

Dinámica Organizacional y Comunicación Participativa en Megaproyectos de Iluminaciones de Colombia S.A.S: Un Análisis Sociopráxico de Redes Sociales y Comunidad

Carolina Ximena Puentes Jaramillo

Asesor

Luis Guillermo Monsalve Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Comunicación Social

2024

Resumen

El abordaje de esta investigación está orientado en desarrollar una Investigación Acción en la Organización Social Participativa (OSP) Megaproyectos de Iluminaciones de Colombia S.A.S, integrando el socio praxis como enfoque participativo para empoderar a la misma como protagonista en su propia transformación y a su vez determinando aspectos de relación que existe entre el desarrollo social de su comunidad y el fortalecimiento participativo de sus redes sociales de comunicación para optimizar la recolección de información y su posterior análisis. Dichos aspectos son: red social, comunidad y comunicación participativa, los cuales permiten visualizar el alcance que los mismos tienen dentro de la OSP y así, verificar la adaptabilidad de MEGA SAS.

El sociograma como herramienta fundamental se usa para analizar las redes sociales y relaciones de la OSP MEGA SAS, ayudando a entender las interacciones con su entorno. Para mejorar la comunicación en la Organización Social Participativa (OSP), se diseña una estrategia basada en redes sociales, utilizando una investigación acción sociopráctica la cual permitirá fortalecer las dinámicas comunicativas en dicha OSP.

Es así, como dentro de este contexto organizacional se presenta una estrategia comunicacional para MEGA SAS, la cual se centra en revitalizar la comunicación interna y externa mediante la implementación de herramientas y acciones específicas que promuevan una interacción inclusiva y horizontal. Entre las acciones propuestas se incluyen la implementación de plataformas de comunicación alternativas, la diversificación de canales de comunicación y la personalización de mensajes para asegurar su relevancia y eficacia. Además, se contempla la creación de espacios de diálogo regular y la promoción de un ambiente de confianza. Estas iniciativas buscan no solo resolver los desafíos actuales de comunicación en MEGA SAS, sino

también construir una base sólida para una interacción continua y efectiva, impulsando a la organización hacia un futuro de mayor cohesión y éxito compartido.

Palabras clave: Comunicación participativa, Comunidad, Dinámica organizacional, Comunicación interna, Gestión del cambio.

Abstract

The development of this research is oriented towards developing an Action Research in the Participatory Social Organization (OSP) Megaprojects of Iluminaciones de Colombia S.A.S, integrating the socio-praxis as a participatory approach to empower it as a protagonist in its own transformation and at the same time determining aspects of the relationship that exists between the social development of its community and the participatory strengthening of its social communication networks to optimize the collection of information and its subsequent analysis. These aspects are: social network, community and participatory communication, which allow to visualize the scope that they have within the OSP and thus, verify the adaptability of MEGA SAS.

The sociogram as a fundamental tool is used to analyze the social networks and relationships of the OSP MEGA SAS, helping to understand the interactions with their environment. To improve communication in the Participatory Social Organization (PSO), a strategy based on social networks is designed, using socio-practical action research which will strengthen the communicative dynamics in said PSO.

Thus, within this organizational context, a communication strategy for MEGA SAS is presented, which focuses on revitalizing internal and external communication through the implementation of specific tools and actions that promote inclusive and horizontal interaction. Proposed actions include the implementation of alternative communication platforms, diversification of communication channels and personalisation of messages to ensure their relevance and effectiveness. In addition, the creation of spaces for regular dialogue and the promotion of an environment of trust are contemplated. These initiatives seek not only to solve the current communication challenges at MEGA SAS, but also to build a solid foundation for

continuous and effective interaction, propelling the organization towards a future of greater cohesion and shared success.

Keywords: Participatory communication, Community, Organizational dynamics, Internal communication, Change management.

Tabla de Contenido

Introducción.....	10
Aprestamiento	11
Conceptualización	12
Informe de Identificación y Conceptualización.....	14
Implicación	18
Informe Sociopráxico	21
Construcción.....	24
Informe de Investigación.....	32
Proyección	37
Fundamentos Conceptuales y Contextuales de la Estrategia Comunicacional	37
Conclusiones.....	41
Referencias Bibliográficas.....	43

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Ficha de Información de la OSP</i>	11
Tabla 2 <i>Ficha de Información Descriptiva</i>	12
Tabla 3 <i>Diario de Campo</i>	18
Tabla 4 <i>Matriz de posicionamiento</i>	26
Tabla 5 <i>Matriz Comparativa</i>	27

Lista de Figuras

Figura 1 *Sociograma MEGA SAS*24

Figura 2 *Diagrama*..... 25

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Carta de Intención</i>	45
Apéndice B <i>Carta de Aprobación</i>	48
Apéndice C <i>Enlace Entrevista Inicial</i>	49
Apéndice D <i>Preguntas Cualitativas</i>	50
Apéndice E <i>Enlace Cualitativa</i>	51
Apéndice F <i>Registro Fotográfico</i>	52
Apéndice G <i>Enlace Devolución- Exposición</i>	54
Apéndice H <i>Registro Fotográfico de la Devolución</i>	55

Introducción

Las redes sociales son herramientas fundamentales para el buen desarrollo de las organizaciones, ya que se convierten en un canal vital para las relaciones y comunicaciones internas y externas de la misma. Dentro del contexto de Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS, el análisis de la situación comunicacional resalta la importancia de las redes sociales o de la construcción de las mismas, no solo para fortalecer la cohesión interna, sino también para mantener una conexión efectiva y clara con la comunidad, sus clientes, su personal y otros actores claves que giran en torno a la actividad que realiza la organización.

Es por ello, que es indispensable conocer, reactivar y reestructurar aquellas herramientas que tenga la OSP como es el caso de la matriz de comunicaciones, el departamento de comunicaciones como eje facilitador de la comunicación interna como externa y espacios abiertos que permitan el buen flujo tanto de la información como de la comunicación. Esto permitirá que las redes sociales sean más robustas y rehabiliten esa comunicación con todos sus actores involucrados. Es claro que el entorno comunicacional debe de estar en constante evolución.

Y esta investigación se centra en ello, en integrar y transformar esa relación de redes sociales, donde a partir del socio-praxis logremos empoderar a la OSP y a cada uno de sus actores de acción.

Aprestamiento

Tabla 1

Ficha de Información de la OSP

Nombre de la OSP	Descripción de su objeto social y acciones relevantes que desarrolla	Criterio de Selección	Posibles Oportunidades	Posibles Dificultades
Casa Matria 9 años	<p>Casa Matria es un espacio integral que aborda la violencia de género desde múltiples perspectivas, incluyendo la prevención, la atención a víctimas, el empoderamiento económico y el seguimiento de políticas públicas. Su trabajo se centra en promover la equidad de género y en empoderar a las mujeres para que puedan ejercer plenamente sus derechos en todos los aspectos de sus vidas.</p> <p>Casa Matria brinda apoyo y atención integral a las mujeres que han sido víctimas de violencia de género.</p>	<p>Mis criterios de selección se basan en un profundo conocimiento de la dinámica, los procesos y las intervenciones que realiza Casa Matria en la atención de víctimas de violencia de género. Mi perspectiva no es solo la de un observador externo, sino la de alguien que ha experimentado en carne propia el impacto devastador de la violencia intrafamiliar.</p> <p>Como sobreviviente de violencia intrafamiliar, entiendo la importancia crucial de contar con un espacio seguro y comprensivo donde las víctimas puedan encontrar apoyo y recursos para reconstruir sus vidas.</p>	<p>Mi experiencia personal me ha enseñado que la violencia deja cicatrices profundas y dolorosas en el cuerpo y el espíritu de quienes la sufren. Cada pieza de nuestras vidas que ha sido arrancada por la violencia, necesita ser cuidadosamente reconstruida. Y Casa Matria, a través de sus programas y acciones, proporciona el entorno y los recursos necesarios para este proceso de reconstrucción. Sus funcionarios como abogados y psicológicos están en constante acompañamiento, tanto interno como externo.</p>	<p>Algunas de las dificultades que se evidencia es el acceso limitado del servicio, dado que el lugar se encuentra ubicado en el oeste de la ciudad de Cali, y para algunas personas especialmente de estratos más vulnerables como uno y dos, se le dificulta su desplazamiento al sitio, por su distancia, transporte e incluso barreras sociales (estigma o la falta de información sobre los servicios disponibles)</p>

Nota. Elaboración propia con base a la información recolectada en las OSP.

Conceptualización

Tabla 2

Ficha Descriptiva

Aspecto	Descripción
Tipo de práctica. Lo que hace la OSP en cumplimiento de su objeto social.	La actividad principal de Megaproyectos de Iluminaciones de Colombia S.A.S se enmarca en el sector de servicios de alumbrado público, específicamente en el mantenimiento, expansión y modernización de la red de alumbrado público, al igual que Alumbrado navideño. Inicialmente, la empresa se centra en la gestión de la red de alumbrado público de Santiago de Cali, pero con el tiempo ha diversificado sus servicios, incursionando en contratos de obras civiles y eléctricas a nivel nacional e internacional, tanto en el ámbito público como privado.
Objetivos o intenciones de ayuda social.	Uno de los pilares fundamentales de la labor de Mega SAS es su contribución a la seguridad ciudadana. La iluminación adecuada de espacios públicos no solo disipa las sombras de la noche, sino que también disuade la delincuencia, proporcionando un entorno más seguro para la comunidad. Al mantener y modernizar la red de alumbrado público, Mega SAS no solo ilumina calles y parques, sino que también ilumina el camino hacia una ciudad más segura y pacífica. Además de su impacto en la seguridad, Mega SAS desempeña un papel vital en la generación de empleo y el impulso económico local. A través de sus operaciones, la empresa crea oportunidades de empleo en áreas como la operación y el mantenimiento de la red de alumbrado público y alumbrado navideño, lo que no solo beneficia a los trabajadores directos, sino que también dinamiza la economía local y fortalece el tejido social de la comunidad.
Regularidad y características de la práctica o reuniones de los integrantes de la OSP.	Mega SAS realiza seguimiento de sus procesos 3 veces al año, mediante el análisis de cuadro de mando de Indicadores, reuniones de comités: Copasst – Cada mes donde verifican y controlan los riesgos inherentes presentes durante las actividades laborales. Convivencia – Cada tres meses donde se trabaja para mantener una buena armonía y relaciones interpersonales. Ambiental - Una vez al año.
Características de participantes o actores (rol social, nivel profesional, rol institucional).	En Megsas SAS, se entrelazan diversos actores que desempeñan roles fundamentales en su operación y éxito. Desde el personal técnico (ingenieros eléctricos, técnicos en iluminación, electricistas y personal de mantenimiento y operativo), encargado del mantenimiento y modernización de la red de alumbrado, hasta el personal administrativo: gerentes (técnicos, administrativo y

general), Diseño, Recurso Humano y SST, Compras entre otros, como responsables de la gestión financiera y estratégica, cada participante cumple una función esencial en la prestación de servicios de Alumbrado público y Alumbrado Navideño.

Además, la interacción con clientes, usuarios, proveedores y supervisores de AP (UAESP), reflejan una red de relaciones interdependientes que sustentan el funcionamiento y desarrollo de Mega SAS.

Tamaño de organización de la OSP (número de integrantes, cobertura territorial)

Mega SAS, con un total aproximado de 130 colaboradores, demuestra ser una empresa de tamaño significativo, lo que le permite abarcar sus operaciones a nivel local. Con 25 cuadrillas aproximadamente designadas para la operación de la red de alumbrado público, ingenieros de (zona y proyectos) y auxiliares de ingeniería, la empresa muestra una estructura bien definida para atender las necesidades de mantenimiento, modernización y expansión de la red de iluminación en la ciudad de Cali, incluyendo sus zonas rurales (corregimientos) y urbanas.

Además, la presencia a nivel nacional e internacional en la operación del alumbrado navideño indica una capacidad de expansión y diversificación de sus servicios más allá de las fronteras locales. Esta cobertura territorial extensa refleja la solidez y el alcance de Mega SAS como empresa, posicionándola como un actor relevante en el mercado de servicios de iluminación tanto a nivel local como global.

Forma de organización, estructura, equipos, comités, cargos.

Mega SAS cuenta con los siguientes comités: COPASST, AMBIENTAL, CONVIVENCIA, brigada de emergencia

Características de los vínculos sociales al interior de la OSP.

Mega SAS se caracteriza por un vínculo social muy estrecho, dado que cuenta con personas con gran calidad humana y experiencia, permitiendo que haya solides, trabajo colaborativo y solidaridad. Haciendo que haya un fortalecimiento de las relaciones entre los mismos compañeros.

Formas de participación al interior y hacia el exterior de la OPS.

El personal operativo participa y contribuye con la estandarización de procesos relacionados con la actividad de la organización, lo que se promueve en las reuniones periódicas entre las gerencias, líderes de procesos y empleados en general.

Formas de comunicación interna, actores, tipo, etc.

El sistema de comunicación interna de Mega SAS se presenta en una variedad de herramientas y canales que facilitan la difusión eficaz de información dentro de la organización. Las carteleras, el correo electrónico, la web, la intranet y los comités de gerencia son algunos de los medios utilizados para compartir noticias, políticas, directrices y actualizaciones relevantes. Además, las actas, el cuadro de mando de indicadores y los oficios son utilizados para formalizar y documentar la comunicación, asegurando una trazabilidad adecuada de las decisiones y acciones tomadas.

Formas de comunicación externa, actores, tipo, etc.	Las comunicaciones externas de Mega SAS se gestionan principalmente a través del correo electrónico, los contratos, los informes y WhatsApp. Estos medios permiten la interacción con clientes, proveedores, autoridades y otras partes interesadas externas de manera efectiva y oportuna. Los responsables de estas comunicaciones incluyen al Jefe de HSEQ, el departamento jurídico, contabilidad, la gerencia administrativa y la gerencia técnica, quienes se encargan de garantizar la coherencia y el cumplimiento de los mensajes transmitidos hacia el exterior.
Planes, cronogramas, metas. Proyectos en desarrollo. Logros de proyectos exitosos.	Mega SAS cuenta con tres planes (ambiental, calidad y SST). Por otro lado, proyectos como Alumbrado Navideño, Alumbrado público y proyectos de modernización se encuentran en desarrollo. El proyecto de Alumbrado Navideño realizado cada año a nivel nacional e internacional, está en constante planeación, diseño y ejecución. Siendo un proyecto de gran magnitud y acogida por nuestros clientes como nuestros empleados. Dicho proyecto no solo fortalece la experiencia y sostenibilidad de la organización.
Dificultades para desarrollar sus objetivos sociales.	A su vez, MEGA SAS tiene presencia en la operación del Alumbrado Público en Caldas, Popayán y Barranquilla. A pesar de su compromiso con el desarrollo social, Mega SAS puede enfrentar diversas dificultades para alcanzar sus objetivos en este ámbito. Algunas de estas dificultades podrían incluir: Limitaciones de presupuesto, falta de capacitación y experiencia, cambio de prioridades, ideales políticos, entre otros.
Otros aspectos para comentar.	Fuera de ser una OSP certificado en las ISO 14001,9001 Y 45001, mediante su proyecto de Alumbrado Navideño genera empleabilidad a más de 50 madres cabeza de familia durante la temporada decembrina, siendo ellas las encargadas de llevar la magia de la navidad a cada una de las ciudades en las que Mega SAS hace presencia.

Nota. Elaboración propia con base a la información recolectada de los archivos y entrevista de la OSP. Mega proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS

Informe de Identificación y Conceptualización

El presente informe tiene como objetivo argumentar la elección de Mega SAS como objeto de estudio en relación con las lógicas de horizontalidad en sus relaciones en red. El Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DCRSC) representa una valiosa oportunidad para explorar cómo esta empresa, a pesar de enfrentar desafíos, puede aplicar principios de horizontalidad en sus interacciones internas y externas.

Mega SAS, establecida en 1999 en Santiago de Cali, Colombia, se dedica a la administración y modernización del alumbrado público, además de ofrecer servicios de Alumbrado navideño a nivel nacional e internacional. Con un equipo de 130 colaboradores y una estructura organizativa bien definida, representa un caso de estudio interesante para analizar la horizontalidad en sus relaciones en red.

La evolución de Mega SAS, desde su posición como único operador de alumbrado público en Cali hasta sus desafíos actuales, ofrece un contexto rico para comprender los efectos de los cambios organizacionales en la horizontalidad de sus relaciones en red. La reestructuración interna y los cambios como resultados de los términos contractuales con EMCALI han llevado a dificultades en la comunicación, como barreras entre departamentos, falta de retroalimentación, desinformación y conflictos interpersonales.

La horizontalidad en las relaciones en red implica “derechos, necesidades y recursos de comunicación... Acceso, diálogo y participación” (p, 18). En Mega SAS, esto se reflejaría en una cultura organizacional que valore la participación, la retroalimentación y la transparencia en las interacciones entre los empleados.

En relación con Beltrán (1979) menciona que:

El diálogo es el eje de la comunicación horizontal porque, si ha de tener lugar la genuina interacción democrática, toda persona debe contar con oportunidades similares para emitir y recibir mensajes de manera que se evite la monopolización de la palabra mediante el monólogo. (p. 19).

La elección de Mega SAS se justifica por su posición como un actor clave en el sector eléctrico de Cali, así como por los desafíos específicos que enfrenta en términos de comunicación y cultura organizacional. Esto proporciona una oportunidad única para explorar

cómo la empresa puede aplicar principios de horizontalidad para abordar estos desafíos y fortalecer sus relaciones para el beneficio de todos los involucrados.

Pese a que en la actividad pasada había seleccionado CASA MATRIA, por motivos administrativos de la OSP en cuanto a demoras en respuesta, me vi en la necesidad de seleccionar la OSP Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS, dado que cuento con gran acercamiento y conocimiento de las actividades que desempeña la organización seleccionada. Esta OSP desempeña un papel crucial en la prestación de servicios de alumbrado público y navideño en la ciudad de Cali, aspectos que no solo afectan la calidad de vida de los ciudadanos, sino también el atractivo turístico y la seguridad de los caleños, ya que, al tener una ciudad bien iluminada, contribuye a generar espacios seguros para realizar diferentes actividades al aire libre (jugar, realizar deportes, etc.). No obstante, Mega SAS presenta una complejidad organizacional, la cual se manifiesta en su amplio alcance de operaciones, su necesidad de adaptación a los cambios externos y la diversidad de áreas de trabajo y responsabilidades que abarca.

Y es que, el caso de su restauración interna y los cambios presentados en los términos contractuales con su cliente EMCALI, ha llevado a la OSP a introducir nuevas dinámicas y desafíos en la organización (reducción de procesos y personal administrativo). Es por ello, que abordar este desafío requerirá de una gestión eficaz, una comunicación participativa y una capacidad para aprovechar las oportunidades de mejora continua.

De acuerdo con López, J. (2013) relaciona que:

La comunicación entendida como participación cobra una dimensión social y política que propone a los sujetos la exigencia del derecho a participar, a ser interlocutores y a superar

la actitud de mera recepción a la que los medios masivos y las actitudes autoritarias y verticales les han acostumbrado. (p. 46).

Sin embargo, toda investigación- acción presenta posibilidades y limitaciones, donde como posibilidades podría tener acceso a datos internos relevantes, lo que facilitara la recopilación de la información para la investigación y comprensión profunda del contexto organizacional. Y ante las posibles limitaciones se logran reconocer, que se pueden presentar sesgos de participación, restricción de recursos y resistencia al cambio, lo que puede llevar a afectar la implementación de las acciones propuestas.

Implicación

Tabla 3

Diario de Campo

OSP: Mega proyectos de iluminaciones de Colombia SAS	Actividad: Capacitación	Fecha: 22/05/2024
Hora inicio: 3:00 PM	Hora finalización: 5:30 PM	Lugar: Instalaciones de Megaproyectos
Participantes: Liliana Arango –Jefe HSEQ Y RRHH Cristina Muskus – Auxiliar SGI Andrea – Arl Colpatria Operativos – Zona 2	Investigador: Carolina Ximena Puentes Jaramillo	
Descripción (de la observación)	Interpretación (de la observación)	Desahogo (¿Qué siente el investigador frente a lo observado?)
La actividad llevada a cabo en MEGA SAS, cumplió un orden que permitió observar y comprender de manera detallada el dinamismo que como organización tienen al momento de intervenir a su personal. Mi visita a la organización fue coordinada con una semana y media de antelación a través de llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp.	La visita evidenció una red social estable y estructurada, donde los empleados se mostraron receptivos y colaborativos durante la capacitación. La OSP MEGA SAS parece fomentar un ambiente de apoyo mutuo y aprendizaje continuo, lo cual es fundamental para el manejo adecuado de riesgos y la eficiencia operativa.	Al observar la dinámica de trabajo y la interacción durante la capacitación en MEGA SAS me ha profundamente impresionada y optimista. La dedicación y el compromiso de la empresa hacia la seguridad y el bienestar de sus empleados y de la comunidad son evidentes.
Dicha actividad fue realizada en el siguiente orden:	Y si de comunidad hablamos, MEGA SAS juega un papel crucial en la comunidad de Santiago de Cali, no solo a través de su labor de iluminar las calles y parques, sino también contribuyen a la seguridad ciudadana. La adecuada iluminación pública reduce la delincuencia y mejora la calidad de vida de los habitantes. Durante la capacitación, se pudo observar cómo la empresa no solo se preocupa por sus empleados, sino también por	Ver la receptividad y el interés genuino de los operativos durante la capacitación me hace sentir una gran admiración por la cultura organizacional que MEGA SAS ha construido. La forma en que la empresa ha tratado de ir adaptando sus procesos internos ante los cambios contractuales con EMCALI, sin perder de vista sus objetivos de seguridad y calidad, es realmente meritorio. Sin embargo, se evidenciaron otros aspectos que son importante más
3:00 PM - 3:15 PM: Bienvenida y Presentación		
3:15 PM - 4:00 PM: Explicación del Tema (Riesgo Mecánico y Manejo de Herramientas Manuales-Mecánicas)		
4:00 PM - 4:30 PM: Actividad Lúdica		

4:30 PM - 5:00 PM: Prueba Grupal Escrita

5:00 PM - 5:30 PM: Reparto de Refrigerio y Cierre

Es importante precisar, que Megaproyectos de Iluminaciones de Colombia S.A.S es una empresa fundada en 1999, dedicada a la administración, mantenimiento, expansión y modernización de la red de alumbrado público en Santiago de Cali. Con el tiempo, ha ampliado sus servicios a nivel nacional e internacional, en proyectos tanto públicos como privados. Desde el año 2000, ha sido el único operador de la red de alumbrado público de Cali, inicialmente gestionando todas las actividades relacionadas hasta el 2022, cuando su rol se limitó a operaciones y mantenimiento de la red AP debido a cambios contractuales con EMCALI.

Durante la visita a Megaproyectos se logra destacar la activa participación y la efectiva comunicación entre el personal operativo y el área de SGI. La capacitación, centrada en el manejo de herramientas manuales y mecánicas y en la prevención de riesgos mecánicos, fue impartida por Andrea, del personal de ARL Colpatria, a

el bienestar de la comunidad. Al educar a sus operativos sobre seguridad y autocuidado, asegurando que el trabajo realizado en terreno sea seguro tanto para los trabajadores como para los ciudadanos.

Por otra parte, la comunicación dentro de MEGA SAS parece ser efectiva y participativa, lo cual se refleja en la manera en que se organizó y llevó a cabo la capacitación. Desde la coordinación previa por teléfono y WhatsApp hasta la interacción durante la sesión, las áreas de SGI y Operativa de la empresa mostraron una disposición abierta al diálogo y la cooperación. La participación activa de los operativos durante las actividades lúdicas y las pruebas grupales indica que hay un buen flujo de información y retroalimentación, lo cual es esencial para la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos de seguridad.

Es importante precisar, como estas categorías son cruciales para el éxito de sus operaciones y para mantener un entorno seguro y eficiente tanto para sus empleados como para la comunidad en general. La empresa demuestra que valora la seguridad, la educación y la colaboración, factores que contribuyen

adelante entrar a analizar, dado que otras cosas llamaron mi atención en cuanto a los comportamientos, los mensajes verbales y no verbales, los patrones de interacción y cualquier otro aspecto relevante para la comunicación, entre los mismos operativos y otras áreas.

Sin embargo, la comunicación participativa que se observó durante la sesión me deja una sensación de confianza en que MEGA SAS podría estar en el camino correcto. La capacidad de la OSP para mantener una comunicación efectiva y una red social cohesiva, incluso en tiempos de cambio y reestructuración, es un indicador de su resiliencia y fortaleza.

Desde mi rol como investigadora, me siento motivada por la experiencia en la que me he encaminado. Observar cómo una empresa puede impactar positivamente tanto a sus empleados como a la comunidad, a través de una gestión comprometida y humana, refuerza mi creencia en la importancia de la responsabilidad social corporativa y la comunicación interna efectiva.

la que la empresa está adscrita. Esta sesión tuvo como objetivo promover la cultura de concientización y autocuidado en el personal operativo.

Los operativos demostraron receptividad y compromiso durante la capacitación, lo que evidencia una sólida cultura de aprendizaje y seguridad en la empresa.

Durante la actividad realizada con Andrea de ARL Colpatria, ella introdujo el tema del riesgo mecánico y el uso adecuado de herramientas manuales y mecánicas. Posteriormente, realizó una actividad lúdica y colaborativa, permitiendo que los operativos participaran en una actividad interactiva para reforzar los conceptos aprendidos.

Luego se dio paso a la prueba grupal escrita, donde se evaluó el conocimiento adquirido mediante una prueba escrita en grupos.

Y para finalizar la actividad, fueron repartidos unos refrigerios, procediendo con el cierre de la misma y de la jornada laboral como tal.

En definitiva, la visita a Megaproyectos de Iluminaciones de Colombia S.A.S fue un ejemplo de cómo la empresa se enfoca en la seguridad y capacitación de

significativamente a su impacto positivo en Santiago de Cali.

su personal, demostrando un compromiso continuo con la mejora y el bienestar tanto de sus empleados como de la comunidad. La comunicación abierta y la participación activa fueron clave para el éxito de esta capacitación.

Nota. Elaboración propia con base a la información recolectada durante la observación y entrevista de la OSP. Mega proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS

Informe Sociopráxico

La visita a Megaproyectos de Iluminaciones de Colombia S.A.S, me permitió observar el dinamismo organizacional durante una capacitación enfocada en el manejo de herramientas manuales y mecánicas y la prevención de riesgos mecánicos. Esta capacitación fue impartida por Andrea, del personal de ARL Colpatria, y se desarrolló en cuatro etapas: explicación del tema, actividad lúdica, prueba grupal escrita y reparto de refrigerios.

Recordemos que MEGA SAS fundada en 1999, ha sido fundamental en la administración y modernización de la red de alumbrado público de Santiago de Cali. La empresa, que asumió la responsabilidad exclusiva de esta red en el 2000, sufrió cambios significativos en 2022 debido a modificaciones contractuales con EMCALI, limitando su rol a operaciones y mantenimiento, obligando a una reestructuración interna.

Durante la capacitación, los operativos demostraron una receptividad notable y una participación activa, reflejando una sólida cultura de aprendizaje y seguridad. Sin embargo, uno de los aspectos destacados fue el impacto del cambio contractual en la comunicación interna, evidenciado en las interacciones entre operativos antiguos, nuevos e ingenieros.

La sociopraxis observada en MEGAS SAS se caracteriza por una red social estable y bien estructurada, donde la cooperación y el apoyo mutuo son evidentes. Según autores como Fresno et. al (2014):

Red social es un conjunto de individuos dentro de una estructura de relaciones. Esa estructura es un soporte casi “virtual”, un tejido, una net que se origina entre los individuos interrelacionados por vínculos de amistad, de colaboración, o de otro tipo de interés. (p. 25).

En MEGA SAS, esta cohesión se manifiesta en la receptividad y el compromiso de los operativos durante la capacitación. En términos de comunidad, MEGA SAS desempeña un papel vital en Santiago de Cali, no solo mejorando la infraestructura de iluminación, sino también contribuyendo a la seguridad ciudadana, donde es claro que la participación activa y la colaboración, son elementos promovidos dentro de las actividades en MEGA SAS.

La comunicación participativa, observada durante la capacitación, es otro componente crucial. La teoría de la acción comunicativa López (2013):

Cobra una dimensión social y política que propone a los sujetos la exigencia del derecho a participar, a ser interlocutores y a superar la actitud de mera recepción a la que los medios masivos y las actitudes autoritarias y verticales les han acostumbrado. (p. 46).

En MEGA SAS, la interacción y la disposición al diálogo durante la sesión de capacitación reflejan un entorno donde la comunicación efectiva es prioritaria, a pesar de los desafíos presentados por los cambios contractuales.

Como investigadora, la observación en la OSP me ha dejado una impresión profunda y una sensación de optimismo. La dedicación y el compromiso hacia la seguridad y el bienestar de los empleados y la comunidad son palpables. Ver la receptividad y el interés genuino de los

operativos durante la capacitación me llena de admiración por la cultura organizacional que MEGA SAS ha construido. A pesar de los desafíos derivados de los cambios contractuales con EMCALI, la empresa ha mantenido su enfoque en la seguridad y la calidad, adaptando sus procesos internos sin perder de vista sus objetivos fundamentales.

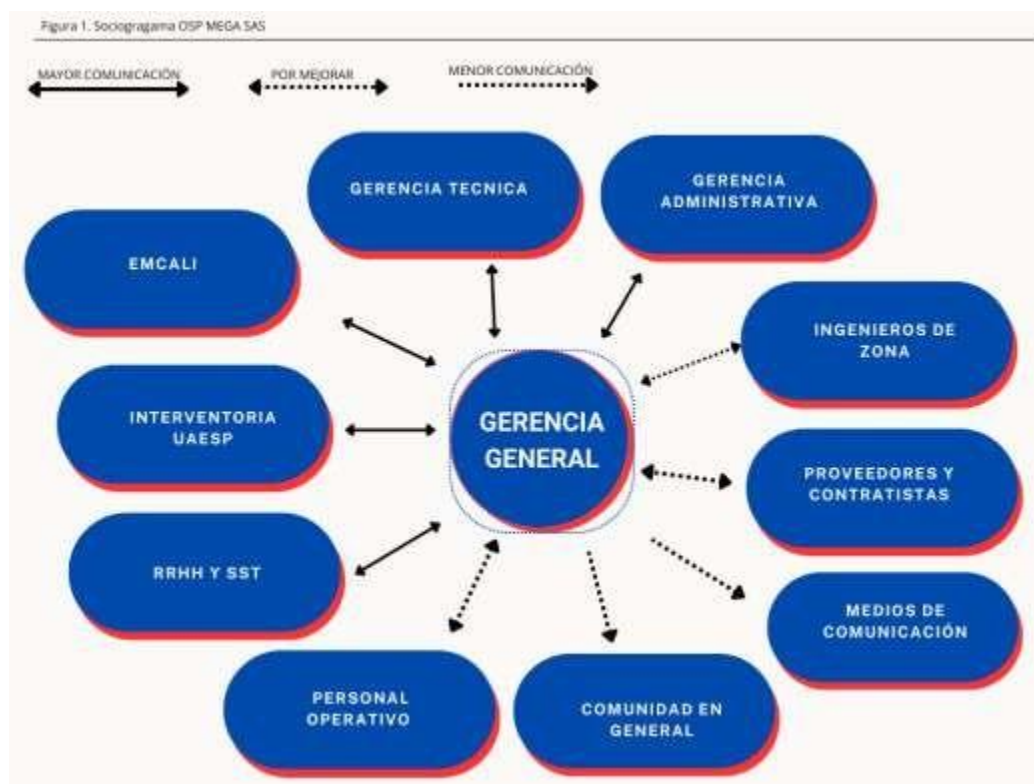
No obstante, he percibido que otras áreas requieren atención, especialmente en términos de comunicación interna entre los operativos y las gerencias. Las interacciones y los mensajes verbales y no verbales reflejan ciertos desafíos y traumatismos que han surgido debido a la reducción de actividades y la reestructuración interna. Estos aspectos merecen un análisis más profundo para comprender mejor sus implicaciones y buscar soluciones que fortalezcan la cohesión y la comunicación dentro de la organización.

Finalmente, el diario de campo realizado en MEGA SAS fue reveladora. La empresa demuestra un fuerte compromiso con la seguridad y el bienestar, pero enfrenta desafíos significativos debido a los cambios contractuales, sobre los canales de comunicación interna. La capacidad para adaptarse y mejorar la comunicación interna será crucial para su resiliencia y éxito futuro.

Construcción

Figura 1

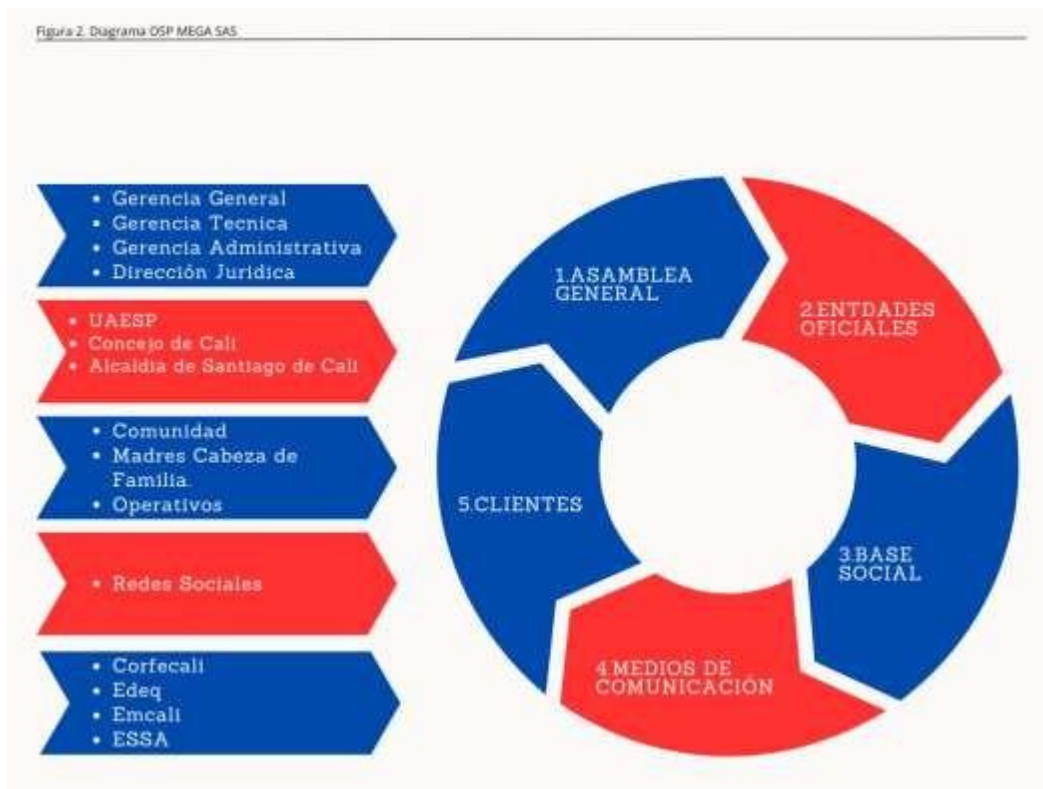
Sociograma Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS



Fuente. Elaboración propia, con base a la información suministrada por las OSP.

Figura 2

Diagramas conjuntos de acción Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS



Fuente. Elaboración propia con base a la información recolectada de Mega proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS

Tabla 4*Matriz de Posicionamiento*

Clases o Actores sociales	Afín	Diferente	Ajeno	Opuesto
Gerencia General	X			
Gerencia Administrativa	X			
Gerencia Técnica	X			
Dirección Jurídica	X			
UAESP		X		
Concejo de Cali				X
Alcaldía de Santiago de Cali				X
Comunidad		X		
Madres cabeza de Familia	X			
Operativos	X			
Redes Sociales	X			
Corfecali		X		
Edeq		X		
Emcali	X			
ESSA		X		

Nota. Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP

Tabla 5*Matriz Comparativa*

OSP	OSP escogida para el ejercicio investigativo	OSP1	OSP2	OSP3
Fines u objetivos (Misión y Visión)	<p>Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS, es una organización privada que presta un servicio público en la operación, mantenimiento y modernización de la red de Alumbrado Público en la ciudad de Santiago de Cali, adicionalmente realiza otros proyectos como Alumbrado Navideño en diferentes ciudades como: Cali, Jamundí, Palmira y en el departamento del Quindío y algunos pueblos de Antioquia. MEGA SAS, mediante la prestación de sus servicios se encuentra en la constante búsqueda de satisfacer a sus clientes internos como externos.</p> <p>Como organización consolidada tiene como visión ser en el 2030 líder en la prestación de servicios de Alumbrado Público y Alumbrado Navideño,</p>	<p>EDEQ – Empresa de Energía del Quindío, es una empresa del grupo EPM, la cual provee soluciones integrales en distribución y comercialización de energía eléctrica en el departamento del Quindío, además contribuyen al bienestar y desarrollo del entorno, con una cultura organizacional orientada al servicio al cliente y comprometida con el cumplimiento de la promesa de valor a sus grupos de interés.</p> <p>En cuanto a su visión, buscan ser una empresa referente en Latinoamérica en la prestación de servicios públicos, creando valor para sus grupos de interés, fundamentada en una sólida cultura de servicio, excelencia operacional y prácticas socialmente responsables.</p>	<p>ALUBAQ SAS – Empresa dedicada a la prestación del servicio en la operación, mantenimiento y modernización del Alumbrado Público en Barranquilla, la cual, tiene como misión prestar un servicio de alta calidad en la red, contribuyendo en el mejoramiento de la infraestructura del AP, preservando a su vez el medio ambiente que impactan y brindar seguridad y salud a sus trabajadores.</p> <p>Esta organización busca en el 2025, ser una empresa integrada, con operaciones a nivel regional, reconocida</p>	<p>ESSMAR ESP – Empresa de Alumbrado Público en Santa Marta. Tiene como misión garantizar la prestación de servicios públicos, directamente o a través de un tercero, generando valor público al Distrito de Santa Marta. Su visión, lograr reconocimiento a nivel nacional por la calidad en la prestación de sus servicios públicos.</p> <p>Esta organización se destaca por incorporar dentro de sus valores corporativos: valor, honestidad, justicia, participación y respeto.</p>

mediante la innovación y el desarrollo sostenible de cada una de sus actividades, con el fin de lograr una mayor permanencia en el sector eléctrico.

Entre sus valores corporativos se promueve el servicio, el cumplimiento, la innovación, el respeto, la empatía y el compromiso con su cliente interno, externo y comunidad en general.

por su excelencia operacional, talento humano, y gestión inteligente del alumbrado público gracias a la utilización de materiales de alta calidad y tecnología apropiada en su servicio.

Dentro de sus valores corporativos se promueven: actitud positiva, respeto, orientación al cliente y usuarios, entre otros.

Localización

Calle 16 # 18-65 B/-
Guayaquil, Cali

Carrera 13 N° 14-17 Armenia
(Q)

Dirección: Cra 67 #
58 – 15, Barranquilla

Km 7 Troncal del Caribe
Calle 70 N° 12-418 Bodegas
Gaira
Santa Marta

Miembros	<p>German Gustavo Padilla S. – Representante Legal y Gerente General</p> <p>Luis Gerardo Arango M. – Gerente Administrativo</p> <p>Nelson Millán – Gerente Técnico</p> <p>Lyana Espinal – Directora Jurídica</p> <p>RRHH Y SST</p> <p>Ingenieros de Zona Operativos</p> <p>Vehículos</p> <p>Taller eléctrico</p> <p>Compras</p> <p>Diseño</p> <p>Contabilidad</p>	<p>Fabio Alberto Salazar – Gerente General</p> <p>Jinneth Marulanda – Jefe Asuntos legales</p> <p>Jorge Iván Grisales - Jefe Finanzas</p> <p>Mónica Marcela Rojas – Equipo de Comunicaciones</p> <p>Subgerencia de Distribución</p> <p>Subgerencia subestaciones y líneas.</p> <p>Área Gestión Comercial</p> <p>Área Gestión Operativa</p> <p>Área suministro y soporte Administrativo</p>	<p>Represente Legal</p> <p>Gerencia General</p> <p>Personal técnico</p> <p>Ingenieros</p> <p>Operativos</p>	<p>Represente Legal</p> <p>Gerencia General</p> <p>Personal técnico</p> <p>Ingenieros</p> <p>Operativos</p>
Proyectos desarrollado	<p>Modernización y Expansiones a LED y CMH en Cali</p> <p>Alumbrados Navideños en Cali, Armenia y sus alrededores, Palmira, Jamundí, Tegucigalpa-Guatemala, entre otros</p> <p>Mantenimiento e iluminación tuéneles vía B/ventura</p> <p>Iluminación estadio Palmaseca</p> <p>Iluminación Plazoleta de la Caleñidad – Jairo Varela</p>	<p>Mejoramiento y sistematización de las subestaciones y redes como:</p> <p>Construcción de la Subestación la Patria.</p> <p>Construcción de la Subestación Calarcá incluyendo sede administrativa.</p> <p>Construcción de la Subestación Puerto Espejo.</p> <p>Construcción de la Subestación La Tebaida a</p>	<p>Iluminación de escenarios y parques importantes de la ciudad.</p> <p>Alumbrado Navideño.</p>	<p>Modernización de 23.152 luminarias LED y 766 luminarias Metal Halide.</p>

	Iluminación túnel Cisneros Iluminación hundimiento Av Colombia	nivel de 115 kilo voltios. Construcción de edificaciones amigables con el medio ambiente, por eso su sede de mantenimiento de redes es el primer edificio bioclimático del Quindío. Aliado: Grupo EPM		
Aliados	Aliado: Grupo Ethuss		No registra información.	Aliado: Súper intendencia de servicios públicos, Procolombia
Antigüedad Descripción de sus redes sociales	25 años. Desde 1999 Dentro de la organización existe una matriz de comunicaciones, la cual detalla los procesos de la misma y los aspectos que debe de comunicar cada proceso (que, cuando, a quien, como, quién, y donde), sin embargo, hay procesos que no cumplen con dicha matriz, por desconocimiento y otros la conocen, pero no la aplican. Generando ruido en la comunicación, al no tener claridad de esto. De cierto modo, esto provoca que se presenten barreras comunicacionales tanto al interior como al exterior de la organización. Por ejemplo, se evidencia que el personal es el	35 años. Desde 1989 Con base a la información que registra en su página web, se logra evidenciar en general, que la organización a través de su equipo de comunicaciones y partes interesadas de la misma, mantienen un relacionamiento con entidades públicas y privadas, las cuales van desde Universidades (Quindío, San Buenaventura, La Gran Colombia, entre otras), mesas de trabajo con municipios y campañas educativas y de acción. Dentro de su organización se puede observar una estructura organizacional como es el organigrama, a su	8 años. Desde 2016 La página web no proporciona mayor información de sus redes de comunicación. Solo se observan las redes sociales tecnológicas como página web, WhatsApp y canales tradicionales como teléfonos y punto físico.	32 años. Desde 1992 La organización ofrece diferentes espacios, mecanismos y acciones que permiten la participación ciudadana con los asuntos de interés de la organización como: Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas, Planeación y/o presupuesto participativo, Contenidos sobre consulta ciudadana, Colaboración e innovación abierta con la participación ciudadana, Rendición de cuentas y Control social.

más afectado, dado que la comunicación llega a medias.

Actualmente no se evidencia comunicación con la comunidad, hasta el 2022 cuando existía el Dpto. de Comunicaciones, se veía mayor acercamiento con los mismos, a través de mesas de trabajo, recorridos y campañas con Líderes, presidentes de la JAC y JAL. Pero debido a las condiciones contractuales con su cliente EMCALI, estas actividades comunicacionales se dejaron de hacer.

vez cuenta con diversos canales de comunicación, puntos físicos, telefónico, redes sociales tecnológicas y por supuesto la página web.

Tipo de comunidad ética	comunidad ética ambiental y responsabilidad social	comunidad ética ambiental y responsabilidad social	comunidad ética ambiental y responsabilidad social	comunidad ética ambiental y responsabilidad social
Fuentes (de dónde extrajo la información para esta matriz o tabla)	https://www.alumbradocali.com.co/	https://www.edeq.com.co/acerca-de-edeq/quienes-somos/nuestra-historia	https://www.alubaq.com/	https://essmar.gov.co/alumbrado-publico/

Nota. Elaboración propia con base a la información recolectada de la página web en la OSP escogida y la información de las demás OSP fue extraída de su página web.

Informe de Investigación

El presente informe se fundamenta desde la investigación que se ha venido desarrollando a nivel interno de la OSP Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS, en la cual se abordarán aspectos claves como las redes de relaciones, los vínculos que se tejen tanto a nivel interno y externo de esta OSP, entre otros, ha permitido conocer aquellos actores de acción que mueven este círculo denominado redes sociales.

Sin embargo, es fundamental hacer un breve recorrido del impacto que tuvo esta OSP en la comunidad caleña. Y es que, Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS en el año 2000 se convirtió como el único operador y administrador de la red de alumbrado público de Santiago de Cali, gracias al contrato realizado con su cliente EMCALI. Desde ese tiempo, la empresa causó un impacto positivo en los corazones y mentes de los caleños, por la gran labor realizada en los diferentes barrios y corregimientos, al mantener una ciudad bien iluminada. Como decía su eslogan “Iluminamos tus noches”, donde no solo cautivo los corazones de los caleños, sino la de sus trabajadores, donde día a día el personal operativo recorría cada rincón de la sucursal del valle, teniendo una comunicación directa y constante con la comunidad, donde gracias a la labor que realizaban en terreno esta era reconocida por muchos y eso generaba un gran sentido de pertenencia por su organización. El personal operativo es el garante del buen servicio que brinda la organización y la imagen de la misma en las calles de Cali.

Pese que en la actualidad esta OSP ha atravesado por una transformación significativa desde el cambio contractual con su cliente EMCALI en el año 2022. Se pudo observar desde ese año, como esos cambios estrecharon las relaciones de los actores principales dentro de esta red como es el personal operativo, el personal administrativo, la líder de comunicaciones (hasta su disolución), y los clientes, especialmente EMCALI. Las situaciones que han afectado estas

relaciones incluyen la eliminación del Departamento de Comunicaciones y por ende la reducción de los canales de comunicación. Provocando que la motivación de los empleados centradas en el sentido de pertenencia y la necesidad de información constante, se hayan visto comprometidas por estos cambios, generado desconexión y desmotivación entre los mismos. Dado que la comunicación se limitó a correos electrónicos y carteleras, afectando negativamente el sentido de pertenencia, mermado la socialidad y la cohesión de la comunidad laboral. De acuerdo con los autores Kamlongera, C., Mafalopulos, P. (2008), refieren que

Los problemas relacionados con la comunicación son aquellos que tratan temas relacionados con la participación de la población, sus percepciones, la adopción de la innovación y el cambio de conducta. Esta clase de problemas generalmente corresponden al cambio de conciencia, en el conocimiento, en las actitudes y las prácticas.(p, 39)

Las relaciones que se tejen alrededor de Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS pueden generar tanto armonía como conflicto. Y es que, antes del cambio contractual, la existencia del Departamento de Comunicaciones facilitaba la armonía mediante la organización de eventos y actividades de bienestar, tales como fiestas de fin de año, celebraciones del día del niño y de la madre, reconocimientos y juegos en línea sobre temas corporativos, existían diversos medios de interacción. Estas actividades no solo promovían la integración, sino que también utilizaban tecnologías para conectar y motivar a los empleados. Teniendo en cuenta esto, Chadi de Yorio, M. R. (2007) afirma que:

Los sistemas, en su fluir constante y vital, gestan el armado de sus tejidos de relaciones, a modo de un "rompecabezas" donde cada pieza ocupa un "lugar" determinado en la armonía del conjunto. Tal vez, allí pueda existir un "aparente determinismo" de la vida y la existencia de cada ser. (p. 20).

Por otra parte, la comunicación horizontal y participativa se evidenciaba en las actividades organizadas por el Departamento de Comunicaciones, donde todos los empleados podían participar en la creación de contenido para redes sociales. Esta forma de comunicación promovía el consenso y la armonía social, al permitir la expresión abierta y la participación activa de los empleados. En contraste, la actual reducción a comunicaciones unidireccionales, como correos electrónicos y carteleras, ha generado conflicto y desmotivación. En relación con Chadi de Yorio (2007):

El trabajo en red requiere una mirada más horizontal, donde los liderazgos son rotativos y complementarios, donde lo que importa es la no fragmentación y las múltiples miradas y por lo tanto, se debe crear un espacio de encuentro simétrico, descentralizado, que vaya ganando más autonomía, con grados de libertad que posibilite una comunicación flexible y creativa. (p. 74).

Otro elemento crucial que debe considerarse en el análisis es la matriz de comunicaciones. Esta matriz, que se empleó hasta el año 2021, ofrecía un marco estructurado para gestionar los flujos de información y asegurar que todos los miembros de la organización estuvieran bien informados y conectados. La matriz de comunicaciones proporcionaba claridad sobre los canales de comunicación disponibles, los responsables de cada tipo de comunicación y la frecuencia de los mensajes. Desde que se implementaron los nuevos términos del contrato con EMCALI, la matriz ha sufrido cambios drásticos, eliminando muchos procesos esenciales y reduciendo significativamente los canales de comunicación.

Para mejorar esta situación, es crucial implementar varias recomendaciones. Primero, que se pueda reactivar el Departamento de Comunicaciones para gestionar de manera efectiva la comunicación interna y externa. Segundo, se deben diversificar los canales de comunicación,

incluyendo herramientas digitales como aplicaciones móviles y plataformas de colaboración. Tercero, es fundamental fomentar actividades de bienestar que promuevan la integración y el bienestar de los empleados. Según esto, Cueto Gómez, I. (2019) afirma que:

Una estrategia de comunicación para el desarrollo es la combinación de métodos, mensajes y enfoques por medio de los cuales se busca alcanzar los objetivos de comunicación de proyectos que promuevan transformaciones eficientes a partir de las necesidades de las comunidades, enmarcadas en la elaboración de propuestas que mejoren sus condiciones de calidad de vida. (p,39)

Asimismo, para fortalecer la red de relaciones en Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS, se debe promover una cultura de comunicación abierta que permita a los empleados expresar sus ideas y preocupaciones y recibir retroalimentación constante. Además, es importante reestablecer la comunicación con la comunidad a través de mesas de trabajo, campañas y actividades con líderes comunitarios. Finalmente, se deben ofrecer talleres y capacitaciones en habilidades comunicacionales, tanto para la atención al cliente como para la comunicación interna. Cimas (2010) menciona que: “A medida que nos movemos en la comunidad y su territorio, vamos creando lazos de confianza y trabajando con aquellos “cómplices” con los que poco a poco iremos constituyendo el Grupo Motor del proceso participativo” (p. 8).

En conclusión, la situación de redes sociales en Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS ha experimentado un deterioro significativo desde el cambio contractual con EMCALI. Es crucial que la organización tome medidas para revitalizar la comunicación interna y externa, diversificar los canales comunicacionales y reestablecer un entorno de trabajo colaborativo y motivacional. Esto no solo mejorará el sentido de pertenencia de los empleados,

sino que también fortalecerá la red de relaciones y vínculos dentro y fuera de la organización. La restauración y actualización de una matriz de comunicaciones robusta será esencial para estructurar y optimizar estos esfuerzos.

Proyección

Fundamentos Conceptuales y Contextuales de la Estrategia Comunicacional

Es evidente que, dentro del entorno empresarial actual, la comunicación es un elemento clave y eficaz para el éxito y el buen funcionamiento de cualquier organización. Y, en Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS, a lo largo de esta intervención y acercamiento realizada con esta OSP participativa, se ha evidenciado que es una organización comprometida con la excelencia en sus operaciones y en la prestación de sus servicios. Sin embargo, actualmente esta OSP enfrenta desafíos significativos en su comunicación interna y externa.

Dejando entrever, los desafíos comunicacionales que afectan la motivación y el sentido de pertenencia de sus colaboradores, en especial la parte operativa (linieros y conductores), así como la relación con la comunidad y otros actores clave (EMCALI, UAESP, Ediles, entre otros).

Por ende, para la lograr revitalizar esa comunicación participativa y horizontal de esta OSP, es importante implementar estrategias de comunicación tanto efectivas como adaptativas, Kamlongera, C., y Mafalopulos, P. (2008) señala que: “ una estrategia de comunicación es una serie de acciones bien planificadas que se propone lograr ciertos objetivos a través del uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación” (p. 8), permitiendo así, que no solo se mejore la comunicación, sino que también se fortalezcan esas redes sociales que sustentan el éxito y transformación de Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS.

Continuando en la misma línea de los autores Kamlongera, C., y Mafalopulos, P. (2008) “ Los objetivos son la base de la estrategia. Una vez que los objetivos están definidos, es necesario evaluar los recursos disponibles para perfeccionar la estrategia de comunicación” (p,8). Es por ello, que esta estrategia de comunicación tiene como objetivo general. Fortalecer las redes

sociales internas y externas de MEGA SAS para mejorar la cohesión organizacional, la comunicación efectiva y la conexión con la comunidad y otros actores clave.

Este objetivo será alcanzando mediante 4 acciones específicas:

Reactivar y estructurar el departamento de comunicaciones: Contratando a una Comunicadora Social con experiencia en manejo de redes sociales.

Establecer pantallas de TV o monitores en lugares estratégicos de la organización donde se publiquen anuncios importantes, boletines informativos, reconocimientos, actividades, entre otros. Esto facilita la interacción y una participación activa.

Reactivar y compartir contenido relevante en redes sociales (Facebook ,X y pagina web), incluyendo logros de la empresa, celebraciones de empleados y actividades comunitarias.

La gerencia, recursos humanos y comunicaciones deben Implementar encuestas regulares, sesiones de feedback y reuniones abiertas.

Es importante precisar, que la efectividad de esta estrategia se medirá a través de indicadores clave teniendo en cuenta aspectos como: participación en actividades de bienestar, la frecuencia y calidad de las interacciones en redes sociales, la satisfacción de los empleados y la comunidad y la reducción de conflictos internos.

Villalobos (2012), refiere que: “Construir ciudadanía significa promover y facilitar el diálogo entre protagonistas y actores diferentes y diversos, en medio de presiones y tensiones, que hacen más difícil el desafío”. (p. 4). Al integrar estas acciones en la estrategia, MEGA SAS no solo mejorará la cohesión interna, sino que también fortalecerá las relaciones con sus redes sociales.

Por otra parte, la herramienta estratégica DAFO es importante como componente del análisis para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa de MEGA SAS, ya que a través de ella se logra planificar y evaluar la posición tanto actual como a futuro del impacto que puede generar las estrategias. CIMAS (2010), señala que la DAFO “Es una matriz que nos permite definir y contextualizar una situación problemática en una localidad a partir de cuatro marcos de análisis: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades”.

Por consiguiente, encontramos en MEGA SAS

Fortalezas

Existencia de un marco para la comunicación.

Apoyo de la gerencia para la mejora continua.

Experiencia y trayectoria

Oportunidades

Potencial para reactivar y mejorar la cohesión interna.

Uso de tecnología y plataformas digitales.

Enlace con la comunidad y entidades externas

Debilidades

Reducción previa de canales de comunicación.

Desmotivación y desconexión entre empleados.

Falta de un equipo de comunicaciones activo.

Amenazas

Resistencia al cambio por parte de algunos empleados.

Limitaciones presupuestales.

En conclusión, el fortalecimiento de las redes sociales en MEGA SAS es fundamental para mejorar la cohesión interna, la comunicación efectiva y la conexión con la comunidad. La estrategia propuesta incluye la reactivación del Departamento de Comunicaciones, la diversificación de canales, la interacción comunitaria, y la promoción de contenido digital relevante.

Donde la implementación de una plataforma de comunicación alternativa, facilitara la interacción y participación activa, fortaleciendo aún más las dinámicas comunicativas. Estas acciones permitirán a MEGA SAS adaptarse de manera efectiva a su entorno en constante evolución, asegurando el éxito sostenido y la satisfacción de todos sus actores clave.

Conclusiones

En el contexto actual de las organizaciones, las redes sociales han surgido como herramientas fundamentales para la comunicación y la interacción tanto interna como externa. Para MEGA SAS, la utilización efectiva de estas plataformas no solo puede fortalecer la cohesión interna, sino también mejorar significativamente las relaciones con la comunidad y otros actores clave. El análisis realizado en esta investigación subraya la importancia de revitalizar y optimizar las redes sociales de la organización para asegurar un flujo de información eficiente y una comunicación participativa.

En conclusión, esta investigación destaca la importancia de identificar y comprender las prácticas sociales organizadas dentro de una comunidad, mediante el análisis de su estructura y perfil comunicacional de la OSP MEGA SAS. Este conocimiento es fundamental para proyectar procesos de investigación y transformación social efectivos y adaptados a las necesidades y dinámicas locales.

La aplicación de la Investigación Acción en una Organización Social Participativa (OSP), con el enfoque de socio-praxis, ha demostrado ser una herramienta poderosa para empoderar a la comunidad de MEGA SAS y posicionarla como protagonista en su propio proceso de cambio. Este enfoque participativo fomenta la reflexión crítica, la toma de decisiones colectivas y la acción transformadora, generando impactos significativos en el desarrollo y el bienestar de la comunidad.

Es por ello, que el uso del sociograma como herramienta fundamental en este análisis facilito la comprensión de las interacciones dentro de la OSP y la importancia que representa el entorno de redes sociales dentro de la misma, ya que facilitan que haya una mejor cohesión entre los mismos trabajadores y la comunidad. Evidenciando la necesidad de reactivar y reestructurar

herramientas como la matriz de comunicaciones y el Departamento de Comunicaciones para mejorar el flujo de información y comunicación.

Y es claro, que al momento de implementar una estrategia basada en redes sociales fortalecerá las dinámicas comunicativas, adaptando a MEGA SAS a un entorno que está en constante evolución y éxito continuo. Este enfoque no solo resolverá los desafíos actuales, sino que también sentará las bases para una interacción continua y efectiva, promoviendo una mayor cohesión y colaboración dentro de la organización y con la comunidad.

Referencias Bibliográficas

- CIMAS - Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader (2010), Manual de Metodologías participativas (p.27). http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf
- Chadi de Yorio, M. R. (2007). Redes sociales en el trabajo social. Espacio Editorial. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66926?page=5>
- Cueto Gómez, I. (2019). Comunicar para conservar Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/catart?codigo=4780060>
- Fresno, M. D. Paunero, D. S. y Marqués, P. (2014). Conectados por redes sociales: introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723?page=1>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI. Open this document with ReadSpeaker docReader <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- Kamlongera, C., Mafalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader 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. Open this document with ReadSpeaker docReader 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

Noguera Vivo, J. M. author. (2011). Redes sociales para estudiantes de comunicacion: 50 ideas para comprender el escenario online. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/33533>

Vélez, G. (2011). Exploración de las relaciones entre redes sociales y comunicación. En Razón y Palabra (61). <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n61/gvelez.html>

Villasante, T. (s.f.). La sociopraxis, un acoplamiento de metodologías participativas. Open this document with ReadSpeaker docReader <http://www.ecosad.org/laboratorio-virtual/phocadownloadpap/METODO-IMPLICATIVAS/la-socio-praxis-un-acoplamiento-de-metodologias-implicativas-r-villasante%202.pdf>

Villalobos, O. (2012). Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales. Quórum Académico, Vol. 9, No. 1, 2012. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/24900>

Apéndices

Apéndice A

Carta de Intención



126(46)
Cartagena de Indias, D. T. y C., 7 de mayo de 2024

Señores
MEGA PROYECTOS DE ILUMINACIONES DE COLOMBIA S.A.S.
Ata. GERMAN GUSTAVO PADILLA SARMIENTO
Gerente General
E. S. M.

Cordial saludo.

La **UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD-** es una Institución de Educación Superior de carácter oficial, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, creada mediante Ley 52 de Julio 7 de 1981, transformada por la Ley 396 de 1997 y el Decreto 2770 de 2006, e Institución acreditada en Alta Calidad mediante Resolución 025081 del 29 de diciembre de 2021 otorgada por el Ministerio de Educación Nacional.

La estudiante **Carolina Ximeña Puentes Jaramillo**, identificada con cédula de ciudadanía N° 1144163547, se encuentra en este momento cursando el **Diplomado de Profundización en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DPCRSC)** como opción de grado para obtener su título profesional como Comunicador Social; dicha opción de grado busca realizar un ejercicio de conocimiento e investigación comunicacional al interior de una Organización Social Participativa, proceso sobre el cual, se realiza una postulación por parte del estudiante, la cual en común es avalada por el equipo docente, con el fin de garantizar se logren los resultados de aprendizaje proyectados. Sobre el particular, el estudiante en mención considera oportuno realizar este ejercicio académico al interior de la organización que usted a bien dirige.

Este ejercicio académico tiene como propósito principal: Fortalecer las competencias investigativas y de gestión comunicacional en el estudiante, por medio del diagnóstico y análisis en perspectiva de Red Social de una organización social participativa, que le permitan diseñar una estrategia de fortalecimiento comunicacional para la organización, articulando lo social participativo con lo comunicacional de manera contextualizada, viable y pertinente.

Dicho propósito se realizará desde la estrategia de aprendizaje: Investigación-Acción, la cual busca que fruto de la investigación se formulen e implementen estrategias o acciones que den solución a la problemática o contribuyan a su solución en términos de la comunicación. Esta estrategia está organizada en seis (6) Fases:

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
CCAV Cartagena Dirección: Barrio Paraguaré, Transv. 45 # 44 a - 221
Teléfono: 605 - 6628812

227
227-42848



- ✓ Fase 1: Aprestamiento.
- ✓ Fase 2: Conceptualización.
- ✓ Fase 3: Implicación.
- ✓ Fase 4: Construcción.
- ✓ Fase 5: Proyección.
- ✓ Fase 6: Comunicación Transformadora.

[Handwritten signature]

Como universidad, estaríamos muy agradecidos que puedan abrir las puertas de la organización al estudiante en mención para que pueda desarrollar su ejercicio práxico y práctico al interior de esta.

Cordialmente,

[Handwritten signature]
LUIS GUILLERMO MONSALVE JIMÉNEZ
Director y Docente del DPCRSC

Proyectó: Luis Guillermo Monsalve Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
CCAV Cartagena Dirección: Barrio Paraguay, Transv. 45 # 44 a - 221
Teléfono: 605 - 6628812

F-007
201-0408

Cali 01 de mayo de 2024

Señores

Mega Proyectos de Iluminaciones de Colombia SAS
Atn. German Gustavo Padilla Sarmiento
Gerente General
E. S. M.



Cordial saludo,

Mí nombre es **Carolina Ximena Puentes Jaramillo** identificado(a) con C.C. **1.144.163.547** del municipio de Cali, actualmente me encuentro cursando el programa de Comunicación Social en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- y estoy ad-por-tas de recibir el título de Comunicador Social.

Escogí como trabajo de grado una opción muy interesante que es el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación. El Diplomado busca posibilitar que, a través de un trabajo académico e investigativo, el estudiante proponga una acción o acciones de fortalecimiento comunicacional dirigidas a la organización con la cual se desarrolló la investigación. Estas acciones hacen parte de una estrategia que será formulada a partir de un juicioso proceso de contacto, indagación, y conocimiento de la organización, obviamente acogiéndose a los parámetros que las dinámicas propias de esta exijan.

La organización no se compromete a implementar la estrategia que el estudiante diseñe y proponga, pero si la organización lo considera adecuado y provechoso, sería muy importante realizar dicha implementación, lo cual además evidenciaría la pertinencia de la estrategia diseñada y posibilitaría alcanzar los objetivos propuestos en esta. Los resultados del trabajo realizado con la organización serán publicados en un documento académico en el cual quedará consignado todo el proceso.

Por lo anteriormente expuesto, solicito comedidamente que me permitan realizar con ustedes este trabajo durante los próximos cuatro (4) meses, en los cuales además de desarrollar el ejercicio investigativo, se buscará que los frutos de esta, sean acciones que fortalezcan y mejoren las dinámicas comunicativas dentro de su organización.

Mil gracias por su atención,

Atentamente,


Carolina Ximena Puentes Jaramillo
Cel. 3146139836
E-mail: carolispul13@gmail.com

Apéndice B

Carta de Aprobación



MEGAPROYECTOS
CONSTRUCCIÓN DE REDES SOCIALES DE COMUNICACIÓN

Cartagena de Indias, 08 de mayo de 2024

Señores:
UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA
LUIS GUILLERMO MONSALVE JIMENEZ
 Director y Docente del DPCRSO
 COMUNICACIÓN SOCIAL
 TRANSVERSAL 45 #44 A -221
 BARRIO PARAGUAY
 CARTAGENA

Yo, GERMAN GUSTAVO PADILLA SARMIENTO identificado con CC No. 91.295.974 de Bucaramanga, en mi calidad de representante legal de la empresa MEGA PROYECTOS DE ILUMINACIONES DE COLOMBIA SAS, autorizo a CAROLINA XIMENA PUEENTES JARAMILLO, estudiante del programa de COMUNICACIÓN SOCIAL, de la Universidad Nacional abierta y a distancia-UNAD, a utilizar información de la empresa para el proyecto denominado CONSTRUCCION DE REDES SOCIALES DE COMUNICACIÓN (DPCRSO) como opción de grado para obtener su título profesional.

En el anterior sentido, el estudiante se obliga a: No divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, escritos, artículos, contratos, estados de cuenta y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico con el único propósito indicado en el oficio remitido por la universidad el 07 de mayo de 2024, suscrito por el director y docente Luis Guillermo Monsalve Jiménez, que hace parte integrante del presente documento.

Nota: El representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener o no el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; ó
 Mencionar el nombre de la empresa.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a terceros, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,


GERMAN GUSTAVO PADILLA SARMIENTO
 C.C No. 91.295.974 de Bucaramanga
 Representante Legal
 MEGA PROYECTOS DE ILUMINACIONES DE COLOMBIA SAS
 NIT. 805.015.921-4

Acepto,

CAROLINA XIMENA PUEENTES JARAMILLO
 C.C No. 1.144.163.547
 Estudiante
Carolispu113@gmail.com

 MegaproyectosSA  megaproyectosas

Calle 16 N° 18-65 - Fbx: 8900900 NIT: 805.015.921-4
www.megaproyectos.co - Santiago De Cal-colombia








WWW.GRUPOETHUSS.COM

Apéndice C

Enlace Entrevista Inicial

<https://youtu.be/7uq8ruTvUr8>

Apéndice D

Preguntas Cualitativas

Red Social

1. ¿Cómo describiría la red de relaciones entre los diferentes actores (personal técnico, administrativo, clientes, proveedores) en Mega SAS?
2. ¿Qué estrategias utiliza Mega SAS para fortalecer su red de contactos y relaciones tanto a nivel local como nacional?
3. ¿De qué manera las relaciones con entidades externas (clientes, autoridades, proveedores) influyen en la toma de decisiones dentro de Mega SAS?

Comunicación Participativa

4. ¿Cómo se fomenta la participación y el diálogo entre los empleados en Mega SAS?
5. ¿Podría describir algún ejemplo de cómo una idea o sugerencia de un empleado ha sido implementada en Mega SAS?
6. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta Mega SAS en términos de comunicación interna y cómo se están abordando?

Comunidad

7. ¿De qué manera las actividades de Mega SAS, como el alumbrado navideño y el alumbrado público, impactan a la comunidad local?
8. ¿Cómo involucra Mega SAS a la comunidad local en sus proyectos de alumbrado y qué tipo de retroalimentación recibe de ellos?
9. ¿Qué papel juegan los empleados de Mega SAS en el fortalecimiento del tejido social de las comunidades donde operan?

Apéndice E

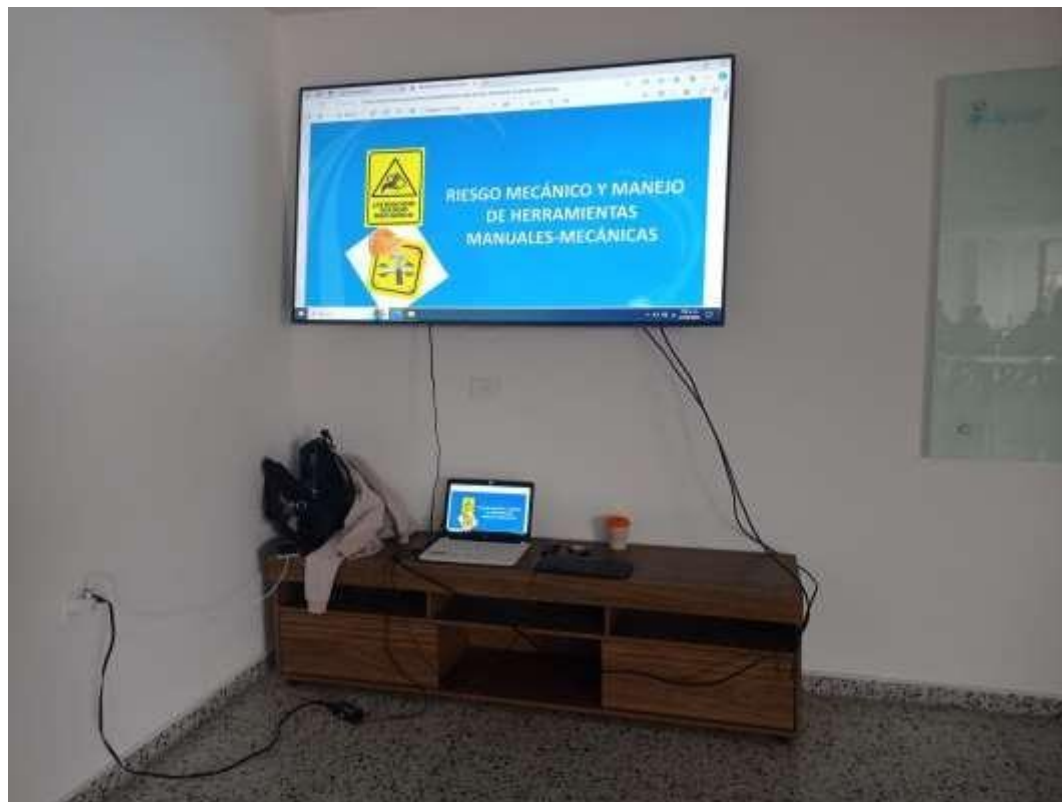
Enlace Entrevista Cualitativa

<https://youtu.be/E8AZCu6PR5E>

Apéndice F

Registro Fotográfico





Apéndice G

Enlace Devolución-Exposición

<https://youtu.be/MBHcQYnK7FU?si=udwI3eLirtFdscr>

Apéndice H

Registro Fotográfico de la Devolución

