

# ESTRATEGIA DE DIALOGO HABLANDO CLARO



## RESULTADOS PROCESO EVALUATIVO CHEC CUMPLE 2019 - ALISTAMIENTO DE VOCEROS MESAS ZONALES 2021



## Introducción

La estrategia de dialogo “Hablando Claro” se constituye como un modelo metodológico que propicia espacios para la cooperación y comunicación de diferentes actores, el cual tiene como objetivo promover la participación ciudadana, el diálogo y la rendición de cuentas entre la empresa y sus grupos de interés para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial.

En este sentido, encontramos que los espacios de la estrategia buscan generar diálogo respetuoso, donde se escuchen las ideas de los actores con relación a sus contextos, de forma que colectivamente se construya alrededor de las necesidades de las comunidades y que se gesté un escenario para establecer relaciones horizontales entre la empresa y sus grupos de interés generando así un valor compartido que permita alcanzar la sostenibilidad.

Así pues, estos escenarios posibilitan que la comunidad manifieste sus inquietudes y además expongan temas que consideran de interés para su beneficio, es decir, que estos espacios movilizan temáticas referidas a la prestación de servicio de energía (corporativos y técnicos), pero también temas transversales relacionados con los aspectos sociales y ambientales, lo que contribuye a enriquecer los momentos de diálogo.

Por ende, es fundamental señalar que la estrategia de diálogo está compuesta por tres momentos de relacionamiento, a través de los cuales la comunidad manifiesta sus puntos de vista en torno a la prestación del servicio de energía y permiten evidenciar la transparencia de la gestión CHEC. En estos escenarios participan personas pertenecientes a ONGs, gremios, personerías, actores sociales, ligas de usuarios, vocales de control, consejos municipales, resguardos indígenas, juntas de acción comunal (JAC), alcaldías municipales, corregidurías, juntas administradoras locales (JAL), comités de control social de servicios públicos domiciliarios y comunidad en general<sup>1</sup>, este grupo de personas elige unos voceros que los representen y es con ellos con quienes se desarrollan los momentos mencionados a continuación:

- 1. Mesas zonales:** Mesas de trabajo donde participan líderes comunitarios y profesionales representantes de los diferentes procesos CHEC, quienes dan respuesta a las inquietudes planteadas por la comunidad. En este espacio

---

<sup>1</sup> La metodología que se venía ejecutando en mesas zonales incluía a toda la población interesada en participar de este espacio, durante el desarrollo de la mesa se elegían voceros representantes para asistir al momento Hablando Claro con el gerente y CHEC Cumple, sin embargo para el año 2021 debido a la contingencia por la emergencia sanitaria y con el objetivo de salvaguardar a las comunidades, se decide trabajar solo con los voceros para lograr ejecutar adecuadamente los protocolos de bioseguridad.



los líderes presentan solicitudes que son consignadas en un acta para direccionarlas a los profesionales encargados.

2. **Hablando Claro con el Gerente:** Este espacio está enfocado a la rendición de cuentas y la concertación de acuerdos con el gerente y la empresa, allí se discuten los temas más relevantes de las mesas zonales.
3. **Chec Cumple:** Este escenario permite retroalimentar los dos momentos anteriores y además hacer una rendición de cuentas general de los compromisos adquiridos con anterioridad.

En efecto, estos escenarios recopilan los aspectos positivos y las oportunidades de mejora y además los requerimientos relacionados con la prestación del servicio, lo que ha permitido que el proceso de relacionamiento sea más directo y más humano, teniendo presente que CHEC desde su accionar empresarial promueve el respeto hacia las comunidades.

En este orden de ideas, es fundamental señalar que durante el año 2019 se llevaron a cabo 2 de los 3 momentos de la estrategia (Mesas zonales y Hablando Claro con el Gerente), sin embargo, el tercer momento, CHEC Cumple, no se pudo desarrollar durante el periodo 2019-2020 por la contingencia sanitaria y el aislamiento preventivo. Durante este periodo se dio un cambio en el relacionamiento, donde de manera virtual se le informó a los líderes sobre el actuar empresarial y se compartieron boletines informativos.

Teniendo en cuenta lo mencionado, se consideró de suma importancia hacer la devolución a las comunidades del proceso llevado a cabo durante el 2019, de forma que se diera un cierre responsable de la estrategia y se pudiera retomar el 2021 con la retroalimentación de las actividades previas, es decir, que el momento CHEC Cumple se configura también como una estrategia para llevar a cabo el alistamiento de voceros, que serán finalmente con quienes se trabajarán los 3 momentos de la estrategia durante el 2021.

En relación a lo anteriormente expuesto, el presente informe pretende mostrar los resultados obtenidos tras la evaluación del CHEC Cumple 2019, realizado durante los meses de abril y julio del 2021, de forma que se evidencie el análisis derivado de las respuestas obtenidas como resultado de la aplicación del instrumento.



## **Evaluación CHEC Cumple 2019 y Alistamiento de Voceros Mesas Zonales 2021**

El momento CHEC Cumple se realiza con el objetivo de retroalimentar y rendir cuentas frente a los compromisos adquiridos durante las Mesas Zonales y Hablando Claro con el Gerente. En este espacio se socializan los resultados de las gestiones realizadas durante un año, se explica las actividades ejecutadas para responder a los compromisos y se exponen los estados de las solicitudes (atendidas, en trámite y pendientes).

De acuerdo al modelo de relacionamiento actual, implementado en respuesta a la emergencia sanitaria por el covid-19, para el presente año y frente a la implementación del tercer momento de la estrategia de dialogo, se llevaron a cabo 58 reuniones impactando a un total de 230 líderes de las zonas centro, sur, suroccidente, noroccidente y oriente del área de influencia CHEC.

Cabe mencionar que dentro de la población se trabajó con resguardos indígenas y comunidad afro, lo que enriquece el proceso de la estrategia a través del intercambio cultural como instrumento para contribuir al desarrollo de las comunidades especiales.

Debe señalarse que como herramienta para retomar la estrategia de dialogo y establecer nuevamente los espacios de participación con las comunidades, el momento CHEC Cumple fue la oportunidad para el alistamiento de voceros, donde se retomaron actividades con los líderes y se inició el proceso de sensibilización para la apertura de las mesas zonales 2021.

Por consiguiente, para evaluar este momento de la estrategia de diálogo se hizo uso de un instrumento de evaluación constituido por 5 variables para el análisis: participación y dialogo, información, transparencia, confianza y finalmente pertinencia. Por otra parte, se pretendió conocer el significado de ser voceros, la comprensión de la temática, asuntos logísticos y de expositores y finalmente los temas que les interesa más a los voceros para tratar a futuro en las mesas 2021. Dicho instrumento fue aplicado a entre 1 y 3 de los líderes asistentes a las diferentes reuniones, para un total de 93 líderes encuestados.

### **Participación y Diálogo**



Los espacios de participación se constituyen como herramientas para establecer vínculos entre diferentes actores, donde se gestan estrategias para solucionar problemas y crear nuevas oportunidades, ya que en efecto involucrar a la comunidad en los diferentes procesos sociales genera independencia y autonomía, lo que moviliza a los participantes para fortalecer su liderazgo, dando paso a un proceso de apropiación que potencializa las capacidades de los grupos sociales.

A nivel empresarial, estos escenarios se configuran como espacios donde se “obliga a una organización a involucrar a las partes interesadas en la identificación, comprensión y respuesta a las cuestiones y preocupaciones de sostenibilidad, e informar, explicar y responder a las partes interesadas en las decisiones, acciones y desempeño” (Henao Rios, 2019, p. 9)

En este sentido, se entiende que la participación posibilita el mejor funcionamiento de los programas y proyectos, ya que se da una retroalimentación constante que responde a la realidad social de las comunidades y que permite que las iniciativas tengan efectividad y éxito.

De acuerdo con esto, la participación permite superar las limitaciones frente a la distribución equitativa de los recursos, ya que se reconocen las necesidades que involucran a las personas que conforman el grupo social, para lograr establecer mecanismos de intervención.

Por otra parte, el dialogo está enfocado en la importancia de la conversación y del escuchar al otro, esto como instrumento para la comunicación y como estrategia para llegar a consensos, en este sentido es fundamental señalar que “las instituciones deben propender a la generación de espacios para el diálogo en lo público, en los cuales los ciudadanos puedan pasar de asumirse como receptores pasivos de la política a ciudadanos activos y críticos” (Otálora-Buitrago, 2015, p. 114).

Así pues, el dialogo con las comunidades permite que se establezcan relaciones bidireccionales entre la empresa y la comunidad, que fortalecen los mecanismos de relacionamiento donde mediante la interacción y la comunicación verbal nace la retroalimentación de los procesos.

Es por esta razón que se busca establecer si el momento CHEC Cumple se constituye como un espacio para la participación donde la comunidad y la empresa pueden establecer un diálogo respetuoso y efectivo, por ende, se le pregunto a los líderes por su posición frente a estos ítems, encontrando que el 100% de los voceros, a quienes se les aplico la encuesta, consideran que el espacio CHEC Cumple permite un relacionamiento horizontal, donde la comunidad puede tener un dialogo abierto con la empresa y manifestar sus posiciones y necesidades frente al



servicio de energía y temas transversales como lo social y lo ambiental. (Ver gráfico 1)

## Participación y Diálogo



*Gráfico 1. Participación y Diálogo*

### Información

Transmitir de forma precisa, transparente y eficaz la información permite, desde una mirada empresarial, que los grupos de interés conozcan mejor las dinámicas de la empresa, de forma que se establezcan comunicaciones claras que incrementen la eficacia de la relación.

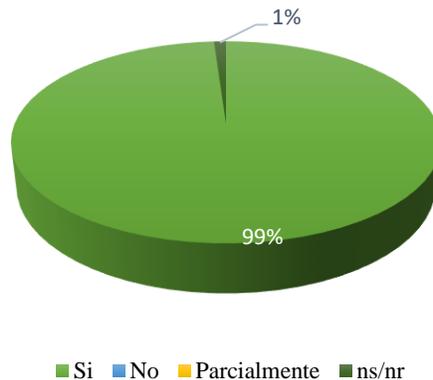
Es así como “en respuesta al crecimiento del rol de las empresas en la sociedad, cada vez más miembros o representantes de distintos grupos sociales afectados por el cambio exigen estar informados, ser consultados y participar en las decisiones corporativas.(Krick et al., 2005, p. 12)

En este sentido, el ejercicio dialógico permite retroalimentar y contribuir a las acciones de mejoramiento mediante la transmisión de información clara, precisa y objetiva donde las poblaciones a las cuales está dirigida dicha información, identifican elementos que hacen significativo el proceso, ya que cumple con las expectativas y demandas de las comunidades.

En este orden de ideas se buscó establecer si la información suministrada en el espacio CHEC Cumple era útil para la comunidad, encontrando que el 99% de los líderes encuestados responden afirmativamente frente a la utilidad y solo 1% no responde a la pregunta. (Ver gráfico 2)



## Información



**Gráfico 2.** Información

En definitiva, los datos demuestran que se ha logrado construir una relación donde la información es vista como objetiva y oportuna, permitiendo que los líderes puedan transmitir los mensajes para construir en conjunto alternativas que mejoren las iniciativas y fortalezcan los vínculos a la luz de una visión compartida que aporta a la comunidad y a la sostenibilidad de la empresa.

Por esta razón, es primordial entender que el proceso de comunicación de la información se constituye como un diálogo, donde la comunidad está constantemente realizando una interpretación activa de los estímulos que se les ofrece, lo cual determina la correcta integración e interacción de las comunidades en los espacios de encuentro y además en el desarrollo de programas y/o proyectos, para lograr crear una visión compartida comunidad-empresa que vincule los intereses tanto de las comunidades como los organizacionales empresariales.

En conclusión, es fundamental siempre identificar el contexto en el que se ejecutan las diferentes estrategias, lo que garantiza que la comunicación de la información pueda adaptarse a las realidades sociales y/o culturales de las comunidades y que además sea eficiente la transmisión de los datos entregados.

## Transparencia

Las estrategias de comunicación, educación y relacionamiento que se llevan a cabo con los grupos de interés están enfocadas en la veracidad y claridad, esto con el propósito de que las comunidades creen vínculos de confianza a partir de una comunicación oportuna y completa que posibilite que la finalidad de las iniciativas tenga valor, no solo por sus resultados, si no también por la mirada de las



comunidades, que son quienes finalmente juzgan la legitimidad de los procesos en relación a sus contextos.

Así pues, se entiende que “la transparencia resulta ser un factor clave para generar confianza, y esto se logra en la medida en que la empresa responde a las demandas de información sobre la forma de manejarse” (Guadalupe et al., 2014, p. 410), es decir, se configura como un compromiso empresarial, donde a través de una comunicación abierta y la participación de los grupos, se entrega información útil y relevante que evidencia el proceder empresarial frente a los requerimientos de los usuarios.

Por lo tanto, frente a la transparencia, se le pregunto a los líderes si consideraban que las respuestas a sus inquietudes fueron claras a través de la información suministrada en el espacio CHEC Cumple, encontrando que el 98% responde afirmativamente, mientras que el 2% considera que la claridad fue parcial. (Ver gráfico 3)



**Gráfico 3.** Transparencia

En relación al 98% que responde afirmativamente, se evidencia que los voceros consideran que la información brindada es clara y responde a sus necesidades, es decir, es coherente con los procesos y con las dinámicas establecidas en la relación comunidad-empresa. Por Otra parte, el 2% que señala que la claridad fue parcial, corresponde en primer lugar a una persona que no obtuvo información de su requerimiento debido a que se le indico que debe realizar el trámite por otro canal y en segundo lugar a otra que no justifica su respuesta.

En síntesis, la transparencia se constituye como un ítem que da fuerza a la retroalimentación de los procesos, teniendo presente que “ una empresa



transparente debe ser capaz de rendir cuentas en aquello que sea cuestionada” (Guadalupe et al., 2014, p. 410), esto debido a que los actores adoptan practicas de control social que permiten establecer la transparencia de las acciones a partir de la reflexión y la relación de la información comunicada con su cotidianidad.

## **Confianza**

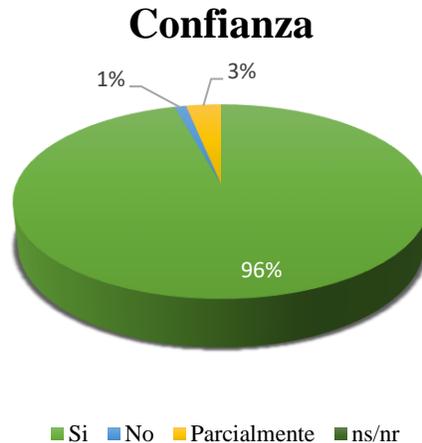
El cumplimiento de los derechos y compromisos permiten mantener la confianza de las comunidades frente a la empresa asegurando así la sostenibilidad económica, social y ambiental, debido a que se fortalecen los vínculos y se les otorga valor a las dinámicas desarrolladas en los territorios.

Es por esto que el relacionamiento con los grupos de interés se constituye como un instrumento para que los vínculos positivos perduren en el tiempo y permitan un crecimiento de la relación de beneficio mutuo donde se entienda que estas dinámicas constituyen “una herramienta que permite la interacción bidireccional entre la empresa y sus grupos de interés con miras a construir o fortalecer la confianza”(Henao Rios, 2019, p. 5)

Es por esta razón que se plantea que a través de los procesos de comunicación es posible “influir en los individuos y la capacidad de generar y mantener la Confianza, así como de perderla, cuando hay incongruencias entre lo se dice y hace, o cuando los mensajes se perciben como promesas inalcanzables” (Viñarás, 2013, p. 61), por ende, es necesario que la información que se transmita a las comunidades sea coherente con la realidad social de los territorios, esto con miras a fortalecer las relaciones comunitarias basadas en la responsabilidad social, la veracidad, el respeto y el dialogo.

Ahora bien, en relación a la confianza, se le pregunto a los voceros si consideraban que las gestiones que adelanto CHEC fueron las necesarias para dar respuesta a los compromisos adquiridos con anterioridad, encontrando que el 96% de la población responde de manera afirmativa, el 3% considera que las respuestas a los compromisos fueron parciales y el 1% señala que no se dio respuesta. (Ver gráfico 4)





**Gráfico 4. Confianza**

En concordancia con los datos el 96% afirmativo confirma que se han consolidado lazos de confianza con la empresa, reconociendo que las gestiones realizadas responden a las necesidades planteadas con anterioridad, y que además son consecuentes con las dinámicas que observan en el territorio. Sin embargo, 3% señala que confían parcialmente, indicando que quedaron compromisos pendientes y que no se hicieron los seguimientos correspondientes debido a la contingencia por el COVID, finalmente, el 1% señala que no confía, esto debido a que expone que se desea saber cómo avanzan los procesos más allá de los radicados, atribuyendo su inconformidad a que no ha obtenido respuesta frente a su solicitud en cerca de 2 años, lo que se convierte en una invitación para fortalecer los canales de comunicación, de forma que las personas que manifiesten no evidenciar un seguimiento, puedan encontrar herramientas que les permita estar actualizados e informados de las respuestas a sus solicitudes.

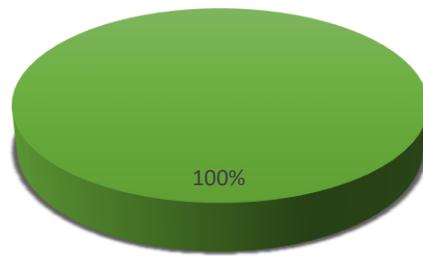
### **Pertinencia**

La pertinencia corresponde a algo que da respuesta a su entorno de forma correcta, es decir, que es consecuente y oportuno en relación a una situación particular. En el contexto empresarial, pertinencia se refiere al “compromiso activo de las organizaciones con los problemas concretos que enfrenta una sociedad, para generar alternativas que propicien el desarrollo productivo” (Pereira Burgos, 2010, p. 5), en otras palabras, la pertinencia da respuesta a los requerimientos de su contexto y produce un impacto que aporta a la construcción conjunta de oportunidades.

Por lo tanto, se preguntó a los voceros si consideraban que la estrategia se debería seguir implementando en la comunidad, encontrando que el 100% están de acuerdo con la continuidad. (Ver gráfico 5)



## Pertinencia



■ Si ■ No ■ Parcialmente ■ ns/nr

**Gráfico 5.** Pertinencia

Así pues, según la información obtenida, se demuestra que la labor realizada en los territorios ha puesto en evidencia frente a la comunidad que los escenarios de dialogo aportan a fortalecer las capacidades de los grupos siendo pertinentes frente a las necesidades de los contextos y demostrando un incremento en el interés de los lideres por continuar trabajando por un canal valido y efectivo de interlocución donde se dan respuesta a las solicitudes entorno al servicio de energía.

Por tal motivo, entender la pertinencia en el contexto de las estrategias de relacionamiento, nos señala que es necesario dar respuesta a las prioridades de los grupos, es decir, atender lo que la comunidad evidencia como problemático en su realidad social, de manera que las estrategias de intervención sean consecuentes con el contexto, significativas para los actores y que respondan a los objetivos comunes y colectivos de los grupos de interés y la empresa.

### **Significado del rol de voceros**

Dentro del proceso de evaluación del tercer momento de la estrategia de diálogo, se indago frente al significado de ser voceros y de que manera la participación en estos espacios ha permitido logros a nivel comunitario. Debido a que estos interrogantes corresponden a una pregunta de tipo abierta, se recopilaron las percepciones de los voceros para dividir las respuestas por categorías de acuerdo a sus planteamientos, en este sentido se realiza la división de la siguiente manera (Ver Tabla 1):



Categorías Significado Voceros	Categorías Logros a Nivel Comunitario
Canal comunicación	Dialogo Comunidad-Empresa
Servicio Comunidad y Empatía	Orientación, Asesoría y Capacitación
Replica de información	Conocimiento Procesos
Sentido de Pertenencia	Convivencia Social
Reconocimiento-Prestigio	Calidad de Vida
Responsabilidad	Soluciones y Cumplimiento
Compromiso	Confianza
Liderazgo	Interacción
Mediación	Cercanía

**Tabla 1.** Categorías rol de voceros y logros comunitarios

En este sentido, dentro de los discursos de los voceros encontramos que señalan que la experiencia les ha permitido exponer a la empresa las necesidades de la comunidad, porque han adquirido un compromiso entre ambos actores, el cual se materializa mediante espacios de participación donde se escucha a la comunidad sobre temas relacionados al servicio de energía y por medio de los cuales se centralizan las solicitudes de las comunidades para darles solución de forma directa.

Es así como los voceros se reconocen como mediadores desde su papel de puente de comunicación entre comunidad y empresa, ya que consideran que a través de su rol se crea un dialogo de doble vía donde se pueden establecer preguntas, se encuentran respuestas a inquietudes y problemáticas y se logra estar mejor informados y asesorados gracias a la labor de las gestoras y los profesionales CHEC.

Por consiguiente, establecen que su rol también les permite transmitir a la comunidad las ventajas de la participación y los conocimientos adquiridos en los encuentros, de forma que logran compartir la información pertinente de las diferentes acciones de la empresa y hacer uso de lo socializado, en los espacios de participación, como herramientas para mejorar la calidad de vida de las comunidades.

En consecuencia, los voceros se conciben como líderes que sirven a la comunidad y a la empresa, ya que reciben capacitación y nuevos conocimientos, ganan experiencia y construyen desde la empatía, lo que permite ayudar a las personas de sus comunidades, dando como resultado un empoderamiento por parte de los



líderes, de tal forma que los procesos aportan también a su crecimiento personal y profesional (en el caso de personas certificadas en temas de energía) porque complementan conocimientos y habilidades.

Así mismo, se plantea que la responsabilidad, el cumplimiento y la convivencia social, convergen dentro de su relación con la empresa, e identifican que su rol se configura como una experiencia constructiva que deja abierto en el territorio la posibilidad de gestar alternativas que le brinde soluciones a los problemas presentados. Además, los voceros se sienten motivados por el servicio y por la interacción con otras personas, ya que obtiene prestigio, reconocimiento y confían en ellos al ser voceros CHEC.

Por otra parte, se relaciona el ser vocero con la satisfacción de vivir una gran experiencia, debido a que sienten la cercanía empresarial gracias al acompañamiento de los funcionarios CHEC; también reconocen en estos espacios a la empresa como una familia y además identifican una mejora en el relacionamiento gracias a la confianza que brindan estos escenarios dentro de los cuales se responden solicitudes y se conocen todos los procesos que realiza la empresa.

Reconocen que CHEC es una empresa que atiende a la responsabilidad social empresarial y que reconoce que hay una corresponsabilidad en la prestación del servicio y se preocupa porque la comunidad acceda a servicios de calidad, lo que genera que los voceros tengan más sentido de pertenencia por la empresa y transmitan dicho sentir en sus territorios.

En este orden de ideas, encontramos que los grupos de interés, a través de sus líderes y representantes, exigen compromiso con las problemáticas empresariales, sociales y ambientales y además reconocen su rol como agente de transformación.

En conclusión, los voceros se identifican como líderes que aportan al crecimiento empresarial y comunitario, es por esto que “se demanda la construcción de un escenario social donde la participación permita a los ciudadanos el protagonismo a través del cual reconozcan y ejerzan el derecho que les asiste como individuos a ser actores para la generación de cambio” (Morales Amézquita, n.d., p. 3), es decir, que se torna fundamental darle continuidad a las estrategias de participación como herramienta para fortalecer el relacionamiento empresarial.

### **Comprensión de temáticas**

Es fundamental, dentro de los procesos de participación ciudadana, identificar la comprensión de los temas abordados, para de esta forma evaluar si las temáticas presentadas son claras y permiten a las comunidades abstraer información que aporte a su desarrollo social.



Así pues, sobre este tema encontramos que el 99% de los líderes comprendieron las temáticas abordadas en el espacio de CHEC Cumple, teniendo un buen nivel de interpretación, mientras que solo una persona no respondió la pregunta (Ver gráfico 5).

### Comprensión de Temáticas

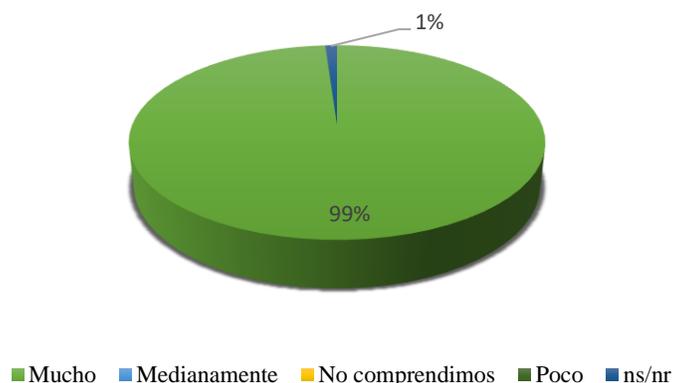


Gráfico 6. Comprensión de Temáticas

Esto nos demuestra que debido a la experiencia de los voceros y su asistencia a diversos encuentros y los diferentes momentos de la estrategia, su capacidad de abstracción frente a las temáticas planteadas es más amplia, pueden comprender mejor temas técnicos y comerciales y además esto les posibilita traducir la información a lenguaje más informal, pero claro y conciso, para llevarlo a sus territorios.

Por ende, se plantea que es necesario dar continuidad a los procesos de formación de los voceros para fortalecer sus conocimientos, de manera que su rol siga constituyéndose como eje primordial de los ejercicios participativos y del relacionamiento empresarial.

### Logística, expositores y temáticas

Finalmente, con el objetivo de establecer las debilidades y fortalezas de la estrategia y generar un espacio de aprendizaje construido conjuntamente con los líderes se preguntó sobre los elementos logísticos, los expositores y finalmente las temáticas a tratar a futuro.

#### Logística

Con respecto a la logística se le pregunto a los voceros frente a la puntualidad y la calidad del salón, de manera que se lograrán evaluar, en primera instancia, si las actividades cumplieron con los horarios acordados, y en un segundo momento, si las condiciones del espacio fueron optimas, para identificar, si a futuro, los



escenarios pueden ser utilizados de nuevo o se pueden ubicar algunos de las mismas características de forma que sean apropiados para los encuentros.

### **Puntualidad**

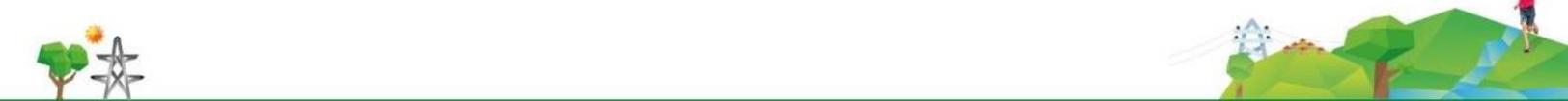
Con respecto a la puntualidad se evidencia que el 87% de los voceros la califican como excelente, el 10% señalan que es buena y un 3% no responde a la pregunta (Ver gráfico 7). En este orden de ideas, logramos identificar que en términos generales la perspectiva frente a la puntualidad es positiva, se reconoce que los espacios se dan dentro de los horarios establecidos, lo que posibilita generar seguridad y confianza en los líderes para fortalecer aspectos que los inviten a asistir a futuras reuniones.



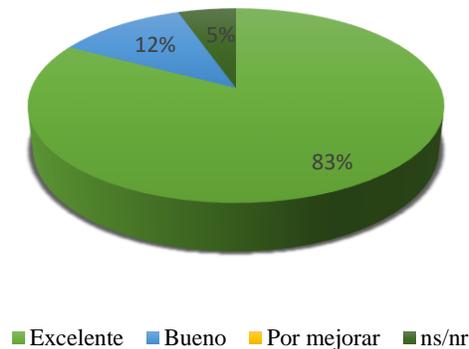
**Gráfico 7. Puntualidad**

### **Calidad del Salón**

Frente a la calidad del salón el 83% de los asistentes consideran que los espacios fueron excelentes, el 12% los califican como buenos y el 5% no responde (Ver gráfico 8). Esto nos permite encontrar que los espacios utilizados fueron en su mayoría apropiados y se constituyen como escenarios aptos para llevar a cabo las dinámicas de la estrategia, teniendo presente que siempre se han buscado las condiciones óptimas para que la estrategia se desarrolle de manera eficiente.



## Calidad del Salón



**Gráfico 8.** Calidad del Salón

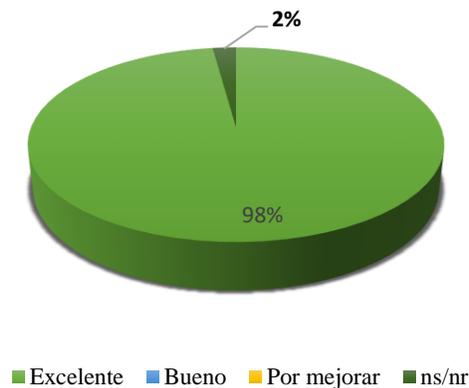
### Expositores

Con respecto a los expositores se preguntó sobre el manejo de los temas y la metodología utilizada esto con el fin de establecer si los voceros reconocen propiedad por parte de los funcionarios a la hora de presentar la información y, por otra parte, si la forma en que realizaron la socialización permitió la comprensión de las temáticas.

### Manejo de los temas

Respecto al manejo de los temas abordados en el espacio, el 98% de los voceros consideran que fue excelente y el 2% no responde (Ver gráfico 9).

## Manejo de los Temas



**Gráfico 9.** Manejo de los Temas

Frente a esto podemos determinar que para los asistentes la forma en que se compartió la información fue excelente, es decir, que se reconoce propiedad por



parte de los expositores frente a las temáticas socializadas, lo que permite que la información sea clara, oportuna y veraz, y además posibilita que la respuesta a las inquietudes sea efectiva y los compromisos adquiridos estén bien planteados.

En este sentido, es importante darles continuidad a las estrategias pedagógicas para la presentación de la información e identificar nuevas herramientas que brinden una entrega de contenidos responsable y amigable con el público a quien se le presenta.

## Metodología

Por otra parte, en relación a la metodología utilizada, el 95% considera que fue excelente, el 2% señala que fue buena y el 3% no responde (Ver gráfico 10).



**Gráfico 10. Metodología Utilizada**

De acuerdo con esto, se evidencia que la forma en que se llevó a cabo la exposición fue correcta y apropiada para la comunidad, lo que optimiza el nivel de comprensión de los contenidos de forma que se motiva la participación ciudadana.

Así pues, se reconoce que la estrategia de diálogo busca que el nivel de aprehensión de los contenidos empresariales sea efectivo, es por esta razón que se buscan herramientas metodológicas que fortalezcan las dinámicas de comprensión y abstracción.

## Temáticas

Finalmente, se le pregunto a los voceros sobre que temáticas les gustaría que fueran tratadas en las mesas zonales 2021, de forma que el proceso de construcción de espacios de relacionamiento tenga aportes de las comunidades frente a los temas a tratar en relación a sus respectivos contextos.



Al respecto encontramos que la comunidad tiene interés frente a las siguientes temáticas (Ver gráfico 11):

1. Consumo
2. Infraestructura Eléctrica
3. Tema social
4. Interpretación de la Factura
5. Responsabilidad Social Empresarial
6. Proyectos,
7. Medio Ambiente
8. Responsabilidades de CHEC y de los usuarios
9. Uso Racional de la Energía
10. Instalaciones Internas
11. Temas empresariales (valores-proyectos)
12. Servicios Nuevos
13. Normatividad (RETIE)
14. Contaminación Visual
15. Energías Alternativas
16. Alumbrados Públicos
17. Riesgos Eléctricos
18. Liderazgo.



# Temáticas

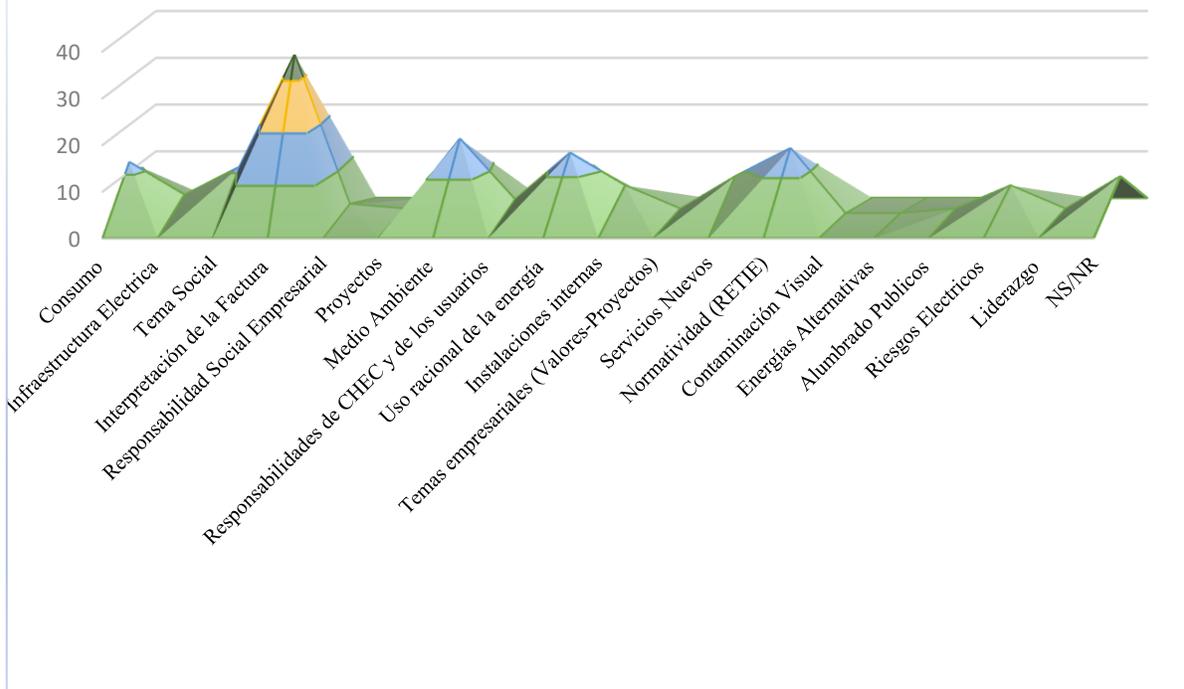


Gráfico 11. Temáticas

En relación a estos datos, se logra evidenciar el interés de la comunidad por temas relacionados al servicio de energía, pero también frente a temas empresariales, sociales y medioambientales, lo que demuestra que los líderes están involucrados con todas las dinámicas que giran en torno al proceso de relacionamiento y que además está interesados en fortalecer sus saberes para ser, como se ha mencionado anteriormente, agentes de transformación que actúan consecuentemente a partir de las necesidades de sus territorios.

## Conclusiones

1. Retomar la estrategia de diálogo y darle continuidad a la misma después de atravesar por un periodo de distanciamiento por la contingencia COVID, permite fortalecer los procesos de confianza, credibilidad y acercamiento con la comunidad dando respuesta a los compromisos adquiridos.
2. El momento CHEC Cumple desarrollado durante el presente año, permitió cerrar responsablemente los momentos de la estrategia de dialogo llevados a cabo en el 2019, lo que se constituye como una herramienta para fortalecer el modelo de relacionamiento con la comunidad, ya que se brindó la



información frente a los temas tratados con anterioridad, se evidencio la mejora de los procesos y se movilizó nuevamente a los líderes.

3. El encuentro promovió de manera significativa escenarios y mecanismos para la interacción por medio de la participación y el diálogo entre la empresa y la comunidad, lo que permite que las comunidades se involucren en los procesos y se pueda construir en conjunto las propuestas para dar respuesta a las necesidades de la comunidad, dando como resultado que el proceso de relacionamiento entre CHEC y sus grupos de interés este orientado a fortalecer las relaciones de corresponsabilidad y a mejorar los procesos de gestión empresarial.
4. Los voceros asocian su participación en el espacio con un compromiso y una responsabilidad que han adquirido por el interés de la empresa en sus comunidades, además, encuentran en los escenarios participativos espacios de comunicación que les permite centralizar sus inquietudes y estar informados. Finalmente, reconocen el cumplimiento empresarial frente a los compromisos, lo que fortalece su liderazgo y sentido de pertenencia, con su rol de mediadores y actores de cambio, al sentirse parte de los procesos de construcción de alternativas para el desarrollo de las comunidades.
5. En general las percepciones frente al momento de la estrategia son positivas, evidencia que se ofrecieron respuestas claras a las inquietudes de la comunidad, que existe calidad en las relaciones, mayores niveles de comprensión y una vínculo con el bienestar y calidad de vida de los territorios, es por esta razón que la disposición de los voceros por dar continuidad al proceso, se configura como una invitación para seguir apostando a estas iniciativas educativas e informativas, donde la participación activa genera herramientas para el desarrollo de territorios sostenibles los cuales aportan a que se consolide la estrategia como una experiencia exitosa.

### **Bibliografía**

- Guadalupe, F., Trapero, A., De, J., García, G., Carlos, J., & Parra, V. (2014). Perspectiva De Los Colaboradores. *Estudios Gerenciales*, 30(133), 408–418. <http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.06.007>
- Henao Rios, F. (2019). *ANÁLISIS DE MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO MESAS ZONALES Y AMBIENTALES CHEC 2018*.
- Krick, T., Forstater, M., Monaghan, P., & Sillampää, M. (2005). De las palabras a la acción. El compromiso con los stakeholders. Manual para la práctica de



relaciones con los grupos de interés. In *AccountAbility*.  
<http://www.accountability.org/images/content/2/0/204.pdf>

Morales Amézquita, M. A. (n.d.). Comunicación para el desarrollo y metodologías participativas. In *Catedra Unesco de Comunicación* (pp. 1–7).  
[https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/pdf/IV\\_102.pdf](https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/pdf/IV_102.pdf)

Otálora-Buitrago, A. (2015). Diálogo entre comunidad e instituciones: requisito fundamental para el ejercicio ciudadano y políticas públicas efectivas. *Revista Científica General José María Córdova*, 13(16), 107–119.  
<https://doi.org/10.21830/19006586.33>

Pereira Burgos, M. (2010). Editorial. Gerencia con pertinencia social: Hacia la transformación de las organizaciones. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 5–7. <https://doi.org/10.31876/revista.v15i49.10554>

Viñarás, M. (2013). Estrategias de comunicación para generar confianza. *Comunicación y Hombre*, 9, 59–73.

