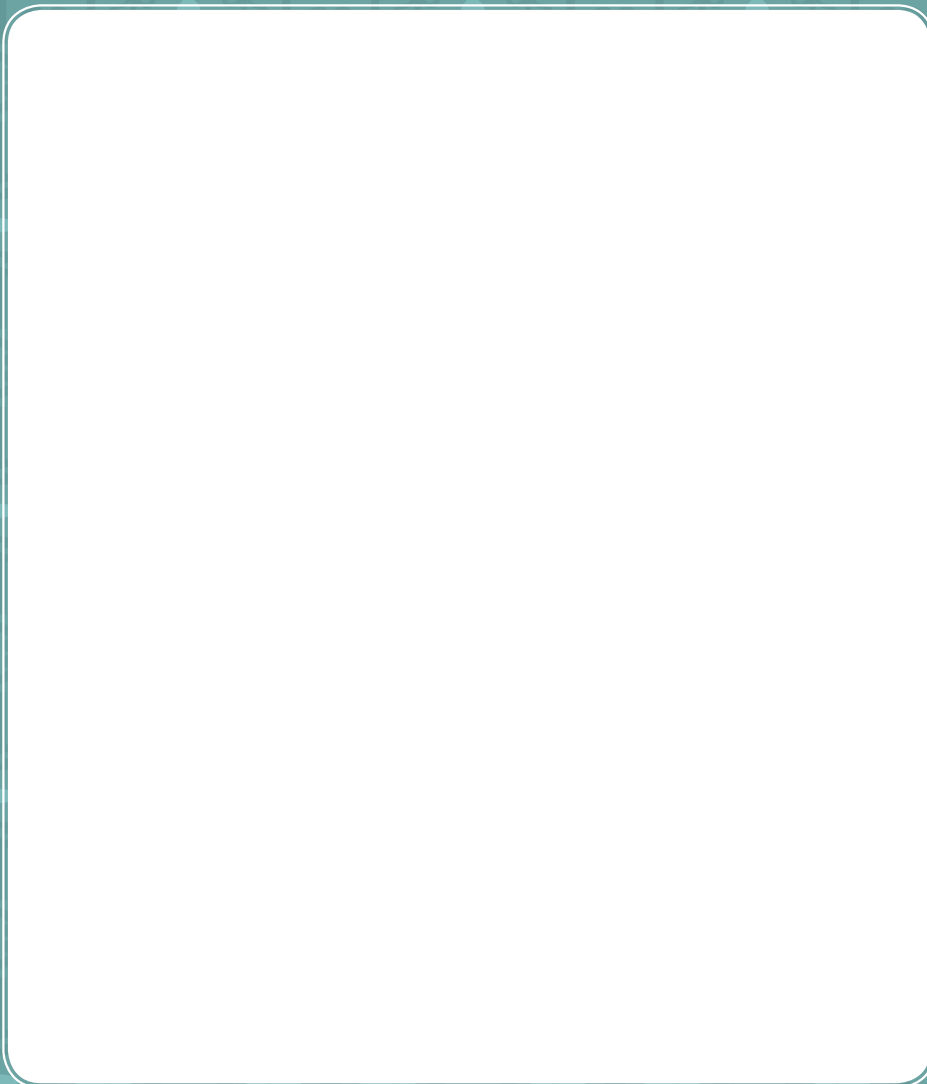
Todo lo construido con los públicos e implementado en las visitas, se confronta y se actualiza constantemente, lo que hace de este proceso un ejercicio de innovación constante.

Actividad 1

La ciudad es el mejor ambiente de aprendizaje.

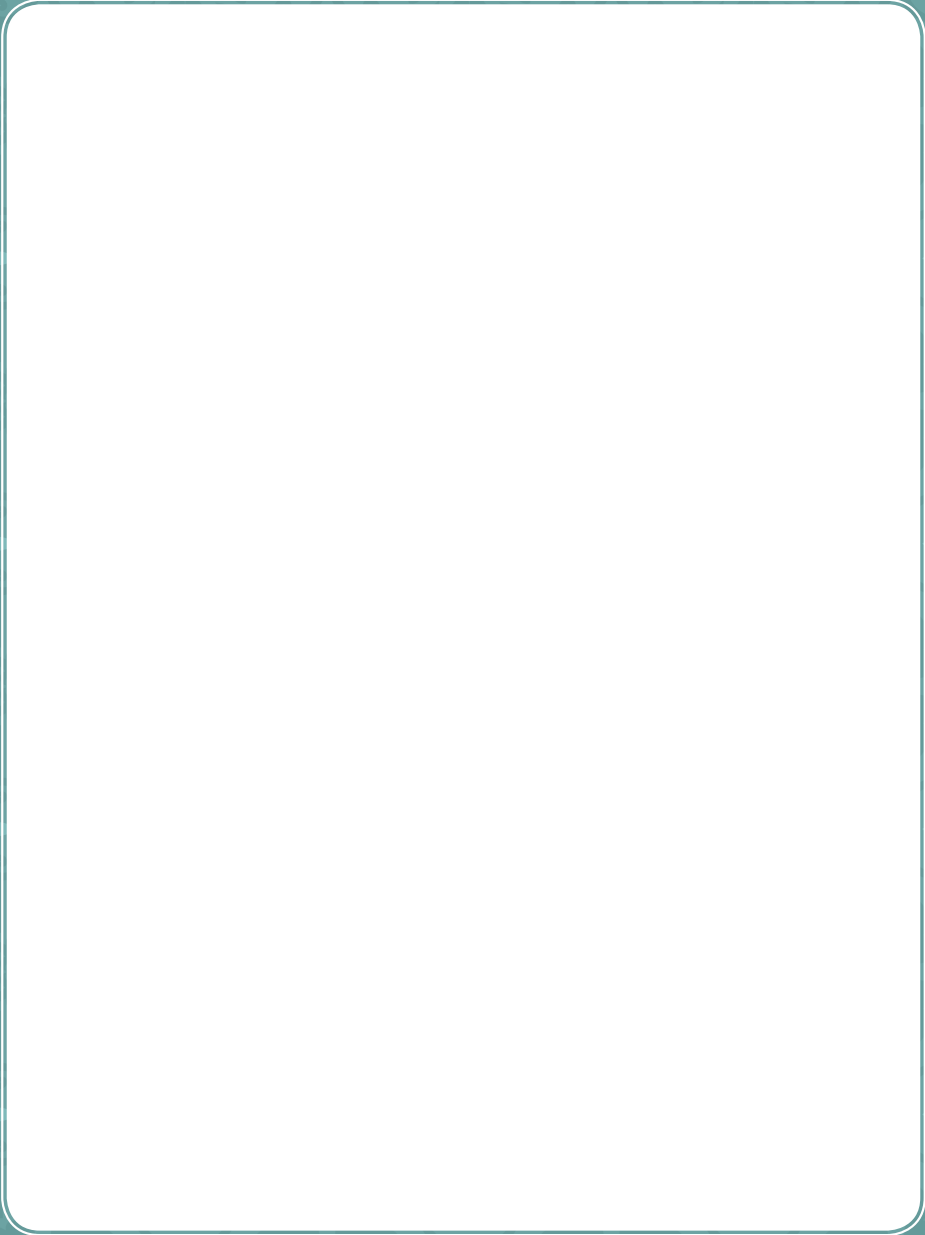
Realice un sencillo mapa de su ciudad, municipio o pueblo y marque la ubicación de su museo o institución.

Destaque allí los sitios más representativos, escoja uno y nárrelo.



Actividad 2

Haga un plano de su museo y señale los lugares preferidos por sus públicos.



Actividad 3

Hágase estas tres preguntas
¿Por qué hay lugares más representativos que otros?

¿Por qué existen zonas de su museo
que el público no frecuenta?

¿Cuál es el lugar en el que se siente más cómodo?

Recuerde que al hacerse preguntas a veces
conseguimos respuestas. Pero es mejor cuando
una pregunta trae nuevas preguntas.

The background of the slide is a solid red color with a repeating pattern of stylized, light-colored leaves and arrows arranged in a grid. The leaves are oriented vertically, and the arrows are oriented horizontally, creating a subtle, textured effect.

2. La educación en el museo



Al finalizar la primera mitad del siglo xx, los museos evolucionaron de forma radical: pasaron de ser los tradicionales “templos”, vistos como complejos arquitectónicos cerrados y elitistas, a convertirse en espacios vivos, organizados, totalmente públicos y al servicio de la sociedad. Se han resignificado, como ambientes educadores donde se comparte, se dialoga, se escucha, se percibe y se disfruta.

A partir de esta concepción, la educación cumple una función muy importante en la museología contemporánea, en que las experiencias, las expectativas, las voces y la participación del público se tienen en cuenta como base estructural de la producción y la construcción tanto de las temáticas, los contenidos y la información expuestos, como del diseño de los servicios y programas que provee el museo. Incluso, por poner solo un ejemplo, la implementación de la acción-participación en procesos técnicos como la valoración y la clasificación de las colecciones —que tienen cabida en plataformas abiertas en varios museos en el mundo— demuestra el amplio espectro que ofrecen los procesos educativos y participativos.

Algunos de los modelos de educación que se han involucrado en la nueva museología son los siguientes:

- *Constructivismo*: Propone que cada individuo tenga un rol activo en los procesos educativos y culturales en que participa o interviene; además,



que construya significados de manera continua a lo largo de su vida, independientemente de su edad, condición social o proveniencia.

- *Aprendizaje significativo*: Se adquieren nuevos conocimientos en la medida en que tengan o despierten algún significado nuevo con relación a los conocimientos previos; así, lo que es familiar y significativo se complementa y enriquece con los conocimientos recién adquiridos.
- *Pedagogía progresista*: Involucra la escuela nueva, donde hay una ruptura con la corriente tradicional, es decir con la educación memorística y autoritaria. Este modelo promueve el respeto por las ideas propias y no por las impuestas, y una educación práctica, colaborativa y activa.
- *Educación para la comprensión*: Se fundamenta esencialmente en el aprender haciendo, lo que permite prepararse para el aprendizaje, pero sobre todo para la vida; no es, entonces, un modelo de enseñanza-aprendizaje sino una propuesta para el desarrollo de las habilidades cognitivas de cada individuo.
- *Pedagogía social*: Cuestiona el rol social y potencia los modelos de educación que proporcionan herramientas para saber convivir y aprender, lo que es útil y práctico para el individuo, y plantea acciones transformadoras en cuanto a problemáticas sociales reales; está directamente asociada con la museología social.

Actividad 1

Describa una experiencia exitosa y compártala con otras áreas del museo

Describa una experiencia fallida y pregúntese:

¿Qué aprendió?

¿Cómo encontró la solución?

¿Qué solución implementó?

Recuerde que de los errores se aprende.

Documentelos y compártalos, de ellos siempre quedan experiencias innovadoras.

3. La política educativa y el modelo de educación

En el Museo de la Independencia-Casa del
Florero y en la Casa-Museo Quinta de Bolívar



La política educativa de un museo tiene que ser parte de un plan estratégico y resultado de un impulso transformador y colectivo; es una declaración de principios para la acción. Se formula en función de los públicos a los que se quiere llegar, con sugerencias para que todas las áreas y equipos del museo contribuyan y desarrollen prácticas educativas.

Silvia Alderoqui²

La política educativa del Museo de la Independencia – Casa del Florero y la Casa-Museo Quinta de Bolívar es el resultado de una construcción colectiva que acoge, representa y responde tanto a las ideas de los integrantes del Área de Comunicación Educativa como a las líneas estratégicas del Ministerio de Cultura de Colombia. Plantea los lineamientos conceptuales y metodológicos que determinan el *para quién* y el *con quién*, el *qué* y el *cómo* de las estrategias educativas que se implementarán. Estos lineamientos se soportan en los conceptos de *participación*, *diálogo cultural*, *memoria* y *creación* con el fin de fortalecer la apropiación social del patrimonio cultural.

||||| 2 Véase Bibliografía.



El programa educativo se fundamenta en un modelo de educación constructivista e interestructurante³ y desarrolla estrategias orientadas a potenciar el imaginario de museo como un espacio de encuentro, un ambiente educativo, de comunicación, de disfrute y de aprendizaje, donde se dialoga, se escucha, se reflexiona y se construyen experiencias significativas en torno a los conceptos de *independencia*, *ciudadanía* y *libertad*. A la vez se incorporan valores institucionales como el *respeto*, el *compromiso*, la *voluntad de servicio*, la *creatividad* y el *sentido de pertenencia*.

Como museos adscritos al Estado colombiano, y que se encuentran bajo la administración del Ministerio de Cultura de Colombia, la política educativa se delimita en el marco legal consignado en la Constitución política de Colombia, la Ley General de Cultura y la Ley General de Educación (véase Anexo 1).

3.1. El para quién y el con quién

Los *públicos* son el eje fundamental de una política educativa, y en sus características, su diversidad, sus realidades y sus contextos se fundamentan las

3 “El conocimiento no se transmite y, en lo esencial, no se inventa. El conocimiento ya está estructurado en forma de cultura [...] En vez de recibir pasivamente los contenidos culturales, el alumno debe reconstruirlos, y en esta reconstrucción se modela a sí mismo” (Not, 1999).

acciones y premisas por seguir y se establecen los principios fundamentales de *inclusión, accesibilidad y enfoque diferencial*⁴.

Al museo son bienvenidos todos los públicos en su infinita diversidad. Sin embargo, para establecer parámetros inclusivos que permitan el acceso de todos es importante adelantar acciones de reconocimiento que, paradójicamente, se sustentan en la segmentación pero que implican aprender de la diferencia para construir en la convivencia.

La participación de todos los sectores de la comunidad es fundamental para diseñar y adelantar programas, proyectos y actividades que cuenten con su intervención y que respondan a sus expectativas y necesidades. Actuando en consecuencia con la misión de cada museo, se planea una programación educativa y cultural diversa que se incorpora a las actividades cotidianas de los museos y que, con el tiempo, deja de consistir en acciones especiales para convertirse en programas integrados, cotidianos y permanentes.

Ejemplo de este propósito son los siguientes:

El *coordinador* planea, orienta y supervisa la ejecución de los diversos servicios educativos, les asigna responsabilidades a los integrantes del área —comunicadores educativos y pasantes, entre otros—, fija logros claros y realistas, mantiene buenas relaciones con el Área Administrativa y la Dirección para cumplir los objetivos del área, le hace seguimiento a cada una de las actividades asignadas y al presupuesto, evalúa las actividades y los logros con el fin de garantizar un mejoramiento continuo, vela por los derechos de los visitantes y procura unas condiciones favorables al disfrute del conocimiento.

El *comunicador educativo* es quien se encarga de la atención al público, razón por la cual debe poseer habilidades y disposición para atender e interactuar

||||| 4 *Enfoque diferencial* responde a un concepto internacional ampliamente aplicado a contextos de desigualdad social y pretende, en primera instancia, hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico y, en segunda, brindar unas adecuadas atención y protección a los derechos de la población. En Colombia se ha incorporado en normativas y leyes dirigidas a diversas poblaciones, guardando las características esenciales consignadas en el Derecho Internacional Humanitario.

con los visitantes. Su quehacer gira en torno al modelo de comunicación en los museos, privilegiando la palabra del otro y la escucha, motivando la reflexión y alentando la participación de todos los públicos. Tiene la responsabilidad de generar nuevas prácticas educativas en torno a las colecciones y las exposiciones y de estar en estudio constante de las mismas, lo que le permite generar nuevos diálogos con los diversos públicos que visitan los museos.

Los *pasantes*, o universitarios practicantes como comunicadores educativos, son estudiantes de programas relacionados con la educación, las humanidades, el arte o afines que realizan sus prácticas o pasantías en los museos gracias a convenios suscritos entre el Ministerio de Cultura y las universidades. Las experiencias cosechadas en espacios no convencionales como los museos les permiten a los estudiantes aplicar y enriquecer los conocimientos adquiridos a la largo de su formación académica, lo que les depara nuevos acercamientos a procesos de enseñanza y construcción de conocimientos, de reconocimiento y relacionamiento con diversos públicos y de comprensión de la integralidad del trabajo de las áreas de los museos y del museo mismo como escenario alternativo para sus prácticas. Este ejercicio les brindará herramientas y experiencias que les serán de gran utilidad para su desempeño profesional en las aulas.

Habilidades que desarrollan en su práctica los comunicadores educativos:

- *Lenguaje*: Los comunicadores educativos desarrollan una verdadera experticia en el uso de su lenguaje verbal, corporal y emocional. Esta habilidad se logra con la práctica permanente, requiere una minuciosa observación de los públicos y sus contextos —lo que les revela la información necesaria para adaptarse a los diferentes tipos de público, según sus edades, necesidades, intereses y expectativas—, se refuerza adaptando estas necesidades a los contenidos y los servicios educativos y se concreta fortaleciendo las herramientas necesarias para superar temores, bloqueos o limitaciones, dándoles seguridad y claridad.
- *Trabajo en equipo*: El equipo educativo se relaciona estrechamente con todas las áreas del museo y debe ser consciente del papel que cada una desempeña. Se aprende a trabajar concertadamente (sinergia) para lograr

la mejor relación entre el público y su experiencia, de tal manera que todas las acciones y opiniones cuenten y sean vitales para la transmisión, tanto interna como externa, de la información relacionada con el museo.

- *Aplicación y adaptación de estrategias educativas:* Al interactuar con diversos públicos se tiene que aprender a elegir y adaptar las estrategias que permiten compenetrarse con los visitantes y responder a sus necesidades según el caso. Así se logra desarrollar ambientes educativos propicios para la construcción de conocimientos y experiencias significativas en las diferentes actividades educativas y culturales del museo.
- *Apropiación de valores ciudadanos y de convivencia:* La posibilidad de intercambiar experiencias y conocimientos con la gran diversidad de públicos que visitan los museos convierte a los comunicadores educativos en mediadores permanentes en innumerables situaciones, los dota de capacidades discursivas para la resolución de conflictos o momentos de alto estrés y les permite desarrollar, primero, una gran sensibilidad para atender poblaciones con necesidades especiales y, segundo, actitudes que propician la empatía con poblaciones vulnerables, entre otras.

Características de los comunicadores educativos:

Los comunicadores educativos han de ser

- buenos anfitriones, amables
- sensibles y perceptivos
- capaces de dirigir sus acciones con inteligencia emocional
- capaces de escucharse a sí mismos y de escuchar a los demás
- receptivos, dispuestos a aprender, investigar, ampliar y compartir sus conocimientos
- analíticos y capaces de argumentar
- críticos y tolerantes a la crítica
- claros y seguros en la transmisión de la información
- motivadores de experiencias significativas mediante el diálogo y el intercambio de saberes
- propositivos y dotados de iniciativa.

Recomendaciones para el trabajo con los diversos públicos:

- Procure que los visitantes sientan que pueden expresar libremente sus ideas.
- Escuche atentamente: la información que comparte el público es vital para conocerlo.
- Reconozca los conocimientos previos de los visitantes e involúcrelos.
- Hágalos sentir parte de la institución.
- No plantee verdades absolutas sino interpretaciones múltiples de la historia.
- Utilice medios de persuasión y dialogue; no presione al público.
- Haga que los visitantes se sientan parte de cada exposición.
- Hágales saber la importancia de sus aportes y, si es posible, adóptelos.
- Ofrézcales herramientas que les permitan manifestar sus ideas y hacer comentarios o contribuciones (escritos, videos, redes sociales, etc.).

Procure siempre...

- adaptarse a las necesidades del público
- evaluar las actividades en diferentes momentos y con herramientas diversas
- interactuar con el público: las preguntas son una buena herramienta
- integrar los intereses particulares de los visitantes con el orden o la dinámica que tenga la actividad propuesta
- observar y determinar las particularidades del grupo e implementar estrategias para adaptarse a ellas
- si percibe diferencias extremas –de edad, por ejemplo–, asignar roles durante el recorrido para fomentar acciones colaborativas en el grupo
- diseñar estrategias e implementar metodologías para conocer cómo ven, perciben y experimentan el museo los visitantes
- evaluar lo que el público le exprese para ir ajustando las estrategias de comunicación-educación durante cada recorrido.

Actividad 1

¿Ha caracterizado a sus públicos?

Identifique diferentes rasgos que le permitan caracterizar a sus públicos, puede ser por edad, por tipo, por intereses particulares. O puede diseñar su propia forma de caracterizarlos.

Ej. Los familiares, los solitarios, los preguntones etc.

- _____
- _____

Actividad 2

Identifique aquellos públicos que considera los menos frecuentes en su museo, puede ser útil para dar inicio a proyectos, actividades o nuevos contenidos.

Actividad 3

¿Cuál es el público de su preferencia?

¿Por qué ese y no otro?

Recuerde que conocer a sus públicos es tan, o más importante, a que ellos conozcan su museo.



FIG. A Esquema funcional del Museo de la Independencia – Casa del Florero y de la Casa Museo Quinta de Bolívar, Bogotá 2018. Los públicos son la esencia de la labor museal.

3.2. El qué

El mensaje: cada quién construye la Historia con su propia historia

La Casa Museo Quinta de Bolívar y el Museo de la Independencia Casa del Florero se identifican con la idea de integrar los contextos de los visitantes a todas sus actividades y propuestas pedagógicas, manteniéndose siempre alineados con la misión, la visión y las líneas estratégicas que le dan cuerpo al trabajo que se realiza en los museos.

La configuración planteada desde los museos procura transgredir la esencia rígida de las estructuras tradicionales vinculando las diferentes áreas a acciones transversales que las comprometan a todas en una misma causa. En este sentido, la naturaleza rizomática del esquema presentado en la fig. A explica cómo la interacción, en el ejercicio museológico, involucra a todos los actores internos y externos en diferentes momentos del proceso de manera reiterada y periódica con el fin de enriquecer el seguimiento paso a paso.

Este esquema establece a los diversos públicos como la razón de ser de la actividad de los museos y reconoce la diversidad de contextos que se deben tener en cuenta a la hora de poner en marcha las estrategias de comunicación educativa que se entablen con sus visitantes. En él se reconoce de manera transversal el patrimonio material e inmaterial que habita dentro y fuera del museo; es decir, no solo se valora la importancia de las colecciones desde el punto de vista material sino también la importancia de los elementos inmateriales, representados en las diferentes prácticas y memorias colectivas, los contenidos contextuales de los procesos de investigación de sus colecciones y las diversas alternativas de interpretación y reinterpretación de la experiencia generada con cada público.

Todas las áreas que permiten el funcionamiento de los museos se relacionan entre sí de una manera orgánica, lo que favorece la interacción de los visitantes con el patrimonio preservado en ellos.

Desde la Dirección de los museos se fomenta la comunicación continua de todas las áreas de trabajo —incluidos los equipos de seguridad, mantenimiento y aseo— con el fin de compartir las experiencias y desarrollar estrategias que permitan reconocer y valorar el trabajo de cada miembro. Con su participación y con la diversidad de públicos visitantes se logran construir múltiples narrativas y se genera la apropiación de los ambientes educativos que ofrecen los museos, promoviendo así el pensamiento crítico y nuevas alternativas de construcción de las múltiples versiones de la historia desde lo personal y lo colectivo.

Actividad 1

Jugar con palabras y componer

Intente relacionar estos colombianismos con algunos elementos de sus exposiciones o colecciones. ¿Qué resultará?

Acusetas: acusador

Chéchere: objeto inservible

Desvirnguiar: desvestir

Está tuste: calvo

Engallar: Adornar

Foforro: fiesta

Hueso: de mala calidad

Virolo: bizco

Zumbambico: niño fastidioso

Pipa: barriga

Puñetera: pelea

Puede encontrar otros en:


Diccionario de Colombianismos, Instituto Caro y Cuervo,
coordinadora académica María Clara Henríquez Guarín;
Nancy Rozo ICC, Bogoá, Imprenta Patriótica, Legis S.A., 2018

Ospina, Andres, Bogotólogo II, Colombia,
Buenos y Crativos S.A.S., 2016

Actividad 2

Realice su propio esquema funcional del museo.
Este esquema es libre y está sujeto a su propia interpretación, no es el mismo organigrama.
Siga como ejemplo la fig. A (ver pág. 26)

Recuerde que reconocer a sus públicos incluye rescatar usos, modos, costumbres o prácticas que pueden ser útiles para el diseño de sus proyectos y actividades



3.3. El cómo

Área de *Comunicación Educativa*

Esta área tiene como acciones principales concebir, desarrollar, promover y evaluar estrategias pedagógicas que incentiven la construcción participativa y las experiencias significativas con los diversos públicos.

Los visitantes, eje de todas las acciones que se llevan a cabo en los dos museos, son objeto de estudio y trabajo desde las diferentes especialidades de cada área, en un ejercicio interdisciplinar y transdisciplinar que permite sacar conclusiones conjuntas e implementar acciones integrales con el fin de enriquecer la atención al público, siempre teniéndolo presente como el fin del quehacer museal, por encima, incluso, de las colecciones en sí mismas (véase fig. A).

Dentro de sus funciones está ofrecerles y prestarles servicios educativos y actividades culturales a los visitantes de todas las edades para ponerlos en contacto con la exposición permanente y las exposiciones temporales. De acuerdo con el número de integrantes del área se asignan las funciones del trabajo diario y se proyectan las metas de atención.

El equipo de comunicación educativa está compuesto por personas con voluntad de servicio, iniciativa y creatividad para formular propuestas pedagógicas innovadoras, habilidades en el manejo de público, disposición para atender e interactuar con los visitantes y formación académica humanística.

Gracias a un ejercicio juicioso de identificación y seguimiento de lo que se quiere, de lo que hace falta y de cómo ofrecer un mejor servicio será posible desarrollar un plan estratégico que guíe el quehacer museal en periodos de tiempo definidos y concertados en el cronograma. Así, al dividir responsabilidades y compromisos, se pueden identificar hoy dos frentes de trabajo: la coordinación y la atención de públicos.



Estructura de un programa educativo

Para diseñar un programa o un producto educativo tenga en cuenta los siguientes aspectos:

a. Planeación

La planeación es fundamental para el desarrollo de las actividades educativas, la distribución de responsabilidades, la proyección de metas y la determinación de fechas, todo con el consenso y el acuerdo de las diferentes áreas.

Procure siempre...

- promover de manera constante las lluvias de ideas
- proyectar cronogramas alcanzables, realistas y flexibles
- proyectar metas y objetivos alcanzables y medibles
- involucrar a miembros de todas las áreas de su museo (comités directivos y de área)
- invitar al personal de seguridad, servicios generales, contratistas y funcionarios del museo a conocer, evaluar y aportar a las diferentes propuestas de su área
- involucrar a personas externas al museo



- revisar las acciones o programas que se hayan desarrollado con anterioridad en su museo, reconocer las fortalezas y las debilidades e implementar las acciones de mejoramiento y los cambios que sean necesarios
- priorizar las necesidades del área a la hora de elaborar un presupuesto
- llevar registro de todo el proceso y organizar la información de tal manera que pueda consultarla en cualquier momento para tomar decisiones o redireccionar metas, objetivos y alcances.

Recomendaciones:

- El desarrollo de los proyectos y las actividades puede tomar más tiempo de lo esperado.
- Si siente que el proyecto no va a estar a tiempo, tome medidas correctivas por anticipado: no retrase decisiones críticas.
- Conozca las ofertas educativas de otros museos y comuníquese con ellos.

b. Ejecución

Llevar a cabo lo planeado requiere todo el rigor y la coordinación de cada miembro del equipo, y el seguimiento permanente de los avances y las metas garantiza los mejores resultados. No obstante, a veces las cosas no salen como se espera, por lo que es fundamental ser flexible y redireccionar las acciones para, de ser necesario, corregir el rumbo o las metas.

Procure siempre...

- llevar a la práctica lo planeado, cumpliendo los acuerdos realizados con el equipo en el momento de proyectar las acciones y metas
- delegar las responsabilidades en los miembros de su equipo y transmitir la confianza necesaria para la ejecución de los acuerdos o tareas asignados
- tener en cuenta los intereses del equipo del museo identificando sus fortalezas y asignando tareas que sintonicen con sus virtudes
- definir la oferta específica para cada tipo de público identificado
- comunicar claramente las características, intenciones y objetivos del servicio educativo y/o cultural
- establecer plazos razonables para llevar a cabo las actividades
- identificar y aceptar de manera constructiva los errores o fallas y emprender las acciones correctivas necesarias.

Recomendaciones:

- Indague mediante diferentes herramientas los intereses del personal y asícelos a los objetivos de la institución.
- Diseñe estrategias para recibir las recomendaciones y los aportes de los visitantes.
- Sea recursivo en el momento de realizar actividades; si implementa acciones novedosas e innovadoras, documente y socialice tanto las acciones como los resultados.
- Aprenda de los errores.
- Tenga siempre un plan b.

c. Evaluación

Para refrescar y revitalizar los procesos y, sobre todo, corregir los errores o redireccionar las metas es indispensable realizar evaluaciones periódicas, constantes y en diferentes momentos del proceso; por esta razón se recomienda cerciorarse, en la etapa de planeación e identificación de las metas, que estas sean medibles, de tal forma que se puedan hacer análisis interpretativos para identificar las acciones subsiguientes.

Las evaluaciones no siempre arrojan buenos resultados, y de eso se trata, pues no se crearon para vanagloriarse de los éxitos; más bien, permiten postular certezas sobre los aciertos logrados y los desaciertos cometidos en cada etapa del proceso. Las evaluaciones pueden ser cuantitativas y cualitativas, y el análisis de cada una de ellas es complementario, pues ninguna reemplaza a la otra.

Procure siempre...

- realizar evaluaciones periódicas
- definir varios momentos de evaluación durante todo el proceso, incluso desde la planeación
- implementar todas las formas de evaluación posibles
- tener una idea clara de cuál es el propósito de cada evaluación: ¿para qué evalúa?, ¿qué quiere evaluar?, ¿cómo va a implementar la evaluación?, ¿con quién y a quién va a evaluar?
- definir criterios de evaluación de tal manera que el análisis de los datos sea realmente útil
- elaborar e implementar modelos cualitativos y cuantitativos de evaluación de los servicios educativos y culturales
- ser breve y evitar entrevistas o encuestas muy extensas
- elaborar informes, realizar análisis de los resultados y programar socializaciones con las diferentes áreas del museo
- tomar decisiones sin miedo de hacer cambios o corregir acciones; en esencia, esa es la razón de evaluar
- implementar estrategias de innovación con metodologías participativas y de cocreación y acciones participativas dentro y fuera de la institución.

Recomendaciones:

- Tenga en cuenta todas las herramientas para acercarse a los públicos: libro de visitantes, encuestas, comentarios, etc.
- Procure abordar todos los públicos posibles.
- Recuerde que el informe tiene que dar cuenta de los objetivos de la planeación.
- Los resultados de la evaluación y un análisis adecuado le permitirán conocer quiénes son sus visitantes y qué expectativas tienen.



- Haga un pilotaje de las preguntas o información por recoger en las herramientas de evaluación antes de aplicarlas definitivamente.
- Una pregunta bien formulada es mejor que muchas preguntas ambiguas.

d. Registro, documentación y memorias

Lo que no se documenta se olvida, y así se pierden los procesos, las experiencias y los avances de cualquier proyecto.

Procure siempre...

- proyectar un plan de registro de la información de sus procesos o programas educativos
- destinar un lugar físico o virtual para depositar y conservar las memorias de sus procesos
- revisar periódicamente las memorias, documentos o repositorios de sus acciones pasadas y permitirle a su equipo de trabajo aprender de ello
- diseñar e implementar nuevas formas de compartir sus ideas, logros o fracasos.

Recomendaciones:

- Comparta sus ideas. Las acciones que usted haya realizado, registrado y documentado pueden ser muy útiles para otros: escribalas y publíquelas por algún medio, ya sea impreso o virtual.

- Genere espacios de discusión en torno a ello, y hágalo con miembros del museo y de otros museos o con otros nichos de interés.
- Procure recibir retroalimentación e incorpore los resultados a su proceso.
- Explore tanto los éxitos como los fracasos y comparta las experiencias fallidas que hayan hecho parte de su proceso; ellas enriquecen el aprendizaje y pueden servirles a otros para no caer en los mismos errores.

Actividad 1

Haga una autoevaluación entre los miembros de su equipo de trabajo, para saber si conocen el funcionamiento y las áreas que componen su Museo, Más que un examen, es un ejercicio que le permitirá tener claridades de como las personas se apropian de la institución y entienden su estructura,

Actividad 2

Registre un banco de sugerencias por parte de su equipo de trabajo, sobre cada área o sobre todo el Museo, encontrará increíbles sorpresas y propuestas innovadoras.

Recuerde que Cada persona del equipo de trabajo del Museo es importante para su mejoramiento continuo, así encontrará soluciones integrales a cada situación que se presente.



3.4. Los servicios educativos

Un servicio educativo es un conjunto de estrategias que permite el contacto entre los diferentes públicos y el patrimonio que albergan y conservan los museos. Estos servicios están sustentados en los programas y las líneas de acción que propone el Área de Comunicación Educativa.

Los servicios educativos en el Museo de la Independencia Casa del Florero y la Casa Museo Quinta de Bolívar son los siguientes:

Actividades pedagógicas

En el Museo de la Independencia - Casa del Florero:

- *Cazadores de historias*, para grupos desde preescolar a segundo grado
- *Cartilla Casa del Florero*, para grupos de tercer a noveno grados
- *Todos somos ciudadanos*, para grupos de sexto a noveno grados
- *¿Independencia absoluta? Una búsqueda que aún no termina*, para grupos desde décimo grado hasta la universidad
- *Evocación y recuerdo*, para adultos mayores
- *Ponle tus sentidos a la historia*, para población con discapacidad
- *Recorrido especializado "La reyerta"*

- Talleres: *Rompa usted el florero; nosotros se lo reponemos* y *El florero es de todos; póngale los colores*, entre otros.

En la Casa Museo Quinta de Bolívar:

- *El baúl de Bolívar*, para grupos desde preescolar hasta segundo grado
- *Rally bolivariano*, para grupos de tercer a noveno grados
- *¿Libertad absoluta? Una búsqueda que aún no termina*, para grupos desde décimo grado hasta la universidad
- *Evocación y recuerdo*, para adultos mayores
- *Recorrido especializado "Mujeres libres e independientes"*
- *Recorrido especializado "Platos vasos y utensilios en la Quinta"*
- *Recorrido especializado La Quinta: un recorrido sensorial* (este recorrido se pensó para personas con discapacidad visual, pero se puede realizar con cualquier tipo de público)
- Talleres *Un regalo para Manuela; ¿Y usted qué le regalaría?* y *De visita en la casa de campo del Libertador*, entre otros.

Según las edades y los intereses de los grupos se ofrece un portafolio de servicios temático que puede consultarse en

- www.museoindpendencia.gov.co/que-hacemos/Paginas/Servicios-Educativos.aspx
- www.quintadebolivar.gov.co/que-hacemos/Paginas/Servicios-Educativos.aspx

Los recorridos comentados

Son momentos de encuentro en que hay negociación cultural entre el visitante y el museo, lo que genera experiencias significativas, reflexiones a través de un diálogo basado en la escucha atenta y las preguntas convergentes y divergentes, y una participación activa que permite la interacción con los diversos públicos. El diálogo se orienta hacia las temáticas de los museos, y se promueve la reflexión sobre las colecciones y sobre los conceptos de *independencia, ciudadanía y libertad*.

Los recorridos especializados

A partir de temáticas específicas que surgen de las exposiciones permanentes y temporales se realizan encuentros con el público con el fin de profundizar y reflexionar sobre conceptos determinados, ampliar la información y construir conocimiento.

Inducciones

Breves reseñas espaciotemporales e históricas de las colecciones de los museos y los conceptos de *independencia*, *ciudadanía* y *libertad*. Generalmente van dirigidas al público que no dispone del tiempo suficiente para participar en un recorrido comentado o a quienes estén interesados en visitar el museo de manera autónoma pero necesiten resolver alguna inquietud.

Previsitas

Son asesorías dirigidas a todos los interesados en establecer contacto con el museo —en especial, docentes, gestores culturales y operadores turísticos—; en ellas se presentan el modelo pedagógico, el sentido práctico y conceptual de los servicios educativos, los aspectos logísticos y organizativos del servicio y la preparación del mismo. Se sugiere la secuencia Antes-Durante-Después para una visita óptima.

- *Antes*: ¿Qué motiva su visita al museo?, ¿qué le interesaría encontrar en el museo?, ¿qué espera usted del museo como institución y de las personas que allí trabajan?, ¿es esta su primera visita?
- *Durante*: Se despierta la motivación por el encuentro, se entabla el diálogo, se establecen pactos comunes, se comparten ideas e información y se disfruta del recorrido.
- *Después*: Se recibe retroalimentación acerca de lo que fue la experiencia de la visita, con sus aspectos positivos y negativos, no solo como mecanismo de evaluación sino también como fuente de información para mejorar o ampliar la oferta del servicio.



Audioguías

Servicio de guías sonoras para los visitantes que deseen hacer el recorrido sin acompañamiento de un comunicador educativo; están disponibles en español e inglés.

Videos institucionales

A través de este servicio se contextualiza el museo en su historia y se presentan ejemplos de las actividades que allí se ofrecen.

El intercambio de experiencias enriquece los procesos creativos y la reflexión sobre la educación y los museos, y las nuevas prácticas compartidas por los profesionales de museos en diferentes escenarios motivan la innovación y el intercambio de saberes entre pares; por ello los invitamos a compartir sus experiencias en red con otros museos en

- www.museoindependencia.gov.co
- www.quintadebolivar.gov.co

Actividad 1

Elementos para inventar actividades en el Museo

Un carrito de ventas ambulantes



Una bolsa



Una mochila



Un portafolio



Una caja



Un globo



4. Bibliografía

- "Abriendo puertas: preguntas para ver, pensar y entender" (material en PDF entregado en el curso virtual del ILAM *Interacciones de calidad: la experiencia educativa en el museo*, dictado por el profesor Ricardo Rubiales en septiembre de 2013).
- ALDEROQUI, Silvia, "Política y poética educativa en museos. Entre los visitantes y los objetos", en www.almagestocultura.com/wp-content/uploads/2016/08/Alderoqui-Silvia-Pol%C3%ADtica-y-po%C3%A9tica-educativa-en-museos.pdf (consultado el 21/07/2018).
- & PEDERSOLI, Constanza, *La educación en los museos. De los objetos a los visitantes*, Buenos Aires: Paidós, 2011.
- ÁLVAREZ DOMÍNGUEZ, Pablo, "Aportes de las teorías constructivista y transformativa del aprendizaje a los museos de pedagogía, enseñanza y educación", *Boletín de interpretación*, 26, mayo 2012, en www.interpretaciondelpatrimonio.com/boletin/index.php/boletin/issue/view/29/showToc
- CASCÓN SORIANO, Paco, *Educación en y para el conflicto. Cátedra Unesco sobre paz y derechos humanos*, Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona, 2001.
- CASTRO BENÍTEZ, Daniel. "El museo como utopía", *Periódico MUNAL*, 16, México, D. F., mayo 2013, pág. 5.
- GARCÍA BLANCO, Ángela, *Didáctica del museo. El descubrimiento de los objetos*, Madrid: Ediciones de la Torre, 1994.
- HEIN, George, *Learning in the Museum*, Londres: Routledge, 1998.
- HERNÁNDEZ, Francisca, *El museo como espacio de comunicación*, España: Trea, 2014.
- HOOPER-GREENHILL, Eileen, *The Educational Role of the Museum*, Londres, Routledge, 1994.
- LONDOÑO, Eduardo, "Método a dos voces: la construcción de múltiples miradas en la educación en el Museo del Oro", *Boletín Museo del Oro*, 52, ene.-dic. 2004.
- Ley General de Cultura* (397/1997), Ministerio de Cultura de Colombia, ago. 1997.
- Ley General de Educación* (115/1994), Ministerio de Educación Nacional, feb. 1994.
- MZ-RECAMÁN SANTOS, Clara Isabel & NIÑO BERNAL, Raúl, *Nuestros museos de Bogotá*, Santa Fe de Bogotá, D. C.: Alcaldía Mayor de Santa Fe de Bogotá, D. C., Secretaría de Educación del Distrito, 1996.
- NARDI, Emma, *La mediación cultural en los museos. Interpretaciones y estudios*, Milán: Franco Angeli, 2015.
- NAVARRO ROJAS, Óscar, "¿Cómo diseñar una política educativa?" (material sin referencia del taller ILAM a distancia *Cómo crear una política educativa*, 2008).
- NOT, Louis, *Las pedagogías del conocimiento*, México: Fondo de Cultura Económica, 1999.
- PASTOR HOMS, María Inmaculada, *Pedagogía museística. Nuevas perspectivas y tendencias actuales*, Barcelona: Ariel Patrimonio, 2004.
- RANCIÈRE, Jacques, *El maestro ignorante*, Buenos Aires: Libros del Zorzal, 2003.
- SIMON, Nina, *The Participatory Museum. Museum 2.0.*, 2010.
- VERGARA CHAPARRO, Nelson Ricardo, "Primera infancia", en <http://ayed.galeon.com/productos1492707.html> (consultado el 16/06/2014).
- ZAVALA, Lauro, "El paradigma emergente en educación y museos", *Opción*, 22, 50, 2006, Maracaibo, (Venezuela): Universidad del Zulia, págs. 128-141.

5. Anexos

Anexo 1. Legislación

Constitución política de Colombia (artículos 67 y 70):

Artículo 67. La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura.

La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente [...]

Artículo 70. El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional.

La cultura en sus diversas manifestaciones es fundamento de la nacionalidad. El Estado reconoce la igualdad y dignidad de todas las que conviven en el país. El Estado promoverá la investigación, la ciencia, el desarrollo y la difusión de los valores culturales de la Nación.

Ley General de Cultura de 1997 (título i, art. 1.º, num. 13, y título ii, art. 5.º):

Título I. Principios fundamentales y definiciones

Artículo 1.º. De los principios fundamentales y definiciones de esta ley

13. El Estado, al formular su política cultural, tendrá en cuenta tanto al creador, al gestor, como al receptor de la cultura y garantizará el acceso de los colombianos a las manifestaciones, bienes y servicios culturales en igualdad de oportunidades, concediendo especial tratamiento a personas limitadas física, sensorial y psíquicamente, de la tercera edad, la infancia y la juventud y los sectores sociales más necesitados.

Título II. Patrimonio cultural de la Nación

Artículo 5.º. Objetivos de la política estatal en relación con el patrimonio cultural de la Nación

La política estatal en lo referente al patrimonio cultural de la Nación tendrá como objetivos principales la protección, la conservación, la rehabilitación y la divulgación de dicho patrimonio, con el propósito de que este sirva de testimonio de la identidad cultural nacional, tanto en el presente como en el futuro.

Ley General de Educación de 1994 (título i, art. 1.º):

Título I. Disposiciones preliminares

Artículo 1.º. Objeto de la ley

La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes [...]

De conformidad con el artículo 67 de la Constitución política, define y desarrolla la organización y la prestación de la educación formal en sus niveles preescolar, básica (primaria y secundaria) y media, no formal e informal, dirigida a niños y jóvenes en edad escolar, a adultos, a campesinos, a grupos étnicos, a personas con limitaciones físicas, sensoriales y psíquicas, con capacidades excepcionales, y a personas que requieran rehabilitación social.



2018