

**Reestructuración y Consolidación de las Redes Sociales en la Cruz Roja Colombiana,  
Seccional Tolima**

Stephany Miranda Delgado

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 estudio se centrará en la evaluación de la comunicación interna y externa de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima, con un énfasis particular en la comunicación externa. Se pondrá atención especial a las redes sociales, dado que, a través de estas plataformas, la institución puede mejorar su reconocimiento y asegurar que la información que desea transmitir alcance eficazmente a su público objetivo. Asimismo, se está revelando la significativa influencia que ejerce esta organización, que, a pesar de su carácter internacional, se está evaluando desde la sección de Ibagué, subrayando así su relevancia en la comunidad.

Se propone una estrategia para el fortalecimiento organizativo y comunicacional para la Cruz Roja Colombiana Seccional Tolima, ofreciendo unas alternativas para solventar la debilidad comunicacional que tiene la OSP en la actualidad y permitir mitigar las consecuencias causadas por el poco manejo de las redes sociales como también el contenido no acorde a la audiencia objetivo.

***Palabras clave:*** Comunicación, Redes sociales, Organización, Influencia.

### **Abstract**

This study will focus on the evaluation of internal and external communication of the Colombian Red Cross Tolima branch, with a particular emphasis on external communication. Special attention will be paid to social networks, given that, through these platforms, the institution can improve its recognition and ensure that the information it wishes to transmit effectively reaches its target audience. Likewise, the significant influence exerted by this organization is being revealed, which despite its international nature, is being evaluated from the Ibagué section, thus underlining its relevance in the community.

A strategy is proposed for organizational and communications strengthening for the Colombian Red Cross Tolima Section, offering alternatives to address the current communication weaknesses of the OSP and mitigating the consequences caused by poor social media management and content that is inappropriate for the target audience.

***Keywords:*** Communication, Social networks, Organization, Influence.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	8
Aprestamiento .....	10
Justificación Elección de la OSP .....	12
Conceptualización .....	14
Informe de Identificación.....	16
Implicación.....	18
Informe Sociopráxico .....	19
Construcción.....	22
Informe de Investigación .....	28
Proyección.....	33
Estrategia Organizativa y Comunicacional.....	33
Conclusiones .....	37
Referencias Bibliográficas .....	38

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Ficha de Información General</i> .....	10
<b>Tabla 2</b> <i>Ficha Descriptiva</i> .....	14
<b>Tabla 3</b> <i>Diario de Campo</i> .....	18
<b>Tabla 4</b> <i>Matriz de Posicionamiento</i> .....	23
<b>Tabla 5</b> <i>Matriz Comparativa</i> .....	23

**Lista de Figuras**

<b>Figura 1</b> <i>Sociograma Cruz Roja Colombiana Seccional Tolima</i> .....	22
<b>Figura 2</b> <i>Conjuntos de Acción...</i> .....	22

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Carta de Intención</i> .....	40
<b>Apéndice B</b> <i>Carta de Aprobación</i> .....	41
<b>Apéndice C</b> <i>Preguntas Entrevista Inicial</i> .....	42
<b>Apéndice D</b> <i>Enlace Entrevista Inicial</i> .....	43
<b>Apéndice E</b> <i>Preguntas Entrevista Cualitativa</i> .....	44
<b>Apéndice F</b> <i>Enlace Entrevista Cualitativa</i> .....	46
<b>Apéndice G</b> <i>Registro Fotográfico</i> .....	47
<b>Apéndice H</b> <i>Jornada de Devolución - Exposición</i> .....	48

## Introducción

En este estudio, se destacará el diplomado en la construcción de redes sociales de comunicación en la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima. Esta organización servirá como escenario para implementar una Estrategia Pedagógica basada en la Investigación-Acción (IA), que se centrará en la comunidad, la comunicación participativa y las redes sociales.

En la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, se evidencia una insuficiencia en la gestión de sus plataformas de redes sociales, lo cual está afectando negativamente los objetivos de la organización. Se ha observado que tanto la interacción como el manejo de las redes sociales y el contenido compartido no son lo suficientemente atractivos para captar la atención de la audiencia. Esto explica por qué la organización no logra el impacto que desea tener, lo que genera dificultades en la transmisión de conocimientos que la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima pretende compartir, pero que no son percibidos de manera adecuada por el público.

El objetivo de este proceso es proporcionar a la organización el reconocimiento que realmente merece a través de las redes sociales y amplificar el impacto que la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima aspira a tener en la comunidad. Mediante el contenido compartido, se busca motivar a más personas a convertirse en voluntarias y a promover los objetivos de la institución. Así, se crea una herramienta que permite a la organización llegar a lugares donde antes no podía, gracias a las plataformas digitales, expandiendo su alcance y dando a conocer las prácticas que realmente lleva a cabo la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima.

Asimismo, este proceso no solo dotará a la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, de una herramienta capaz de ampliar su influencia en el territorio Tolimense, sino que también garantizará una actualización continua al público acerca de los acontecimientos en tiempo real.

Es fundamental que las recomendaciones informativas sean oportunas, así como también claras y educativas, para aquellos que disfrutan mantenerse constantemente informados.

## Aprestamiento

**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
OSP 1. Cruz Roja Colombiana seccional Tolima	La cruz roja es una organización sin ánimo de lucro, es privada, de carácter voluntario y de utilidad común. La cual ofrecen atención humanitaria, salud, atención en desastres y promoción de paz. La misión de la organización es prevenir como también aliviar el sufrimiento humano, promoviendo el bienestar, la paz y la equidad de acuerdo con la (Cruz Roja Colombiana, s.f.). La organización cuenta con un numero amplio de personas que son voluntarios para promover los	Fomenta y promoción de paz, atención humanitaria, imparcialidad en la atención, fomenta voluntariados en las personas de diferentes edades. Están presentes en diferentes situaciones como desastres naturales, en situaciones de peligro como negociaciones con las fuerzas armadas, en el ámbito de la salud física como también la mental.	Acceso a experiencias de diferentes situaciones en la sociedad. Grandes campos de interacción. Perspectivas imparciales y neutrales sobre situaciones de la vida. Tiene una cobertura territorial amplia si se habla solamente de la Cruz Roja ya que esta es una organización internacional. Pero aquí en Colombia hay 31 seccionales en todo el país.	Amplia información para receptor por ser una organización internacional como también de manera nacional por la cobertura territorial que tiene la Cruz Roja Colombiana.

	objetivos de la organización que es prevenir y aliviar el sufrimiento de las personas en circunstancias como desastres naturales entre otros.			
OSP 2. Corporación IMA	De acuerdo con (Corporación IMA, s.f.) “La corporación IMA es una entidad sin ánimo de lucro que trabaja por el desarrollo social de las comunidades de la ciudad de Ibagué, en donde realizan proyectos culturales, artísticos y educativos de intervención, así como programas de investigación y perfil académico”. Siendo así una organización que desea mejorar la vida en los barrios de la Ciudad de Ibagué.	Produce la participación de los jóvenes como también el desarrollo social entre las comunidades. Ofrece mejorar la calidad de vida de los barrios de la Ciudad de Ibagué.	Interacción con diferentes alternativas juveniles. Acceso a nuevo conocimiento y pensamientos de las diferentes comunidades. Tener una perspectiva amplia de las diferentes situaciones de los jóvenes.	Falta de espacio como también acceso de un limitado recurso y apoyo económico. Esta organización no es tan reconocida o escuchada por las personas de la Ciudad de Ibagué.
OSP 3. Corporación Meta el Llano en su Corazón	La corporación Meta el Llano en su corazón es una organización sin ánimo de lucro en	Aporta e induce a la participación de las comunidades a	Comprensión del impacto cultural en las comunidades	La ubicación en la que se encuentra la organización. Como también,

donde realizan actividades culturales para una integración y desarrollo social de las comunidades.	relacionarse como también a concientizarse.	Promoción a la inclusión social.	la poca interacción de esta organización.
--	---	----------------------------------	---

---

*Nota.* La información plasmada en el cuadro es de autoría propia como también basada en las páginas de las organizaciones, una de las 3 organizaciones es información facilitada por parte de la organización.

### **Justificación Elección de la OSP**

La entidad seleccionada es la Cruz Roja, dado que, conforme a la información presentada en el documento de criterios de selección, esta organización facilita el desarrollo de dichos aspectos. Asimismo, en el análisis de la organización se evidencia la imperante necesidad de robustecer la comunicación interna, aunque es aún más crucial optimizar la comunicación externa a través de las redes sociales, dado que su utilización por parte de la organización carece de constancia y atractivo. Asimismo, la Cruz Roja es una organización sin ánimo de lucro cuya historia de fundación es notable. La organización ha logrado un impacto social significativo, dado que su fundador la estableció sin intereses personales, únicamente con el propósito de asistir a los demás. Con el paso del tiempo, esto ha propiciado un crecimiento continuo, transformándola en una entidad internacional dedicada a la ayuda humanitaria sin fines de lucro.

Las oportunidades y restricciones en el proceso de inteligencia artificial que se identificarán durante la primera visita sugieren la necesidad de una implementación efectiva de las redes sociales para lograr el impacto deseado. Sin embargo, a pesar de contar con plataformas como Facebook e Instagram, los responsables han manifestado su incertidumbre respecto a qué elementos están generando mayor resonancia en su público, lo que revela la importancia de producir contenido que sea tanto relevante como atractivo para su audiencia. Las posibles

limitaciones del proceso de inteligencia artificial radican en el escaso tiempo disponible para su desarrollo. Para lograr un impacto significativo, es esencial que el proceso sea continuo y persistente. No obstante, se puede optar por centrar los esfuerzos en la actualización de las redes sociales de la organización, así como en el contenido que se difunde a través de estas plataformas. Adoptando un enfoque más realista, es factible alcanzar un impacto más notable. Dado que a las personas no les atrae una imagen acompañada de texto, sino más bien el conocer el impacto que las actividades realizadas por la organización generan en quienes reciben apoyo. No observo restricciones directamente relacionadas con la organización, sino más bien con el tiempo disponible para llevar a cabo este proceso de IA.

Asimismo, esta organización dedicada al desarrollo de la investigación-acción proporciona un ámbito considerable para llevar a cabo labores investigativas, así como para fomentar el conocimiento y la interacción deseada dentro de una institución.

## Conceptualización

**Tabla 2**

*Ficha Descriptiva*

Aspecto	Descripción
Tipo de práctica. Lo que hace la OSP en cumplimiento de su objeto social.	La Cruz Roja Colombiana seccional Tolima tiene una infinidad de actividades como rescate, mejoramiento de la calidad de vida, protección de abeja, una línea de salud, voluntarios, un banco de sangre y demás prácticas que compone en la totalidad la organización.
Objetivos o intenciones de ayuda social.	El objetivo Social de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima es básicamente prevenir y aliviar el sufrimiento humano en todas las circunstancias en desastres o situaciones antrópicas cambio climático en temas de salud todo lo que pueda afectar a una comunidad o a una persona.
Regularidad y características de la práctica o reuniones de los integrantes de la OSP.	La línea de empleados tiene reuniones todos los lunes donde hacen unos procesos de retroalimentación y de formación del personal empleado el personal, de voluntariados hace una reunión mensualmente
Características de participantes o actores (rol social, nivel profesional, rol institucional).	lo importante es que sean personas altruistas que le guste el servicio humanitario que consideren que en la vida hay que dar antes que recibir, como que también tenga algún talento que pueda ofrecer
Tamaño de organización de la OSP (número de integrantes, cobertura territorial)	la Cruz Roja colombiana seccional Tolima hace parte de la sociedad Nacional de la Cruz Roja colombiana que a su vez hace parte de la federación Internacional de la Cruz Roja y de la media luna roja Son un movimiento de carácter mundial para el territorio del Tolima hacen presencia en 13 municipios de los 47 que hay que están ubicados pues estratégicamente para desplegar el accionar en caso de que se requiera algún apoyo alguno atención en aquellos en que no hacemos presencia Cuentan con 380 voluntarios entre damas grises, juveniles y socorristas y Tienen también un fuerte de 17 empleados.
Forma de organización, estructura, equipos, comités, cargos.	Cuentan con un órgano de gobierno y un órgano de gestión, el órgano de gobierno es la máxima autoridad que dicta digamos las políticas institucionales la prueba y direcciona el accionar, está

Características de los vínculos sociales al interior de la OSP.	conformada por una junta directiva quien la representa el presidente de la junta directiva quien es ese representante legal. Dentro de lo vinculado dentro de las líneas que tiene la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima las áreas que son gestión del riesgo construcción de paz salud y educación. Esos son los vínculos que tienen la Cruz Roja colombiana y desde esas líneas es que se genera como todos los procesos de acción del voluntariado.
Formas de participación al interior y hacia el exterior de la OPS.	Tienen una dinámica también establecida tanto local de las políticas que se generan a nivel local y su plan de acción y a nivel nacional también dentro del plan de acción y en el marco de los proyectos que se gestionen con otras sociedades nacionales ejemplo con la Cruz Roja americana con la Cruz Roja alemana entre muchas otras y también con entidades del orden nacional y local.
Formas de comunicación interna, actores, tipo, etc.	Los procesos de del día a día que la organización maneja son boletines para enterar a todo nuestro personal de todo el accional, plataformas como WhatsApp como también las reuniones.
Formas de comunicación externa, actores, tipo, etc.	Las líneas de externas pues lo que está más frecuente son las redes sociales y es lo que de acuerdo con la información que indica la organización que es la que tienen la necesidad de fortalecer ya que consideran como la debilidad que tiene en sus comunicaciones.
Planes, cronogramas, metas. Proyectos en desarrollo.	Está enmarcada dentro del plan de acción y qué está generando la organización en este momento para digamos para este año 2025 uno es el fortalecimiento institucional.
Logros de proyectos exitosos.	Indica que por ser una organización internacional tiene una amplia cantidad de proyectos exitosos, pero en la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima uno de sus proyectos exitosos es el de la apicultura en donde ganaron el premio de la federación internacional de la Cruz Roja ya que era un proyecto innovador.
Dificultades para desarrollar sus objetivos sociales.	De acuerdo la dificultad que la organización considera que es la que produce dificultad para desarrollar los objetivos sociales de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima es la parte de la economía.
Otros aspectos para comentar.	Que la población comprenda lo que es la Cruz Roja y que sepa lo que esta organización realiza. Como también es dar a conocer como en verdad la organización consigue los recursos necesarios para poder realizar las practicas.

---

*Nota.* Cuadro realizado con información obtenida por medio de una entrevista con un miembro de la OPS.

## **Informe de Identificación**

En el presente diplomado sobre la construcción de redes sociales de comunicación, he seleccionado a la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, como la organización focal para llevar a cabo este estudio, orientado al desarrollo de una estrategia pedagógica fundamentada en la Investigación-Acción (IA). Eligiendo, por lo tanto, una institución sin fines de lucro que implementa diversas prácticas destinadas al apoyo de la comunidad y a la salvaguarda de aspectos esenciales para el individuo, tales como la seguridad, la paz y la salud, entre otros.

A partir de la información recopilada durante la entrevista preliminar con la Dra. Adriana Marcela Ospina, Directora Ejecutiva de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Tolima. La institución ha seguido una trayectoria de casi un siglo en Colombia, contando con 31 seccionales distribuidas a lo largo del país, entre las cuales se encuentra la seccional Tolima. Se han llevado a cabo una multitud de actividades, tales como rescates, iniciativas para promover la paz y proyectos, como el de apicultura, entre otras.

En el primer contacto, se evidenció que la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, presenta deficiencias en su comunicación externa. En términos concisos, la interacción a través de las redes sociales es notablemente poco proactiva en relación con sus objetivos de generar un impacto significativo en la audiencia a la que aspira alcanzar por estos canales.

Conforme a lo que señala por Gallego, S. (2011) se define que es la red social como: “Un proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo”. (p. 118), enfatizo que la interactividad continua que debe prevalecer entre el emisor y el receptor en estas plataformas y que para ser notorios los resultados deseados se debe ser constante porque es un proceso largo. Ahora, teniendo en cuenta que la interacción de la institución en sus redes sociales es poco frecuente, este aspecto se vuelve fundamental para establecer una estrategia. Lo que se visualiza

es el desafío que la institución debe enfrentar para lograr su objetivo para impactar a la población y lo que es comprenderla, identificar cómo satisfacer sus necesidades y, a su vez, determinar la manera de reflejarlas en sus redes sociales.

Además, de acuerdo con Santos Requena, F. (1989) “Los vínculos entre un individuo y las personas con quien interactúa siempre se dan con algún propósito, o bien porque existe algún interés reconocible por alguna o ambas partes”. (p. 143) y con base a esto, para establecer la estrategia que contrarreste la debilidad de las redes sociales que tiene la institución es: identificar los temas con que la organización pueda llegar a generar un interés común con la comunidad. Aunque, como también dice Santos Requena, F. (1989): “los vínculos proporcionan relaciones recíprocas, pero en otros no”. (p. 144) dejando ver que, aunque la organización empiece a generar temas que sean de interés para la comunidad, no todas de ellas tendrán la reacción deseada. Y pesar de que la organización tiene claro sus objetivos y implementara una estrategia pedagógica para alcanzarlos, no garantiza que el 100% de la audiencia impactada logre el efecto deseado.

En esta estrategia comunicacional que se discutirá, se presenta un desafío significativo: entender cómo satisfacer las necesidades de la audiencia, al mismo tiempo que se logra articular esta comprensión en las redes sociales. Esto garantizará una interacción constante y una conexión más auténtica con la realidad de las personas. La organización se centra precisamente en la proximidad con la población, con el objetivo de ofrecer apoyo, recursos, estrategias y diversas iniciativas.

## Implicación

**Tabla 3**

*Diario de Campo*

OSP: La Cruz Roja Colombiana seccional Tolima	Actividad: Capacitar equipos comunitarios y realizar jornadas de sensibilización en la ciudad de Ibagué.	Fecha: 15 de marzo de 2025
Hora inicio: 8:00 am Participantes: La Cruz Roja Colombiana seccional Tolima	Hora finalización: 4:00 pm Investigador: Stephany Miranda Delgado	Lugar: Picaleña San Martin
Descripción (de la observación)	Interpretación (de la observación)	Desahogo (¿Qué siente el investigador frente a lo observado?)
Las actividades educativas implementadas por la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, en las comunidades de Ibagué, abarcando Ambala, Ricaurte, Salado y Picaleña San Martín, han sido elegidas con un criterio deliberado en lugar de ser seleccionadas al azar. Esta decisión se basa en una resolución promulgada en 2024, que señala las comunas y barrios que experimentaron un impacto significativo a causa de la propagación de enfermedades, como el dengue. En este marco, la institución facilita la formación de grupos educativos destinados a instruir a sus integrantes y a proporcionarles recursos preventivos contra el dengue, Chikungunya y Zika.	Esa actividad se ha llevado a cabo en diversas comunidades; en esta oportunidad, corresponde a la comunidad de Picaleña San Martín, donde se implementaron actividades educativas y se proporcionaron herramientas para la prevención de las enfermedades transmitidas por las picaduras de mosquitos. La comunidad mostró una recepción favorable y activa hacia la institución, evidenciando una interacción dinámica y recíproca entre ambos actores.	Desde la perspectiva de una investigadora, resultó extraordinario observar el impacto que ejerce la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima en las comunidades al momento de su llegada. Fue gratificante constatar la participación activa de los miembros de la comunidad, así como experimentar la empatía y el apoyo que la institución irradia, lo que, sin duda, genera un efecto positivo en las poblaciones. La vivencia y la conexión emocional con este proceso fueron altamente satisfactorias. Observar la dedicación de la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, hacia sus habitantes, así como su genuino interés en escuchar y brindar ayuda, es una labor desinteresada

que enriquece tanto el corazón como el alma de los voluntarios y miembros de la institución.

---

*Fuente.* Información recabada a través de la observación en calidad de investigadora, junto con los datos de actividades previamente ejecutadas por la organización, constituye la base de este análisis.

### **Informe Sociopráxico**

De acuerdo con Villasante, T. (s.f.) que “La praxis como actividad transformadora del mundo (natural o social) que es a la vez objetiva y subjetiva, material y consciente...” (Pag 2). Se puede ver por medio de la praxis o practica al momento del acompañamiento permitido con la organización, en el cual se llevó a cabo con la Cruz Roja Colombiana, sección Tolima permitiendo así obtener la perspectiva objetivo como subjetiva de la organización. Con este enfoque se evidencia en la internalización de los principios fundamentales de la institución por parte de cada uno de sus miembros, entre ellos la atención humanitaria y la salud, entre otros valores significativos. No obstante, esta idea no solo se encuentra expresada en la teoría; cada uno de los miembros de la Cruz Roja Seccional Tolima ha puesto de manifiesto dicha teoría a través de su práctica. Demostrando una firme devoción a sus principios, ya sea en calidad de voluntario o como empleado de la institución.

La actividad implica diversas etapas de acompañamiento de la institución en las distintas comunidades de Ibagué, enfocándose en la educación y la prevención de enfermedades transmitidas por las picaduras de mosquitos, tales como el Zika, el Dengue y el Chikungunya. Se evidenció un acercamiento ejemplar por parte de la organización hacia las comunidades, las cuales respondieron de manera positiva, prestando atención a cada lección impartida por los miembros de la institución durante el transcurso de la actividad. Confirmando las afirmaciones

de Villasante, T. (s.f.) que “supone cierta relación mutua en virtud de la cual la praxis funda a la teoría, la nutre e impulsa a la vez que la teoría.” (pág. 2). Y al momento de haber sido participante en una de las actividades, la experiencia adquirida durante el acompañamiento a la actividad con la Cruz Roja Colombiana, sección Tolima, evidenció no solo la cohesión de las habilidades y teorías establecidas por sus principios y normativas en cada uno de sus miembros, sino también la implementación práctica de las mismas.

En concordancia con la definición ofrecida por Villasante, T. (s.f.), la socio-praxis se entiende como: “una colección de técnicas, sino la capacidad de readaptarlas a cada caso concreto” al momento de asistir y poner en práctica las distintas maneras para recolectar información, pero a la vez adaptarlas a la situación para que estas fueran apropiadas. Este concepto no solo puede ser abordado desde la mirada de la investigadora que acompañó la actividad institucional, sino también desde la vivencia de quien forma parte de la comunidad que experimentó dicha realidad. Como investigadora, es crucial poner de manifiesto cómo la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, llevó a cabo una selección meticulosa de las comunidades más gravemente impactadas por las enfermedades transmitidas por la picadura de mosquitos. Este proceso fue fundamental para garantizar que la ayuda humanitaria llegara a estas áreas, permitiendo así que los habitantes pudieran afrontar las adversidades generadas por las constantes lluvias en la región.

Sin embargo, desde la perspectiva de un miembro de la comunidad, es alentador observar que dicha institución, al confrontar la alarmante alta incidencia de enfermedades causadas por picaduras de mosquitos, no solo se limita a su denominación teórica, sino que lleva a cabo acciones concretas para ofrecer alternativas que reduzcan los contagios y fomenten la prevención. Esto refleja su compromiso con el objetivo original de brindar atención humanitaria,

salud, asistencia en situaciones de desastre y promoción de la paz, principios que han permanecido inalterables desde su fundación, evidenciando así su dedicación desinteresada y una visión integral hacia el bienestar humano.

Tolima, ejemplifica a través de acciones prácticas sus principios teóricos ante la comunidad. Como investigadora, no solo he constatado esto en el marco de este acompañamiento, sino que también es observable en las diversas iniciativas que implementa, no solo en la ciudad de Ibagué, sino en todo el país e incluso a nivel global.

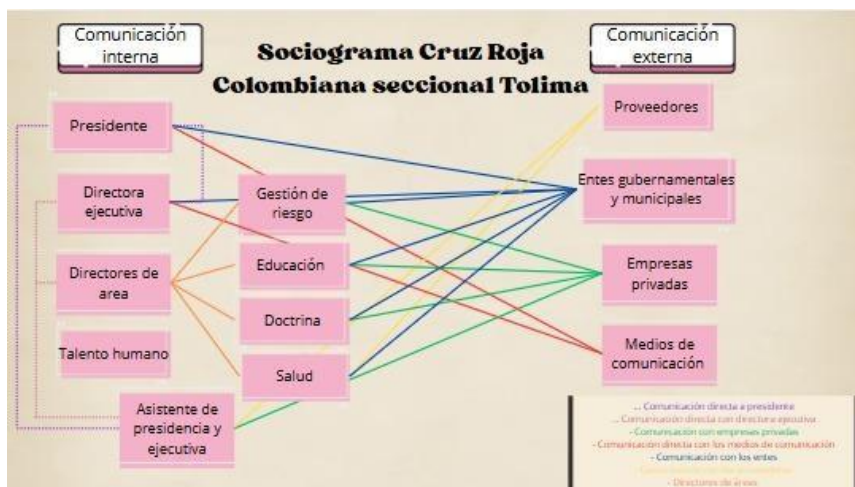
Despojándonos de la perspectiva moral adquirida durante el acompañamiento a la institución, esta actividad reveló que, aunque la comunicación interna y externa de la institución está bien estructurada, es evidente que en el ámbito de las redes sociales existe la necesidad de incrementar las interacciones. Miembros tanto de la comunidad como de la propia institución han señalado que, aunque las interacciones a través de este canal se dan, no son constantes, lo que podría resultar en que la información compartida no se mantenga actualizada ni llegue a un público más amplio fuera de la organización, limitando así el conocimiento sobre las actividades que llevan a cabo.

A través de la actividad de campo, se evidencian diversas perspectivas sobre la necesidad de la institución, que radica en el fortalecimiento de las redes sociales. Además, se destaca su comunicación interna y externa, y se pone de manifiesto la relevancia de sus prácticas, las cuales facilitan la recolección de información actualizada. Esto, a su vez, permite una mejor interacción con las comunidades, considerando que los miembros de estas son, cada vez más, las nuevas generaciones.

## Construcción

**Figura 1**

*Sociograma Cruz Roja Colombiana Seccional Tolima*



*Fuente.* Figura creada con información obtenida de una reunión con la OSP.

**Figura 2**

*Conjuntos de Acción*



*Fuente.* Figura desarrollada con información recolectada por medio de una reunión con la organización.

**Tabla 4***Matriz de Posicionamiento*

Clases o Actores sociales	Afín	Diferente	Ajeno	Opuesto
Presidente	X			
Directora ejecutiva	X			
Proveedores		X		
Entes gubernamentales y municipales		X		
Empresas privadas			X	
Comunidades generales			X	
Asistente de presidencia y ejecutiva	X			
Coordinador seccional de voluntariado	X			
Director de gestión de riesgo	X			
Instituciones educativas (colegios, universidades, SENA)			X	
Directores de área	X			

*Fuente.* Información obtenida de una reunión con la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima, y de acuerdo con ello los únicos actores con el permiso de comunicar de manera externa es el presidente y la directora ejecutiva.

**Tabla 5***Matriz Comparativa*

OSP	OSP Escogida para el ejercicio investigativo	OSP 1 Aldeas Infantiles SOS	OSP 2 Rescatados por su sangre – Fundación cristiana	OSP 3 Acción contra el hambre
Fines u objetivos (Misión y Visión)	La Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, persigue objetivos fundamentales tales como la salvación de vidas y la mitigación del	Los propósitos de la organización Aldeas Infantiles SOS son garantizar que cada niño y niña cuente con la oportunidad de desarrollarse en un ambiente	Los fines y objetivos de la organización Rescatados por su Sangre – Fundación Cristiana, consisten en proporcionar asistencia	Los propósitos y metas de la organización Acción contra el Hambre se centran en su posición como una entidad humanitaria

<p>sufrimiento humano, con un énfasis particular en la protección de las personas más vulnerables y la salvaguarda de su dignidad en todas las circunstancias. Además, aspira a fortalecer las capacidades y la resiliencia de las comunidades para enfrentar adversidades, adoptando un enfoque que integra el desarrollo social y humanitario. Esto se logra a través de la promoción de una cultura de paz e inclusión social, la gestión integral de la salud, la prevención de riesgos de desastres y la mitigación de los efectos del cambio climático. Asimismo, en 2025, la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana se consolidará como la entidad humanitaria de</p>	<p>familiar donde se le brinde amor, respeto y seguridad. En numerosos países y territorios, distintas familias enfrentan el riesgo de separación por diversas razones, una situación que repercute en cientos de niños, afectando gravemente su desarrollo integral. Las diversas problemáticas a escala global han llevado a que aproximadamente el 10% de los niños necesiten un apoyo cercano y especializado, exactamente el tipo de asistencia que ofrecemos. Así, en Aldeas Infantiles SOS, aseguramos la efectividad de los derechos de la infancia, priorizando el derecho a desarrollarse en un entorno familiar y proporcionando instantes de infancia plena y feliz.</p>	<p>espiritual a las poblaciones vulnerables mediante la predicación del evangelio, tanto en momentos propicios como en circunstancias adversas. Proporcionar asistencia material de forma gratuita a la población vulnerable en cada una de las sedes, incluyendo recursos esenciales como alimentación, vestimenta, atención a la salud, alojamiento, artículos de higiene personal y otros elementos fundamentales para la supervivencia y la ayuda humanitaria, que faciliten la recuperación de estas comunidades. Fomentar el desarrollo integral de aquellos individuos que optan por recibir asistencia. Entre una multitud de elementos y consideraciones.</p>	<p>global que encabeza la batalla contra el hambre. Con más de cuarenta años de experiencia, operamos en más de 50 naciones para identificar, abordar y prevenir las causas y efectos del hambre. Acción contra el Hambre demuestra una profunda sensibilidad y empatía hacia aquellos que enfrentan adversidades, comprometida con su seguridad alimentaria y otorgando confianza en su futuro. Su pericia radica en el análisis y la comprensión minuciosa de las causas y consecuencias del hambre y la desnutrición en el contexto que les rodea. Con independencia y libertad de pensamiento, se dedica a transformar de</p>
--	--	--	---

Localización	<p>referencia a nivel nacional en la promoción del desarrollo social y humanitario, así como en la fortaleza de la resiliencia de las comunidades en situación de vulnerabilidad. Cl. 38 #5 - 40, Ibagué, Tolima</p>	<p>La sede operativa de Aldeas Infantiles SOS en Ibagué, Tolima, se encuentra en la Carrera 5 No. 43-23.</p>	<p>Cll 22 # 1-27 Barrio La Gaviota, Ibagué, Tolima</p>	<p>manera inteligente y creativa el entorno que le rodea.</p>
Miembros	<p>Presidente (mayor poder), directora ejecutiva (mayor poder), directores de área (intermedio), talento humano, asistente de presidencia y ejecutiva (menor) auxiliar de enfermería (menor), junta directiva (mayor poder) y se puede relacionar con medios de comunicación dependiendo la circunstancia.</p>	<p>Algunos de los miembros pertenecientes a la organización son los colaboradores y voluntarios de los cuales hasta famosos son parte de esta organización como también de los jóvenes de la Red SOS.</p>	<p>Algunos de los miembros que hacen parte de la organización son el fundador, el vicepresidente de la junta directiva y director de la sede de Silvania de hombres, el director de Ecuador, la junta directiva entre otros miembros más.</p>	<p>La organización Acción contra el hambre es una red mundial con presencia en 58 países y hay una sede en Bogotá 843 Cl. 70a Los miembros de la organización son El director general, director de acción social e ingeniería, director de transformación digital, directora personas, director financiero y producción, director investigación e innovación, directora de comunicación y fundraising, directora de formación y relaciones académicas y</p>

Proyectos desarrollados	<p>En los proyectos desarrollados por parte de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima son:</p> <p>Vacunación Primeros auxilios Educación Gestión de riesgo Prevención Rescate o conflictos armados Entre otros más.</p>	<p>Los proyectos de esta organización son:</p> <p>Asistencia humanitaria Juntos desde la resiliencia por un entrono en paz Voces de poder Por el derecho a crecer en familia Hogares sustitutos, una alternativa de cuidado para la niñez migrante. Son algunos de los proyectos de la organización.</p>	<p>Algunos de los proyectos de la organización son:</p> <p>hogares de restauración integral, escuela de formación, inclusión de rehabilitados como líderes, apoyo a mujeres y niños, autosostenibilidad y donaciones, entre otros más proyectos</p>	<p>director de operaciones.</p> <p>Algunos proyectos de la organización son proyectos humanitarios para infraestructura, nutrición, desastres naturales, conflictos armados y más.</p>
Aliados	<p>Los aliados de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima son los proveedores, entes gubernamentales y municipales (secretaría de ambiente y de riesgo, secretaría de salud, (base)), empresas privadas, medios de comunicación. Como también aquellas personas que son voluntarias en la institución.</p>	<p>El socio de Aldeas Infantiles SOS colabora con las 8 Aldeas y numerosos programas sociales de España y también en el mantenimiento de los programas que financiamos en Latinoamérica y África. Aldeas cuenta en la actualidad con 249.934 socios en España.</p>	<p>Algunos de los aliados de Rescatados por su sangre – Fundación cristiana son:</p> <p>Iglesia Pentecostal Unida de Colombia (IPUC), Asociados Voluntarios, Entidades Gubernamentales y Otras Organizaciones</p>	<p>La organización tiene 89514 socios que se han unido a la causa como también esta organización es una red internacional con una presencia en más de 50 países.</p>
Antigüedad	<p>La organización fue creada en 1863, pero en Ibagué Tolima</p>	<p>De acuerdo con la información obtenida Fue fundada en 1949</p>	<p>La Fundación Cristiana Rescatados por su Sangre fue</p>	<p>De acuerdo con la información esta organización</p>

Descripción de sus redes sociales	<p>esta desde el 10 de mayo de 1970, siendo así ya 54 años desde que la institución tiene una sede en Ibagué La Cruz Roja Colombiana seccional Tolima tienes sus propias redes sociales las cuales son Facebook e Instagram, pero las cuales no tienen una interacción muy continua como debería. Además, tienen en proceso de fortalecer el TikTok, pero en este momento el enfoque de la institución es fortalecer Facebook e Instagram que son en si las principales ya que TikTok ha sido creada recientemente.</p>	<p>por el educador austriaco Hermann Gmeiner en Imst, Austria. Y llegó a Colombia en 1971. Aunque existen sedes en Colombia, en la página oficial de este tiene sus redes, pero están ubicadas en España. Esta organización tiene Facebook, X, YouTube, Instagram en las cuales se evidencia una interacción continua en estas. Como también, el que tiene una gran cantidad de seguidores es cada una de ellas.</p>	<p>establecida el 14 de diciembre de 2010 en la ciudad de Fusagasugá, Cundinamarca, Colombia siendo así ya 15 años. Las redes de esta organización son Facebook e Instagram, en estas se nota una interacción intermitente o no continua con la audiencia, aunque tiene una cantidad no tan alta de seguidores en Instagram, pero si en Facebook.</p>	<p>llego a Colombia en 1998 siendo así ya 27 años desde que llego. En las redes de esta organización las cuales son Facebook, X, YouTube e Instagram tiene una intervención hacia el público constante y también se evidencia una alta cantidad de seguidores.</p>
Tipo de comunidad ética	<p>El tipo de comunidad ética de la institución es solidaria ya que actúan en colaboración con voluntarios y miembros de la institución para mejorar la calidad de vida de las demás</p>	<p>En esta organización el tipo de comunidad ética es colaborativo o solidario ya que este actúa en colaboración con otras personas para mejorar la vida de los niños.</p>	<p>El tipo de comunidad ética de esta organización es de carácter Cristo céntrico, enfocada en la restauración integra de aquellas personas en situaciones de vulnerabilidad.</p>	<p>El tipo de comunidad ética de esta organización es solidaria para mejorar y satisfacer necesidades de las personas que pasan por aquellas</p>

Fuentes (de dónde extrajo la información para esta matriz o tabla)	personas. Además, también es respetuosa. La información ha sido obtenida como por medio de la página oficial de la Cruz Roja Colombiana (Cruz Roja Colombiana, 2019) como también de una reunión realizada con la institución en Ibagué.	La información fue obtenida por medio de la página web oficial de la organización de España (Aldeas Infantiles SOS, 2021)	La información fue obtenida por medio de la página web oficial de la organización de Colombia (Fundación Cristiana Rescatados Por Su Sangre, 2010)	situaciones complicadas. La información fue obtenida por medio de la página oficial de la organización que es de España (Acción contra el hambre, s.f.)
--	--	---	--	---

*Fuente.* La información de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima fue tomada de la plataforma como también de una reunión realizada. Mientras que las demás organizaciones si fue tomada de sus páginas web.

### **Informe de Investigación**

La Cruz Roja es una entidad establecida en 1863, lo que significa que ha estado operando durante 162 años. En esta ocasión, se abordará la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima (OSP), una institución con una trayectoria de 54 años en Ibagué, Tolima. El presente informe de investigación se centrará en la configuración de la red de relaciones, tanto internas como externas, de la OSP. Se abordará la temática desde la contextualización de aspectos cruciales, como los actores, las relaciones y los vínculos, así como los elementos generadores de conflictos en sus interacciones comunicacionales. Finalmente, se propondrán acciones destinadas a robustecer la comunicación, tanto interna como externa, así como la red de relaciones de la organización.

Para iniciar el desarrollo del informe sobre La Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, es crucial examinar una red de relaciones y vínculos. Abordar este tema con la organización presenta cierta complejidad, dado que (Vivo, J. M., Polo, J. M., & Pérez, & M. (Julio de 2011)

el “Internet está introduciendo cambios radicales en la manera de comunicar de las personas y las organizaciones”. (Pág. 12) demostrando aquella debilidad la cual se convierte en la necesidad de contrarrestar para que la institución tenga el reconocimiento adecuado. A pesar de que se manifieste en la OSP que su comunicación interna esté adecuadamente estructurada y sea continua. La red de relaciones y vínculos comunicativos externos puede verse ocasionalmente comprometida debido a la falta de un intercambio constante con las entidades involucradas, lo que genera ciertos inconvenientes. Esta organización cuenta con una vasta red de vínculos, particularmente con entes gubernamentales y municipales, cuya gestión de la comunicación interna es efectiva; sin embargo, al momento de difundir información, se han presentado conflictos en los que estas entidades ascienden al protagonismo, omitiendo en ocasiones la mención de la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima. La organización en cuestión, cuya magnitud es considerable, se caracteriza por ser una sede que refleja su verdadera esencia. Sin embargo, es imperativo que cada sucursal mantenga a su público informado. La falta de interacción continua en esta sección ha generado inconvenientes en sus redes de relaciones y, por ende, en sus lazos con la comunidad en general.

Las relaciones de la Cruz Roja Colombiana, Seccional Tolima, se fundamentan en la armonía y en la misión esencial de la organización: salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano. Se subraya que, para alcanzar una sociedad próspera, es imperativo priorizar la salvaguarda de la comunidad y fomentar la cohesión social. Este concepto que presenta Daniel, A. (2010), acerca de la comunidad y la sociedad “ambas nociones expresan relaciones recíprocas que tienden a la unidad, o más precisamente a la unión. Sin relación, y en consecuencia sin unión, no se concibe ninguna clase de vida en común” (p. 14). Con base a eso la organización, alineada con su misión, lleva a cabo acciones destinadas a salvar vidas, prevenir y mitigar el

sufrimiento humano de manera altruista. Su labor emana de un profundo compromiso emocional y aspiran a que un mayor número de personas se sume a sus esfuerzos por transformar la sociedad. En la actualidad, la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, es reconocida por sus valiosas contribuciones a la comunidad; sin embargo, debido a la falta de una interacción continua en las redes sociales, su impacto no es conocido por el público en general, sino únicamente por aquellos con quienes la organización ha interactuado de manera directa. Asimismo, Chadi, M. (2007) permite evidenciar un aspecto sumamente fascinante sobre: “El proyecto de vida solo es posible como consecuencia de un vínculo con los otros”. (pág. 23) en efecto, las acciones de la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, han contribuido a la mejora de la calidad de vida de numerosas personas, subrayando la necesidad constante de la interrelación humana.

En la OSP se han presentado situaciones que demuestran una comunicación horizontal y participativa, tanto a nivel interno, caracterizada por su alta participación, como a nivel externo, donde se ofrece un espacio a la comunidad para fomentar la interacción. Con relación a lo señalado por Beltrán, L. R. (1979) sobre “La comunicación es el proceso de interacción social democrática que se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación”. (pág. 17) en esta interacción se logra caracterizar por ser mutua y voluntaria, permitiendo a las personas expresar sus opiniones o vivencias en un marco de igualdad y colaboración. Los espacios que ofrece la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, se constituyen en una plataforma para la comunidad, permitiendo la identificación de sus necesidades.

Esto a su vez facilita la gestión de soluciones o medidas preventivas, como se evidenció en la actividad previamente realizada, donde la organización implementó acciones dirigidas a las comunidades más vulnerables afectadas por enfermedades transmitidas por mosquitos. Esas comunidades fueron escogidas conforme a un marco normativo, así como por la información que lograron depurar e identificar, determinando cuáles eran las más impactadas.

En la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, las modalidades comunicativas empleadas para facilitar el consenso y fomentar la cohesión social incluyen, entre otras, la utilización de mensajes, cartas y entrevistas. Según lo expuesto por Hein, K., Cárdenas, A., Henríquez, K., & Valenzuela, S. (2013) de que “las técnicas cualitativas tienen la capacidad de enriquecer y complementar los datos cuantitativos acerca de las redes sociales. A pesar de la pluralidad teórica y metodológica de los diseños mixtos”. (pág. 60) siendo así que la información recopilada por este método es posteriormente enriquecida y profundizada a través de entrevistas cualitativas. Esencialmente, la OSP lleva a cabo una serie de actividades, tras las cuales se realizan encuestas para identificar tanto las experiencias como las enseñanzas derivadas de dichas actividades. Asimismo, facilitan un espacio digital en sus plataformas sociales para compartir información sobre sus vivencias, los acontecimientos que les rodean, así como las problemáticas y posibles conflictos presentes en la comunidad. A través de la información recopilada de manera cualitativa y cuantitativa, se puede identificar cuál área o comunidad presenta mayores conflictos o problemas que requieren atención inmediata. Adicionalmente, a través de estos métodos comunicativos, se evalúa qué comunidad presenta mayores necesidades y cuál debe ser priorizada, así como se fundamenta la ejecución de la actividad previa en relación con las enfermedades transmitidas por el mosquito.

Se proponen diversas recomendaciones a la organización para optimizar su comunicación externa, dado que la comunicación interna se encuentra alineada con la estructura establecida. No obstante, la comunicación externa presenta deficiencias, especialmente en lo que respecta a la escasa interacción en sus plataformas de redes sociales, lo cual afecta la relación con la comunidad y dificulta el flujo de información adecuada hacia la misma. En lo que se refiere a las sugerencias para optimizar su red de relaciones, es fundamental fortalecer también su comunicación externa. Mientras que la comunicación interna se alinea con la estructura organizativa, surgen conflictos y desacuerdos al interactuar con otras organizaciones o entidades durante las actividades. Por ende, se sugiere optimizar la comunicación externa en términos generales y mantener una actualización constante sobre las actividades que llevará a cabo la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, con el fin de prevenir la desinformación y los posibles conflictos con las entidades con las cuales mantiene relación. Además, ello permitiría que la comunidad esté informada y, a su vez, se sienta incentivada a participar como voluntarios en esta notable organización.

## Proyección

### Estrategia Organizativa y Comunicacional

La Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, es una Organización Social Participativa (OSP) que ha estado funcionando en la región durante 162 años. Esta organización presenta una estructura meticulosa en su red de relaciones, cuidando cada aspecto correspondiente a sus funciones y estrategias. La estructura organizativa se basa en la figura de un presidente dedicado a alcanzar los objetivos propuestos por la entidad. Este modelo se complementa con un equipo de profesionales de diversas disciplinas y una comunidad de usuarios que reconocen el compromiso de la organización, así como el esfuerzo constante de cada uno de sus integrantes.

En la investigación del reconocimiento de la Organización Social Participativa (OSP), se ha llegado a la conclusión de que sus relaciones internas constituyen su mayor fortaleza. Esto se debe a que existe una comunicación constante, horizontal y participativa entre todas las partes involucradas. Sin embargo, se ha identificado también una debilidad significativa: la comunicación externa de la OSP, particularmente en lo que respecta a su presencia en redes sociales.

Esta organización, a pesar de mantener una comunicación con la comunidad externa, no cuenta con la estrategia apropiada para alcanzar el nivel de reconocimiento que aspira. Se ha observado que la escasa utilización de las redes sociales y la falta de contenido pertinente para su público objetivo impiden que las personas tengan un entendimiento claro acerca de sus actividades y de su verdadera identidad. A través de este proceso de identificación se pueden discernir las opciones y oportunidades que permitirán a la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, cumplir con su meta de involucrar a los jóvenes como voluntarios, así como educar a la comunidad sobre la verdadera naturaleza de la institución y su labor en beneficio de la sociedad.

El objetivo es mejorar la comunicación externa, especialmente a través de las redes sociales, para fomentar una mayor interacción. La OSP ha señalado en varias ocasiones que sus redes sociales son una de sus principales debilidades en lo que respecta a las comunicaciones. Por esta razón, la propuesta actual tiene como objetivo desarrollar una estrategia orientada a mejorar tanto la organización como la comunicación de la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima. El propósito de esta iniciativa es ofrecer alternativas efectivas que aborden las vulnerabilidades presentes en la organización en el área de redes sociales. De esta manera, se busca promover un mayor reconocimiento y una mayor involucración de la comunidad en apoyo a los objetivos de la OSP. En este contexto, se tomará como referencia a Gallego, S. (2011), quien nos presenta la idea de las redes sociales, un concepto que es presentado ante la Organización Social Participativa (OSP) permitiendo así tener una claridad del tema a tratar con ellos. Esto busca dotar a dicha entidad del conocimiento necesario para que pueda comenzar a entender la relevancia de las redes sociales en el contexto organizativo. Asimismo, se explora el concepto de comunicación participativa, haciendo referencia a las ideas de Beltrán, L. R. (1979). Este autor señala que la comunicación participativa se define como una forma de interacción social donde el intercambio de información entre individuos se realiza de manera voluntaria. La razón para enfocar la atención en estos aspectos radica en que, a lo largo del proceso de investigación llevado a cabo con la OSP, se ha evidenciado una vulnerabilidad en su red de comunicación, específicamente en lo que respecta a su comunicación externa. A pesar de que la entidad posea un sistema de comunicación interna efectivo.

La falta de interacción externa impide alcanzar el objetivo de atraer nuevos voluntarios, así como también limitará el conocimiento del verdadero papel que desempeña la Cruz Roja Colombiana en la seccional Tolima. Uso continuo de plataformas sociales:

Contenido adecuado para el público objetivo de la OSP

Evaluación de tendencias y participación de la audiencia

Incrementar las visualizaciones del contenido mediante herramientas disponibles en las plataformas. Con el objetivo de mejorar la comunicación externa de la organización, especialmente en lo que respecta a sus redes sociales e interacción con el público, se propone implementar las siguientes acciones:

1. Identificación del público objetivo: Realizar un análisis exhaustivo de la audiencia que se desea alcanzar.

2. Estudio de plataformas relevantes: Investigar las redes sociales más populares y en tendencia para maximizar el alcance.

3. Establecimiento o reactivación de redes sociales: Crear una nueva red social o revitalizar las existentes para fortalecer la presencia digital.

4. Desarrollo de contenido atractivo: Producir material visual y audiovisual que capte la atención del público.

5. Consistencia en las publicaciones: Asegurar un mínimo de tres publicaciones semanales para mantener la relevancia y el interés.

6. Optimización de visibilidad: Utilizar herramientas digitales que potencien el alcance y las visualizaciones de las publicaciones.

7. Fomentar la interacción continua: Crear espacios que permitan una comunicación constante y activa con la audiencia.

Al adoptar esta estrategia comunicacional propuesta para la Cruz Roja Colombiana Seccional Tolima, se prevé mantener a la comunidad informada, atraer nuevos voluntarios, y brindar a la población una clara comprensión sobre la labor y servicios de la organización. De

esta manera, se busca generar un impacto positivo no solo en Tolima, sino también en las regiones circundantes, asegurando que la organización reciba el reconocimiento que merece.

## Conclusiones

El estudio llevado a cabo en el marco del diplomado sobre la construcción de redes sociales de comunicación en colaboración con la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, facilitó la implementación de una Estrategia Pedagógica fundamentada en la Investigación-Acción (IA), con un enfoque en la comunidad, la comunicación participativa y las redes sociales.

A medida que avanzamos hacia el logro del objetivo establecido en la investigación, se busca otorgar a la organización el reconocimiento que le corresponde mediante el uso de las redes sociales.

Aunque el proceso puede resultar arduo, es imperativo llevar a cabo un análisis de la audiencia a la que la organización aspira alcanzar. De esta manera, es esencial comprender cómo abordar la comunicación o qué medio emplear con precisión para lograr el impacto deseado. Por ende, se procederá a analizar actividades tales como las entrevistas destinadas a la recolección de información, con el fin de llevar a cabo una implementación adecuada en las redes sociales y alcanzar a la audiencia de manera efectiva.

Con la implementación de la presente propuesta, se logró mejorar la estrategia de comunicación en la organización, masificar el conocimiento y comunicación con la sociedad haciendo uso de las redes sociales, dar a conocer las actividades y servicios que la organización presta a la sociedad, ampliar la participación de la comunidad en las actividades, optimización de costo con la implementación de las redes sociales y ampliar la visibilidad de la organización dentro de la comunidad.

## Referencias Bibliográficas

- Acción contra el hambre. (s.f.). Información de acción contra el hambre. Recuperado el 20 de mayo del 2025. <https://accioncontraelhambre.org/es> Aldeas Infantiles SOS. (2021). <https://www.aldeasinfantiles.org.co/>
- Beltrán, L. R. (1979). *Adiós a Aristóteles: La comunicación "horizontal"*. (R. C. Sociedad, Ed.) Sao Paulo: Editorial Cortez. <http://www.rebelion.org/docs/54654.pdf>
- Chadi, M. (2007). *Redes Sociales en el trabajo social*. Buenos Aires: Espacio Editorial. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66926?page=5>
- Corporación IMA. (s.f.). Corporación IMA. Recuperado el 18 de mayo del 2025. <https://www.corporacionima.com/acerca-de/quienes-somos/>
- Cruz Roja Colombiana. (2019). <https://www.cruzrojacolombiana.org/la-cruz-roja-en-colombia/>
- Cruz Roja Colombiana. (s.f.). Cruz Roja Colombiana. Recuperado el 18 de mayo del 2025. <https://www.cruzrojabogota.org.co/quienes-somos>
- Daniel, A. (2010). *Los conceptos de "comunidad" y "sociedad" de Ferdinand Tönnies*. (P. d. CEIC., Ed.) Vizcaya, España.: Revista internacional sobre investigación de identidad colectiva. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76512779009>
- Fundación Cristiana Rescatados Por Su Sangre. (2010). <https://rescatadosporsusangre.com/>
- Gallego, S. (2011). *Redes sociales y desarrollo humano*. En Barataria, Revista Castellanomanchega de Ciencias sociales, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- 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.

<http://revistes.uab.cat/redes/article/view/v24-n2-hein-tomazic-henriquez-et-al>

Santos Requena, F. (1989). *El concepto de red social*. Reis: Revista española de investigaciones sociológicas, ISSN 0210-5233, N.º 48, 1989, págs.137-152.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249260>

Villasante, T. (s.f.). *La sociopraxis, un acoplamiento de metodologías participativa*. Recuperado el 21 de mayo del 2025. [https://ecosad.org/laboratorio-](https://ecosad.org/laboratorio-virtual/phocadownloadpap/METODO-IMPLICATIVAS/la-socio-praxis-un-acoplamiento-de-metodologias-implicativas-r-villasante%202.pdf)

[virtual/phocadownloadpap/METODO-IMPLICATIVAS/la-socio-praxis-un-acoplamiento-de-metodologias-implicativas-r-villasante%202.pdf](https://ecosad.org/laboratorio-virtual/phocadownloadpap/METODO-IMPLICATIVAS/la-socio-praxis-un-acoplamiento-de-metodologias-implicativas-r-villasante%202.pdf)

Vivo, J. M., Polo, J. M., & Pérez, & M. (Julio de 2011). *Redes sociales para estudiantes de comunicación: 50 ideas para comprender el escenario online*. (E. UOC, Editor)

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/33533%208>

## Apéndices

### Apéndice A

#### Carta de Intención

Ibagué, 20 de febrero de 2025

Señores  
Cruz roja colombiana seccional Tolima  
Atn. Adriana Marcela Ospina,  
Directora Ejecutiva  
E. S. M.

Cordial saludo,

Mi nombre es **Stephany Miranda Delgado** identificado(a) con C.C. **1085716423** 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 acogiéndose a los parámetros que las dinámicas propias de esta exijan.

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

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

Mil gracias por su atención,

Atentamente,



Stephany Miranda Delgado  
Cel. 3168610976  
E-mail: stephanymirandadelgado27@gmail.com

 Cruz Roja Colombiana  
SECCIONAL TOLIMA

20 FEB 2025

**RECIBIDO**

## Apéndice B

### Carta de Aprobación

---



**Cruz Roja Colombiana**

DEG-015-25

Ibagué, 26 de febrero de 2025

Señorita:

**STEPHANY MIRANDA DELGADO**

Estudiante Comunicación Social y Periodismo

Ibagué

**Asunto:** Aval trabajo de grado.

Reciba un cordial saludo.

Una vez revisada su solicitud y conversado sobre su propuesta, nos permitimos indicarle que se autoriza la realización de su trabajo de grado con nuestra institución. Agradecemos su interés en aportar a nuestra organización a través de su investigación y quedamos atentos a los avances de su trabajo.

Cualquier coordinación adicional que requiera, no dude en comunicarse con nosotros.

Atentamente,

**ADRIANA MARCELA OSPINA R.**

Directora Ejecutiva

Cruz Roja Colombiana Seccional Tolima

## **Apéndice C**

### *Preguntas Entrevista Inicial*

¿Qué tipo de practica realiza La cruz Roja Colombiana seccional Tolima para el cumplimiento de su objetivo social?

¿Cuáles son los objetivos o intenciones de ayuda social que tiene la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima?

¿Cuál es la regularidad y características de la práctica o reuniones de los integrantes de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima?

¿Cuáles son las características de los participantes o actores de la Organización (como el rol social, nivel profesional, rol institucional)?

¿Cuál es el Tamaño de la organización (número de integrantes, cobertura territorial)?

¿Como es la forma de la organización, estructura, equipos, comités, cargos entre otros aspectos?

¿Cuáles son las características de los vínculos sociales al interior de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima?

¿Cuáles son las formas de participación al interior y hacia el exterior de la Cruz Roja Colombiana seccional Tolima?

¿Cuáles son las formas de comunicación interna, actores, tipo, etc, en la organización?

¿Cuáles son las formas de comunicación externa, actores, tipo, etc.?

¿Cuáles son los planes, cronogramas, metas, proyectos en desarrollo?

La organización tiene logros de proyectos exitosos. ¿Cuáles son?

¿Cuáles son las dificultades para desarrollar sus objetivos sociales de la organización?

Existe otros aspectos o información que considere necesario que se tenga en cuenta.

**Apéndice D**

*Enlace Entrevista Inicial*

[https://youtu.be/tlJ\\_BeYvs\\_o](https://youtu.be/tlJ_BeYvs_o)

## **Apéndice E**

### *Preguntas Entrevista Cualitativa*

#### **Red social**

¿Qué herramientas y plataformas de comunicación interna emplea la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, para asegurar un flujo comunicativo efectivo entre su equipo de trabajo?

¿Cuáles son los canales de comunicación externa que utiliza la institución para mantener informada a la comunidad? ¿Se establece una interacción constante a través de estos?

¿La institución lleva a cabo retroalimentaciones acerca de las novedades comunicativas para optimizar su comunicación externa?

El contenido proporcionado por la institución y que es difundido en redes sociales. ¿Se trata de un contenido destinado a crear conciencia o simplemente a informar? ¿Tiene como objetivo atraer nuevos voluntarios y conectar con las juventudes?

#### **Comunicación participativa.**

¿Dispone la institución de mecanismos que favorezcan la mejora en la comunicación interna? ¿Cuáles son esos mecanismos?

¿La institución asegura, tanto en el ámbito interno como externo, que sus participantes, miembros y personas ajenas se sientan seguros y cómodos al compartir sus opiniones o experiencias?

¿Qué iniciativas implementa la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, para promover una comunicación participativa, tanto interna como externa?

La información externa recibida por la institución, tales como experiencias o anécdotas.

¿Se considera esta información para optimizar las acciones en las actividades llevadas a cabo por la institución y su impacto correspondiente?

### **Comunidad**

¿De qué manera ha logrado la institución ejercer un significativo impacto no solo a nivel colombiano, sino también internacional?

¿Qué acciones específicas de la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima, benefician a la comunidad?

¿Cómo percibe la comunidad a la Cruz Roja Colombiana, seccional Tolima?

¿Cuáles son los desafíos que enfrenta la institución para alcanzar sus objetivos dentro de la comunidad?

**Apéndice F**

*Enlace Entrevista Cualitativa*

[https://youtu.be/pShe\\_bjVo4c](https://youtu.be/pShe_bjVo4c)

## Apéndice G

### Registro Fotográfico



**Apéndice H**

*Jornada de Devolución – Exposición*

<https://youtu.be/uqxyGRseh0Q>