

Enfoque de las Capacidades para el Desarrollo Humano y la gestión de la comunicación. Aplicación de un estudio en Colombia, y su relación con la pandemia por COVID-19

ANA MARÍA SUÁREZ-MONSALVE¹ Y CARLOS LÓPEZ-LIZARAZO²

Resumen

La investigación *Capacidades Globales en Comunicación, el Caso de Colombia*, realizada en la Universidad de Medellín, se presenta en este artículo para exponer la gestión de la comunicación en relación con el Enfoque de las Capacidades para el Desarrollo Humano (ECDH). Con diseño cualitativo, se aplicó el método Delphi, así como grupo focal, entrevistas y análisis de documentos, con una muestra intencionada de profesio-

1 Universidad de Medellín. Contacto: asuarez@udem.edu.co

2 Universidad de Medellín. Contacto: calopez@udem.edu.co

nales, académicos y empleadores de cinco ciudades. En una primera fase se obtuvo un cuerpo de enunciados que, mediante codificación y análisis en el *software* NVivo, se relacionaron como capacidades en gestión de la comunicación valoradas según el contexto del país durante la pandemia en 2020. En la segunda fase de análisis se hizo otro nivel de categorización que ofreció un reagrupamiento de las capacidades estratégicas, las capacidades operativas y las capacidades generales para validar el ECDH en cuanto a la formación de profesionales en comunicación, orientados a la gestión en las organizaciones colombianas.

Palabras clave: comunicación, capacidades, transformación social, Colombia.

Introducción

El gran desafío que presenta la pandemia por COVID-19 es el reto de la transformación social. En esta transformación, todos los escenarios, los sectores, los grupos y las profesiones deben actuar con responsabilidad y oportunidad. De esta conciencia acerca de la necesaria transformación en la sociedad se derivan las actuaciones en todos los ámbitos y los sectores, y esto incluye la gestión de la comunicación en las organizaciones. La revisión de los aportes que la comunicación, como ciencia social y como profesión, puede hacer a la formación individual y colectiva de sus profesionales debe hacerse en todos los ámbitos de aplicación de la comunicación, desde el periodismo, la comunicación

organizacional y las relaciones públicas, la comunicación audiovisual y múltiples especialidades que integran el saber aplicado.

También la condición de ciudadanos globales obliga a revisar los estándares de enseñanza universitaria para concienciar acerca de la apropiación tanto de los derechos como de los deberes con el mundo, desde la condición local, para conectarse responsablemente con el ámbito global. Los escenarios de práctica profesional brindan oportunidad de incidencia en comportamientos y conductas favorables a la comunicación y al relacionamiento armónico para el entendimiento humano y la comprensión de las dinámicas socioculturales, sanitarias, ambientales, económicas y políticas que determinan la vida.

A lo largo de las dos últimas décadas, en América Latina ha aumentado la investigación crítica, aplicada y teórica, que cuestiona el poder de las organizaciones, así como el uso de la información y de los medios, tanto tradicionales como digitales, en esa dinámica. El debate incluye discusiones sobre las políticas económicas que impactan el sector organizacional-empresarial y la necesaria incidencia de las organizaciones no gubernamentales en la región, así como la desconfianza en las decisiones corporativas y de gobierno ejecutivo en las naciones democráticas; de hecho, el informe ejecutivo de la investigación *Profesiones de la comunicación y transformaciones del mundo del trabajo*, dirigido por Afacom y editado por José Miguel Pereira (2020), nos muestra ese panorama en Colombia, con los puntos de vista de los directores de programas, los profesionales graduados y los empleadores, con tensiones entre desafíos de la información, incidencias del desarrollo tecnológico, realidades de

escenario laboral y transformaciones interdisciplinarias. El panorama no es fácil en Colombia, pero —si se lo compara con otros estudios de América Latina y otras regiones del mundo— se evidencia la difícil situación que, de manera generalizada, atraviesa la profesión.

Ante la crisis del negocio de los medios de información, los diversos soportes tecnológicos, la relación con otras disciplinas en las que la comunicación trasciende lo informacional para generar otros puentes y las no tan dignas condiciones del trabajo en comunicación, Germán Rey —en el prólogo del mencionado informe— induce a ubicarnos en el ojo del huracán “para observar, probar la magnitud de las turbulencias, observar su comportamiento y responder con relaciones nuevas de comunicación” (Rey, 2020, p. 8). Esto nos lleva a considerar las demandas del mundo actual y crear, con iniciativa y determinación, las transformaciones. Por eso, en este capítulo se presenta un análisis sobre la formación en capacidades para la gestión de la comunicación, en Colombia, de ciudadanos y profesionales que tienen la oportunidad de incidir en escenarios de decisión organizacional, gremial y política, para aportar en la transformación social. El papel de la academia y de las asociaciones de profesionales para estudiar las capacidades por estimular desde la academia y por desarrollar en la vida profesional es ineludible, por lo cual en la presente investigación se revisa la formación bajo el ECDH.

En este capítulo se presentan avances de los análisis en la segunda fase de la investigación *Capacidades Globales en Comunicación, el Caso de Colombia*. La primera fase del proyecto se desarrolló entre 2018 y 2019 y durante 2020 se avanzó en la segunda fase, que profundiza en el listado

de capacidades, generando categorías de segundo nivel para aplicar al contexto colombiano en 2020. La segunda fase de la investigación estuvo orientada por el proyecto inicial de la Alianza Global para las Relaciones Públicas y la Gerencia de Comunicación (GA), de la cual son miembros la Facultad de Comunicación y su programa Comunicación y Relaciones Corporativas, de la Universidad de Medellín. La GA es la federación de asociaciones profesionales en esta área del saber, con más de 200 000 miembros; desde 2017 inició la revisión del ECDH aplicado al sector de la gestión en comunicación y las relaciones públicas, con una consulta en la que participaron 1400 profesionales, docentes, investigadores y empleadores en el mundo. El estudio se aplicó inicialmente en nueve países, y se siguen sumando otros, como Colombia, con programas académicos e instituciones que aportan sus propios proyectos de investigación. Con metodología cualitativa —dos rondas de Delphi, grupo focal y entrevistas— se obtuvo un cuerpo de análisis de 142 enunciados, revisados y reducidos en las siguientes categorías de primer nivel: capacidades estratégicas, capacidades operativas y capacidades generales. Con el análisis y la codificación axial se obtuvo un listado de catorce capacidades para la gestión de la comunicación, que constituyen el cuerpo base para la reagrupación en categorías de segundo nivel. Por ende, este es el punto de partida para la discusión acerca de la formación y el ejercicio profesional de la gestión en comunicación en las organizaciones en Colombia bajo el ECDH.

Fundamento teórico

Amartya Sen, premio nobel de Economía en 1998, expresó que el desarrollo de la sociedad debe estar basado en las *capacidades humanas*, entendiendo estas como las habilidades de una persona para alcanzar estados valiosos de ser (1996a). Explica el autor que, a diferencia de las *capacidades*, el *capital humano* se concentra en las habilidades, el conocimiento y los esfuerzos que aumentan las posibilidades de producción. En cambio, las capacidades humanas se concentran en formar criterios de libertad para la elección de valores y funcionamientos de vida. Para entender esta prioridad de las capacidades, hay que considerar el concepto *funcionamiento*. Los funcionamientos representan partes del estado de una persona, las cosas que logra hacer o ser al vivir; para Sen (1996b), “algunos funcionamientos son muy elementales: como estar nutrido adecuadamente, tener buena salud, etc. [...] Otros funcionamientos pueden ser más complejos, como alcanzar la autodignidad o integrarse socialmente” (1996b, párr. 7). Por ello, señala, es muy importante seleccionar los funcionamientos que son valiosos en los contextos donde el ser humano debe elegir quién ser y qué hacer. Incluso, hay contextos en que el conjunto de problemas, además del económico, sugieren una lista extensa de funcionamientos importantes para describir y estimar las capacidades.

Así, “el enfoque en las capacidades se basa en una visión de la vida en tanto combinación de quehaceres y seres, en los que la calidad de vida debe evaluarse en términos de la capacidad para lograr funcionamientos valiosos” (Sen, 1996b, párr. 6). Por ello, es preciso hacer una selección de los temas y los valores que subyacen a los contextos donde las personas

serán evaluadas en términos de sus capacidades, pues con esta selección pueden identificarse cuáles son los más importantes y cuáles los de menor relevancia.

¿En qué contextos se desarrollan los profesionales de la comunicación de un país como Colombia? ¿En qué condiciones económicas, del ejercicio de ciudadanía, de seguridad individual y colectiva, de diversidad de expresiones culturales y de oportunidades laborales desempeñan su profesión? Es en ese contexto, sumado a los condicionamientos globales que inciden en las dinámicas nacionales, donde se forma el profesional, y en el que pone al servicio la comunicación para el país; y a esto se suma el contexto de pandemia por COVID-19 que enfrenta el mundo.

El ECDH se ha utilizado en el análisis de diferentes profesiones, y algunas asociaciones lo han seguido para revisar los estándares de profesionalización; de hecho, la Asociación para el Desarrollo y las Capacidades Humanas (en inglés, HDCA, por las iniciales de Human Development and Capability Association) y la revista científica que edita dicha institución, con el mismo nombre, siguen expandiendo la discusión sobre la medición y la comparación global del bienestar social, sin considerar las particularidades de los contextos nacionales.

Martha Nussbaum (2020) dice que el mejor enfoque para valorar el bienestar social es el que se centra en que las personas tengan libertades sustanciales para elegir las cosas que valoran. Dice la autora: “La pregunta correcta que hay que hacerse es ¿qué eres capaz de ser y de hacer en ámbitos importantes de tu vida? y la respuesta a esa pregunta pasa por hacer una evaluación de las capacidades de esa persona” (p. 257). Su

propuesta es que a una sociedad se la puede considerar aceptablemente buena cuando se basa en el desarrollo de las *capacidades combinadas*, es decir, capacidades internas que llevan añadidas las condiciones externas o los recursos sociales que le posibilitan la libertad de elegir.

A las condiciones con que recibimos el siglo XXI, esta pandemia ha sumado, de manera radical, la vulnerabilidad de la salud, la conciencia sobre la fragilidad de la especie humana. A su vez, ello ha motivado —en un sector de la sociedad— la conciencia sobre las desigualdades sociales, la inequidad y la precariedad de los modelos y los sistemas económicos que nos rigen. El aporte de la comunicación como saber académico y científico es la formación de seres humanos que valoren la libertad: la libertad de elección de lo que quieren ser y hacer con la comunicación en el mundo que habitan.

En sentido pragmático, Stan Lester (2014) argumenta que las profesiones y la búsqueda de normas profesionales deben trascender las competencias, las habilidades funcionales y la acumulación de conocimiento práctico hacia fundamentaciones más significativas. Este autor apoya el enfoque de las capacidades en la madurez profesional, pues dicho enfoque fomenta un compromiso más fluido y dinámico con cuestiones más amplias, como la capacidad para reflexionar críticamente, para aplicar el juicio independiente en situaciones complejas y —más importante que el conocimiento de códigos—, desarrolla la capacidad para tener la orientación ética en la toma de decisiones.

Por lo anterior, las universidades, las asociaciones profesionales y los organismos públicos y privados deben cuestionarse, en conjunto y

constantemente, sobre los funcionamientos (como ya se ha explicado) o las fundamentaciones más significativas del contexto en el que los profesionales, como seres humanos, desarrollan sus capacidades.

El diálogo constante sobre ese conjunto compartido de capacidades define el desarrollo humano y profesional en todo el mundo. En la aplicación de la primera fase de la investigación *Capacidades en Gestión de la Comunicación, el Caso de Colombia*, realizada con metodología cualitativa, mediante consultas en seis ciudades del país, preguntamos por las capacidades que debe desarrollar un profesional en Colombia; se pidió a los participantes se le asignara a dicha capacidad un valor de importancia según ese criterio, y encontramos que las capacidades más valoradas son la ética y el compromiso profesional.

Metodología y resultados

La investigación se hizo bajo el diseño metodológico cualitativo, descriptivo y analítico. Las técnicas aplicadas fueron el método Delphi con dos rondas, el grupo focal, el análisis documental, la entrevista y la valoración en escala de Likert. La muestra se constituyó con profesionales en ejercicio laboral, directores de comunicación como empleadores y académicos del país.

Como ya se mencionó, la primera fase estuvo orientada por el proyecto de la GA. Se definieron tres categorías de primer nivel, en torno a las cuales se basó el análisis documental. Esas categorías son capacidades estratégicas, capacidades operativas y capacidades generales. El corpus documental se redujo de 100 a 45 documentos relacionados

con las categorías de primer nivel, de los cuales se estudiaron 20 con hallazgos significativos. Este análisis documental permitió el diseño de los cuestionarios para la primera ronda del Delphi, con la participación de profesionales, académicos e investigadores de seis ciudades del país: Bogotá, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Montería y Sincelejo. De la primera fase Delphi se obtuvo un primer conjunto de 142 enunciados para identificar las capacidades estratégicas, las capacidades operativas y las capacidades generales. Este primer listado se discutió en grupo focal presencial en Medellín y se validó con entrevistas a profesionales representativos de tres sectores: académico, profesional y empleadores. La segunda ronda del Delphi permitió la valoración de las capacidades, con un cuestionario que validaba los enunciados agrupados en las categorías, según el contexto en Colombia. Así, se calificaron en una escala de 1 a 7 (con 1 equivalente a *menor importancia* y 7 de *extrema importancia*) y se encontró que el orden de prioridad cambió: la valoración de las capacidades listadas inicialmente por repetición y constancia en los enunciados de los participantes se reconfiguró en el orden, debido al valor otorgado según las necesidades en el contexto colombiano; es decir, en el primer listado el orden estuvo determinado por la constancia y la repetición con las que fueron enunciadas dichas necesidades por los participantes, tanto en los cuestionarios del Delphi como en el grupo focal y en las entrevistas, lo cual ofrece el orden de las capacidades relevantes para la formación y el ejercicio de la gestión en comunicación en Colombia que se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Primer listado de capacidades para la gestión de la comunicación en Colombia según la constancia y la repetición en los enunciados de los participantes

Capacidades en gestión de la comunicación en Colombia (Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021)	
1	Capacidad lingüística, narrativa, de diálogo y de deliberación.
2	Capacidad para generar y sostener vínculos con grupos de interés, a fin de establecer acuerdos, de manera respetuosa, empática, constructiva y colectiva.
3	Capacidad de liderazgo con decisión para ejercer la gestión de procesos comunicativos con planeación, coordinación y evaluación de estrategias, programas y proyectos que generen retorno a la inversión.
4	Capacidad para desarrollar la empatía, la solidaridad y la comprensión del ser humano para un mejor entendimiento de la vida basándose en un comportamiento bioético que impacte positivamente los grupos humanos y la naturaleza.
5	Capacidad para observar, reflexionar, analizar y comprender el entorno e incidir sobre este.
6	Capacidad de mediación y de negociación para resolver conflictos, y para la incidencia, tanto a fin de posicionar la comunicación como para propósitos colectivos.
7	Capacidad para la previsión de riesgos, la adaptabilidad eficiente al cambio, la caracterización y la actitud positiva ante las crisis.
8	Capacidad para prever riesgos o amenazas de comportamientos de la opinión pública, con discernimiento acerca del impacto del campo específico comunicacional en la atención de crisis.
9	Capacidad para el pensamiento estratégico, así como para establecer, de manera holística, criterios de valoración y acción específicas del desarrollo de estrategias.
10	Capacidad para actualizarse y manejar herramientas técnicas y tecnológicas de plataformas, redes, medios y canales.

Capacidades en gestión de la comunicación en Colombia (Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021)

- 11 Capacidad para el trabajo en equipo, la interdisciplinariedad y la articulación con las diferentes unidades de las empresas generando confianza.

- 12 Capacidad de aprendizaje y desaprendizaje, así como de proposición, de creatividad, de dinamismo y de innovación para el emprendimiento y para la resiliencia.

- 13 Capacidad para la gestión del conocimiento, la medición y la evaluación, apoyándose en las técnicas de investigación.

- 14 Capacidad ética de la profesión y de la organización a la cual sirve, con compromiso, valores y persistencia.

Fuente: elaboración propia.

Este listado fue sometido a valoración en una escala Likert, en la segunda ronda Delphi, con el propósito de calificar de 1 a 7 la relevancia de cada capacidad para la formación y el ejercicio de la gestión de la comunicación, tomando en cuenta el contexto colombiano. Tanto en el Delphi como en las entrevistas, el concepto orientador estaba fundamentado en el ECDH, ya expuesto. Esta valoración permitió darle una calificación: 1 para *no importante*, 2 para *de baja importancia*, 3 para *apenas importante*, 4 para *neutral*, 5 para *de moderada importancia*, 6 para *muy importante*, y 7 para *de extrema importancia*. Como resultado, la capacidad referida a la ética de la profesión y de la organización fue la que obtuvo más valor como “de extrema importancia” y “muy importante”. En el listado anterior a esta valoración, las capacidades conformadas por repetición en los testimonios del grupo focal y en los cuestionarios Delphi, la ética se ubicaba en la última capacidad mencionada.

En cambio, la capacidad narrativa y la de planeación estratégica de mensajes, medios, plataformas, audiencias y públicos, así como las capacidades propias de la comunicación —como escucha, escritura, síntesis, dominio del español y de una segunda lengua, el inglés, en relación con el contexto, la situación y el contenido comunicacional para el diálogo y la deliberación (resumida en “Capacidad lingüística, narrativa, de diálogo y deliberación”)—, se ubicaron en una posición intermedio-bajo (9), debido a que apenas si fue mencionada y valorada como de extrema importancia, por debajo de otras ocho capacidades. Es decir, de considerarse la tercera capacidad en el primer listado, según recurrencia en testimonios de las rondas Delphi y grupo focal, se pasó a considerárselas de menor relevancia en el rango entre muy importante y de extrema importancia para el entorno de país.

Lo que interesa señalar es cómo la consideración del contexto colombiano para la formación y el desempeño de la gestión en comunicación permite reconsiderar las prioridades: se dio mayor valor a la formación de capacidades fundamentales para el desarrollo humano y social que a las competencias para el capital humano concentrado en la productividad.

Así mismo, la capacidad referida a la actualización y el manejo de herramientas técnicas y tecnológicas de plataformas, redes, medios y canales, que en el primer listado por frecuencia en los enunciados se encontraba en el puesto 2, tras la valoración según el contexto colombiano pasó a ubicarse entre “de moderada importancia” y “muy importante” y fue la menos considerada “de extrema importancia”, en comparación con las demás capacidades, y se ubicó en el puesto 14 de ese orden.

Tabla 2. Cuerpo de capacidades para la formación y el ejercicio de la gestión en comunicación, valoradas según el contexto en Colombia

(Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021)

1. La capacidad ética de la profesión y de la organización a la cual sirve con compromiso, valores y persistencia.
2. La capacidad para generar y sostener vínculos con grupos de interés, a fin de establecer acuerdos, de manera respetuosa, empática, constructiva y colectiva.
3. La capacidad para observar, reflexionar, analizar y comprender el entorno e incidir sobre este.
4. La capacidad de liderazgo con decisión para ejercer la gestión de procesos comunicativos con planeación, coordinación y evaluación de estrategias, programas y proyectos que generen retorno a la inversión.
5. La capacidad para el trabajo en equipo, la interdisciplinariedad y la articulación con las diferentes unidades de las empresas generando confianza.
6. La capacidad para el pensamiento estratégico, para establecer criterios de valoración y de acción específicas del desarrollo de estrategias de manera holística.
7. La capacidad para la previsión de riesgos, la adaptabilidad eficiente al cambio, la caracterización y la actitud positiva ante las crisis.
8. La capacidad para prever riesgos o amenazas de comportamientos de la opinión pública, con discernimiento acerca del impacto del campo específico comunicacional en la atención de crisis.
9. La capacidad lingüística, narrativa, de diálogo y de deliberación.
10. La capacidad de mediación y de negociación para resolver conflictos, y de incidencia tanto para posicionar la comunicación como para propósitos colectivos.
11. La capacidad para desarrollar la empatía, la solidaridad y la comprensión del ser humano, para un mejor entendimiento de la vida basándose en un comportamiento bioético, impactando positivamente los grupos humanos y la naturaleza.

(Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021)

12. La capacidad de aprendizaje y desaprendizaje, de proposición, de creatividad, de dinamismo e innovación para el emprendimiento y para la resiliencia.

13. La capacidad para la gestión del conocimiento, la medición y la evaluación, apoyándose en las técnicas de investigación.

14. La capacidad para actualizarse y manejar herramientas técnicas y tecnológicas de plataformas, redes, medios y canales.

Fuente: elaboración propia.

En la siguiente fase de análisis se procedió a generar un agrupamiento en categorías de segundo nivel, derivadas de la relación por intención y coincidencia de sentido entre este cuerpo de catorce capacidades para la formación y el ejercicio profesional de la gestión en comunicación, según el entorno colombiano. En este contexto se han tenido en cuenta las manifestaciones sociales de los últimos años que expresan la confianza ciudadana, las denuncias por corrupción, la incredulidad respecto a las políticas de gobierno y, de acuerdo con el ejercicio profesional durante la pandemia de 2020, las denuncias por casos de incoherencia entre el discurso retórico y el discurso de la acción de las organizaciones, y el comportamiento de representantes y voceros corporativos que evidencian faltas a la ética y derivan en incoherencia comunicacional. Se ha encontrado en las entidades públicas una falta de integración de la comunicación, lo que profundiza la desconfianza de los ciudadanos, se agudiza durante la pandemia y genera resistencia a las políticas públicas

para contener el COVID-19. En este nuevo análisis para categorías de segundo nivel se encuentran cuatro grupos de capacidades:

1. Las desarrolladas desde la condición humana: ética y compromiso profesional.
2. Las referidas al análisis del contexto e incidencia en el entorno.
3. Las estratégicas relacionales y de gestión con el liderazgo de los procesos de planeación, coordinación y evaluación de la comunicación.
4. Aquellas para hacer frente al riesgo, referidas a las actitudes como individuo y como profesional para saber atender las crisis.

Tabla 3. Categorías de segundo nivel derivadas del cuerpo de capacidades para la formación y el ejercicio de la gestión en comunicación, valoradas según el contexto en Colombia

Cuerpo de capacidades para la formación y ejercicio de la gestión en comunicación, valoradas según el contexto en Colombia (Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021)	Categorías de segundo nivel, según el contexto colombiano (Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021)
<ul style="list-style-type: none">• La capacidad ética de la profesión y de la organización a la cual se vincula con compromiso, valores y persistencia.• La capacidad para desarrollar la empatía, la solidaridad y la comprensión del ser humano para mejor entendimiento de la vida, basándose en un comportamiento bioético e impactando positivamente los grupos humanos y la naturaleza.• La capacidad de aprendizaje y desaprendizaje, de proposición, de creatividad, de dinamismo y de innovación para el emprendimiento y para la resiliencia.	Capacidades desarrolladas desde la condición humana: ética y compromiso profesional.

Cuerpo de capacidades para la formación y ejercicio de la gestión en comunicación, valoradas según el contexto en Colombia (Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021)

Categorías de segundo nivel, según el contexto colombiano (Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021)

- La capacidad para observar, reflexionar, analizar y comprender el entorno e incidir sobre este.
- La capacidad para el pensamiento estratégico, para establecer de manera holística criterios de valoración y acción específicas del desarrollo de estrategias.
- La capacidad lingüística, narrativa, de diálogo y deliberación.
- La capacidad de mediación y de negociación para resolver conflictos, y de incidencia tanto para posicionar la comunicación como para propósitos colectivos.
- La capacidad para la gestión del conocimiento, la medición y la evaluación apoyándose en las técnicas de investigación.

Las capacidades referidas al análisis del contexto y de su incidencia en el entorno.

- La capacidad para generar y sostener vínculos con grupos de interés, a fin de establecer acuerdos, de manera respetuosa, empática, constructiva y colectiva.
- La capacidad de liderazgo con decisión para ejercer la gestión de procesos comunicativos con planeación, coordinación y evaluación de estrategias, programas y proyectos que generen retorno a la inversión.
- La capacidad para el trabajo en equipo, la interdisciplinariedad y la articulación con las diferentes unidades de las empresas generando confianza.
- La capacidad para actualizarse y manejar herramientas técnicas y tecnológicas de plataformas, redes, medios y canales.

Las capacidades estratégicas relacionales y de gestión con el liderazgo de los procesos de planeación, coordinación y evaluación de la comunicación.

- La capacidad para la previsión de riesgos, la adaptabilidad eficiente al cambio, la caracterización y la actitud positiva ante las crisis.
- La capacidad para prever riesgos o amenazas de comportamientos de la opinión pública, con discernimiento acerca del impacto del campo específico comunicacional en la atención de crisis.

Las capacidades para hacer frente al riesgo, referidas a las actitudes como individuo y como profesional, para saber atender las crisis.

Fuente: elaboración propia.

Discusión

El contexto actual se reconfigura por los efectos de la pandemia de COVID-19, que ha puesto en evidencia graves problemas en Colombia y, en general, en diferentes países del mundo. Por ejemplo, la vulnerabilidad del sistema de salud y de la economía, y en la sociedad, por el grave deterioro de la convivencia familiar y de la salud mental. También ha puesto en evidencia la precariedad tecnológica y de cobertura para continuar los procesos de educación, tanto en conectividad y en acceso a internet como en dotación tecnológica y, así mismo, graves dificultades en cuanto a la apropiación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para la enseñanza y el aprendizaje.

La situación agrava la desconfianza de los ciudadanos en el Gobierno nacional no solo en su capacidad para enfrentar las soluciones ante la pandemia —en nombre de todas las clases y los sectores sociales—, sino también en la transparencia de las medidas adoptadas.

La desobediencia civil también se expresa en dicha desconfianza: se denuncia la apropiación fraudulenta de fondos destinados a la pandemia, así como el crecimiento de la deuda pública, sin que lleguen los dineros de los préstamos a las comunidades más vulnerables. Toda esa situación ha puesto a prueba la gestión en comunicación para unir a las personas en medio del desconcierto y la protesta.

Se observan acciones de diálogo e informativas por parte de profesionales, de grupos de colegas, de agencias y de asociaciones. También han aumentado los eventos en línea que exponen la pregunta común: *¿qué hacer desde la gestión en comunicación?* Y surgen propuestas inte-

resantes, concentradas en las campañas de solidaridad de las grandes marcas y en la empatía de algunas organizaciones, en el filtro de información para chequear noticias falsas, en publicaciones sobre los hábitos de los consumidores que están moldeando la presentación de atributos de marcas, de servicios y de productos y en proveer información sobre monitoreo de medios y reputación.

Sin embargo, hay otros focos de atención también importantes, entre ellos se destacan interrogantes como ¿cuál es la verdadera influencia estratégica de la gestión en comunicación? ¿Cuál es la capacidad de incidencia en transformaciones urgentes de la sociedad? ¿Cómo es el comportamiento ético en las decisiones cotidianas y trascendentales para hacer frente a la adversidad económica y social?

Estas preguntas, derivadas del contexto por pandemia, están relacionados con las capacidades desde la condición humana: ética y de compromiso profesional; las capacidades referidas al análisis del contexto y su incidencia en el entorno; las capacidades estratégicas relacionales y de gestión con el liderazgo de los procesos de planeación, coordinación y evaluación de la comunicación, y las capacidades para hacer frente al riesgo, referidas a las actitudes como individuo y como profesional para saber atender las crisis.

Conclusiones

El cuerpo de capacidades globales en gestión de la comunicación en Colombia describe catorce enunciados, validados por profesionales expertos de seis ciudades del país, y que incluyen capacidades estratégicas, de

comunicación operativa y generales, en un primer nivel de análisis. Bajo los criterios de constancia y repetición de los enunciados expuestos por los académicos, los profesionales y los empleadores que constituyeron la muestra, se encontró una priorización inicial en cuanto a capacidades para el capital humano, orientada al aumento de la productividad.

Aplicando el criterio del ECDH, en cambio, el cuerpo de las capacidades humanas prioriza las capacidades para desempeñar la profesión con ética, compromiso, valores y persistencia, así como para generar vínculos y establecer acuerdos de manera respetuosa, empática, constructiva y colectiva.

Los enunciados agrupados bajo ambos criterios, que se expusieron en los dos listados, generan cuatro categorías de capacidades para la formación y el ejercicio en gestión de la comunicación, según el contexto colombiano, que se concentran en “capacidades desde la condición humana: ética y compromiso profesional, las capacidades referidas al análisis del contexto e incidencia en el entorno, las capacidades estratégicas relacionales y de gestión con el liderazgo de los procesos de planeación, coordinación y evaluación de la comunicación y las capacidades para hacer frente al riesgo, referidas a las actitudes como individuo y como profesional para saber atender las crisis” (Suárez-Monsalve y López-Lizarazo, 2021, p.575).

Se observa la necesidad de apoyar la formación de profesionales en gestión de la comunicación en Colombia, con modelos y medios que faciliten la actualización de contenidos en los planes de estudio universitarios. En tal sentido, la presente investigación aporta una pro-

puesta de cuerpo de capacidades, ya enunciadas, en los cuatro grupos: capacidades desde la condición humana, capacidades para el análisis y la incidencia en el entorno, capacidades estratégicas relacionales y capacidades para hacer frente al riesgo. Este cuerpo de capacidades sería sometido a validación por parte de asociaciones profesionales y de investigación, con el fin de brindar ese apoyo y esa orientación en las comunidades académica, científica y profesional del país.

El ECDH es pertinente a la formación y el ejercicio de la gestión en comunicación debido a los retos que la pandemia por COVID-19 ha generado, y que inducen la transformación de la sociedad. En Colombia, esa transformación exige el desarrollo de capacidades para ejercer una influencia estratégica de la gestión en comunicación que permita transformaciones organizacionales urgentes en la ética corporativa, la responsabilidad y la coherencia, tanto en la vida cotidiana como en las políticas económicas, de salud y ambientales.

Referencias

Afacom. (2020). *Profesiones de la comunicación y transformaciones del mundo del trabajo*. Asociación Colombiana de Facultades y Programas de Comunicación. <http://www.afacom.org/imagenes/2020/julio/Informe-Ejecutivo-Proyecto-Afacom-1.pdf>

Asociación de Desarrollo Humano y Capacidades. Human Development Capability Association (HDCA). A. <https://hd-ca.org/es/about>

- Alianza Global para las Relaciones Públicas y Gerencia de la Comunicación. Global Alliance for Public Relations and Communication Management. <https://www.globalalliancepr.org>
- Lester, S. (2014). Professional standards, competence and capability. *HE, Skills & Work- Based Learning*, 4(1), 31-43.
- Nussbaum, M. (2020). *La tradición cosmopolita. Un noble e imperfecto ideal*. Paidós.
- NVivo (s.f.) Nvivo partner. <https://nvivo-spain.com/>
- Rey, G. (2020). En el ojo del huracán [Prólogo]. En J. M. Pereira (Ed.), *Profesiones de la comunicación y transformaciones del mundo del trabajo*. Asociación Colombiana de Facultades y Programas de Comunicación (Afacom). <http://www.afacom.org/images/2020/julio/Informe-Ejecutivo-Proyecto-Afacom-1.pdf>
- Sen, A. (1996a). Capital humano y capacidad humana (C. Ramírez, Trad.). *Cuadernos de Economía*, 29. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/11496/20791>
- Sen, A. (1996b). *Capacidad y bienestar*. http://www.eumed.net/cursecon/economistas/textos/Sen-capacidad_y_bienestar.htm
- Suárez-Monsalve, A. M. y López-Lizarazo, C. A. (2021). Aportes para discutir el enfoque de las capacidades en la gestión de comunicación. Aplicación en Colombia. *Comunicação Mídia e Consumo*, 18(53). <https://doi.org/10.18568/cmc.v18i53.2471>