

**Fortalecimiento Organizativo y Comunicacional a partir del conocimiento producido en la  
PSO Brack Soluciones desde el enfoque de Red Social**

Ensayo

Presentado por:

Kellys Johana Dávila Schleguel

Tutor:

Víctor Hugo López Yara

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, junio de 2021

## Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Fortalecimiento Organizativo y Comunicacional a partir del conocimiento producido en la PSO Brack soluciones desde el enfoque de Red Social .....	4
Conclusiones.....	12
Referencias.....	14

## Resumen

El presente ensayo se ha elaborado como parte final del diplomado de Construcción de Redes sociales como opción de grado del programa de Comunicación social de la UNAD, en este documento se hace un planteamiento a partir de la observación de las necesidades de la empresa Brack soluciones de Valledupar, teniendo como eje central la perspectiva de red social. De esta manera, se busca la implementación de estrategias que potencialicen los usos de las redes sociales de la empresa Brack Soluciones para el crecimiento, estabilidad, empoderamiento y posicionamiento en el mercado, destacando las incidencias e importancia de la comunicación participativa en la identificación de las necesidades tanto de la empresa como de la sociedad a la cual se le ofrecen los servicios.

**Palabras clave:** comunicación, estrategia, posicionamiento, redes sociales.

## **Fortalecimiento Organizativo y Comunicacional a partir del conocimiento producido en la PSO Brack soluciones desde el enfoque de Red Social**

La OSP Brack Soluciones es una empresa de tipo Sociedades por acciones simplificadas (S.A.S), que ofrece alternativas sistemáticas para las instituciones educativas, familias, estudiantes y personas en formación para que el proceso de enseñanza - aprendizaje sea posible de manera óptima en medio de la situación de alarma mundial de salud, así mismo brinda orientación, ideas, apoyo, guía y soluciones sistemáticas alternas, entre otros, a toda la comunidad en general de la ciudad de Valledupar.

Esto con el fin de aportar servicios para el buen funcionamiento de otras entidades y para el beneficio de la comunidad, ya que a través de las redes sociales las personas pueden enterarse de todos los servicios que esta ofrece y todos los contenidos que esta comparte, así mismo le ha brindado facilidad a la comunidad, instituciones educativas y empresas a mejorar sus sistemas por lo que este también ofrece los servicios de software para diferentes entidades. Debido a la situación actual de pandemia, se vienen presentando tiempos de crisis en el mundo, en los cuales muchos sectores productivos se han visto afectados para el desarrollo de todas las actividades, ya que para seguir con estas labores han tenido que implementar estrategias que permitan continuar con las mismas, y es ahí donde sean visto reflejadas las nuevas tecnologías, redes sociales como medio de comunicación y de trabajo.

Por lo tanto, Brack Soluciones, no fue la excepción y actualmente cuenta solo con tres integrantes dentro de la empresa, viéndose obligada a hacer un recorte de personal y hacer trabajos desde casa donde el tema de red social e internet se volvieron muy indispensables, para Brack Soluciones mantenerse en el mercado no ha sido fácil, ya que esta es una empresa que tiene mucha competencia en la zona y por ende los contrarios tienden a demeritar su labor, de esta manera es preciso entender que la tesis de este escrito se centra en que se hace necesaria la

implementación de estrategias que potencialicen los usos de las redes sociales de la empresa Brack Soluciones para el crecimiento, estabilidad, empoderamiento y posicionamiento en el mercado.

Inicialmente, es importante destacar la importancia de revisar el potencial de la comunicación interna de la empresa, ya que es vital entender cómo se está dando este proceso y sus repercusiones para el desempeño, Charry (2018) refiere que “la comunicación interna debe ser una herramienta sistémica organizativa que permitirá ser más eficientes y efectivos” (párr. 4) lo anterior, es relevante en la búsqueda de la estabilidad de una empresa, en el entendido de su capacidad de intervenir en los procesos de dirección, así como las capacidades de expresar los requerimientos solicitados tanto interna como externamente, ya que todo esto se puede reflejar a su comportamiento en redes sociales.

En consecuencia, se precisa que la comunicación horizontal y participativa sea una forma de interacción donde los integrantes de Brack Soluciones tanto internos como externos se fundamentan en el diálogo y la participación; de esta manera, la hacen parte del buen desarrollo de la organización, logrando alcanzar los objetivos propuestos y brindarle a la comunidad excelentes servicios.

La entidad a través de sus redes sociales enseña a la comunidad y a su vez facilita los diferentes puntos de solución a sus problemas, ya que por medio de WhatsApp mantienen en contacto con la comunidad y les ofrecen la información necesaria a su solicitud, la entidad siempre ha optado por mantener una buena armonía dentro de la empresa, de igual manera con sus clientes ya que tanto sus trabajadores como dueños son personas que se han preparado y capacitado para dar una excelente atención y mantener una buena comunicación tanto interna como externa.

Lo anterior, teniendo en cuentas las perspectivas de la aplicación de estrategias que tengan como finalidad no solo la observación y mejoramiento de individuo, sino que resalta el impacto y resultados que se generan colectivamente; Triana y Parra (2020) abordan la valoración del talento de los miembros de una organización indicando que "...la diversidad consiguen fortalecer los equipos de trabajo, dado que la inteligencia conjunta es superior a las individuales, de forma que los directivos que reconocen en la diferencia una oportunidad conducen empresas a la valoración y sinergia de los talentos" (p.72). De esta manera, se sustenta la importancia de generar estos espacios en los que se aprecie tanto la individualidad de los aportes de un empleado y de todo su grupo de trabajo haciendo más efectivos los ejercicios y generando un adecuado clima laboral, que repercuta finalmente en el desempeño del personal dentro de la empresa, en este caso, al fortalecer los sistemas de comunicación y relaciones interpersonales, permitiría crecimiento organizacional que puede reflejarse en los modos y efectividad de atención.

Por consiguiente, las relaciones interpersonales son parte de la esencia natural del hombre, y sin lugar a duda esta dinámica es trasladada a las organizaciones, las cuales como entes vivos y simbióticos requieren y dependen de una interacción permanente entre sus integrantes y el entorno, desde luego, la forma en que estas interactúan, al igual que en el caso de los seres humanos, puede darse en una dinámica natural y espontánea, o bien dentro de un esquema direccionado y estratégico. (Herrera, 2012, p.122)

Dicho esto, es de resaltar la importancia de los medios digitales como las redes sociales, los cuales no han surgido como sustituto de los medios tradicionales, sino que lo han hecho para complementar y formar parte un sistema integrado representando la imagen corporativa de las empresas, estas herramientas han sumado gran relevancia en los últimos años, dicho por Peyró, (2015) "...el internet se ha sumado en poco tiempo al catálogo de posibilidades, canales y

herramientas al servicio de la comunicación externa e interna” (p.144) por lo tanto, el manejo de las redes sociales, el contenido subido y demás son claves para el crecimiento y empoderamiento en los mercados, ya que no solo es montar publicidad en una página web, sino entender las necesidades del consumidor y comunicar efectivamente las soluciones que estos solicitan por estos medios.

La aparición de las nuevas tecnologías ha pasado a formar parte de prácticamente todos los entornos en la vida cotidiana, es por esto que las nuevas plataformas como lo son las redes sociales han tomado gran importancia en nuestra sociedad ya que se han vuelto tendencia por el nuevo estilo de vida que le ha dado al ser humano, el mundo organizacional no es una excepción a este fenómeno y cada vez más empresas hacen un uso intensivo de las TIC, lo cual les confiere la posibilidad de alcanzar altas eficiencias con el uso de las mismas.; en concreto, plataformas como las redes sociales ofrecen a las firmas la posibilidad de reinventar y expandir muchas de sus actividades tradicionales como las de comunicación, marketing o venta de productos con el fin de llegar mejor a los consumidores.

De esta manera, las redes sociales, son plataformas que se han convertido en las más empleadas y populares globalmente, siendo visitadas diariamente por miles de millones de personas y figurando así, en las primeras posiciones entre los sitios web con más tráfico, como respuesta a este significativo cambio social, las empresas están constantemente adaptándose al comportamiento de los consumidores y tratan, cada vez más, de estar presentes donde ellos lo están y pasan su tiempo libre, es decir, en las redes sociales. En consecuencia, se ha ido demostrando que en la medida en que las economías han ido aumentando su complejidad, entre otras cosas por el importante proceso de globalización, las transformaciones que se han producido en el ámbito socioeconómico como consecuencia del desarrollo de las TIC condicionan el crecimiento económico ya que estas tecnologías permiten, además de realizar

actividades puramente económicas, difundir conocimiento y, sobre todo, interrelacionar de forma más cómoda y flexible a los distintos agentes sociales, tanto públicos como privados.

Por lo tanto, las TIC en las organizaciones aportan como sistema la constitución de unidades productivas y la articulación a las redes como tejido social en la producción de estas, de este modo facilita el acceso a distintas informaciones y herramientas que esta aporta no solo de manera interna si no también externa. De esta manera, dentro de la empresa Brack Soluciones la comunicación se da de diferentes maneras, como es el caso de interpersonal (cara a cara), comunicación intergrupala (Grupo específico: familiar) y comunicación institucional (Organizacional), en éste tipo de comunicación participan los integrantes de la empresa para establecer acuerdos específicos relacionados con resultados de objetivos, metas a alcanzar, resolver situaciones con la funcionalidad de planes ejecutados y el planteamiento de nuevas estrategias.

La efectividad evidenciada anteriormente se vio afectada por la situación de pandemia, lo que limitó el nivel de solicitudes de servicios, los recursos de los clientes para invertir, incidiendo en el funcionamiento general de la empresa, limitando los recursos para el pago oportuno a los integrantes de esta y el sostenimiento de la estadía en las diferentes sedes de la empresa. Es así como muchas de las actividades realizadas por la empresa se limitaron a encuentros sincrónicos y asincrónicos en los que se siguiera la atención al cliente y mitigara el riesgo de contagio, precisando de esta manera, la importancia de los procesos de comunicación y la necesidad de crear estrategias que potencien la atención en redes sociales. El tema de las redes sociales dentro de la sociedad se ha vuelto algo indispensable, no solo para las personas como tal si no también para las organizaciones ya que a través de esta, sea podido implementar estrategias para el bien común no solo de la empresa sino de toda la sociedad, durante la observación realizada a la



entidad de pudo reconocer como en tiempos de pandemia sea incrementado el uso de las mismas en la parte organizacional brindado de esta manera un mejor servicio, para el beneficio de todos.

Actualmente la empresa, cuenta con algunas redes sociales, sin embargo, las múltiples ocupaciones de los integrantes, no les permite el manejo de estas y, por ende, los servicios y productos, pocas veces se promueven en las redes. En consecuencia, es oportuno reiterar que fortalecer el tema de las redes sociales, buscar nuevas estrategias que permitan una mayor atracción de clientes a través de las redes sociales, generar más publicidad, contenidos diarios en las diferentes plataformas que, manejan es indispensable para aportar tanto al beneficio de la empresa como de la comunidad, ya que debido la pandemia de covid-19, la empresa ha decaído un poco en cuanto al personal de trabajo y la atención, por lo que las redes sociales y la técnica de domicilios ha sido de ayuda para ellos en estos tiempos y así seguir brindándole un buen servicios a sus clientes.

Potencializar los usos de las redes sociales de la empresa Brack Soluciones, permitiría un crecimiento importante ya que estas plataformas tienen grandes cualidades, en los aportes realizados por Santos (1989) se establece que esto influye significativamente en la noción de accesibilidad la cual según el autor "...tiene una importante significación sociológica ya que proporciona la forma en la cual los vínculos en una red de un actor pueden ser canales de comunicación que trasmiten información particular incluyendo juicios de valor, opiniones, etc." (p. 142), es así como el desarrollo e implemento de un adecuado fortalecimiento de estos recursos, le da a las empresas nociones claras sobre el comportamiento de la comunidad, sus preferencias y necesidades, que la haría ser más competente en los mercados locales. A partir de lo descrito anteriormente, es relevante destacar los aportes de Villasante y Gutiérrez, (2007) en los que se indica lo siguiente:

La creatividad es en estos casos muy importante, y hay que estar atentos a posibles posturas emergentes (muchas veces minoritarias) que abren nuevas vías para hacer avanzar o desbordar situaciones bloqueadas. Ver y oír más allá de las evidencias dominantes nos parece más riguroso e interesante que quedarnos en simplificar lo que más dicen unos y otros. (p. 134)

De acuerdo con esto, se establece que, para fortalecer las redes sociales, inicialmente se debe tener en cuenta que, para un ajuste correcto, se incluyen las incidencias de la comunidad, tomando diferentes metodologías participativas que permiten transformar las estrategias ya establecidas por unas más conscientes proyectando mejoras planificadas para transformar las redes de la empresa a partir de lo identificado por medio de la investigación social.

En contra parte, otros autores han propuesto otros medios y estrategias de inmersión que permitan conocer la realidad social y así transformar sus plataformas en búsqueda de mejorar y estar actualizados en las necesidades de la comunidad, es así como Hein et al. (2013) destacan que para estos procesos es posible revisar "...el uso del modelo de círculos concéntricos o tarjetas de red como principal herramienta para la visualización de las redes sociales de una persona" (p. 58), estas propuestas no serían viables para implementar en este caso en particular ya que para su elaboración se deben tener un número muy grande de población para analizar, causando que no se interpreten o profundicen sus análisis incidiendo en que no se tomen en cuenta características que puedan servir para detectar las necesidades más importantes a mejorar en las redes sociales de la empresa, lo cual no permitiría cumplir el cometido de empoderar y posicionar la organización en el mercado.

Por otra parte, como se mencionó inicialmente, dentro de los hallazgos realizados durante las interacciones con la empresa, se encontró que, como consecuencia de la alarma de salud mundial, la demanda de los múltiples servicios que ofrece Brack Soluciones bajó tanto que

lamentablemente la empresa disminuyó también de integrantes en cuanto a la planta de trabajadores, ya que no se contaba con los recursos para retribuir monetariamente la labor que debían realizar día a día. Lo anterior, claramente trajo consigo algunas consecuencias en las que se indica que las cargas laborales recayeran sobre los tres integrantes que quedaron en la empresa y así se hizo complejo atender de manera oportuna las demandas de servicios por parte de la comunidad, afectando el servicio que se prestaba a la comunidad, por lo que en este caso se opta por inicialmente, conocer incidencias y nivel de comunicación interno de la empresa, seguido de dar un papel más participativo a los integrantes y finalmente, buscar aliados que ayuden desde un trabajo multidisciplinar a lograr los cambios que apoyen la sostenibilidad de la organización, así como motivar a la búsqueda de posicionamiento en el mercado.

En síntesis, las estrategias tomadas por las empresas para enfrentar las diferentes situaciones de complejidad tanto económica como social, definen los alcances que estas puedan tener para adaptarse a los cambios y surgir a partir de plantearse modelos que les ayuden a resignificar sus objetivos permitiendo generar impacto en la prestación de sus servicios, mostrando estabilidad y crecimiento continuo lo cual le permita aportar de manera significativa en el funcionamiento actual, sostenimiento, estabilidad y crecimiento por medio del uso adecuado y activo de las redes sociales.

## Conclusiones

Las TIC en las organizaciones aportan como sistema la constitución de unidades productivas y la articulación a las redes como tejido social en la producción de estas, de este modo facilita el acceso a distintas informaciones y herramientas que esta aporta no solo de manera interna si no también interna. Como resultado de un análisis de las necesidades más urgentes para hacer frente a los impactos que se pueden generar en las redes sociales de la empresa, es preciso establecer que deben tenerse en cuenta la priorización de actividades internas, la creación y publicación de más contenido relacionado con aquello que ha gustado más a los usuarios y clientes de la red social, así como la interacción más activa y participativa de clientes y empresa por redes sociales y los beneficios del trabajo multidisciplinar aplicado tanto interna como externamente.

Cuando hablamos de tecnologías también hacemos énfasis no solo en las herramientas que esta brinda sino también en las redes sociales por lo que se han vuelto algo indispensable tanto en las organizaciones como en la vida del ser humano, por lo que es necesaria la creación y publicación de más contenido relacionado con aquello que ha gustado más a los usuarios y clientes de la red social, de modo que el contenido que se haga resulte de agrado con mucha más frecuencia y los productos y servicios que se ofrecen sean cada vez más vistos y por ende más solicitados. Esto traerá consigo una mejora económica y funcional de la empresa.

Fortalecer el tema de las redes sociales así como buscar nuevas estrategias que permitan una mayor atracción de clientes a través de las redes sociales, es importante a la hora de generar más publicidad, contenidos diarios en las diferentes plataformas que, manejan y así aportar tanto al beneficio de la empresa como de la comunidad, ya que debido a la pandemia de covid-19, la empresa ha decaído un poco en cuanto al personal de trabajo y la atención, por lo que las redes

sociales y la técnica de domicilios puede servir de ayuda para estos tiempos y así seguir brindándole un buen servicios a sus clientes.

Así mismo, se debe entender que los aportes que se hagan para la actual y futura sociedad deben apuntar no sólo a solucionar una situación presente sino que se deben tener en cuenta la participación y también se deben proveer conocimientos, herramientas, estrategias, y técnicas que apunten hacia un mejor presente y un prometedor futuro y eso es posible no desde la compasión y la caridad sino desde el desborde de amor hacia otros y la disponibilidad que se tenga para que muchos se superen y sean mejores que lo que fueron antes. De manera, interna, se destacan estrategias desde una parte de construcción desde contenidos en redes como historias de vida, casos de empresas prestigiosas, vídeos de superación personal y motivación; la empresa junto con todos sus trabajadores cuente con estrategias y herramientas no sólo física, intelectuales y tecnológicas, sino que también el estado mental esté en las mejores condiciones para enfrentar la situación actual e iniciar un proceso de superación y empoderamiento.

Finalmente, es relevante establecer que la mejor forma de comunicación dentro de Brack Soluciones siempre será la del diálogo, de esta manera se facilita la creación de nuevas estrategias, mejores relaciones entre trabajadores, jefes y clientes. A partir de la llegada de la pandemia, los colegios necesitarán plataformas digitales para agilizar el proceso de asignación y entrega de tareas, encuentros virtuales etc. Lo anterior, traerá consigo la oportunidad de ofrecer un software académico, de igual manera el uso de equipos portátiles para las clases virtuales, lo que les permitirá que los clientes de sistemas se incrementen, ya que el mantenimiento de dichos equipos se hará necesarios.

## Referencias

- Charry, H. O. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. *Comuni@cción*, 9 (1), 25-34.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext)
- Hein, K., Cárdenas, A., Henríquez, K., Valenzuela, S. (2013). *Aproximación al análisis cualitativo de redes sociales*. Experiencias en el estudio de redes personales mediante Ego.Net.QF. *Revista hispana para el análisis de redes sociales*. (24).  
<http://revistes.uab.cat/redes/article/view/v24-n2-hein-tomazic-henriquez-et-al>
- Herrera, H. H. (2012). *Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión social networks: a new diffusion tool*. *Rev. Reflexiones* 91 (2): 121-128, ISSN: 1021-1209 / 2012  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/1513/1521>
- Peyró, M. B. (2015). *Conectados por redes sociales: Introducción al Análisis de redes sociales y casos prácticos*. *Redes: Revista Hispana Para El Análisis de Redes Sociales*, 26( 2), 140–145. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57637>
- Santos, 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>
- Triana, C. y Parra, J. J. (2020). *Estudio cualitativo del aprendizaje experiencial para equipos de trabajo organizacional*. *Revista de ciencias sociales*, 26(3), 71-82.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565468>
- Villasante, T., y Gutiérrez, P. (2007). *Redes y conjuntos de acción para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social*. En: *Política y Sociedad*, (44), pp. 125-140.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306756>