

Una red social nacida de la solidaridad en la Fundación  
Corazón y Acción por Colombia

Ensayo

Realizado por:

Javier Mauricio Jules Acosta

Tutora:

Mónica Andrea Lopeña Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Popayán, julio de 2020

## Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Una red social nacida de la solidaridad en la Fundación Corazón y Acción por Colombia .....	4
Conclusión.....	15
Referencias.....	16

## **Resumen**

En el presente escrito se detalla cada uno de los resultados del proceso de investigación a la Fundación Corazón y Acción por Colombia ubicada en la ciudad de Bogotá, D.C. Las actividades del trabajo académico se proyectaron en la aplicación de la metodología Investigación – Acción, en el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, encontrando cómo el concepto de Red Social está ligado al trabajo que se cumple en las etapas de una práctica social organizada.

**Palabras clave:** Red social, Comunidad, Organización, Solidaridad, Comunicación.

## **Una red social nacida de la solidaridad en la Fundación**

### **Corazón y Acción por Colombia**

El reconocimiento de aquellas actividades que representan a una comunidad frente a lo que significa la identificación de problemáticas compartidas, implica una posibilidad de exploración en las dinámicas que se tejen desde las prácticas organizadas en la proyección del cambio social orientado hacia condiciones y factores que, aunque son externos, se han venido dando desde un tiempo determinado hasta convertirse en características estructurales.

El eje central de este trabajo aborda el concepto de Red Social como un aspecto ligado al trabajo de la Fundación Corazón y Acción por Colombia, en cada una de las etapas entorno a los propósitos comunes proyectados en las labores de cada uno de los integrantes de la práctica social organizada. Esta investigación nace del proceso formativo del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, como opción de trabajo grado y recoge los elementos académicos necesarios para su desarrollo y aplicación.

El concepto de Red Social está intrínsecamente ligado al trabajo que se cumple en las etapas de una práctica social organizada, (PSO), desde que se establecen los propósitos comunes hasta la determinación de las labores de cada uno de los integrantes de la organización. La construcción de nuevos niveles de comunicación, en la medida en que se cumplen las tareas asignadas desde la proyección del eje central de la práctica, fortalece el desarrollo en la participación social de un colectivo organizado alrededor de un propósito común.

¿Es la solidaridad el motor principal para el cambio de una estructura social que se empeña en afectar a quienes tienen que soportar situaciones de vulnerabilidad? Esa pareciera que es la pregunta respondida por la iniciativa que nació en medio de turnos de atención a pacientes y

pasillos de hospital en el sur de Bogotá, una de las zonas más complejas y con el mayor número de problemáticas sociales de la capital colombiana.

Cuando se analizaron los diferentes modelos de participación y transformación social Villasante (s.f.) señaló que "...el posicionamiento de 'acción-reflexión-acción' en una espiral que se va abriendo con las propias realizaciones prácticas. Lo primero es sentir o convivir el problema, es asombrarse y poner cuerpo y energía y pasión a lo que se nos plantea" (p. 5), en una afirmación explicativa del comportamiento de un grupo de médicas, médicos, enfermeras y enfermeros que, compartiendo un mismo espacio laboral, decidieron cambiar lo que a su juicio representaba una de las mayores afectaciones para un importante sector de la población.

En el desarrollo de la metodología investigación – acción se pudo constatar que, sin que mediara un interés diferente al de proyectar la labor profesional hacia un ámbito aun más social y en la búsqueda de una solución oportuna a la necesidad del acceso a los servicios de salud, varios trabajadores de un hospital deciden organizar turnos para atender, vía telefónica, consultas de pacientes que no tienen cómo llegar a un centro asistencial de forma oportuna.

En una visita a la sede física de la PSO denominada 'Fundación Corazón y Acción por Colombia' se constata que, aunque cuentan con una infraestructura hospitalaria, especialmente para la práctica de consulta externa, esta es reducida, pero ha ido mejorando con el desarrollo de otro tipo de jornadas en el proceso evolutivo de su organización. Es importante señalar que conservan su eje fundamental en las denominadas 'tele consultas' y más aún en el escenario actual de aislamiento social preventivo por la pandemia.

Una dinámica que crece en la medida en que se gana participación, identifica lo que expresa Vélez, G. (2011) al señalar que "la sociedad desde esta perspectiva no sólo estaría conformada por sujetos sino también por objetos que interactúan y permiten alcanzar ciertos

resultados, dependiendo de las formas de interrelación e interacción entre estos” (p. 5), en una exposición de las acciones que facilitaron el origen del ejercicio, inicialmente con algunos esfuerzos individuales, y que hoy está soportado en una figura con vida jurídica, de la que hacen parte alrededor de 400 voluntarios que coinciden en la misma intención de ayudar.

Se infiere entonces que la solidaridad representa la motivación en la que se fundamenta la esencia de la PSO, que ha ganado no solamente en la tarea inicial al contabilizar alrededor de 1000 consultas telefónica ofrecidas, sino además en la transformación de sus acciones en la medida en que se han articulado otros actores en apoyo a la misión social y en el desarrollo de las actividades presenciales que han ido disminuyendo en número por las medidas de restricción a la movilidad.

Uno de los aspectos que se pudo conocer en el desarrollo de la investigación es que el trabajo estadístico, que también se marcó como un derrotero desde el principio de las acciones, es un importante insumo para las instancias públicas relacionadas con la administración de la salud, toda vez que se identificó cada una de las principales necesidades en materia de salud y los sectores poblacionales con un mayor detalle de diagnóstico asociados a la caracterización de los pacientes entre los que se establecieron aspectos como el género, edad, estrato social y origen étnico entre otros.

Se resalta, de la misma forma, cómo la coyuntura actual fue un escenario propicio para el ejercicio de la atención y orientación médica de la población ante el creciente número de cuestionamientos sobre el comportamiento del coronavirus, especialmente relacionados con la sintomatología, las señales de alerta, los comportamientos de prevención y el acceso a la prueba diagnóstica.

Una vez establecido un objetivo que, aunque no exclusivo, representa un cambio social, se promueve una serie de dinámicas de participación y de interrelación en las que diferentes roles desempeñados se articulan al cumplimiento de ese propósito común. Es la forma en la que las personas se relacionan en la construcción de una tarea específica que es evaluada constantemente de manera personal y colectiva.

La Fundación Corazón y Acción por Colombia constituye un ejemplo claro de red social porque parte inicialmente de un grupo de personas que están en un mismo escenario académico y laboral y deciden poner sus conocimientos en la construcción de una estrategia de trabajo para atender una problemática común en la búsqueda de soluciones prácticas e inmediatas, dirigidas a la población de una zona geográfica definida y que comparte características demográficas.

Cada persona cumple una tarea específica con base en sus conocimientos y experticia, cumpliendo unas asignaciones en materia de horario y de número de pacientes atendidos. Los datos recopilados en cada una de las ‘tele consultas’ hacen parte de un ejercicio estadístico para el que otras personas dedican un análisis. También se hace un seguimiento a los pacientes y en algunos casos, cuando existen las posibilidades incluso se ofrece asistencia en materia de suministro de medicamentos. Ninguna de estas acciones genera un costo para los usuarios atendidos.

Uno de los comportamientos que representa, en mayor medida, el trabajo desde la perspectiva de una red social, se visualiza en el proceso de creación de la Fundación Corazón y Acción por Colombia, cuando quienes inicialmente conformaron el grupo de asistencia y orientación médica, observan que otras personas y entidades privadas tienen el interés de hacer donaciones especialmente de medicamentos y de otro tipo de elementos, incluso alimentos y ropa, con destino a las personas de sectores vulnerables.

En esta construcción colectiva de voluntades, a pesar de estar en sectores sociales diferentes pero identificadas en un mismo propósito, se visualiza un aspecto social del trabajo en comunidad y expuesto claramente por Tönnies (citado en Álvaro, 2010) cuando señala que “la teoría de la sociedad construye un círculo de hombres que, como en la comunidad, conviven pacíficamente, pero no están esencialmente unidos sino esencialmente separados, y mientras en la comunidad permanecen unidos a pesar de todas las separaciones” (p. 7).

En la misma investigación se identificaron los demás actores externos que también constituyen una perspectiva de red social, representados especialmente en entidades de carácter público y privado que proyectaron la PSO en actividades presenciales en medio de jornadas de atención médica en diferentes lugares de la ciudad de Bogotá e incluso del país. La organización y el papel de cada una de las personas fueron fundamentales en este trabajo, durante cada evento, de manera positiva.

Con la posibilidad de encontrar los escenarios pertinentes de evaluación de las actividades enmarcadas en el propósito fundamental de la práctica social organizada, se estableció un mecanismo que permitió conocer un marco de referencia vivencial en el que además se construyó una experiencia testimonial para la elaboración de cada una de las etapas propuestas tanto en el diagnóstico, como en el diseño y formulación del plan de acompañamiento.

Cada nuevo elemento encontrado en el análisis de lo que significa el empoderamiento social en red, muestra la fortaleza del vínculo creado a partir de las necesidades establecidas como un propósito principal de atención y el establecimiento de un trabajo que, hasta el momento, ha permitido mantener el desarrollo de actividades profundamente ligadas a los

procesos comunitarios solidarios y de asistencia, en este caso en materia de salud y alimentaria, dirigida a los sectores vulnerables.

El desarrollo de acciones que permitieron la formulación de actividades concretas en la búsqueda de escenarios participativos, facilitó el hallazgo de las herramientas adecuadas que, con un componente comunicacional de dos vías, orientó los primeros pasos de la práctica social organizada cuando aún se estaban formulando los planteamientos que posteriormente formarían parte de la visión y la misión de la misma en un ejemplo de organización a partir de un profundo sentido de servicio.

Aunque la organización nació en el marco de condiciones sociales, y especialmente salubres, totalmente distintas, la declaratoria de emergencia sanitaria en medio de la pandemia permitió ver la fortaleza lograda en la construcción de tejido social con las mismas comunidades y dentro de la misma práctica social pues al imponerse escenarios en los que el aislamiento social preventivo fue y ha sido un denominador común, la transformación también ha tomado elementos comunicativos como los aliados en la continuidad de las principales actividades.

Nuevamente se pone en evidencia el trabajo en red social para evitar que se detengan las acciones enmarcadas en la atención de las personas que requieren acceder a servicios médicos de consulta, así como la asistencia en materia alimentaria para aquellos que, en medio de condiciones extremas de vulnerabilidad, pobreza, desempleo y desarraigo, han continuado recibiendo acompañamiento de manera permanente con la utilización de las herramientas de comunicación que, en ocasiones, son de tipo comunitario.

De esa forma entonces, luego de la identificación de líderes en los sectores en los que presencialmente se establecían jornadas de atención, se entregaron dispositivos de telefonía móvil cuyo manejo y cuidado también están a cargo de líderes debidamente identificados y que

son aquellos que organizan las jornadas de consulta de la comunidad, con el acatamiento de las normas de bioseguridad respectiva y con el cumplimiento de horarios previamente acordados.

A través de este tipo de tareas se ha logrado mantener la atención y asesoría médica, en al menos 40 barrios de cuatro localidades, con un cubrimiento cercano a las 230 personas diariamente, que han consultado por diferentes síntomas y padecimientos. Se destaca que nuevamente los sectores con mayor demanda de atención son niños, adultos mayores y mujeres en estado de gestación a los que, gracias a la red de apoyo en salud, han cumplido las respectivas ordenes de remisión cuando ha sido el caso.

Durante la situación de pandemia también se ha establecido que una de las tareas más importantes está relacionada con los procesos de pedagogía para el autocuidado y el cuidado de las personas. En la vigilancia de los principales síntomas de alarma se ha podido hacer diagnósticos que finalmente han acertado en casos positivos del coronavirus y se ha logrado concretar los planes de aislamiento para frenar el contagio en comunidades y sectores determinados.

Una de las acciones más importantes, identificada en la tarea convertida en la misión de la práctica social organizada, y que en su momento demandaba el componente comunitario más destacado, estaba relacionada con las jornadas presenciales de medicina general y otras especialidades como trabajo social y odontología. Por las condiciones actuales, aunque se ha visto perjudicada, con la puesta en marcha de otro trabajo de adecuación para garantizar su continuidad, se ha podido mantener en condiciones mínimas, mientras se puede regresar a los escenarios de la denominada nueva normalidad.

Con la participación decidida de los líderes en cada barrio, se ha organizado jornadas con menor aforo y con la utilización de elementos de bioprotección para las personas que son objeto

de la atención en cada fecha. También se ha tenido en cuenta el respectivo control en el ingreso a los escenarios en los que, de la misma forma, se ha disminuido el número de cubículos para garantizar el distanciamiento tanto en el interior como en la parte externa de lo que hasta el momento han sido polideportivos y canchas con amplia ventilación.

En el caso de la asignación y entrega de ayudas alimentarias, otro de los componentes cruciales de la misión que sostiene la práctica social organizada, aunque también han disminuido en frecuencia y número de personas atendidas, especialmente por la prohibición de aglomeración de personas, se sigue cumpliendo con la participación activa de los líderes comunitarios que ahora son los encargados de recoger, transportar y entregar las ayudas entre los habitantes de su comunidad, nuevamente con el acatamiento de las normas de bioseguridad.

Como uno de los componentes fundamentales de la propuesta presentada ante los delegados de la práctica social organizada, hay que señalar que se ha cumplido con el plan en lo que tiene que ver con el componente del acercamiento institucional especialmente con las instancias gubernamentales con las que se ha podido establecer mecanismos de cooperación permanentes en los que además han participado sectores destacados de la empresa privada especialmente relacionados con el comercio, en las mismas localidades en donde concentra sus actividades la Fundación Corazón y Acción por Colombia.

Gracias al trabajo desarrollado en el fortalecimiento de los lazos de trabajo interinstitucional, se ha podido garantizar desde la obtención de los elementos de comunicación móvil con las comunidades, hasta los elementos de bioseguridad, pasando por la donación de alimentos que son entregados a la misma comunidad de acuerdo con los cronogramas y logística establecidos y coordinados con los representantes en cada localidad.

Se resalta de igual forma que a las actividades ya realizadas, se ha sumado de manera destacada el componente de la educación en prevención, toda vez que también es uno de los motivos de consulta por parte de los habitantes. Así es como se han elaborado piezas comunicativas en audio y video en las que se orienta a las personas sobre la correcta forma de mantener el lavado de manos, el distanciamiento social y el uso de elementos como tapabocas, especialmente.

Se ha destacado cómo uno de los componentes, que en un principio figuró con menor impacto por no corresponder a los ejes misionales de la práctica social, pero que ha ido tomando mayor importancia en las semanas recientes, tiene que ver con la enseñanza y los procesos de capacitación, especialmente en lo relacionado con las confecciones de los materiales de bioseguridad que han sido especialmente usados por la misma comunidad.

En este caso y gracias a la participación de sectores privados y estatales se ha logrado la consecución del material apto para la elaboración especialmente de tapabocas con los que se ha cubierto la necesidad, al menos de la comunidad atendida por la Fundación. En este caso también ha habido procesos de comunicación, encaminados a la enseñanza de la correcta y segura manipulación de los elementos para la confección de los elementos mencionados. Piezas de video que se han distribuido a través de herramientas como ‘aplicaciones de chat’ han servido para el propósito definido.

Es claro que, en el desarrollo de cada una de las nuevas tareas propuestas en el marco de la continuidad de las actividades, se ha visto, de forma protagónica, el papel de la red social como una herramienta para facilitar la concreción de las tareas propuestas, de su diseño, de su desarrollo y de la puesta en marcha sin que haya habido mayores dificultades y garantizando que finalmente la comunidad permanezca atendida.

Nuevamente encontramos, en el escenario del análisis, la presencia de la empatía al entender fenómenos sociales y encontrar como propósito, un trabajo común y de esa forma encaminar procesos de acompañamiento que logran no solamente la atención a demandas de tipo comunitario, con un muy fuerte componente social, sino que además constituyen un fortalecimiento del tejido causante del empoderamiento social, personal y colectivo.

El compromiso adquirido por cada uno de los integrantes de la práctica social organizada es también la hoja de ruta de los liderazgos manifestados en cada una de las actividades transformadas en el actual escenario global para garantizar no solo la continuidad de la propia Fundación sino además de su labor misional de cara a las tareas proyectadas fundamentalmente en cada una de las personas que son atendidas diariamente por el personal médico de la misma PSO.

Hay que reconocer que el nivel de organización de la Fundación Corazón y Acción por Colombia ya ha alcanzado un equilibrio no solo por el compromiso de sus integrantes en los diferentes niveles desde los directivos hasta los de coordinación y los operacionales, sino además por la red social construida en comunidad y que ha permitido que las labores constituidas como prioritarias se mantengan de forma continua en la aplicación de las tareas dispuestas y los cronogramas establecidos.

Los nuevos escenarios ratifican lo planteado inicialmente en la importancia de la construcción de red social frente a un eje misional definido, con actores identificados y con labores establecidas para el desarrollo de actividades nacidas de la concertación de un propósito común y complementadas con el compromiso de facilitar mecanismos que puedan cambiar una condición de vida proyectada hacia el mejoramiento de la situación actual.

La construcción de red en la asimilación de las características en un entorno comunitario, pone sobre la mesa la evidencia necesaria para mostrar los resultados que se esperan en una determinada organización y que fundamentan los cambios en un comportamiento y en una realidad colectiva enmarcada en la reasignación de paradigmas especialmente de tipo social en sectores vulnerables y con diversas necesidades.

Otro claro ejemplo de la proyección que tiene la atención en salud, como un eje transversal de la práctica social y del trabajo en red, es el que se ha dado especialmente en el actual escenario en una tarea primordial para las proyecciones planteadas en el sector de la salud y en las que parte de la población objetivo, está identificada en el mismo colectivo cuya atención es recibida desde la propia Fundación y con el que ya se tiene un proceso de caracterización adelantado.

El diagnóstico elaborado con los elementos académicos abordados en el Diplomado, facilitó el hallazgo de las debilidades del proceso de red social especialmente con actores externos como el propio Estado, cuya atención y modificación representarán seguramente un mejor desempeño en el propósito fundamental de la PSO y ampliarán no solo la cobertura de la población objeto esencial del proceso sino, además, el mejoramiento de sus condiciones de vida.

## Conclusión

La unión de esfuerzos encaminada hacia la construcción de soluciones prácticas e inmediatas de problemáticas de impacto es una de las demostraciones más palpables de lo que puede significar la constitución de una red social en una comunidad. Ese trabajo representa el cambio incluso de paradigmas construidos a partir de la desatención social y la falta de equidad en el acceso a servicios básicos.

Sin embargo y a pesar de lo que puede significar una conjunción de voluntades, las redes sociales encuentran límites en factores externos que, deberían ser los principales facilitadores, para el trabajo comunitario en el escenario del beneficio colectivo. Atendidos los planteamientos en la elaboración de una estrategia definida en la búsqueda de estrechar lazos con las instancias pertinentes, la práctica social objeto de estudio, alcanzará los objetivos definidos dentro de la organización comunitaria.

Este trabajo de investigación, en el marco de un proceso académico, brindó una herramienta de análisis fundamental para el fortalecimiento de una práctica social organizada que, en la perspectiva de red social, cuenta con el suficiente potencial para estrechar lazos con entidades del Estado que propicien una mejor interrelación, alcanzando una mayor proyección de las actividades alcanzadas hasta el momento, con base en el propósito fundamental de atender las necesidades en materia de salud de las comunidades pertenecientes a los sectores menos favorecidos.

## Referencias

- Álvaro, D. (2010). Los conceptos de "comunidad" y "sociedad" de Ferdinand Tönnies. Papeles el CEIC, (1), pp. 1-24. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76512779009>
- Vélez, G. (2011). Exploración de las relaciones entre redes sociales y comunicación. Recuperado de: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n61/gvelez.html>
- Villasante, T. (s.f.). La sociopraxis, un acoplamiento de metodologías participativas. Recuperado de: <http://escuela.arteduca.cl/wp-content/uploads/2018/05/Texto-socio-praxis.pdf>