

**Transformando la Comunicación en Analicemos de Ibagué. Una Investigación Acción para
el Fortalecimiento de sus Estrategias**

Laura Sofía Guarnizo Ospina

Asesor

Luis Guillermo Monsalve Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades - ECSAH

Comunicación Social

2025

Resumen

El presente trabajo de investigación acción desarrolla un análisis comunicacional de la Organización Social Participativa (OSP) Analicemos Laboratorio Clínico Especializado, ubicada en Ibagué, Tolima, la investigación explora la estructura de redes sociales internas y externas de la entidad, así como la eficacia de sus canales y dinámicas de comunicación. A través de mecanismos como entrevistas, observación participante y herramientas de análisis sociopráxico, se identifican fortalezas en la comunicación interna y oportunidades de mejora en la comunicación digital externa, finalmente se plantea una estrategia integral para fortalecer la participación, la identidad institucional y el posicionamiento en redes sociales de la organización seleccionada.

Este estudio no solo evidencia la necesidad de implementar una estrategia comunicacional digital participativa, sino que también resalta el valor del capital humano y el compromiso con la sostenibilidad como ejes articuladores de la cultura organizacional de Analicemos, al integrar un enfoque de red social y sociopraxis, se reconoce la comunicación como un proceso transformador, capaz de fomentar vínculos sólidos entre los actores internos y externos, fortaleciendo así la proyección de la organización como un referente de salud con enfoque humano y ambiental en el territorio tolimense.

Palabras Clave: Comunicación organizacional, Red social, Participación, Sociopraxis, Estrategia digital, Laboratorio clínico.

Abstract

This action research project develops a communicational analysis of the Social Participatory Organization (OSP) Analicemos Laboratorio Clínico Especializado, located in Ibagué, Tolima. The study explores the internal and external social network structures of the organization, as well as the effectiveness of its communication channels and dynamics. Through interviews, participant observation, and sociopraxis-based analytical tools, strengths in internal communication and opportunities for improvement in digital external communication are identified. Finally, an integrated strategy is proposed to enhance participation, institutional identity, and the organization's positioning on social media.

This study not only highlights the need to implement a participatory digital communication strategy, but also underscores the value of human capital and the commitment to sustainability as key pillars of Analicemos' organizational culture. By integrating a social network and sociopraxis approach, communication is recognized as a transformative process capable of fostering strong connections between internal and external actors, thereby enhancing the organization's projection as a health benchmark with a human and environmental focus in the Tolima region.

Keywords: Organizational communication, Social network, Participation, Sociopraxis, Digital strategy, Clinical laboratory.

Tabla de Contenido

Introducción.....	8
Aprestamiento.....	10
Justificación Elección OSP.....	10
Conceptualización.....	12
Informe de Identificación.....	14
Implicación.....	16
Informe Sociopráxico.....	17
Construcción.....	20
Informe de Investigación.....	28
Proyección.....	32
Estrategia de Fortalecimiento Comunicativo y Organizacional.....	32
Conclusiones.....	36
Referencias Bibliográficas.....	38

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Ficha de Identificación General</i>	10
Tabla 2 <i>Ficha Descriptiva</i>	12
Tabla 3 <i>Diario de Campo</i>	16
Tabla 4 <i>Matriz de Posicionamiento</i>	21
Tabla 5 <i>Matriz Comparativa</i>	22

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Sociograma de Relaciones Internas y Externas</i>	20
Figura 2 <i>Conjuntos de Acción</i>	21

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Carta de Intención</i>	40
Apéndice B <i>Carta de Aprobación</i>	41
Apéndice C <i>Preguntas Entrevista Inicial</i>	42
Apéndice D <i>Enlace Entrevista Inicial</i>	43
Apéndice E <i>Preguntas Entrevista Cualitativa</i>	44
Apéndice F <i>Enlace Entrevista Cualitativa</i>	45
Apéndice G <i>Registro Fotográfico</i>	46
Apéndice H <i>Jornada de Devolución - Exposición</i>	47

Introducción

En el marco del curso de Construcción de Redes Sociales de Comunicación, se da continuidad al ejercicio académico iniciado en la primera actividad, profundizando en la comprensión y análisis de una Organización Social Participativa (OSP) previamente seleccionada.

La carta de intención, como instrumento de comunicación inicial, busca establecer un diálogo claro y transparente con la OSP, delineando los objetivos, la metodología y el alcance del proyecto, en este punto tras la recepción de la carta de aprobación, se inicia una etapa crucial de contextualización, donde el estudiante se sumerge en la realidad organizacional, explorando sus dinámicas internas, su misión, visión y valores, así como sus particularidades y desafíos.

La entrevista inicial, como herramienta de recolección de información cualitativa, permite obtener una visión integral de la OSP, abarcando aspectos generales y específicos relacionados con sus objetivos sociales, su estructura comunicacional, sus integrantes y sus relaciones con la comunidad, esta entrevista está basada en las tres categorías fundamentales del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (Red Social, Comunicación Participativa y Comunidad).

Tras la realización de la entrevista y la obtención de información relevante, se procede a diligenciar el anexo correspondiente, donde se registra de manera sistemática y detallada los hallazgos y las reflexiones derivadas del proceso de investigación, como estudiante se hace una integración a una práctica organizada por la empresa a raíz de la cual se realiza un diario de campo, informe socio práxico y registro fotográfico.

Finalmente para dar cierre al proceso desarrollado dentro de la organización Analicemos, se realiza una estrategia comunicacional y una jornada de devolución - exposición ante la misma,

de este modo, la presente investigación acción se convierte en una experiencia de aprendizaje transformadora, tanto para el estudiante como para la organización, ya que promueve el desarrollo de propuestas concretas orientadas a mejorar la comunicación organizacional desde un enfoque participativo y centrado en las relaciones humanas.

Apresamiento

Tabla 1

Ficha de Identificación General

Nombre de la OSP	Descripción de su objeto social y acciones relevantes que desarrolla	Criterio de Selección	Posibles Oportunidades	Posibles Dificultades
Analicemos Laboratorio Clínico Especializado	Analicemos es una organización prestadora de servicios de salud en la ciudad de Ibagué, una empresa social y ambientalmente responsable que contribuye al desarrollo departamental del Tolima.	El principal criterio de selección radica en que Analicemos es una empresa líder a nivel municipal y departamental que apoya iniciativas siendo el único laboratorio con sostenibilidad ambientalmente responsable implementando en sus actividades paneles solares, campañas de reciclaje y buen uso de los recursos y sentido de responsabilidad social en alianza con iniciativas para diferentes comunidades.	Analicemos se destaca por prestar servicios oportunos y de calidad a la comunidad, además de apoyar y liderar iniciativas que le aportan ambiental y socialmente al territorio, por tal motivo es relevante realizar un acercamiento y analizar las estrategias que han implementado para posicionarse como una de las mejores entidades de salud, además de tener redes de comunicación muy fuertes.	Gracias a la disposición por parte de la organización las dificultades tienden a ser pocas, en este punto se podría mencionar una que radica en el tiempo, sin embargo de manera organizada se pueden planificar las actividades y espacios para cumplir a cabalidad lo solicitado en el curso académico.

Fuente. Información consultada con miembros de la organización.

Justificación Elección OSP

Siguiendo los parámetros otorgados para el análisis de las organizaciones y posterior elección, considero que la opción más pertinente para el desarrollo de la investigación académica

a lo largo del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación es Analicemos laboratorio Clínico Especializado.

Además de la gran aceptación y entusiasmo que evidenció la organización con el desarrollo de la misma, tras un primer acercamiento se evidencian múltiples factores a evaluar que pueden llegar a ser beneficiosos para el ejercicio académico , al ser un laboratorio altamente especializado cuenta con protocolos rigurosos , proporcionando un contexto ideal para analizar la comunicación interna acerca del desarrollo de actividades, en segundo lugar se evidenció una gran diversidad de roles y funcionarios con responsabilidades diferentes, esto permite estudiar las dinámicas comunicacionales entre diferentes rangos jerárquicos y por último , un factor determinante y llamativo es evaluar como sus canales de comunicación y diferentes herramientas tecnológicas inciden en las interacciones tanto del público interno como externo de la organización.

Conceptualización

Tabla 2

Ficha Descriptiva

Aspecto	Descripción
Tipo de práctica. Lo que hace la OSP en cumplimiento de su objeto social.	Analicemos se encarga de la prestación de servicios de salud en la ciudad de Ibagué a través de actividades relacionadas con laboratorio clínico especializado conformado por un talento humano multidisciplinar caracterizado por su calidad humana con la finalidad de brindar a la comunidad una experiencia en atención segura y oportuna.
Objetivos o intenciones de ayuda social.	Los objetivos se encaminan bajo el comportamiento integral como profesionales y seres humanos, ofreciendo a la comunidad principios y valores en su atención, teniendo como prioridad la salud del paciente con humanización mediante una atención cercana donde prima la empatía. Misión: Prestar servicios de salud con estándares de alta calidad enfocados al bienestar de la población, contribuyendo a la conservación y mantenimiento integral de la salud de los usuarios. Contando con el apoyo de profesionales calificados, atención humanizada de enfoque eficiente, efectivo, y transparencia administrativa en constante innovación tecnológica con búsqueda de una permanente excelencia al servicio de la comunidad.
Regularidad y características de la práctica o reuniones de los integrantes de la OSP.	Las reuniones de planeación, organización institucional constantemente, la reunión de coordinadores y líderes se realiza una vez al mes como mínimo donde se entregan resultados de las actividades y se planean estrategias a implementar, por su parte en las reuniones con los grupos primarios los coordinadores entregan instrucciones y se aplican evaluaciones de los planes de trabajo, este tipo de reuniones suceden constantemente dependiendo también de la necesidad de las áreas de trabajo.
Características de participantes o actores (rol social, nivel profesional, rol institucional).	Analicemos cuenta con un grupo de trabajo multidisciplinar, en el que se pueden encontrar profesionales como Bacteriólogos, Administradores, Contadores, Ingenieros, Abogados, Comunicadores sociales, a su vez personal capacitado en atención al cliente, auxiliares de enfermería y administrativos. La organización cuenta con un talento humano experimentado donde los caracteriza el compromiso, que trabajan de manera articulada al servicio de los pacientes.
Tamaño de organización de la OSP (número de integrantes, cobertura territorial)	Analicemos cuenta con 30 funcionarios vinculados para el alcance de los objetivos, su cobertura abarca la ciudad de Ibagué con tres sedes de atención en puntos estratégicos de la ciudad, a su vez contribuye a la resolución de las necesidades de salud de otros municipios a lo largo del departamento del Tolima.

Forma de organización, estructura, equipos, comités, cargos.	Su estructura organizacional está dividida por procesos, los estratégicos están liderados por las áreas de gerencia, comercial y de gestión de la calidad, por otra parte, está el equipo misional desde el que se presta la atención al público y finalmente los procesos de apoyo que proporcionan el talento humano, los cargos están liderados por coordinadores que tienen personal profesional y auxiliar bajo su supervisión.
Características de los vínculos sociales al interior de la OSP.	Las relaciones interpersonales resultan de carácter fundamental para el alcance de los objetivos, donde se integran las capacidades de los empleados con los recursos profesionales, se destaca una buena comunicación, donde la empatía y la confianza sobresalen que proporcionan un buen ambiente laboral.
Formas de participación al interior y hacia el exterior de la OPS.	La participación por parte de los colaboradores a nivel interno se facilita gracias al empoderamiento que se les otorga y el nivel de toma de decisiones acorde a su grado de responsabilidad, donde los funcionarios son escuchados en sus ideas que sean en pro de la empresa, la participación de manera exterior se expresa mediante la participación en brigadas y ferias de salud, con la participación en medios de comunicación escritos y audiovisuales a nivel regional y nacional.
Formas de comunicación interna, actores, tipo, etc.	La comunicación interna busca fomentar el compromiso con la cultura organizacional existe una comunicación de carácter diagonal en la cual personas de diferentes áreas intervienen en cierto grado en la toma de decisiones y se integran las opiniones de diferentes departamentos, la comunicación se caracteriza por ser de carácter fluido tanto de manera verbal como mediante herramientas tales como correo electrónico, vía telefónica y mensajes de texto.
Formas de comunicación externa, actores, tipo, etc.	La comunicación externa se realiza mediante la promoción de la imagen corporativa y el excelente trato con el cliente, se emplean mecanismos de comunicación externas tales como publicidad, pautas en medios de comunicación y redes sociales; A su vez se tiene una comunicación corporativa con boletines informativos mediante el ámbito digital en el sitio web y correos electrónicos que buscan la creación y difusión de contenido para fortalecer la relación con el público, los principales actores de este tipo de comunicación son la coordinadora de laboratorio, la coordinadora administrativa, la profesional de calidad y una profesional de comunicación social que trabajan de manera articulada para el alcance de los objetivos.
Planes, cronogramas, metas. Proyectos en desarrollo.	Los planes radican en la ampliación de infraestructura para poder llegar a atender a más personas y mejorar su calidad de vida a través de los servicios de salud, también el desarrollo de nuevas unidades de negocio como la línea de atención veterinaria.
Logros de proyectos exitosos.	Los logros radican en el reconocimiento y posicionamiento de la organización a nivel departamental, el ser miembros activos de la red de hospitales verdes, siendo responsables con el medio ambiente haciendo uso de paneles solares para la producción de energía limpia,

	sumado a las campañas de concientización ambiental y gestión responsable de los residuos destacando en la ciudad por su compromiso social.
Dificultades para desarrollar sus objetivos sociales.	Las dificultades que se suelen presentar radican en los altos costos económicos para la producción de los servicios de salud, para un cumplimiento óptimo.
Otros aspectos para comentar.	La comunicación organizacional sin duda alguna aumenta la productividad y posiciona a la empresa, debido a ello se requiere un sistema de comunicación con su debida planeación y de manera eficiente por eso surge la necesidad de ser bien asesorados en el ámbito comunicacional

Fuente. Información proporcionada por la profesional de calidad, la Dra. Claritza Liliana Rojas Barragán en la entrevista inicial.

Informe de Identificación

Bajo el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, opté por la selección de Analicemos Laboratorio Clínico Especializado para llevar a cabo mi investigación, ubicados en la ciudad de Ibagué Analicemos es una organización prestadora de servicios de salud que trabaja día a día desde el área de laboratorio clínico para contribuir al pleno desarrollo y bienestar de los habitantes a lo largo del territorio.

Analicemos cuenta con una trayectoria de más de ocho años en el sector de la salud y se consolida como una de las organizaciones pioneras caracterizada por óptimo talento humano, el compromiso con brindar buenos resultados y ser una empresa líder gracias a su compromiso social y ambiental en el territorio tolimense.

Tras el acercamiento inicial con la organización se descubrieron elementos claves que permiten comprender su comunicación interna y externa, la estructura y estilo en el que se lleva a cabo el sistema comunicacional de la misma y los principales partícipes de ella, revelando un panorama alentador para fortalecer la participación activa y colectiva a partir de la formulación de estrategias y recomendaciones que desde mi conocimiento profesional puedo llegar a aportar.

Tal como lo indica López (2013): “La comunicación entendida como participación cobra una dimensión social y política que propone a los sujetos la exigencia del derecho a participar” (p. 46), por tal motivo se pretende fortalecer y dinamizar la participación de los integrantes del equipo de trabajo de la organización, aspecto fundamental que guía mi investigación en Analicemos.

El análisis del encuentro inicial revela un área de interés: la comunicación externa de Analicemos en redes sociales. Se propone profundizar en esta área, investigando cómo se comparte información con los usuarios y desarrollando una estrategia para proyectar la imagen deseada de la organización.

Gallego (2011) entiende la red social como: “Un sistema abierto y donde las relaciones entre los individuos son horizontales, expone que la red social implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo” (p. 113) de allí surge el desafío de conocer a la audiencia para satisfacer sus necesidades y proyectar contenido e información en pro de sus intereses.

La clave para abordar este desafío radica en la creación de una estrategia comunicacional que priorice la multidireccionalidad, garantizando la interacción y el intercambio de información de manera adecuada entre la organización y sus pacientes mediante los canales de comunicación adecuados.

En definitiva, resulta fundamental implementar una estrategia de comunicación digital que adopte un enfoque participativo, reconociendo a los usuarios de las redes sociales de Analicemos como actores clave en el proceso. Dado que las redes sociales son, por naturaleza, plataformas de interacción y conexión, es esencial que Analicemos construya una comunidad virtual sólida y comprometida, donde los usuarios se sientan valorados y escuchados.

Implicación

Tabla 3

Diario de Campo

OSP: Analicemos Hora inicio: 9:00 a.m.	Actividad: Siembra de árboles Hora finalización: 10:30 a.m.	Fecha: 17/03/2025 Lugar: Parque Biosaludable Sector Cádiz
Participantes: funcionarios Analicemos		Investigador: Laura Sofía Guarnizo O.
Descripción (de la observación)	Interpretación (de la observación)	Desahogo (¿Qué siente el investigador frente a lo observado?)
<p>El acompañamiento realizado con la organización Analicemos al Parque Biosaludable Sector Cádiz en su actividad de siembra de árboles permite evidenciar uno de sus lemas principales que consiste en ser una organización ambientalmente responsable siendo un ejemplo para organizaciones a nivel municipal que deseen contribuir a la preservación del medio ambiente en la ciudad de Ibagué, los participantes de esta actividad se desplazaron desde sus instalaciones hasta uno de los parques más grandes ubicados en el sector, acompañados de todos los utensilios necesarios para llevar a cabo la actividad de siembra de árboles y plantas con la finalidad de contribuir al embellecimiento de su sector y aportar a la preservación de los entornos naturales cercanos a ellos, esta acción representa una valiosa estrategia de</p>	<p>En la jornada de siembra de árboles se evidenció una comunicación efectiva y trabajo en equipo, desde la planificación que se venía haciendo días atrás, la organización de materiales y la actividad como tal, cada uno de los funcionarios demostró su compromiso con la actividad, lo que se vio reflejado en una comunicación fluida y exitosa, la distribución de tareas y la comunicación constante y clara transmitió un espíritu de colaboración llevando a cabo cada una de las actividades de manera ágil y eficiente. Los funcionarios trabajaron en equipo apoyándose mutuamente y compartiendo conocimientos, la comunicación entre ellos fue fluida, lo que permitió un desarrollo eficiente de la actividad. Bajo la dirección de quienes tenían conocimiento con respecto a los procesos de siembra y plantación, se ejecutaron las actividades evidenciándose la escucha</p>	<p>Como investigadora considero que fue una jornada que se llevó a cabo con gran satisfacción demostrando el compromiso de Analicemos con sus valores institucionales y la responsabilidad ambiental, pero sobre todo la buena comunicación interna que se maneja entre sus integrantes en donde la escucha activa y colaboración destacó sobre cualquier aspecto. Sin embargo, considero que el impacto de la actividad podría trascender si se aprovecha el poder que hoy en día tienen las redes sociales que son herramientas indispensables para la difusión de información y la motivación de la sociedad. Al ser una organización tan importante en la ciudad y el departamento sería conveniente compartir este tipo de experiencias mediante los canales digitales de comunicación haciendo visible el compromiso de la organización con el medio ambiente, motivando a los ciudadanos y demás organizaciones a emprender este tipo de iniciativas además de que las redes sociales podrían</p>

educación ambiental, dirigida tanto a los funcionarios de la empresa como a la comunidad en general, fomentando la sensibilización y el compromiso con la sostenibilidad.

Un hallazgo que se puede destacar de la actividad es cómo esta dinámica aparentemente simple captó la atención de la comunidad que reside y trabaja en el barrio Cádiz, siendo posiblemente una motivación para que otras personas o entidades realicen actividades en pro de su entorno y el medio ambiente.

La estrategia de Analicemos va más allá de la siembra de árboles se trata de una demostración tangible de cómo las organizaciones pueden desempeñar un papel crucial en la construcción de comunidades más sostenibles.

activa de los demás participantes, el hecho de compartir conocimientos entre compañeros generó un ambiente de confianza para alcanzar el objetivo que se tenía en común.

convertirse en un espacio de diálogo y participación en donde usuarios puedan conocer a Analicemos no solo por su labor de prestar servicios de salud sino por ser una empresa ambientalmente responsable.

Fuente. Información recolectada a partir del acompañamiento como investigadora a la actividad ejecutada.

Informe Sociopráxico

Según el autor Villasante (s.f.) la socio praxis “Es un acoplamiento de metodologías de participación para abordar problemas sociales desde un punto de vista colaborativo” (p.2), en este caso en el que como investigadora evidencio como son las dinámicas sociales y participativas de la Organización Social Participativa (OSP) seleccionada, Analicemos.

En el acompañamiento realizado a Analicemos, la fase de recolección de información se convirtió en un escenario donde la socio praxis se manifestó de manera significativa, influyendo en la calidad y relevancia de los datos obtenidos, este proceso se desarrolló en varias etapas con la ventaja de que en ocasiones anteriores mediante acercamientos se tuvo una aproximación a la organización lo que en este punto permite conocer factores determinantes como las dinámicas internas, misión , visión y particularidades.

En la actividad ecológica llevada a cabo en el Parque Biosaludable del sector de Cádiz se promovió un ambiente de diálogo y participación, compartiendo experiencias donde la escucha activa fue un factor determinante para el establecimiento de una comunicación efectiva y obtener información valiosa para la investigación.

En este punto es relevante destacar que se evidencia la presencia de una red social interna que según Elkaïm (1989): “es un grupo de personas, miembros de una familia, vecinos, amigos y otras personas capaces de aportar una ayuda y un apoyo tanto reales como duraderos a un individuo o una familia” (p. 142) en este caso los funcionarios partícipes de la actividad.

La aplicación de la socio praxis en la dinámica de la jornada y en la posterior recolección de información reveló varias oportunidades para Analicemos, en primer lugar, se identificaron las fortalezas de la comunicación interna de la organización, destacando la fluidez y la claridad en el flujo de información entre los miembros del equipo, este hallazgo subraya la importancia de mantener y fortalecer estos canales de comunicación para asegurar la eficiencia y la cohesión interna.

Por otro lado, la jornada permitió identificar necesidades a nivel externo, evidenciando oportunidades para mejorar y potencializar la imagen de Analicemos ante la comunidad por medio posiblemente de las redes sociales de comunicación en las diversas plataformas digitales

aprovechando todas las herramientas que tenemos a nuestro alcance gracias a la era digital , es relevante destacar esta proyección ya que como lo indica Villasante (s.f.) “La Praxis no acaba en un diagnóstico sino en propuestas para la acción y en la acción misma y en las constantes reformulaciones que exige”. (p .3).

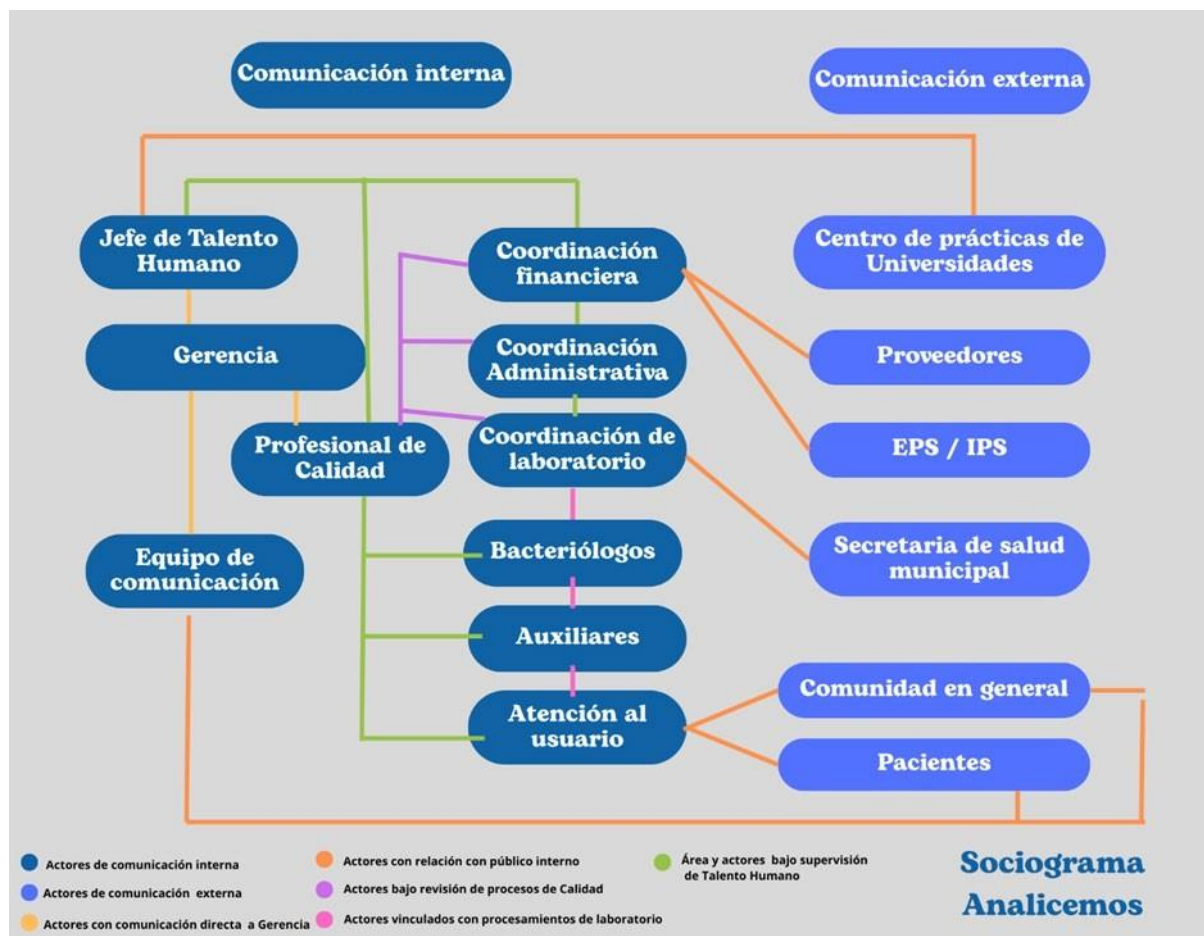
La información recopilada, tanto en la entrevista como en la observación, sugiere que Analicemos posee un capital social sumamente valioso, representado en la cohesión de su equipo y su compromiso con la comunidad; Sin embargo, la identificación de la necesidad de fortalecer la comunicación externa a través de las redes sociales plantea un desafío importante, pero también una oportunidad para expandir el impacto de la organización y construir relaciones más sólidas con sus grupos de interés, es por esto que mi propuesta de implementar estrategias de comunicación digital se alinea con la visión de la sociopraxis, que busca transformar la realidad social a través de la acción y la reflexión crítica.

La vivencia de la socio praxis en la fase de recolección de información en Analicemos demostró su importancia para la realización de actividades significativas.

Construcción

Figura 1

Sociograma de Relaciones Internas y Externas



Fuente. Elaboración propia con información recolectada de la OSP

Figura 2*Conjuntos de Acción*

Fuente. Elaboración propia con información recolectada de la OSP.

Tabla 4*Matriz de Posicionamiento*

Clases o Actores sociales	Afín	Diferente	Ajeno	Opuesto
Secretaría de salud Municipal		✓		
Pacientes			✓	
Comunidad en general			✓	
IPS / EPS		✓		
Proveedores		✓		
Centros de prácticas universitarios		✓		
Gerencia	✓			
Talento humano	✓			
Profesional de calidad	✓			
Asistenciales		✓		

Fuente. Elaboración propia con información recolectada de la OSP.

Tabla 5*Matriz Comparativa*

OSP	Analicemos Laboratorio Clínico Especializado	Laboratorio Clínico Central Ltda.	Laboratorio Bioanálisis	Laboratorio Biocenter SAS
Fines u objetivos (Misión y Visión)	<p>Misión: prestar servicios de salud con estándares de alta calidad enfocados al bienestar de la población, contribuyendo a la conservación y mantenimiento integral de la salud de nuestros usuarios. Contamos con el apoyo de profesionales calificados, atención humanizada de enfoque eficiente, efectivo, y transparencia administrativa en constante innovación tecnológica con búsqueda de una permanente excelencia al servicio de la comunidad.</p> <p>Visión: Ser referentes nacionales e internacionales como IPS de apoyo diagnóstico de alta complejidad, con enfoque en la prestación del servicio mediante un</p>	<p>Misión: El Laboratorio Clínico Central Ltda. es una institución que presta servicios de apoyo diagnóstico de baja, mediana y alta complejidad, con base en un talento humano calificado y competente, con la más avanzada tecnología, una sólida estructura administrativa, sostenibilidad financiera buscando su rentabilidad social y protegiendo el medio ambiente, brindando atención segura, humanizada con calidad que busca satisfacer las necesidades usuarios y clientes.</p> <p>Visión: En el año 2025 será la institución de</p>	<p>Misión: Prestar servicios de diagnóstico con tecnología avanzada para el procesamiento de exámenes de Laboratorio Clínico de alto nivel de complejidad, ofreciendo a los usuarios un servicio diferencial en términos de confiabilidad, agilidad, atención y calidad total.</p> <p>Visión: Ser la entidad líder en la prestación de Servicios de laboratorio clínico en el departamento de Antioquia y Tolima, contando con un talento humano idóneo en la prestación del servicio.</p>	<p>Misión: El Laboratorio Biocenter SAS tiene como misión asegurar la confiabilidad de los resultados de los análisis realizados a las muestras de aguas y alimentos por medio de análisis fisicoquímicos y microbiológicos especializados y la oportuna emisión y entrega de resultados; contando con personal competente, tecnología apropiada y procedimientos estandarizados para obtener resultados confiables.</p> <p>Visión: En el 2020 el Laboratorio</p>

	<p>patrón de atención integral, teniendo como pilar un trato humanizado y seguro a la población, buscando siempre la mejora continua en los procesos técnicos y administrativos para la atención.</p>	<p>apoyo diagnóstico más reconocida de la región, apoyada en la calidad, innovación y con un compromiso genuino hacia todos nuestros usuarios, colaboradores, clientes, proveedores, entes de vigilancia y control</p>		<p>Biocenter SAS, será reconocido como el laboratorio especialista en análisis de aguas de uso recreativo, potable y análisis de alimentos a nivel regional por la confiabilidad, calidad y oportuna entrega de resultados. Ampliará su portafolio de análisis incursionando en servicios masivos de alimentación y trabajará para la acreditación en la Norma ISO-IEC17025.</p>
Localización	Ibagué, Tolima	Ibagué, Tolima	Se cuenta con sedes en Ibagué, Tolima y en Antioquia.	Ibagué, Tolima
Miembros	<p>Un pilar fundamental de la misión de Analicemos reside en su apoyo de profesionales altamente calificados , poseen un equipo multidisciplinar lo que implica que la institución cuenta con un conjunto</p>	<p>Su equipo está conformado por profesionales capacitados en diversas áreas del diagnóstico clínico, quienes, a través de su conocimiento y habilidades,</p>	<p>Su equipo está compuesto por profesionales competentes y capacitados en el área del laboratorio clínico, quienes son considerados un pilar</p>	<p>Su equipo está conformado por profesionales capacitados en las áreas de análisis fisicoquímicos y microbiológicos responsables de</p>

	diverso de expertos en diferentes áreas del diagnóstico clínico y la salud, calidad, financiera, derecho y comunicación.	garantizan la calidad y precisión de los resultados ofrecidos a usuarios y clientes.	fundamental para alcanzar su objetivo de liderazgo y brindar un servicio de alta calidad a los usuarios en los departamentos de Antioquia y Tolima.	la ejecución de procedimientos estandarizados y la obtención de resultados confiables.
Proyectos desarrollados	Analicemos demuestra un fuerte compromiso con la sostenibilidad ambiental a través de diversos proyectos concretos, su inclusión a la red de hospitales verdes subraya su integración de prácticas amigables con el medio ambiente en sus operaciones diarias, la implementación de paneles solares para la generación de energía renovable reduce su huella de carbono y promueve la eficiencia energética, la realización de campañas ecológicas evidencia una conciencia activa y un esfuerzo por sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de la protección ambiental, paralelamente a su	A lo largo de sus 45 años de trayectoria, se puede suponer que el Laboratorio Clínico Central Ltda. ha desarrollado diversos proyectos orientados a la mejora continua de sus servicios y la expansión de su capacidad diagnóstica. Estos proyectos podrían haber incluido la implementación de nuevas tecnologías de análisis, la ampliación de su portafolio de pruebas para abarcar una mayor complejidad, la participación en programas de control de calidad y acreditación para garantizar la precisión de sus	Laboratorio Bioanálisis ha desarrollado proyectos enfocados en la implementación de equipos de última generación para el procesamiento de exámenes de alta complejidad y también proyectos orientados a la mejora de la atención al usuario y la implementación de sistemas de gestión de calidad para asegurar la calidad total de sus servicios.	Según la información proporcionada sus proyectos han estado enfocados solamente en la implementación y mantenimiento de tecnología apropiada para sus análisis especializados.

	<p>compromiso con la sostenibilidad</p> <p>Analicemos mantiene un crecimiento constante como laboratorio clínico, priorizando la salud de la comunidad a través de la ampliación de sus servicios, la adopción de tecnologías avanzadas y la mejora continua de sus procesos diagnósticos.</p>	resultados.		
Aliados	<p>Su enfoque en el bienestar de la población y la prestación de servicios de salud los vincula directamente con sus pacientes y la comunidad en general, quienes son los principales beneficiarios de su labor, además para su operación y crecimiento, dependen de proveedores de tecnología y equipos médicos, así como de entes de vigilancia y control como la secretaría de salud municipal y EPS de la región.</p>	<p>Los usuarios, colaboradores, clientes, proveedores, entes de vigilancia y control son actores clave pueden considerarse sus principales aliados, ya que la institución busca establecer relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas con cada uno de ellos para alcanzar sus objetivos.</p>	<p>Actores del sector salud en los departamentos de Tolima y Antioquia, como médicos, clínicas, hospitales y aseguradoras para la remisión de pacientes y la consolidación de su posición en el mercado.</p>	<p>Clientes y usuarios, en la información encontrada no se encuentra nada con respecto a relaciones sólidas con empresas del sector.</p>
Antigüedad	<p>Analicemos cuenta con una trayectoria de 8 años en la</p>	<p>El laboratorio de apoyo diagnóstico</p>	<p>El Laboratorio Bioanálisis</p>	<p>El Laboratorio Biocenter SAS</p>

	prestación de servicios de salud y apoyo diagnóstico, a lo largo de este tiempo ha enfocado sus esfuerzos en ofrecer estándares de alta calidad y contribuir al bienestar de la comunidad Tolimense.	cuenta con 45 años de experiencia, ha logrado altos niveles de satisfacción y mantiene un compromiso con la excelencia en la atención y la seguridad del paciente.	cuenta con una trayectoria de 21 años de servicio. Este tiempo en el sector del diagnóstico clínico sugiere una experiencia considerable en la prestación de servicios de laboratorio de alta complejidad en la región.	cuenta con una trayectoria de 10 años en el sector de laboratorio clínico, este tiempo de operación sugiere una experiencia establecida en la prestación de servicios especializados en la región.
Descripción de sus redes sociales	Analicemos gestiona sus redes sociales de una manera adecuada, construyendo una comunidad activa y participativa, su presencia digital se caracteriza por la publicación constante de contenido relevante sobre salud, la interacción con sus seguidores es fluida y responden de manera oportuna a preguntas e inquietudes, generando un vínculo de confianza y cercanía, también su página web es moderna e intuitiva, ofreciendo fácil acceso a información sobre sus servicios, horarios, ubicación y formas de contacto, Analicemos	Laboratorio Clínico Central Ltda. Cuenta con perfiles activos en diversas redes sociales como Facebook e Instagram y una página en web, en estas plataformas se suele compartir información relevante sobre sus servicios.	Redes sociales como Facebook e Instagram, donde comparten información sobre sus servicios de diagnóstico de alta complejidad, destacar su tecnología de punta y el profesionalismo de su equipo y una página web que proporciona información básica.	No se encontraron redes sociales activas para el Laboratorio Biocenter poseen una página web desactualizada con información básica.

promover la salud y facilitar el acceso a sus servicios, proyectando una imagen de profesionalismo, innovación y compromiso con el bienestar de la población ibaguereña.

Tipo de comunidad ética

Analicemos se orienta hacia una comunidad ética centrada en la responsabilidad social y el compromiso con el bienestar humano y el medio ambiente, su misión enfatiza el bienestar de la población y la búsqueda de la excelencia al servicio de la comunidad, su visión se centra en un trato humanizado y seguro, y su compromiso con la mejora continua, además de esto sus proyectos ambientalmente sostenibles y su participación en la red de hospitales verdes demuestran una conciencia ética que trasciende la mera prestación de servicios de salud, abarcando la responsabilidad con el planeta.

Se orienta hacia una comunidad ética centrada en la responsabilidad social y profesional, reflejada en la prioridad de brindar atención segura y humanizada, y el enfoque en satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios y clientes.

Orientada hacia una comunidad ética centrada en la calidad y la responsabilidad profesional hacia el usuario, además la mención de tecnología avanzada sugiere una inversión en herramientas que aseguren resultados precisos y confiables.

Laboratorio Biocenter se orienta hacia una comunidad ética centrada en la responsabilidad profesional y la integridad científica esto se evidencia en su compromiso de asegurar la confiabilidad de los resultados y la oportuna emisión y entrega de estos.

Fuentes	Información obtenida directamente de la OSP seleccionada.	Página Web del Laboratorio clínico Central.	Página Web de Bioanálisis.	Información obtenida mediante internet en el buscador Google Chrome.
---------	---	---	----------------------------	--

Fuente. Elaboración propia con información recolectada de la OSP.

Informe de Investigación

Analicemos Laboratorio Clínico Especializado es una Organización Social Participativa (OSP) con ocho años de trayectoria en Ibagué, Tolima, el presente informe se centra en la estructura de su red de relaciones y sus dinámicas comunicacionales, abordando aspectos clave como los actores y sus motivaciones, los temas que generan tensión en las relaciones, las características de socialidad y comunidad, las formas de comunicación horizontal y participativa, las estrategias comunicacionales para el consenso y la armonía, las posibles fuentes de conflicto comunicacional, y se proponen recomendaciones para fortalecer tanto la comunicación interna y externa como la red de relaciones de la organización.

En primer lugar abordando a Analicemos como una red de relaciones y vínculos esta se configura como grande y dinámica tal como lo indica Noguera Vivo (2011), “En nuestra vida diaria continuamente estamos formando, generando y construyendo redes sociales” (p.12) y esta organización no es la excepción, pues está articulada por el objetivo central de proveer servicios de salud de calidad con un fuerte componente de responsabilidad social y ambiental, en este caso los actores clave incluyen un equipo multidisciplinar motivado por competencias profesionales, usuarios que buscan servicios confiables y humanizados y una gerencia orientada al crecimiento sostenible y la calidad en los servicios.

Las situaciones que vinculan a los actores que competen a la organización son la prestación de servicios, las reuniones de planificación, las iniciativas de sostenibilidad, la gestión

de la comunicación y la participación en eventos comunitarios donde la motivación primordial reside en el bienestar de la población y la contribución al desarrollo regional, sustentada en valores de calidad, humanización y responsabilidad social.

Las relaciones en Analicemos se fundamentan principalmente en la armonía , incluyendo un compromiso compartido con la calidad y la seguridad del paciente, una cultura organizacional positiva basada en la buena comunicación y la empatía, un reconocimiento creciente a nivel departamental y una comunicación externa centrada en la satisfacción del cliente, sin embargo se identifican potenciales puntos débiles en la gestión de las expectativas de los usuarios, la optimización de la comunicación interna y los desafíos cambiantes acordes al crecimiento y la expansión de servicios, que implican a todos los participantes , pues tal como lo afirma Lozares (1996) “Las redes sociales son un conjunto bien delimitado de actores-individuos, grupos, organizaciones, comunidades, sociedades globales, etc., vinculados unos a otros a través de una relación o un conjunto de relaciones sociales” (p. 109) en donde cada uno tiene sus responsabilidades y es parte fundamental de los procesos tanto internos como externos.

Las interacciones en Analicemos demuestran tanto socialidad en el ámbito laboral diario y en la atención al cliente, como un fuerte sentido de comunidad construido en torno al objetivo común del bienestar de la población del Tolima y reforzado por su compromiso con la sostenibilidad y su participación en iniciativas sociales y ambientales, un ejemplo de ello es la participación en actividades conjuntas, como la siembra de árboles, ejemplifica la construcción de vínculos que trascienden el mero ámbito profesional.

La comunicación horizontal y participativa se manifiesta en las reuniones de coordinación y planificación, la comunicación de carácter diagonal que involucra a diferentes áreas en la toma de decisiones, el empoderamiento de los colaboradores y la apertura a sus ideas,

confirmando el planteamiento de Montero (2003): “La red es sobre todo una estructura que permite difundir y detener, actuar y paralizar, en la cual las personas y la sociedad encuentran apoyo y refugio, además de recursos”. (p..173). Siendo parte fundamental del proceso, así como en la colaboración efectiva evidenciada en actividades prácticas como la siembra de árboles mencionada anteriormente lo que refleja una cultura organizacional que valora la diversidad de perspectivas y busca la construcción conjunta de soluciones.

Según Reales, Bohórquez y Rueda, (1993). “La red social puede ser conceptualizada como un sistema humano abierto, cooperativo y de propósito constructivo que a través de un intercambio dinámico (de energía, materia e información) entre sus integrantes permite la potencialización de los recursos que éstos poseen” (p. 17) , de este punto se puede partir que el consenso y la armonía en Analicemos se ven favorecidos por una comunicación interna que busca el compromiso con la cultura organizacional, una comunicación fluida a través de diversos canales, una comunicación externa centrada en el buen trato al cliente, el uso de boletines y contenido informativo para fortalecer la relación con el público.

Aunque no se identifican formas comunicacionales explícitamente conflictivas, se señalan potenciales áreas de tensión como la posible falta de claridad o inconsistencia en la información interna y la necesidad de gestionar las expectativas de los usuarios de manera efectiva.

Aprovechando la revolución tecnológica que según Noguera Vivo (2011): “Nos permite trabajar con todo tipo de contenido: video, imagen, sonido, texto y que vienen acompañados de algunas herramientas enfocadas a la socialización que permiten que las personas puedan interactuar a través de redes sociales de internet” (p. 17). Se recomienda desarrollar una estrategia integral de comunicación organizacional, fortalecer la comunicación digital externa

con un enfoque interactivo en redes sociales, implementar un sistema continuo de retroalimentación y evaluar periódicamente la efectividad de las estrategias implementadas.

Para fortalecer la presencia digital de Analicemos y su vínculo con la comunidad, recomiendo desarrollar una estrategia de contenidos interactiva y bidireccional en sus redes sociales, esto podría incluir la creación de encuestas sobre temas de salud relevantes para la población de Ibagué, la implementación de sesiones de preguntas y respuestas en vivo con profesionales del laboratorio y la promoción de concursos o sorteos que fomenten la participación de los usuarios, esta estrategia busca transformar las redes sociales en un canal de diálogo activo, donde la comunidad se sienta escuchada, informada y parte integral de la red de Analicemos, fortaleciendo así la imagen de la organización como un referente cercano y comprometido .

La conexión que se pretende establecer con la audiencia se traduce en una mayor confianza en los servicios de Analicemos, un incremento en la visibilidad y el alcance, en un impacto más profundo y significativo en el bienestar general de la población de Ibagué y el Tolima pues I priorizar la conversación y la colaboración en el entorno digital, Analicemos cultiva una relación a largo plazo con su comunidad, basada en la transparencia, la empatía y un compromiso compartido con la salud.

En definitiva, Analicemos se presenta como una Organización Social Participativa con una base sólida y una comunicación interna que facilita la colaboración, sin embargo, la implementación de una estrategia de comunicación integral y la formalización de mecanismos de participación y retroalimentación son cruciales para fortalecer aún más su impacto y consolidar su posición como referente en el sector salud del Tolima.

Proyección

Estrategia de Fortalecimiento Comunicativo y Organizacional

Analicemos es una Organización Social Participativa (OSP) con ocho años de trayectoria en Ibagué, Tolima, su estructura está compuesta por una red de relaciones que incluye un equipo multidisciplinario orientado a la calidad, una gerencia comprometida con el desarrollo y la responsabilidad social y una comunidad de usuarios que valoran la atención humanizada.

Las relaciones internas se caracterizan por una fuerte comunicación horizontal, socialidad y participación en actividades laborales, sociales y ambientales, pues existen prácticas colaborativas como reuniones de planificación y acciones ecológicas que refuerzan el sentido de comunidad.

Se identifican oportunidades de mejora, la comunicación externa y la gestión de expectativas del usuario, el fortalecimiento de estos aspectos, desde un enfoque de red social puede potenciar el impacto de la organización en su entorno y consolidar su identidad como referente en salud en el Tolima.

El enfoque de red social considera a las organizaciones como sistemas abiertos, dinámicos y cooperativos formados por relaciones entre actores que intercambian recursos, información y poder. Según Lozares (1996), las redes sociales permiten entender las estructuras sociales más allá de jerarquías rígidas, considerando los vínculos entre individuos, grupos y organizaciones. Montero (2003) resalta que estas redes proporcionan apoyo, recursos y sentido de pertenencia a las personas, mientras que Reales, Bohórquez y Rueda (1993) destacan su papel como sistemas humanos abiertos que potencian los recursos de sus miembros mediante el intercambio dinámico.

Además, Noguera Vivo (2011) señala que las tecnologías digitales permiten construir redes sociales virtuales más interactivas, lo cual es clave para las estrategias de comunicación actuales, a partir de esto una estrategia organizativa y comunicacional basada en redes fortalece la participación, la colaboración y la transparencia integrando actores internos y externos en torno a un propósito común.

El diagnóstico estratégico de Analicemos Laboratorio Clínico Especializado revela una organización con una sólida base interna caracterizada por una comunicación eficiente y horizontal que facilita la coordinación entre sus diversas áreas respaldada por un equipo humano altamente comprometido con los valores institucionales. A su vez, se identifican debilidades significativas en su comunicación externa, especialmente en la limitada interacción a través de redes sociales y la ausencia de una estrategia digital integral que permita un posicionamiento adecuado en el entorno virtual.

Por su parte las oportunidades que se identifican en esta situación son favorables dado el creciente espacio que ofrecen las redes sociales para el diálogo comunitario y la alta demanda por servicios de salud humanizados y con un fuerte componente de responsabilidad social y ambiental, sin embargo se presentan algunas amenazas debido a la manera en la que cotidianamente cambia el entorno digital donde los usuarios tienen expectativas cada vez más exigentes y diversas y donde hay una gran competencia en el sector salud e, lo que exige una estrategia comunicacional para mantener y fortalecer su posición en el mercado.

Bajo este contexto la estrategia y acciones para el fortalecimiento organizativo y comunicacional tiene como objetivo general fortalecer la estructura organizativa y comunicacional de Analicemos mediante el fortalecimiento de su red social interna y externa, promoviendo una comunicación horizontal y participativa alineada con sus valores

institucionales de humanización, sostenibilidad y calidad, para ello se proponen las siguientes líneas estratégicas y acciones:

Estrategia 1: Fortalecimiento de la comunicación interna

Se propone optimizar el flujo comunicacional entre áreas mediante la creación de canales digitales internos como una intranet o grupos tales como Teams organizados por áreas que faciliten el intercambio de información.

Establecimiento de reuniones de retroalimentación bimensuales, así como talleres trimestrales de comunicación asertiva y resolución de conflictos para fortalecer las habilidades interpersonales del equipo.

Estrategia 2: Comunicación digital externa participativa

Desarrollo de una estrategia digital que incluya la publicación semanal de contenidos interactivos como encuestas y videos informativos, además de los testimonios de usuarios, así se mantendrá una identidad gráfica sólida con mensajes de valor permanentes.

Estrategia 3: Mecanismos de retroalimentación y mejora continua

Implementación de un sistema permanente de buzones físicos y virtuales para recibir sugerencias, al igual que la aplicación de encuestas bimestrales de satisfacción y establecimiento de evaluación y ajuste de estrategias comunicacionales con base en los resultados y percepciones obtenidas.

Finalmente para evaluar los resultados de la estrategia se buscará un aumento del 30% en el nivel de interacción en redes sociales en un plazo de seis meses lo que reflejará una mayor participación y compromiso de la comunidad digital , por otra parte se medirá la participación del personal en actividades internas, como reuniones y jornadas ecológicas, con el objetivo de alcanzar un incremento del 70%, evidenciando un fortalecimiento de la cultura organizacional y

por último se evaluará el índice de satisfacción de los usuarios, aspirando a mantener un nivel de favorabilidad del 90%, garantizando la calidad de la atención y consolidando la reputación de Analicemos como un referente en Ibagué.

Conclusiones

Mediante el ejercicio académico desarrollado se identifica una oportunidad de mejora en la comunicación externa, específicamente en el ámbito de las redes sociales, la implementación de una estrategia que priorice la multidireccionalidad y el conocimiento de la audiencia es fundamental para proyectar la imagen deseada de Analicemos y construir una comunidad virtual sólida.

En definitiva, resulta esencial implementar una estrategia de comunicación digital que adopte un enfoque participativo, reconociendo a los usuarios de las redes sociales como actores clave apoyándose en el óptimo sistema de comunicación interna que existe entre los funcionarios de la organización, esto permitirá construir una comunidad virtual comprometida y fortalecer la relación entre Analicemos y sus pacientes.

La experiencia sociopráctica en Analicemos, centrada en la recolección de información y la observación participante durante la actividad ecológica, evidenció la importancia de la acción colaborativa y la escucha activa en la construcción de relaciones significativas donde identificación de la red social interna, basada en el apoyo mutuo y la comunicación efectiva entre los funcionarios resalta el valor del capital humano en el funcionamiento de la OSP.

Sin embargo, la necesidad de fortalecer la comunicación externa a través de estrategias digitales se presenta como un desafío clave, así como la implementación de una comunicación multidireccional, que reconozca a la comunidad como participante activo, permitirá proyectar una imagen positiva y construir relaciones sólidas con los pacientes.

El análisis de investigación de Analicemos Laboratorio Clínico Especializado revela una OSP con una estructura de red bien definida Si bien su comunicación interna facilita la

colaboración y se evidencia un sentido de comunidad fuerte, el informe subraya la necesidad de una estrategia de comunicación integral y formalizada, especialmente en el ámbito digital.

Aprovechando las potencialidades de las redes sociales para establecer un diálogo bidireccional y significativo con su audiencia, Analicemos tiene la oportunidad de fortalecer su imagen, construir una lealtad duradera y consolidarse como un referente clave en el sector salud regional. La implementación de las recomendaciones propuestas, centradas en la interacción, la retroalimentación y la adaptación a las necesidades cambiantes de la comunidad.

Finalmente, la estrategia propuesta para el fortalecimiento comunicativo y organizacional de Analicemos Laboratorio Clínico Especializado representa un paso decisivo hacia la consolidación de una cultura organizacional coherente, participativa y adaptada a los retos contemporáneos del entorno digital, basada en un enfoque de red social, esta propuesta integra herramientas tecnológicas, canales de retroalimentación efectivos y prácticas colaborativas que potencian el capital humano de la organización y su vinculación con la comunidad.

Referencias Bibliográficas

- Álvaro, D. (2010). *Los conceptos de "comunidad" y "sociedad" de Ferdinand Tönnies*.
 En: Papeles del CEIC, (1), pp. 1-24. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko
 Unibertsitatea. Vizcaya, España. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76512779009>
- Balcázar, F. E. (2003). *Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación*. Fundamentos En Humanidades, 7-8, 59–77.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/20765>
- Beller Taboada, W. (2018). Elementos de lógica argumentativa para la escritura académica .
 Bonilla Artigas Editores. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/121679)
[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/121679](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/121679)
- 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>
- Costa, C. y Piñeiro, T. (2014). Estrategias de comunicación multimedia . Pág. 143. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57637)
[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57637](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57637)
- 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-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723?page=1)
[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723?page=1](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723?page=1)
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. En Barataria, Revista Castellano-
 Manchega de Ciencias sociales, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de
 Sociología. Toledo, España. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el
 S.XXI. <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>

- Hein, K., Cárdenas, A., Henríquez, K., Valenzuela, S. (2013). Aproximación al análisis cualitativo de redes sociales. Experiencias en el estudio de redes personales mediante Ego.Net.QF. Revista hispana para el análisis de redes sociales.
- (24). <http://revistes.uab.cat/redes/article/view/v24-n2-hein-tomazic-henriquez-et-al>
- Novoa, N. (2022). *OVI Comunicación y redes sociales*. [Archivo de video]. [Objeto_virtual_de_información_OVI]. Repositorio Institucional UNAD.
- <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/52034>
- Villasante, T. (s.f.). La sociopraxis, un acoplamiento de metodologías participativas. <https://ecosad.org/laboratorio-virtual/phocadownloadpap/METODO-IMPLICATIVAS/la-socio-praxis-un-acoplamiento-de-metodologias-implicativas-r-villasante%202.pdf>
- Villasante, T. R. (2010). Redes sociales para la investigación participativa. En: Sociedad Hoy, núm. 18, 2010, pp. 109-129. Red Universidad de Concepción. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/11154?page=1>
- Villasante, T., Gutiérrez, P. (2007). Redes y conjuntos de acción para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social. En: Política y Sociedad, (44), pp 125-140. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306756>

Apéndices

Apéndice A

Carta de Intención

24 de Febrero del 2025

Señores
Analicemos Laboratorio Clínico Especializado
Efraín Augusto Celemin Olaya
Jefe de Talento Humano
E. S. M.

Cordial saludo,

Mi nombre es **Laura Sofía Guarnizo Ospina** identificado(a) con **C.C.1006128055** del municipio de **Ibagué**, actualmente me encuentro cursando el programa de Comunicación Social en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- y estoy ad-portas de recibir el título de Comunicador Social.

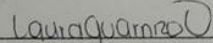
Escogí como trabajo de grado una opción muy interesante que es el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación. El Diplomado busca posibilitar que, a través de un trabajo académico e investigativo, el estudiante proponga una acción o acciones de fortalecimiento comunicacional dirigidas 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 acogándose 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,

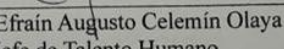
Atentamente,



Laura Sofía Guarnizo Ospina
Cel. 3154506495
E-mail: laurasofiaguarnizoospina@gmail.com

 **ANALICEMOS**
Laboratorio Clínico Especializado
NIT. 901.087.458-1


Jefe de Talento Humano



Efraín Augusto Celemin Olaya
Jefe de Talento Humano

Apéndice B

Carta de Aprobación



EFRAIN AUGUSTO CELEMIN OLAYA identificado con cédula de ciudadanía N° 1.110.513.374 de Ibagué (Tolima) quien obra en calidad de **JEFE DE PERSONAL y ABOGADO** de **ANALICEMOS LABORATORIO CLÍNICO ESPECIALIZADO** con NIT 901.087.458-1.

HACE CONSTAR QUE:

ANALICEMOS LABORATORIO CLINICO ESPECIALIZADO SAS ha recibido carta por parte de la señora **LAURA SOFIA GUARNIZO OSPINA** identificada con cedula de ciudadanía número 1.006.128.055 de Ibagué, en la cual nos presenta su propuesta para llevar a cabo su TRABAJO DE GRADO en nuestra organización.


Estamos totalmente dispuestos a colaborar con usted para que su proyecto sea un éxito, informando que estamos de acuerdo con los objetivos que ha planteado en su propuesta y confiamos en que su trabajo de grado no solo será beneficioso para su formación académica, sino también aportara valor a nuestra organización.

Quedamos a disposición para coordinar los detalles logísticos necesarios para que pueda llevar a cabo su investigación en nuestras instalaciones.

Para constancia se firma en Ibagué, a los (24) días del mes de febrero de 2025.

ANALICEMOS
Laboratorio Clínico Especializado
NIT: 901.087.458-1
Jefe de Talento Humano

EFRAIN AUGUSTO CELEMIN OLAYA
Jefe de Personal



Proyecto: Efrain Augusto Celemin Olaya *wp*
Persona Autorizada para confirmar estos datos:
Jefe de Personal. Cel 3135496652
Gerente: Claudia Consuelo Chacón Villada
Tel 2772036 ext. 102

Cr. 4B No. 32-83 Barrio Codiz - ☎ 2 77 2036

Apéndice C

Preguntas Entrevista Inicial

1. ¿Qué tipo de práctica realiza la organización para el cumplimiento de sus objetivos sociales?
2. ¿Cuáles son sus intereses de servicio social o servicio para la comunidad?
3. ¿Cada cuanto realizan y qué características tienen sus reuniones? (comités)
4. Mencione algunas de las características a nivel social y profesional de los empleados
5. ¿Cuál es el número de integrantes y cobertura territorial de la organización?
6. ¿Cómo está estructurado Analicemos? (Cargos, áreas, grupos, comités)
7. ¿Cómo son los vínculos sociales dentro de la organización?
8. Mencione las formas de participación al interior y exterior de la organización (por ejemplo, ferias, brigadas de salud, etc)
9. ¿Cuál es el tipo de comunicación interna que se maneja dentro de Analicemos y sus principales participantes?
10. ¿Cuál es el tipo de comunicación externa que se maneja dentro de Analicemos y sus principales representantes?
11. Comentar algunos planes o proyectos que estén en desarrollo
12. Mencione algunos logros de proyectos anteriores en la organización.
13. ¿Cuáles son posibles dificultades a las que se enfrentan para desarrollar sus objetivos sociales?
14. ¿Desea mencionar otros aspectos sobre la comunicación de su organización?

Apéndice D

Enlace de Entrevista Inicial

https://www.youtube.com/watch?v=nfr04Ls9h_M&t=363s

Apéndice E

Preguntas Entrevista Cualitativa

1. ¿Qué herramientas y plataformas de comunicación interna utiliza Analicemos para facilitar la colaboración y el flujo de información entre los equipos de trabajo?
2. ¿Cómo se asegura la organización de que todos los empleados estén informados sobre los objetivos, cambios y eventos importantes?
3. ¿Cómo utiliza la organización la retroalimentación para mejorar sus procesos y la satisfacción de los empleados?
4. ¿Existen espacios para compartir conocimientos, experiencias y mejores prácticas entre los miembros de Analicemos?
5. ¿Qué estrategias utiliza la Analicemos para asegurar la participación activa de los integrantes de la organización en las actividades cotidianas?
6. ¿Cómo involucra Analicemos a la comunidad en sus labores y actividades de responsabilidad social?
7. ¿Qué indicadores utiliza la organización para medir el impacto de sus acciones sociales en la comunidad ibaguereña?
8. ¿Cuáles son los principales retos que enfrenta la organización en la comunicación con sus grupos de interés tanto internos y como externos?
9. ¿Cómo se comunica Analicemos con sus clientes o la comunidad en general?

Apéndice F

Enlace de la Entrevista Cualitativa

<https://youtu.be/E67g-4bVNvs>

Apéndice G

Registro Fotográfico



Apéndice H

Jornada de Devolución - Exposición

<https://youtu.be/UwknNXCAI9E>