

**Entre redes y vínculos: fortalecimiento de canales, herramientas y medios digitales para una
comunicación participativa en el Movimiento por la Salud de Cali**

Ensayo

Presentado por:

Paula Andrea Gómez Suárez

Tutor:

Víctor Hugo López Yara

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

UDR Cali, mayo 2021

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Entre redes y vínculos: fortalecimiento de canales, herramientas y medios digitales para una comunicación participativa en el Movimiento por la Salud de Cali	4
Conclusiones.....	12
Referencias	13

Resumen

El presente documento busca dar cuenta de la investigación acción participativa, realizada en el marco del Diplomado en construcción de redes sociales de comunicación con el Movimiento por la Salud en Cali, en el cual se abordaron las formas de participación en las redes sociales, entendiéndose como espacios físicos o virtuales en los cuales los sujetos establecen relaciones y vínculos de acuerdo a intereses comunes. En ese sentido se analizaron las publicaciones de Facebook de la organización y la interacción que otros actores tienen por medio de la plataforma.

Palabras claves: Redes sociales, comunidad, relaciones, comunicación participativa.

Entre redes y vínculos: fortalecimiento de canales, herramientas y medios digitales para una comunicación participativa en el Movimiento por la Salud de Cali.

Desde que el hombre empezó a organizarse en grupos, su esencia social salió a flote; pues es un sujeto social por naturaleza que requiere a otros de su especie para poder mantener y sustentar el desarrollo en su organización social. Esto a lo largo de la historia se ha venido reconfigurando de acuerdo a los desarrollos técnicos, políticos y sociales; pues hemos pasado de formar organizativas de comunidades indígenas a lo que sería el estado moderno actual.

En ese sentido, en las últimas décadas el concepto de redes sociales ha venido ganando terreno como concepto analítico que describe y da claridades sobre cómo los sujetos sociales se articulan y crean vínculos al interior de espacio virtuales; de igual forma, más que su uso práctico el concepto ayuda a entender las dinámicas de integración que se desarrollan en una sociedad altamente digitalizada. López (2013) lo define de la siguiente manera: “La comunidad no se da en la sola existencia de un grupo social, por el contrario, es una construcción continua e interminable que supera barreras y conflictos como los intereses individuales al tiempo que promueve y fortalece los vínculo” (p.13)

El Movimiento por la Salud de Cali desde su creación ha tratado de velar por los derechos de miles de familias que por sus dificultades no pueden acceder de forma eficaz a los servicios de salud en el Valle del Cauca y en el resto del país. Se hace necesario que como organización de corte comunitario desarrolle una estrategia de comunicación para el desarrollo que logre integrar el sentir de los miles de ciudadanos que buscan en la organización, una alternativa en medio de las problemáticas que tienen los sistemas de salud en el territorionacional. Una estrategia de comunicación para el desarrollo tiene como principal objetivo propiciar que los ciudadanos y las comunidades produzcan y se apropien de los procesosde cambio social, a través de la

planificación y puesta en práctica de estrategias basadas en el diálogo y concertación.

Al considerar la comunicación para el desarrollo una línea transversal al desarrollo de los programas sociales o del trabajo comunitario es importante que el actual Movimiento por la defensa de la salud de los colombianos, integre en su estrategia de trabajo comunitario una estrategia de comunicación para el desarrollo que no solo consista en el manejo de los medios, sino que le brinde a la comunidad las herramientas que les permitan paulatinamente generar procesos de cambio desde los propios beneficiarios del proceso.

Si bien la salud en la actualidad colombiana figura como un derecho, las constantes modificaciones a la ley 100 y a los continuos recortes presupuestales que a lo largo de décadas ha sufrido el sector de la salud han conllevado que en la actualidad miles de ciudadanos cuenten con un servicio de mala calidad o en su defecto ni siquiera puedan acceder a él. En ese panorama, es que surge el Movimiento por la salud de Cali, el cual desde su fundación ha promovido y luchado por que cientos de personas a nivel local, regional y nacional que no pueden acceder a los servicios de salud.

En esa línea, como organización sin ánimo de lucro han incentivado la participación ciudadana en sus jornadas y han tratado de crear diferentes medios de comunicación que permitan una mejor difusión de las acciones que se vienen desarrollando. En ese sentido las actuales herramientas de comunicación implementadas por el Movimiento por la Salud de Cali carecen de medios que recojan a plenitud el sentir de las comunidades con las cuales desarrollan su trabajo. Es por eso, que la implementación de una estrategia transversal de comunicación para el desarrollo se hace necesaria como forma de recoger el sentir de la comunidad, y se oriente hacia la transformación social y al empoderamiento comunitario como eje fundamental en el cambio social y en el acceso a la salud.

La comunicación para el desarrollo, es una herramienta para la incidencia social y

política, que promueve la participación y el cambio social con los métodos e instrumentos de la comunicación interpersonal, los medios comunitarios y las modernas tecnologías de la información. De igual forma, es un camino para la construcción de paz en los territorios desde un enfoque diferencial, en el cual las comunidades asumen la tarea de la construcción de paz desde sus necesidades y sus formas de resolución pacífica de los conflictos. Finalmente, la comunicación para el desarrollo es una herramienta para fortalecer el diálogo con las comunidades, beneficiarios, socios y autoridades con el objetivo de vigilar e incidir en los diferentes planes de desarrollo.

Son muchos los intentos que se han generado desde diferentes organizaciones en el sentido de crear o proponer un modelo de comunicación comunitaria que integre los intereses de los actores claves de las iniciativas comunitarias o sociales que se desarrollan en los territorios. En el caso del Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible (CIMAS), este propone en su manual de estrategias participativas de 2010 un esquema que se basa en la ejecución de cuatro fases. La primera consiste en el diseño del proceso participativo que guíe a los participantes en sus diferentes etapas, una segunda etapa se direcciona al trabajo de campo y escucha, que recopila el sentir de la comunidad o diferentes actores que participan de la iniciativa. La tercera parte del proceso se encamina al análisis y devoluciones creativas de las propuestas ciudadanas. Finalmente, la propuesta metodológica implica la organización de las propuestas generadas al interior de la comunidad y la creación de informes que den cuenta del sentir ciudadano.

Por otra parte, la propuesta se encamina en el desarrollo de una estrategia creativa, que integre la combinación de medios. La tercera parte se compone de los materiales de comunicación y los temas para los medios que integran prensa, radio televisión y medios digitales. Finalmente, la estrategia desarrolla un tema de planificación e implementación del

programa de comunicación.

Luego de analizar las propuestas metodológicas sobre la implementación de estrategias de comunicación en los proyectos sociales, podemos decir que en ambas propuestas cuentan con elementos comunes, que le dan la prioridad al sentir de la comunidad como agente transformador. De igual forma las dos propuestas señalan un primer momento el cual le apunta a un diagnóstico de los territorios o actores con los cuales se va a trabajar. En la parte final de las metodologías señaladas se evidencia que ambas indican una implementación del plan de comunicación al igual que una evaluación y seguimiento al proceso.

Entendiendo lo anterior, el presente documento articula el concepto de redes sociales como espacios de interacción social y el trabajo que viene desarrollando el Movimiento por la Salud de Cali, para ver de qué forma las actuales redes permiten participar e integrar a más personas en la defensa de un servicio básico como lo es la salud.

Para eso metodológicamente se revisaron las redes sociales de Facebook de la fundación entre mayo de 2020 a mayo del 2021 para ver la interacción que se tiene en la plataforma. De acuerdo con Gallego (2011) el uso de las redes sociales digitales en la era actual se convierte en una herramienta clave:

...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. Es un sistema abierto, multicéntrico que, a través de un intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organización, tal como el hospital, la escuela, la asociación de profesionales, el centro comunitario, entre otros) y con integrantes de otros colectivos, posibilita la potencialización de los recursos. (p. 119).

Quedó en evidencia que, pese a que el Movimiento por la Salud de Cali realiza una labor supremamente importante, en las redes es muy bajo en nivel de aceptabilidad, esto podría estar relacionado con el papel que desempeñan los creadores o administradores de la página, los cuales no logran masificar la idea de acceso al servicio de salud como un derecho fundamental y así crear un ser social más fuerte y amplia en estos medios.

También se pudo corroborar la existencia de comentarios de aceptación por parte de otros sujetos que siguen la página, es de resaltar que a lo largo de mayo de 2020 a mayo de 2021 es el único comentario público que se tienen la página de Facebook del Movimiento por la Salud de Cali, lo cual muestra que a la fecha la página no ha logrado incidir fuertemente en el público de esta red social, de igual forma es una muestra de los bajos vínculos que se están creando en los medios digitales como espacio de difusión de un proceso fundamental para la comunidad.

Por último, al ver el desempeño del grupo de Facebook del Movimiento por la Salud de Cali se puede determinar que el colectivo continuamente muestra las acciones que se vienen realizando en pro de la salud, pues sus últimas publicaciones están ubicadas en el mes de mayo del presente año. Sin embargo, cada una de las publicaciones cuenta con muy pocos likes, y likes como representación de una aceptación social de las propuestas que desarrolla el grupo.

Los diferentes avances tecnológicos que se han desarrollado en las últimas décadas han venido cambiando la forma como sujetos nos relacionamos e interactuamos en la vida social; pues ya vimos como las motos a combustión cambiaron los tiempos y la forma de movernos, ya vimos como la telefonía celular transformó la forma de comunicarnos, ya vimos cómo las computadoras facilitaron un sinnúmero de tareas que por siglos resultan complicadas y es aquí donde la llegada de la internet abrió un nuevo camino para una la forma en cómo nos relacionamos con la información y a su vez en cómo nos integramos a una red global de comunicaciones que

muestra los interés y sentires de millones de sujetos. Como bien lo afirma Gallego (2016):

Evidentemente el masivo uso de las redes sociales digitales unido al incremento diario del acceso a ellas a través de dispositivos móviles, asegura la participación de más usuarios y por lo tanto, la multiplicación de sus utilidades lo cual ha provocado y seguirá provocando cambios en nuestra esfera personal, social, profesional etc. De ahí que las redes sociales digitales formen una atractiva plataforma para el progreso y la innovación de cualquier ámbito de la estructura social. (p.186)

La autora nos señala que es clave entender que la participación en un espacio colectivo lleva por esencia unos mínimos vitales de pertenecer e identificarse con unas ideas que subyacen en la base del colectivo. Podemos decir que los diferentes miembros que se articulan y participan en el Movimiento por la Salud de Cali encuentran elementos comunes que los identifican y los articulan en una lucha conjunta por los servicios básicos de salud.

En ese sentido, la creación de vínculos y relaciones en cualquier espacio de encuentro tienen un nuevo foco de concentración bajo la presencia de las actuales redes de internet en las cuales los sujetos confluyen en búsqueda de elementos comunes que les permitan crear identidad y a su vez un reconocimiento a los gustos e intereses que estos tienen. Esto plantea que los actuales entornos virtuales fuera de ser unos grandes espacios de información son unos espacios en los cuales se vienen organizando y coordinando diferentes sentires y planteamientos; solo basta ver redes como Facebook, Instagram, Youtube, Tik Tok y muchas otras en las cuales en la actualidad los sujetos integran grupos de interés. Según Beltrán (1979): “La comunicación horizontal es más viable en el caso de formatos interpersonales (individuales y de grupo) que en el caso de los formatos interpersonales de (masas). Una obvia explicación técnica para ello es la dificultad intrínseca de lograr la retroalimentación.” (p.20)

La motivación de la fundación sin ánimo de lucro, es poder ayudar a aquellas personas que no tienen los medios o el fácil acceso que se le posibilita a los integrantes de la PSO, para presentarse ante los altos mandos y reclamar por los derechos y la forma en la que se estén vulnerando. La salud es uno de los temas más importantes en Colombia y no precisamente porque se preste el mejor servicio para garantizarla. Las fallas han quedado en evidencia a través de los años, pero, desde el inicio de la pandemia por el COVID-19, se deterioró aún más. Millones de pacientes han luchado durante años para que les aprueben exámenes, medicamentos y procedimientos y la llegada del virus a nuestro país, se convirtió también en una excusa perfecta para dejar de lado a muchos ciudadanos que, aunque no están contagiados, presentan patologías terminales y no han sido priorizados.

La idea de la OPS es cumplir el objetivo de garantizar la salud de su paciente y protegido, con base en ello se busca generar estrategias y en este caso, el Movimiento por la salud se apoya en los medios digitales. Las redes sociales y la difusión de los casos a través de los medios de comunicación, se han convertido en aliados estratégicos para poder dar visibilidad a los casos y de una u otra forma, ejercer presión para conseguir resultados.

Este tipo de situaciones, sin duda genera conflicto, pues a los representantes de EPS e IPS no les gusta y tampoco les conviene estar involucrados en escándalos y hasta procesos judiciales con los que se busca dar respuesta a un paciente. Mucho menos, cuando la situación es bastante grave y sumado a ello, por medio de las redes termina volviéndose viral y una bola de nieve para ellos, que pueden resultar como ya ha sucedido, sancionados y teniendo que responder por millonarias sumas de dinero, a quienes resultan siendo las víctimas de su negligencia.

Poder darles visibilidad a estos casos y hacer público el estado actual de un servicio que se supone, es un derecho, ha sido posible gracias a las redes sociales y por supuesto, el éxito en la resolución de los mismos por medio de ello.

Otro de los aspectos fundamentales en la creación de redes sociales en los medios digitales es el hecho de que cada usuario hace su performance o su construcción pública del yo, siendo este perfil “un conjunto de datos de diversa naturaleza, un collage de texto e imágenes que componen un reflejo de sí mismo, pero maleable, cambiante, flexible. Éste es un espacio donde nada se oculta, dado que las conexiones son públicas; y aunque a veces los comentarios o mensajes que se envían intentan ser privados, el espacio es fundamentalmente público.

Las acciones de intervención social con poblaciones que sostienen relaciones comunitarias y la expansión de estos movimientos en torno a temáticas con identidad comunitaria, generan diariamente procesos y propuestas educativas y culturales en las que emergen discursos y prácticas para grupos poblacionales vinculados en los procesos. Por ello, en caso todos los procesos de este tipo, se genera la necesidad de introducir componentes educativos que, permitan la formación de los dirigentes y especialmente los actores para fortalecer y construir el sentido de pertenencia e identidad sobre estos valores y relaciones compartidas, por medio de la memoria colectiva y diversas propuestas que generan identidad y estabilidad en los procesos (Torres, 2002).

El Movimiento por la salud de Cali por medio de la estrategia de comunicación que se implementará, gracias al barrido de sus redes y tipos de comunicación interna y externa, espera máximo dentro de cinco años, poder explotar todo su potencial y ser reconocido a nivel internacional por los procesos que adelanta día a día con todo tipo de pacientes. Igualmente, con su auge en redes sociales y la cantidad de seguidores e interacciones que ganará, podrá acceder fácilmente a integrar equipos que se beneficien de los recursos públicos para la salud, con el objetivo de seguir ayudando a sus pacientes e instruir a sus familias sobre sus procesos, con el objetivo que tengan conocimientos profundos y desarrollen la capacidad de defender a los suyos diariamente.

Conclusiones

Se evidencia que, pese a que el Movimiento por la Salud de Cali realiza una labor supremamente importante, en las redes es muy bajo en nivel de aceptabilidad, esto podría estar relacionado con el papel que desempeñan los creadores o administradores de la página, los cuales no logran masificar la idea de acceso al servicio de salud como un derecho fundamental y así crear un ser social más fuerte y amplia en estos medios.

La estrategia de comunicación que en la actualidad desarrolla el Movimiento por la Salud de Cali no está teniendo el alcance adecuado, el cual logre convocar un mayor número de simpatizantes. Pese a la efectividad de las redes sociales para la creación de vínculos y relaciones, no se están desarrollando en la interacción que tiene el Movimiento por la Salud de Cali y los demás integrantes de la red social de Facebook.

Se espera que la estrategia planteada a partir de esta investigación, pueda potenciar las posibilidades y relacionamientos de la organización en el escenario digital y ello contribuya directamente al fortalecimiento del Movimiento.

Referencias

- Beltrán, L. (1979). “Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal”. Revista Comunicación y Sociedad, Editorial Cortéz, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35.
<http://www.rebellion.org/docs/54654.pdf>
- CIMAS - Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible, (2010), Manual de Metodologías participativas (p.27). http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI. pp 100-200. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- López, J. (2013). Breve recorrido por la investigación en la Comunicación Participativa de Latinoamérica. Revista Desbordes. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/03_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf
- Torres, A. (2002). Reconstruyendo el vínculo social: Movimientos sociales, organizaciones populares y constitución de sujetos colectivos. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, Bogotá, 2002. <http://hdl.handle.net/10596/8037>