

Creación de un método de fidelización a través de la red social para la permanencia de los medios de comunicación locales dentro del “semillero juvenil de comunicación”

Amileth Karolina Sánchez Ovalle

Tutor:

Víctor Hugo López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades-ECSAH

Programa de Comunicación social

Diplomado en construcción de redes sociales de comunicación

CEAD Valledupar, diciembre 2022

Resumen

El presente documento recoge aspectos principales de una investigación de acción realizada con la OSP “el semillero juvenil de comunicación” quien genera espacios para que las comunidades del departamento del Cesar puedan expresarse, principalmente para que los niños, niñas y jóvenes construyan contenidos sobre si mismos, y reinventen sus pensamientos a futuro., este semillero no cuenta en el momento con la participación activa y permanente de los medios de comunicación locales de la Ciudad de Valledupar sino esporádicamente, por lo cual se requiere generar una estrategia comunicativa que haga sostenible su permanencia en los proyectos realizados, creando un método de fidelización desde la red social logrando de esta manera tejer relaciones en la organización que les permita fortalecer entornos colaborativos y abiertos en los proyectos informativos-educativos.

Palabras clave: Red social, estrategia comunicativa, método de fidelización, medios de comunicación, permanencia, relaciones, participación.

Tabla de contenido

Creación de un método de fidelización a través de la red social para la permanencia de los medios de comunicación locales dentro del “semillero juvenil de comunicación”.....	4
Conclusiones... ..	13
Referencias	14

Creación de un método de fidelización a través de la red social para la permanencia de los medios de comunicación locales dentro del “semillero juvenil de comunicación”

La comunicación es un pilar fundamental para el desarrollo y aprendizaje durante la niñez y la adolescencia que enriquecen la manera de como socializar con el entorno. En el semillero juvenil de comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD se fomentan valores de igualdad, respeto, equidad e imparcialidad.

La parte de la comunicación que van a aprender los niños, niñas y jóvenes que hacen parte del semillero juvenil de comunicación es a expresarse de una forma autónoma, que les permita poder utilizar de manera correcta su lenguaje o idioma y así lograr una comunicación asertiva para transmitir de manera correcta el mensaje. Para muchos jóvenes los problemas de comunicación terminan por afectar negativamente su comportamiento y es por esta razón que la UNAD decide crear semilleros de comunicación en los colegios públicos donde se realizan actividades para que los niños, niñas y jóvenes puedan expresarse sin miedo.

El semillero juvenil de comunicación está conformado por un grupo de docentes y estudiantes de Comunicación Social y Psicología que diseñan proyectos comunicativos encaminados a que los grupos sociales aprendan a desarrollarse en su territorio y construyan relatos que los ayude a conectarse con su liderazgo.

Es oportuno identificar como tejer una relación activa y permanente con los medios de comunicación locales dentro del semillero juvenil de comunicación mediante la creación de un método de fidelización desde la red social que haga sostenible su permanencia en los proyectos informativos-educativos, lo anterior corresponde a la tesis que propone este documento en el cual se presenta la investigación de acción realizada durante el curso de Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación como opción de grado.

Es indudable como el semillero juvenil de comunicación fomenta herramientas comunicativas y psicosociales en los niños, niñas y jóvenes de las instituciones públicas donde se vinculan practicantes del programa de Comunicación Social y Psicología con el objetivo de estimular las habilidades y capacidades cognitivas en la población estudiantil para darle cabida a la libertad de expresión y desarrollo de nuevas ideas en diferentes actividades literarias.

Cuando se crea una relación interpersonal entre profesionales y estudiantes se valoran talentos ocultos, donde el comunicador se convierte en un apoyo para que el infante exprese de manera correcta sus ideas, aunque los medios de comunicación locales han tenido presencia dentro del semillero juvenil de comunicación su participación ha sido escasa y esporádica.

La organización realiza actividades que permiten que los estudiantes se expresen por medio de la lectura, la redacción, la poesía, el canto entre otros, con el fin de ayudar a mejorar las condiciones de vida de estos estudiantes con problemas personales o familiares por medio del arte y la comunicación para que obtengan conocimientos que les servirá en un futuro. López, (2013) precisa que “Estas prácticas de comunicación tienen como elemento común el asumir procesos intencionados en procura de mejorar condiciones de vida” (p.47).

A través del centro de producciones de contenidos digitales que brinda la UNAD se busca fortalecer esas identidades culturales a través de videos y audios que permitan conocer los talentos de esos niños y jóvenes que han tenido ocultos por el bullying, por algún problema familiar o incluso inseguridades en sí mismos que les ha creado la sociedad.

Los temas que tejen las relaciones a través de una organización social son en base desde la armonía y solución de conflictos. La educación genera participación y comunicación generando desarrollo y transformación desde la red social y es por eso el valor que aporta la creación de aulas educativas dinamizando y fomentando el conocimiento práctico y social, donde la innovación educativa ha fortalecido los lazos de comunicación que impacta de una manera

positiva y una interactividad ascendiente. Requena (1989) afirma que “El concepto de red social, tal y como se pretende definir aquí, posee unas cualidades y estructura particulares, las cuales le hacen muy operativo a la hora de analizar determinadas estructuras relacionales” (p.140).

La base de las relaciones en la parte interna mantiene una buena comunicación donde se habla de un solo nivel de autoridad, cada estudiante practicante es escuchado de la misma manera dándosele importancia a sus opiniones en pro de mejorar y crecer como organización en el ámbito educativo e informativo.

Las redes sociales han sido y seguirán siendo de gran ayuda en la vida de toda organización, las formas que utiliza el semillero juvenil de comunicación para darse a conocer al público externo han sido a través de su página web y YouTube, donde suben contenidos comunicativos que realizan cada año. Lozares 1996 (citado en Gallego, (2011) dice que “Las redes sociales son un conjunto bien delimitado de actores-individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc., vinculados unos a otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales” (p.118).

Dentro de sus motivaciones está luchar en contra de la inclusión social de todos los niños, niñas y jóvenes que son víctimas de bullying, violencia intrafamiliar y otras problemáticas, para poder lograr este trabajo social han tenido algunos inconvenientes con algunos estudiantes de las instituciones públicas por el miedo a hablar, pero la comunicación y las diferentes actividades han sido ese camino que ha logrado que el semillero juvenil de comunicación cumpla los objetivos propuestos.

El semillero juvenil de comunicación brinda grandes oportunidades al momento de crear espacios lúdicos para conocer y fortalecer los talentos ocultos de los estudiantes de los diferentes colegios públicos, en el cual se realizarán talleres de escritura que reforzarán sus habilidades lingüísticas y como se debe utilizar la comunicación en escenario de diálogo al momento de

exponer las prácticas de expresión verbal necesarias para llevarla a cabo, explorando y creando plataformas digitales mediante la red social enseñándoles el buen uso de las mismas para que construyan diálogos comunicativos en pro del desarrollo educativo de calidad sobre la importancia de los valores y como aplicarlos en el diario vivir para tener una convivencia más sana con los que los rodean y si los medios locales hacen parte activa y permanente en estos procesos el semillero tendría un gran posicionamiento y recordación en el ámbito local.

Como forma de comunicación externa el semillero juvenil busca brindar a las niñas, niños y jóvenes relacionarse con su proyecto de vida y dar un reconocimiento positivo del otro, por medio de la lectura de su entorno y que tengan un autoconocimiento en la apropiación de tecnologías, y como circular contenidos que tengan sentido para ellos donde tendrán un acompañamiento por parte de los practicantes de comunicación social y psicología.

Cada practicante al interior puede aportar su conocimiento y talento ya sea presentar, redactar, entre otros; para que al momento de trabajar con los colegios puedan apostarle en el exterior a que los niños y adolescentes se visibilicen como actores culturales y sociales en su entorno a partir de la producción de contenidos realizados por ellos mismos.

Durante el proceso de recolección de información a través de la sociopraxis se dio inicio con una propuesta de entrevista tipo cualitativa donde se indagó a una de las docentes encargadas que hace parte del semillero para recolectar información que sirvió como base para poder aplicar la estrategia comunicativa que se implementó, estas preguntas fueron orientadas en tres categorías relevantes, red social, comunicación participativa y construcción de comunidad.

En la fase de recolección se pudo materializar el concepto de sociopraxis como es mencionado por Villasante, (s.f.) es una “Investigación- acción-participativa”. (p.1).

Los jóvenes hoy en día atraviesan por diversas problemáticas y no deberían ser excluidos, al contrario, deben ser apoyados y motivados, es por ello que el semillero juvenil de comunicación les brinda desde el arte las herramientas necesarias para lograr en ellos un cambio psicosocial.

Esta organización gana un proyecto presentado por la Universidad a la embajada de Japón y el ministerio de Cultura, gracias a esto reciben como reconocimiento una donación de equipos y es luego de este logro como ha venido trabajando con un enfoque social y comunicativo con los diferentes colegios del municipio del Cesar.

El semillero juvenil de comunicación ha contado con el apoyo del Ministerio de Cultura, los docentes, estudiantes de Comunicación Social, Psicología y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia que ha permitido que desde el año 2015 hasta el día de hoy siga en marcha con las actividades psicosociales y comunicativas en las diferentes instituciones públicas de Valledupar.

Para llevar a cabo el proceso de formulación de la estrategia comunicativa de la organización fue importante llevar a cabo un procesamiento y análisis de datos que se recolectaron durante el proceso investigativo, con la finalidad de brindar soluciones a los problemas internos y externos que contribuyen a mejorar las relaciones escasas con los medios de comunicación locales de la ciudad de Valledupar, Kamlongera y Mafalopulos, (2008) plantean que:

...La estrategia de comunicación es diseñada para lograr los objetivos de comunicación.

Para determinar la relevancia de estos objetivos es necesario considerar un número de factores, tales como la información de fuentes secundarias, los objetivos del proyecto, las necesidades de la comunidad, las oportunidades, los problemas y las posibles soluciones – NOPS, la cultura de la población y su percepción de estos asuntos (p.15).

Uno de los hallazgos positivos que se encontraron dentro del semillero juvenil de comunicación son los espacios de expresión y aprendizaje que se les brinda a los estudiantes de las instituciones públicas acerca de temas como; violencia de género, estrategias mediante la

psicoeducación, prevención del abuso sexual entre otros, donde se les enseñó y educó como darles manejo a estos temas.

Durante la investigación realizada en el semillero se encontraron algunos aspectos negativos como la falta de organización en las actividades que desde un comienzo se les habían asignado a los practicantes, la falta de comunicación y desinformación para algunos estudiantes de Psicología y para finalizar en lo que se hace énfasis para elaborar la estrategia comunicativa es que no cuentan permanentemente con la colaboración de los medios locales de comunicación como debería ser, sino que cuentan con un acompañamiento esporádicamente por parte de estos.

Las estrategias de comunicación son basadas en una planificación y supervisión por lo que se es suficientemente flexibles para que se permitan los cambios y se continúe con el proceso hacia el logro de los objetivos. Para establecer un problema que se presenta en la organización se implicó realizar un buen diagnóstico y así presentar la estrategia comunicativa que fortalezca las debilidades del semillero juvenil de comunicación, teniendo presente que no cuenta con la participación permanente de los medios de comunicación locales y que es un aspecto primordial para el proceso comunicativo a nivel externo, que le permitirá tener un posicionamiento a nivel local y en miradas futuras a nivel regional y nacional.

En la estrategia de comunicación se espera llevar a cabo una relación activa y permanente con los medios de comunicación locales dentro del semillero juvenil de comunicación, donde se permitió escuchar los puntos de vista y las posibles soluciones que los integrantes del semillero propusieron con el fin de mejorar esas falencias que se encontraron durante el proceso investigativo de la OSP, en la cual se proyectaron unas acciones que van acorde con los objetivos de la organización.

La propuesta de la estrategia comunicativa, involucra plantear apropiadamente el objetivo que nace de las necesidades del semillero juvenil de comunicación, para ello se crearon unas

acciones que serán la guía de estos objetivos y así se logren las metas que se visualizan dentro y fuera de la organización.

En las acciones se trazó caracterizar el tipo de medio de comunicación local presente en la ciudad y llegar a un acuerdo en cómo pueden ayudar en la divulgación de propuestas, avances y resultados obtenidos por el semillero, generar espacios de intercambio de conocimientos, ofrecerles un método de fidelización y presentar las actividades que se han llevado a cabo en las instituciones públicas con el fin de mostrar la importancia y cómo influye positivamente el semillero juvenil de comunicación en los niños, niñas y jóvenes de la ciudad.

Al finalizar el proceso mediante la sociopraxis, se presentan una serie de pasos a seguir que servirán para la realización del diagnóstico, y encontrar el problema primordial en el que se debe trabajar durante el proceso de investigación de acción, como son las entrevistas, el diario de campo, el sociograma que son herramientas que permiten conocer las fortalezas y debilidades del semillero juvenil de comunicación, Kamlongera y Mafalopulos, (2008) afirman que “El proceso de diseño de una estrategia de comunicación empieza en el campo con la recolección de datos, conociendo a la comunidad e intercambiando información”

Se plantearon lineamientos para la ejecución de la estrategia de comunicación en los cuales se busca dar solución a esas falencias encontradas, mediante la creación de métodos de fidelización desde la red social como la divulgación de contenidos de calidad acerca del medio de comunicación local que le permita seguir generando interacciones significativas con el público, aprovechando el plus de las redes sociales y el marketing digital ya que esto será realizado por los practicantes de Comunicación Social y así poder garantizar que la permanencia de los medios de comunicación locales sea sostenible en los proyectos educativos-informativos de la organización.

Esto permitiría que el semillero juvenil de comunicación se diera a conocer principalmente en el ámbito local y así puedan brindarle un espacio de expresión a los niños,

niñas y adolescentes conociendo que opinan y consideran sobre las realidades de su contexto escolar y comunitario.

La organización en estos años ha fortalecido a estudiantes caracterizados por su liderazgo en las aulas y con su comunidad, por sus capacidades para contar y comunicar las realidades de su entorno y por su aptitud para aportar y argumentar al bienestar de su escuela desde sus ideales y conocimientos en compañía del semillero juvenil de comunicación.

Esta organización crea conciencia en las distintas instituciones públicas de la ciudad de Valledupar con la ayuda de los estudiantes de Psicología y Comunicación Social acerca de la inclusión que viven todos los niños, niñas y jóvenes que desconocen temas significativos y que serían de vital importancia que los medios de comunicación locales brindaran cada año un espacio para interactuar con la audiencia y poner en contexto las actividades que allí se realizan.

Como es un semillero que se trabaja con la parte psicosocial y comunicativa, es importante la participación permanente de los medios locales de comunicación a través de la red social que se integren para llevar a cabo un buen proyecto final y cumplir con las expectativas deseadas, y así se pueda construir un cambio en las interrelaciones sociales y las oportunidades de mediación pedagógica como creatividad, crecimiento y desarrollo humano de los niños, niñas y jóvenes de los colegios públicos de la ciudad de Valledupar.

En este proceso investigativo fue de mucha importancia socializar y argumentar la estrategia comunicativa a miembros del semillero juvenil de comunicación, donde dieron sus puntos de vista frente a lo que se estaba planteando a favor del proceso investigativo. Beller (2018) dice que:

...Una argumentación generalmente utiliza o tiene necesidad de varios argumentos. El argumento se puede desarrollar más o menos según diversos procedimientos: paráfrasis que intentan valorizar la acción argumentativa; inserción de elementos que tienen valor de

prueba: ejemplos, datos estadísticos, etcétera; y múltiples recursos más, dirigidos a apoyar la validez de una posición o punto de vista (p.145).

Conclusiones

El uso de la sociopraxis favorece el acercamiento entre el saber y hacer y como poder aplicarlo por medio de estas organizaciones con interacciones psicosociales ya sea desde lo positivo o negativo de cada niño, niña o joven que hace parte del semillero juvenil de comunicación, dando respuesta a sus necesidades y ayudarlos a resolver los problemas que le plantean.

Se logró ver que la estrategia de comunicación expone esas relaciones subyacentes que deberían existir permanentemente y activa con los medios locales de comunicación y lo que se puede utilizar en el mejoramiento de la interpretación de los diferentes comportamientos sociales que se manejan en el semillero juvenil de comunicación creando métodos de fidelización a través de la red social abarcando las necesidades del semillero juvenil de comunicación. La tesis presentada en este documento permitirá que a futuro los medios locales de comunicación se interesen aún más por trabajar en conjunto con el semillero, ya que con esta estrategia comunicativa se busca demostrar la importancia y las habilidades de las personas que hacen parte del semillero juvenil de comunicación.

Referencias

- Beller, W. (2018). Elementos de lógica argumentativa para la escritura académica. Bonilla Artigas Editores. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/121679>
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. En Barataria, Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- Kamlongera, C., Mafalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Roma. 2da Ed. <https://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- López, J. (2013). Breve recorrido por la investigación en la Comunicación Participativa de Latinoamérica. Revista Desbordes. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, UNAD. https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf
- Requena, F. (1989). El concepto de red social. Reis: Revista española de investigaciones sociológicas, ISSN 0210-5233, N° 48, 1989, págs. 137-152. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249260>
- Villasante, T. (s.f.). La sociopraxis, un acoplamiento de metodologías participativas. <http://www.ecosad.org/laboratorio-virtual/phocadownloadpap/METODO-IMPLICATIVAS/la-socio-praxis-un-acoplamiento-de-metodologias-implicativas-r-villasante%202.pdf>