
OLLAS COMUNES CON PERFILES EN FACEBOOK DURANTE LA CRISIS SOCIAL GENERADA POR EL COVID-19 EN CHILE

Norman Garrido Cabezas, Paulina Martínez Pinto, José Miguel Villegas Robertson, Priscilla Peña Sagua y María José Santos Quiñones

RESUMEN

La crisis provocada por el COVID-19 afectó a todos los aspectos de la vida cotidiana de las personas, siendo uno de los más impactantes la inseguridad alimentaria que afectó a más de 2 millones de habitantes. La pobreza monetaria y las medidas impuestas para hacer frente a la propagación de los contagios dificultaron el acceso a los recursos básicos de muchas familias para alimentarse con regularidad. En este contexto surgen organizaciones civiles espontáneas voluntarias como las Ollas Comunes que se extendieron por todo el territorio nacional. Su objetivo fue ofrecer alimentación diaria y gratuita a cualquier persona que lo requiriera. Sin financiamiento público ni privado, atendieron, en muchos casos, a más de 300 personas por día utilizando solo recursos obtenidos mediante la recolección de donativos y trabajo voluntario. El presente estudio se propuso conocer las experiencias de autogestión

de las Ollas Comunes en Chile utilizando Facebook como una plataforma de encuentro a través de Internet entre voluntarios, donantes y beneficiarios de estas organizaciones. Se estudiaron 13 perfiles de acceso público de Ollas Comunes que funcionaron desde abril del 2020 hasta septiembre del 2021. Estas se distribuían en diez regiones del país que en total congregaron 26.453 seguidores que generaron 11.724 publicaciones y comentarios. Mediante un análisis cualitativo de contenido se logró caracterizar y conocer las interacciones comunicativas de los participantes. La investigación permitió valorar esta red social a través de Internet como un medio comunicacional favorable para los actos ejecutivos de ofrecer alimentación diaria, lo cual es relevante para acercar recursos y permitir la continuidad de la labor solidaria de estas organizaciones en tiempos de crisis.

Introducción

La emergencia sanitaria global causada por el COVID-19 desencadenó una crisis sin precedentes en todos los aspectos de la vida de las personas, especialmente en los sectores poblacionales de mayor vulnerabilidad socioeconómica. En Chile, los hogares que, al comienzo de la emergencia sanitaria, estaban fuertemente afectados por la pobreza monetaria, con empleo precario, sin contrato laboral, con jefaturas de hogar ejercidas por personas sin pareja y jóvenes con empleo desprotegido, se cuentan entre los más afectados por las medidas impuestas para

hacer frente a la propagación de los contagios que estableció el gobierno (Di Giminiani *et al.*, 2020; Durán y Kremerman, 2019; Fuentes-Arce y Rodríguez-Leiva, 2020).

Entre las situaciones más apremiantes identificadas, además de los perjuicios propios de la enfermedad en lo sanitario, se encontró la grave escasez de recursos para proveerse de alimentación diaria como consecuencia de las medidas restrictivas de movilidad y las destinadas a evitar aglomeraciones (Águila *et al.*, 2021; Rojas *et al.*, 2020; Caro y Toro, 2021). La emergencia en el país amenazó a más de 2 millones de

personas que sufrieron inseguridad alimentaria (moderada o severa) durante el periodo más crítico de la pandemia (RIMISP, 2021).

La reducida y tardía ayuda estatal, sumada a la ineficiente estrategia gubernamental (nacional y local) para enfrentar la crisis de subsistencia de las familias más pobres del país (Gálvez *et al.*, 2021; Herrera y Pérez, 2022), provocó el aumento de organizaciones civiles voluntarias, espontáneas y autogestionadas para satisfacer necesidades básicas de la población, como lo es la alimentación diaria (Daniels *et al.*, 2021). Estas organizaciones se

denominaron Ollas Comunes (OC). Aunque su existencia no se limita a la pandemia provocada por el Coronavirus (Hardy, 2020), sus características durante este periodo son un elemento diferenciador respecto a otros momentos en que las OC se han organizado (Caro y Toro, 2021). Las OC son un fenómeno histórico latinoamericano (Herrera y Pérez, 2022) y es posible encontrarlas en la memoria de países como Perú, Uruguay, Argentina y otros donde fueron conocidas como Ollas Populares, Solidarias o Comunes (Cuadra *et al.*, 2021). Su presencia estuvo vinculada a crisis políticas,

PALABRAS CLAVE / COVID-19 / Facebook / Olla Común / Solidaridad /

Recibido: 22/01/2024. Modificado: 23/10/2024. Aceptado: 25/10/2024.

Norman Garrido Cabezas (Autor de correspondencia). Doctor en Comunicación, Cambio Social y Desarrollo, Universidad Complutense de Madrid, España. Académico, Departamento de Ciencias Sociales, Universidad de Tarapacá, Chile. Dirección: Departamento de Ciencias

Sociales, Universidad de Tarapacá, Sede Iquique. Dirección: Avenida La Tirana N.º 4802, Iquique, Región de Tarapacá, Chile. e-mail: ngarrido@academicos.uta.cl

Paulina Martínez Pinto. Doctora en Educación por la Universidad de Costa Rica. Académica del Departamento de Ciencias Sociales,

Universidad de Tarapacá, Chile. e-mail: pmartinezp@academicos.uta.cl

José Miguel Villegas Robertson. Doctor en Educación, Universidad Autónoma de Barcelona. España. Académico, Departamento de Ciencias Sociales, Universidad de Tarapacá, Chile. e-mail: jvillegas@academicos.uta.cl

Priscilla Peña Sagua. Licenciada en Trabajo Social, Universidad de Tarapacá, Chile. e-mail: priscilla.psagua@gmail.com.

María José Santos Quiñones. Licenciada en Trabajo Social, Universidad de Tarapacá, Chile. e-mail: cote_sq@hotmail.com.

SUMMARY

The crisis caused by COVID-19 affected all aspects of people's daily lives, one of the most striking being the food insecurity that impacted more than 2 million inhabitants. Monetary poverty and the measures imposed to address the spread of contagion made it difficult for many families to access basic resources for regular nourishment. In this context, spontaneous and voluntary civil organizations, such as Common Pots, arose and spread throughout the country; their objective was to offer free daily meals to anyone in need. Without public or private funding, they served, in many cases, more than 300 people per day, relying solely on resources obtained through the collection of donations and volunteer work. This study aims to explore the self-management experiences of the Common Pots in Chile, us-

ing Facebook as a platform for connecting volunteers, donors, and beneficiaries of these organizations. Thirteen publicly accessible profiles of Common Pots operating from April 2020 to September 2021 were analyzed. These profiles were distributed across ten regions of the country and collectively gathered 26,453 followers who generated 11,724 posts and comments. Through qualitative content analysis, it was possible to characterize and understand the communicative interactions among participants. The research highlights the value of this social network as a favorable communication tool for the executive actions of providing daily meals, which is relevant for bringing resources closer and enabling the continuation of the solidarity work of these organizations during times of crisis.

PANELA COMUNITÁRIA COM PERFIS DE FACEBOOK DURANTE A CRISE SOCIAL GERADA PELA COVID-19 NO CHILE

Norman Garrido Cabezas, Paulina Martínez Pinto, José Miguel Villegas Robertson, Priscilla Peña Sagua e María José Santos Quiñones

RESUMO

A crise da COVID-19 afetou todos os aspectos da vida cotidiana das pessoas, sendo um dos mais marcantes a insegurança alimentar que afetou mais de 2 milhões de habitantes. A pobreza monetária e as medidas impostas para lidar com a propagação do contágio dificultaram o acesso de muitas famílias aos recursos básicos para se alimentarem regularmente. Neste contexto, surgiram e se espalharam por todo o território nacional organizações civis espontâneas e voluntárias, como as Painéis Comunitárias, cujo objetivo era oferecer alimentação diária e gratuita a quem precisasse. Sem financiamento público ou privado, atendiam, em muitos casos, mais de 300 pessoas por dia, utilizando apenas recursos obtidos por meio da coleta de doações e trabalho voluntário. Este estudo teve como objetivo explorar as experiências de autogestão das Painéis Comu-

nitárias no Chile, utilizando o Facebook como uma plataforma de encontro entre voluntários, doadores e beneficiários dessas organizações. Foram analisados treze perfis públicos de Painéis Comunitárias que funcionaram de abril de 2020 a setembro de 2021. Essas estavam distribuídas em dez regiões do país e, no total, congregaram 26.453 seguidores que geraram 11.724 publicações e comentários. Através de uma análise qualitativa de conteúdo, foi possível caracterizar e compreender as interações comunicativas dos participantes. A pesquisa destacou a importância dessa rede social pela Internet como um meio de comunicação favorável para as ações executivas de oferta de alimentos diários, o que é relevante para aproximar recursos e permitir a continuidade do trabalho solidário dessas organizações em tempos de crise.

sociales y económicas, donde fueron utilizadas como una imagen de protesta y huelga por parte de manifestantes junto a sus familias, con las que cocinaban y consumían alimentos en la vía pública o en ocupaciones de establecimientos estatales como parte de sus movilizaciones (Castañeda-Meneses, 2022). En Chile, su presencia se destaca desde principios del siglo XX, donde las OC se relacionaban con los movimientos obreros del pasado salitrero del país que luchaban por mejores condiciones laborales (Mansilla, 2014). Si

bien hasta la primera mitad del siglo pasado se asociaba la organización de OC a conflictos específicos sociales y políticos, como las huelgas obreras (Cáceres-Rodríguez *et al.*, 2022), su resurgimiento con fuerza se registró en la década de 1980, en plena dictadura militar chilena. Las OC se ubicaron en tomas de terreno colindantes con centros urbanos, como por ejemplo las de Alto Hospicio e Iquique, en el norte grande de Chile, que se establecieron como espacios de resistencia y solidaridad de muchas familias que

fueron desalojadas por la fuerza militar desde ocupaciones irregulares de terrenos ubicados en espacios urbanos (Guerrero y Pérez, 2020).

Aun cuando es posible observar la presencia histórica de las OC en diferentes países y circunstancias, existe un factor común que recorre su estudio: han sido una respuesta al hambre durante periodos de carencia socioeconómica de personas que habitan en sectores ubicados en las zonas marginales de grandes ciudades (Alcázar y Fort, 2022; Desmaison *et al.*, 2022). No obstante, las OC que

se organizaron y funcionaron durante el periodo más crítico de la crisis social y sanitaria provocada por el Coronavirus se distinguieron por estar ubicadas en distintos lugares, no solo en la periferia de grandes ciudades, como lo reportó la historia, sino en variados escenarios que no distinguieron entre grandes o pequeños centros poblados, ni siquiera entre zonas urbanas y rurales. Durante los periodos más críticos de la pandemia, se establecieron de forma transversal en zonas densamente pobladas y sectores rurales a lo largo de

toda la geografía nacional (Alcázar y Fort, 2022). Según Caro y Toro (2021), desde abril hasta octubre del año 2020, funcionaron en Chile, solo en la región metropolitana de Santiago, 1.336 OC.

Estas organizaciones se caracterizaron por tener una directiva y funciones bien definidas; estaban usualmente conformadas por mujeres que desempeñaban papeles como dirigentes vecinales o lideresas informales, reconocidas así por la propia vecindad. Ellas ocuparon espacios públicos y privados, tales como sedes comunitarias, deportivas y casas particulares, donde dispusieron de los elementos necesarios para la preparación diaria de alimentos, cubriendo la demanda de grandes cantidades de personas que variaban desde un par de decenas hasta cerca de trescientas por día (Aliano *et al.*, 2022). Esta labor fue principalmente voluntaria; la entrega de alimentación era gratuita. Para tal fin, se realizaban campañas para la recolección de donativos consistentes en insumos para cocinar, dinero y alimentos. Incluso, contaron con el trabajo voluntario de personas que asistían a llevar la alimentación a las viviendas de personas con movilidad reducida, adultos mayores, contagiados que debían permanecer en aislamiento domiciliario y enfermos imposibilitados de concurrir por sus propios medios a recibir el beneficio.

Si bien las OC no buscaban la calidad y variedad de los alimentos que ofrecían, se puede señalar que su labor fue crucial para mitigar el hambre de miles de personas durante la crisis. De esta forma, los guisos de legumbres, charquicán (guiso hecho con charqui, ají, zapallo y otros ingredientes) y carbonada, entregados en la vajilla que traían los mismos comensales, se convirtieron en la estrategia más eficiente para alimentar a la población necesitada durante este largo periodo (Gálvez *et al.*, 2021; Aliano *et al.*, 2022; Herrera y Pérez, 2022). Sin embargo, esta labor recaudadora de donativos se

convirtió en una desafiante tarea cotidiana en un contexto adverso en que la demanda creció exponencialmente a mediados del año 2020. La necesidad de visibilizar la actividad de las OC para acercar recursos marcó la diferencia entre su continuidad o cierre definitivo. Al respecto, Alcázar y Fort (2022) señalaron que la cobertura de los medios de comunicación de masas, especialmente de la radio y televisión, fue muy valorada por las organizadoras de las OC, quienes dieron cuenta de que la divulgación noticiosa de sus agrupaciones provocaba el considerable aumento de los donativos para su funcionamiento. No obstante, los medios tradicionales no cubrían con frecuencia la atención que requerían las OC para continuar con su intensa labor cotidiana, lo que hizo de la búsqueda de otros medios una constante en el intento de sensibilizar a la población respecto a las necesidades que afectaban a estos espacios solidarios.

En este contexto, la utilización de redes sociales a través de Internet (RRSS), especialmente Facebook, permitió a las OC encontrar en este espacio virtual una forma de divulgar su labor para acercar recursos. A través de la creación de perfiles públicos en esta plataforma, se divulgó información para movilizar voluntades y el accionar de donantes, organizadores y beneficiarios (Aparicio *et al.*, 2020), todo esto facilitado por la alta conectividad a la red mediante el uso, principalmente, de teléfonos inteligentes, que resultaron ser herramientas para resolver problemáticas logísticas de este tipo de organizaciones solidarias (Gurumurthy *et al.*, 2016). Mediante el uso de estos dispositivos, las OC divulgaban no solo publicaciones textuales, sino también videos en los que mostraban la forma de preparar la alimentación que ofrecieron a las personas, logrando comentarios de agradecimiento y ánimo para los organizadores. Las publicaciones se dirigían a motivar el trabajo voluntario y las donaciones.

Aun cuando las RRSS han sido observadas como medios facilitadores de ayuda en acontecimientos catastróficos que han afectado a distintos países en diversas circunstancias, tales como terremotos, tsunamis e incendios forestales (Morales *et al.*, 2018), su relevancia no ha sido lo suficientemente estudiada para evaluar su utilidad en fenómenos como la última pandemia (Gong *et al.*, 2023). Si bien los resultados de investigaciones exploratorias han permitido acercarnos a los usos comunicativos más comunes dados a las RRSS mediante la interacción de los usuarios en instancias de expresión de emociones (Pacheco, 2022), resulta necesario profundizar en las experiencias comunicativas de la red social más utilizada por las OC durante la pandemia provocada por el COVID-19 en Chile, como lo fue Facebook. La red creada por Mark Zuckerberg en el año 2004 es, por mucho, la que posee más visitas mensuales entre los chilenos (70 %), superando ampliamente al grupo de usuarios de la segunda más popular (Instagram, con un 10 % de visitas mensuales, de acuerdo con Statista, 2023).

Conocer estas experiencias de autogestión a través de Facebook se convirtió en el principal anhelo de esta investigación, identificando las temáticas comunicacionales y las estrategias desplegadas a través de esta red social para acercar recursos de todo tipo a la labor, no menor, de entregar alimentos de manera gratuita a la población más vulnerable de todo un país. De esta forma, los propios participantes en estas interacciones se convirtieron en los protagonistas de este estudio, al permitirnos conocer, mediante sus publicaciones y comentarios de acceso público, la valoración que le otorgaron a una red social a través de Internet como medio auxiliar en la tarea de ofrecer alimentación diaria a personas y familias vulnerables en un contexto de contingencia social y sanitaria global. Observar estos medios no solo como instancias de ocio, sino como

herramientas destinadas a acercar recursos para atender necesidades sociales, como la alimentación, resulta interesante debido al potencial comunicacional de una red social tan numerosa en Chile y el mundo.

Metodología

El método utilizado es mixto; sin embargo, predominó lo cualitativo. La necesidad de recopilar datos iniciales estadísticos ordinales dio paso al análisis subyacente del texto derivado de la aplicación de procedimientos pertinentes al Análisis Cualitativo de Contenido (ACC) propuesto por Mayring (2000) y sistematizado por Cáceres (2003). Las características de la investigación originaron la necesidad de integrar y combinar procedimientos para responder a los desafíos exploratorios y descriptivos propuestos (Creswell y Clark, 2011).

El universo de estudio se conformó por los perfiles de agrupaciones de OC a través de Facebook, cuyos territorios de acción declarados por sus administradores abarcaron diez regiones del país, y su periodo de funcionamiento de interés se identificó durante los meses de abril del año 2020 hasta septiembre del 2021. En este espacio de tiempo, se aplicaron las medidas más estrictas vinculadas al confinamiento y distanciamiento social establecidas por las autoridades sanitarias (Decreto No 104). La muestra se conformó de forma intencionada con 13 perfiles accesibles, es decir, públicos y activos en el periodo determinado, que declaraban funcionar en ciudades y sectores de la mayoría de las regiones del país. Estos, en conjunto, representaban a 26.453 seguidores que generaron 11.724 publicaciones y comentarios durante el tiempo observado (Tabla I).

A efectos de anonimizar las publicaciones y respuestas codificadas utilizadas como ejemplos referenciados, emitidos por personas naturales que indicaron nombres en sus perfiles al emitir el texto, se utilizan letras entre paréntesis al

TABLA I
MUESTRA DE OLLAS COMUNES

Nombre de la Olla Común	Región	N.º de seguidores	N.º de Publicaciones
Conchalí	Metropolitana	4.400	2.896
Recoleta	Metropolitana	4.300	954
Jehová Jireh	De la Araucanía	4.800	1.456
Esperanza de Chivilcan	De la Araucanía	400	1.254
Amor en Yáñez Zabala	Los Lagos	3.800	1.102
Arica	Arica y Paracota	1.183	390
Serena	Coquimbo	4.950	1.864
San Esteban	Valparaíso	679	714
Baltazar Castro	O'Higgins	167	346
Talca	Maule	841	380
Chile digno Puerto Montt	Los Lagos	299	110
Puerto Varas	Los Lagos	533	222
Naciones Unidas	Tarapacá	101	36
Total		26.453	11.274

Fuente: Elaboración propia.

comienzo de la cita para distinguirlos cuando fue necesario en esta comunicación.

Los escritos emitidos y respondidos por administradores y perfiles participantes mediante mensajes publicados en los muros de cada espacio virtual pertenecientes a las OC en Facebook seleccionadas conformaron un abundante cuerpo textual que fue analizado por el equipo de investigación con el apoyo del programa especializado en el procesamiento de información cualitativa QSR-NVivo, v12.

De acuerdo con las pretensiones del estudio, se llevó a cabo una cuantificación controlada que dio paso a un análisis empírico en un contexto de comunicación textual en el que se buscaron unidades analíticas segregadas con base en las interrogantes de estudio, en nuestro caso: características comunicativas, tópicos de incentivo y dinámicas facilitadoras y obstaculizadoras del funcionamiento y mantenimiento auxiliar de las OC con el uso de la red social Facebook. En este sentido, nuestra labor permitió agrupar texto homogéneo, de sentido similar, hasta lograr la conceptualización de la mayor parte de ellos,

estableciendo relaciones e inferencias válidas, confiables y comprensibles intersubjetivamente (Guba, 1981). Los conceptos que se obtuvieron se lograron con apego al proceder de especialistas y observaciones similares al tópico de investigación, lo que se ciñe a las fórmulas procedimentales de este tipo de análisis (Mayring, 2000; Cáceres, 2003). De este modo, el análisis del cuerpo textual se realizó en etapas recurrentes en las que se establecieron, primeramente, reglas de codificación que dieron paso al establecimiento de categorías y subcategorías que atendieron a los criterios señalados. Estos criterios permitieron establecer estructuras conceptuales útiles para el desarrollo de una discusión, así como para el establecimiento de los resultados y las conclusiones del presente estudio.

Resultado

Características de las OC que utilizaron Facebook durante la pandemia

Las OC observadas se levantaron como espacios urgentes para la atención de las

personas más vulnerables en sus respectivos poblados. A diferencia de los antecedentes históricos, estas ya no se ubicaron en zonas marginales o de la periferia de las grandes ciudades (Alcázar y Fort, 2022; Desmaison *et al.*, 2022); por el contrario, su funcionamiento se localizó de manera transversal en comunas urbanas densamente pobladas como las comunas de la región metropolitana de Santiago de Chile (Ej. Recoleta, Conchalí), así como también en asentamientos con un gran porcentaje de población rural, como fueron los casos de la OC de Temuco y Puerto Varas, ambos emplazados en regiones con un 29,1% y 26,4% de población rural (ODEPA). Los recursos obtenidos para su labor diaria fueron aportados, principalmente, por donantes particulares, la mayor parte de ellos vecinos y ciudadanos de las comunas en donde funcionaban. Esto se refleja en que el 68% de las donaciones provenían de estas ayudas particulares, mientras que un 19% eran entregadas por empresas, mayoritariamente medianas y pequeñas; solo el 10% y el 3% resultaron de aportes y donaciones

hechas por organizaciones sociales e instituciones públicas, respectivamente.

Lo anterior coincide con lo descrito por Aparicio *et al.* (2020), quienes se percataron de que la base para la formación y mantención de las OC en situaciones de crisis estaba íntimamente vinculada a los aportes y donaciones que realizaban personas naturales, quienes donaban no solo insumos para la preparación de meriendas, sino que también dedicaban horas de trabajo gratuito para tal labor.

Un aspecto relevante, muy citado en las publicaciones y respuestas en los perfiles analizados, tiene relación con los conflictos acaecidos durante el funcionamiento de gran parte de las OC observadas. Estos se vinculan a la existencia de visiones contradictorias respecto a quienes podían o no ser donantes de una OC. Sumado a esto, surgieron rumores respecto a supuestas malversaciones de ayudas destinadas a los beneficiarios y por el cierre de espacios para el funcionamiento de OC. Estos tópicos recurrentes en la categoría de conflictos se ejemplifican en situaciones referidas a la "OC Conchalí", que recibió un cuestionamiento a modo de respuesta a una publicación relativa a los beneficiarios de esta agrupación: "(AV) ¿serán realmente para gente que realmente lo necesita?". La OC aludida repartió, en la etapa más crítica del confinamiento producido por el COVID-19, 2,100 raciones semanales. El cuestionamiento fue respondido por los administradores de la OC Conchalí y otros seguidores que emplearon un lenguaje sarcástico, irónico y molesto para responder: "(CS) *son marcianos, dama...* (MB) ... *Es mala leche.* (EG) *sigá viendo tele y no ande tirando mala onda*".

En otra línea de análisis, en esta categoría, las publicaciones hicieron referencia al cierre forzado de espacios comunitarios en donde funcionaban algunas OC, por parte de dirigentes comunitarios que

expulsaron a los equipos encargados desde sedes vecinales y deportivas, según lo declaró: “OC La Serena: *como ya anunciamos, nos hemos visto forzados a apagar nuestro fogones debido a la indolencia de quienes no comulgan con nuestra labor e ideales (...), durante el fin de semana informaremos como y donde estaremos*”. “OC Recoleta: *buena noche querido vecinos, les informamos que la OC se trasladó para el parque central (...), nuestra OC no se rinde, al contrario, estamos más fuertes que nunca*”. En estos casos, las OC lograron reubicarse y continuar con su actividad de beneficencia.

Otro conflicto identificado ocurrió en la OC Conchalí, en donde el motivo fue la recepción de un donativo realizado por una empresa de pizzas que, supuestamente, sería una franquicia gerenciada por una persona vinculada con la pasada dictadura militar chilena: “(OV) *pinochetista de extrema derecha*”. Este altercado surgió como respuesta ante una publicación en la que, a través del perfil de Facebook de la OC, se agradecía la donación a una reconocida cadena mundial de pizzas que también opera en el país, lo que dio origen a una serie de respuestas en las que el seguidor “OV” opinaba mediante comentarios políticos sobre la necesidad de no recibir ayudas de personas y empresas ligadas a la extrema derecha chilena. En varias respuestas (8), los seguidores indicaron que no era posible preguntar el sector político de los donantes y que, en las circunstancias apremiantes de carencia de alimentos, era mejor recibir desde todos los sectores.

Aun cuando este incidente puede ser considerado aislado entre todo el proceso de categorización de conflictos y codificación integral del corpus, resulta interesante observar la expresión de publicaciones y respuestas con contenido político en todas las agrupaciones. Las OC fueron descritas por los expertos como espacios tradicionales de huelga, reaccionarios a

medidas políticas ante crisis laborales, sociales y económicas (Cuadra *et al.*, 2021; Rieiro *et al.*, 2021; Castañeda-Meneses, 2022). Sin embargo, en las manifestaciones a través de Facebook, vinculadas a las actividades de las OC en la pasada crisis sanitaria provocada por el COVID-19, el lenguaje asociado a la expresión de crítica política solo alcanzó un 24% del total codificado (155) y se concentró en las respuestas de cuatro grupos que exigían más atención y recursos de autoridades comunales de sus municipios.

La categoría más recurrente se estableció como la “Emocionalidad” (165), la que, a su vez, se desagregó en dos subcategorías analíticas que dieron cuenta de la mayor presencia de afirmaciones relacionadas a la expresión de ánimo, preferentemente dirigido a provocar estímulos agradables y de índole “personal”. Esta última se estableció como subcategoría vinculada a los comentarios dirigidos hacia los integrantes y donantes de las OC estudiadas (118). Esto coincide con Rivera *et al.* (2021), al constatar que, en un entorno amenazante para la vida humana, como lo fue el provocado por la pandemia, se utilizan todos los recursos comunicacionales disponibles para prestar apoyo recíproco en estos casos mediante una red social como la estudiada. De esta forma, las alusiones de gratitud sirvieron de ánimo y apoyo para las personas que aportaron alimentos y para quienes los preparaban y servían a los beneficiarios: “(SDCLL) *ese es el espíritu de fraternidad de las ollas comunes alivian los pesares de la vida un abrazo fraternal que cada día se les multiplique*”. “(MV) *felicidades señora Irma Dios la proteja a todas las personas que la acompañan linda obra*”. “(OC Esperanza) *...es por esto que queremos reconocer y agradecer a todas las personas que de alguna u otra manera han ayudado a que esto sea posible a don MV, don FA, doctora PI, don CC...*”.

Informar y pedir donativos a través de Facebook

Otro hallazgo que coincide con las observaciones realizadas por Ramadan (2017) tiene relación con la utilización de Facebook como un espacio virtual de encuentro entre peticiones de donaciones de todo tipo para satisfacer las necesidades de funcionamiento de la OC, y comentarios con ofrecimientos satisfactorios de las mismas. Las OC, con frecuencia (66), recibieron comentarios, a modo de respuesta a peticiones, en donde se ofreció ayuda por parte de sus seguidores como se observa en los siguientes ejemplos: “(OC La Serena) *... para quienes quieran venir a dejar donaciones para la cena las pueden venir a dejar a la casa de la memoria...*” (JLR) “*mañana puedo ir a dejar mi aporte*”. (RK) “*aguanten cabros, avisen cuando necesiten, iré a dejar mis cosas*”. (MC) “*felicitaciones se pasaron iré a dejar alimentos*”.

Otra categoría observable (54) tiene relación con el uso de Facebook para dar a conocer los platos que constituirían la comida ofrecida del próximo día (menú). Al respecto, el estudio constató dos situaciones que afectaron el funcionamiento de las OC en el periodo estudiado. Por una parte, estas organizaciones vieron un sustantivo aumento de beneficiarios que coincidió con el periodo más restrictivo de la movilidad humana impuesto por la autoridad sanitaria para frenar los contagios en plena pandemia, a saber, entre los meses de mayo hasta agosto del año 2020, situación que intensificó la demanda de alimentos y todo lo que esto significaba, aumentaron las publicaciones para pedir donaciones de alimentos y trabajo voluntario y, a su vez, obligó a mejorar estrategias de abastecimiento para alimentar a un significativo y creciente número de personas. Entre ellas, destacan aumentar el menú con base en fideos y legumbres, tal como lo habían observado Aliano *et*

al. (2022) y Herrera y Pérez (2022). Por lo tanto, la información sobre la alimentación que se ofrecería se publicó con pocas horas de antelación o, en la mayoría de los casos, se dejó de publicar durante este lapso.

Una categoría muy valorada por los administradores de OC fue la complementariedad circunstancial que ocurrió con la cobertura noticiosa realizada por otros medios de comunicación (8), tanto clásicos (radio y televisión) como digitales (programas noticiosos a través de plataformas por Internet), que resultó ser muy beneficiosa para aumentar la cantidad de donaciones. Sin embargo, fueron insuficientes y poco distribuidos territorialmente, con especial referencia a la cobertura televisiva que acercaba importantes donaciones para la continuidad del funcionamiento de las OC beneficiadas por estos espacios, pero cuya cobertura se concentró en la región metropolitana de Santiago de Chile: “(OC Conchalí) *ayer vinieron redes en caja, liderados por Raquel Calderón y hoy Francisco Saavedra. Agradecemos principalmente la generosidad de todas las personas que nos aportan a que esto continúe...*”. No obstante, en otros casos y territorios, la escasez de alimentos para la preparación de comida fue aliviada mediante el desarrollo de actividades de difusión de las mismas OC. De esta forma, bingos, rifas y baratillos (venta de utensilios y ropa usada) se constituyeron para las OC Esperanza de Temuco, San Esteban de Los Andes, OC Puerto Varas y OC Recoleta en instancias muy significativas para acercar recursos que les permitieron continuar entregando alimentos de manera gratuita a sus beneficiarios: “(OC Puerto Varas) *estimados amigos y colaboradores, para el próximo martes vamos a estar rifando un rico cordero, ya lo saben, no se pierda esta oportunidad a tan solo \$1000 el número*”.

Junto a las categorías referenciales, surgen las emergentes. Estos hallazgos se derivan del análisis realizado y no conforman las categorías iniciales relacionadas con las preguntas de estudio. Aparecen como temáticas interesantes que reportaron los grupos como parte de su cotidianidad en la red social por Internet. Su agrupamiento se vincula con criterios alusivos a espacios de comunicación complementarios a su labor rutinaria. Estas categorías resultan novedosas porque otorgan más funciones a las agrupaciones y fueron valoradas positivamente por los seguidores.

Entre las categorías establecidas, encontramos el “Mensaje Interno” (17), que alude a las comunicaciones por mensajería privada entre los perfiles participantes y administradores. Esto, de acuerdo con los investigadores, puede deberse a distintas situaciones necesarias de profundizar. Por una parte, se podría aludir a la necesidad de anonimato para donar, lo cual ya fue descrito por Espín *et al.* (2020), o bien a la aclaración de condiciones para aportar, como, por ejemplo, requerimientos mínimos, estado de conservación del aporte u otros de esta índole. Cuestiones que son susceptibles de criticar por otros perfiles en los comentarios públicos y a los que, evidentemente, estos usuarios no querían estar expuestos: “(EFL) hola nos coordinamos por interno”. “(RCU) por interno nos comunicamos”.

La “Utilidad pública” (24) fue otra categoría emergente en la cual las OC abrieron su espacio virtual como parte de la ayuda comunicacional a la comunidad. En estos se agruparon referencias a actividades extraordinarias que divulgaban agrupaciones de voluntarios externos a las OC y que actuaban para beneficiar, por ejemplo, a niños cuando se celebró el día del niño, entregando golosinas en las casas de las poblaciones circundantes a las

OC. También se difundieron fotografías con leyendas para buscar mascotas extraviadas, agradecimientos a personas que donaban comida para animales, venta de comestibles que se entregaban en las casas de los compradores, mensajes tendientes a adoptar las medidas sanitarias de distanciamiento y uso de la mascarilla, así como también el repudio a las muestras de discriminación hacia las personas. En este punto, destaca el llamado a no maltratar a las personas por su nivel de exposición al COVID-19, especialmente a los que trabajaban en establecimientos de salud y a los propios voluntarios de las OC: “OC Conchalí: *repudiamos absolutamente la discriminación constante contra los contagiados como si hubiesen cometido un delito, ESTAR ENFERMO NO ES DELITO. repudiamos que la gente que condena a aquellos que trabajan en salud o en una olla por el nivel de exposición que tenemos y recibamos malos tratos. Una de nuestras compañeras se ha visto expuesta a este tipo de agresión, ella tiene una de sus hijas postradas, y el único motivo de persecución ha sido recibir atención médica domiciliaria, la cual ha recibido siempre por la condición de salud de su hija. También le tenemos miedo al bicho, pero tenemos un mayor temor a que la gente se muera de hambre*”.

“Videos”, se denominó una categoría que mostró en archivos videográficos la labor que desempeñaban los equipos de voluntarios cuando preparaba los alimentos donados por personas que acudían a entregar en forma directa sus aportes. Es necesario indicar que la presencia de estos registros tomados por teléfonos fue ocasional y complementaria a los mensajes escritos que siempre se alzaron en mayor medida. Esta característica de comunicación mediante el lenguaje escrito, principalmente, se puede atribuir a la forma predominante que establecen los usuarios de la plataforma estudiada que privilegian la

mensajería escrita acompañada por fotografías estáticas como característica principal a diferencia de otras RRSS por Internet en donde prevalecen los mensajes acompañados de videos que representan la forma central y más importante de interactuar entre los participantes de aquellas.

Discusión y Conclusiones

La crisis sanitaria provocada por el COVID-19 en el mundo dejó secuelas por enfermedad y muerte de miles de personas y evidenció la fragilidad económica en la que vive un importante número de la población. Muchas personas se encontraron en situaciones de inseguridad alimentaria severa tras ser afectadas por la crisis sanitaria que permeó lo social y económico del país. La pandemia dificultó el acceso y disponibilidad de alimentos para millones de personas pertenecientes a los grupos socioeconómicos más vulnerables.

Dentro de tal crisis, las redes sociales como Facebook se alzaron como instancias comunicacionales que poco a poco fueron convirtiéndose en herramientas para la subsistencia de diversas agrupaciones solidarias que operaban en regiones, pueblos y campamentos en todo el país. En los casos observados, esta red social cumplió un papel auxiliar al congrega personas, ya que a través de ella se logró una regularidad comunicacional que permitió coordinar espacios de organización para establecer una olla común (OC) y así poder ayudar a los necesitados de alimentación diaria.

Los perfiles de OC actuaron como espacios de convergencia entre organizadores, donantes, voluntarios y beneficiarios en las acciones solidarias. Facebook sirvió como un medio complementario a los actos ejecutivos para hacer funcionar la entrega diaria de alimentación en todas las organizaciones observadas. Las OC seleccionadas en el presente estudio tuvieron su mayor actividad en esta red durante los meses de

abril a octubre de 2020, en los que se concentraron las publicaciones y comentarios pidiendo recursos para satisfacer las necesidades básicas de alimentación de miles de beneficiarios distribuidos por todo el territorio nacional.

Entre las características comunes, aparte del período de mayor interacción señalado, las OC utilizaron los perfiles creados en Facebook para dar a conocer su cotidianidad como organizaciones informales de beneficencia, destacando las publicaciones en las que se realizaron peticiones y agradecimientos a las personas e instituciones que realizaban donaciones. Es interesante observar que estos espacios a través de Internet fueron utilizados como estrategias que resultaron efectivas para vincularse con el entorno territorial en donde funcionaron. Se destaca especialmente aquellos territorios de funcionamiento declarados que contaban con mayor densidad poblacional, a saber, las localizadas en la región metropolitana de Santiago, que evidenciaron una comunicación más intensa en cantidad y extensión de publicaciones y comentarios para solicitar y agradecer donaciones a quienes las entregaban en forma de productos o trabajo voluntario.

Fueron estas mismas OC, con mayor interacción en esta red social, las que ocuparon en mayor medida fotografías como parte de sus estrategias comunicacionales recurrentes en sus perfiles. Publicaron imágenes de sus equipos de trabajo voluntario, rostros de personas donantes y, aunque en menor cantidad, videos dando cuenta de la forma de preparación y los espacios en los que trabajaban. Es importante destacar que ninguna de estas organizaciones fotografió a los beneficiarios como una muestra de “respeto ante la necesidad humana”. La intensidad de publicaciones y comentarios fue directamente proporcional a la población en donde se ubicaron los perfiles de OC a través de Facebook. Sin embargo, los tópicos definidos y

agrupados en las categorías y subcategorías son identificables (con las variaciones ya mencionadas) en la mayor parte de las agrupaciones.

Es importante destacar, además, que el contenido emocional estuvo presente en gran parte de las interacciones y fue valorado por los participantes como instancias de mutuo apoyo entre personas, organizadores, voluntarios e incluso entre organizaciones localizadas en distintas partes del territorio nacional. Este hallazgo da cuenta de la necesidad de dar y recibir mensajes de esperanza, aliento y consuelo a través de Facebook en situaciones apremiantes, lo que producía una variedad de comentarios positivos en un contexto de incertidumbre sanitaria.

Facebook resultó ser un medio apropiado para acercar recursos de todo tipo a las organizaciones solidarias en tiempos de crisis, lo que permite reconocer a esta red social por Internet como una instancia valiosa para informar y comunicar actividades solidarias en tiempos de crisis y catástrofe, como las acaecidas en Chile y el mundo. Esto debe ser considerado como un espacio funcional y de bajo costo (el valor de acceso a la red que cobran las compañías de telecomunicaciones) para la entrega y distribución de ayuda, la que se legítima no solo por la trayectoria y atribuciones que le entregan los participantes a los líderes de estas organizaciones, sino que también resulta interesante que las propias OC utilicen este medio para dar cuenta de forma voluntaria respecto a las distintas donaciones recibidas y su destino.

Con todo, la observación requiere abrirse a otras RRSS que utilizaron las OC estudiadas, lo que se constató con la lectura de la información dispuesta por cada una de estas en sus perfiles, en los que se daba cuenta de la utilización de Instagram como, en forma secundaria, otra red para entrar en contacto con estas organizaciones. Es necesario observar si las OC con menos publicaciones y comentarios en

Facebook mostraron igual conducta en otras redes sociales como la indicada. Conocer la eficiencia y eficacia como plataforma de funcionamiento de otras RRSS otorgaría una apreciación distinta sobre el uso de estos medios para fines benéficos como los estudiados. Conocer si los perfiles de organizaciones que no se mostraron intensas en sus publicaciones en Facebook si lo hicieron, por ejemplo, en Instagram, podría otorgar una valoración principal a la publicación de imágenes en vez de texto, como primó en la plataforma estudiada. Es posible, además, profundizar con entrevistas directas a los administradores de estos perfiles para aumentar la cantidad de información que permita obtener una visión interpretada por los protagonistas de los perfiles. De esta forma, directa se apreciaría con mayor profundidad el alcance de la utilización de Facebook y otras redes sociales a través de Internet para organizar la ayuda solidaria con estos medios que no estuvieron disponibles en crisis de antaño.

El estudio permite considerar y valorar todos los medios de comunicación que sirven para organizar y distribuir la ayuda en tiempos como el vivido por la humanidad en la pasada pandemia, y convertir los espacios a través de Internet en puntos de encuentro que humanizan las comunicaciones por la red para mejorar el nivel y calidad de vida de las personas.

Las OC fueron el reflejo de la solidaridad colectiva frente a una crisis sanitaria muy intensa y dolorosa para la sociedad, pero su impacto trascendió lo social y político, ya que estas organizaciones espontáneas se instalan como estrategias lideradas por personas para la gestión del bien común de la población vulnerable. En donde las medidas estatales y gubernamentales fueron lentas y poco efectivas, las OC lograron asistencia humanitaria de emergencia, rápida y extensa, para atender a las comunidades afectadas por la inseguridad alimentaria

con la ayuda de una red social a través de Internet.

AGRADECIMIENTOS

Este manuscrito forma parte del proyecto de investigación UTA Mayor N.º 6728-21: "Ollas Comunes y Redes Sociales, contingencia y utilización de redes sociales a través de Internet como medios complementados para la comunicación en la entrega de beneficios en la crisis social provocada por el coronavirus en Chile".

REFERENCIAS

- Aparicio M, Bilbao S, Saenz M, Barán T (2020) Entre barbijos, ollas populares y grupos de WhatsApp: mujeres, salud y cuidados ante el COVID-19 en los barrios del Gran Buenos Aires. *Tessituras* 8 : 279–301. <http://hdl.handle.net/11336/120478>
- Alcázar L, Fort R (2022) Resiliencia en tiempos de pandemia: el caso de las ollas comunes en Lima, Perú. *Avances de Investigación* 0041. Grupo de Análisis para el Desarrollo (GRADE). Lima, Perú. 95 pp. <https://ideas.repec.org/p/gad/avance/0041.html>
- Aliano N, Pi Puig A, Rausky M (2022) Lo sedimentado que se activa. Los comedores populares en la trama sociocultural de los barrios populares durante la pandemia. *Cuestiones de Sociología* (26): e131. <https://doi.org/10.24215/23468904e131>
- Águila E, Adasme B, Paredes J, Letelier F (2021) Ollas comunes: la solidaridad se cocina a fuego lento. En : Tapia V, Letelier F, Cubillos J, Micheletti J (Eds.), *Lo Comunitario: Alternativa en tiempos de crisis*. Ediciones UCM, España. pp. 52-72.
- Cáceres P (2003) Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable. *Psicoperspectivas* 2: 53–82. <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol2-Issue1-fulltext-3>
- Cáceres-Rodríguez P, Daniels B, Sandoval S, Lataste C, Bustamante E, Gálvez P (2022) Ollas Comunes en Chile. Entendiendo un fenómeno social de organización para enfrentar el hambre durante la pandemia por COVID-19. *Rev. Esp. Nutr. Comunitaria* 28: 1–12.
- Caro P, Toro C (2021) Medidas implementadas en Chile para garantizar el acceso a los alimentos durante pandemia COVID-19. *Revista Chilena de Nutrición* 48: 917–923. <https://doi.org/10.4067/s0717-75182021000600917>
- Castañeda-Meneses P (2022) Organizaciones sociales de pobladores y prácticas de resistencia en contexto de pandemia por COVID-19 en Chile. Prospectiva. *Revista de Trabajo Social e Intervención Social* (33): 13–32. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i33.11541>
- Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural (RIMISP) (2021) Informe Público 2021. Chile. <https://www.rimisp.org/noticia/chile-el-impacto-del-covid-19-en-la-seguridad-alimentaria-y-la-agricultura-familiar/>
- Cuadra M, Soto D, Meza A, Miranda A, De Las Casas F (2021) Nosotras también estamos en primera línea": Las mujeres de las Ollas Comunes de Lima Metropolitana durante la crisis de la Covid-19. *Revista Latinoamericana Liderazgo, Innovación y Sociedad*. <https://papers.ssrn.com/abstract=3832329>
- Creswell JW, Plano V (2011) *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. 2nd Edition, Sage Publications. EE.UU. 488 pp.
- Daniels B, Lataste C, Bustamante E, Sandoval S, Basfi-fer K, Cáceres P (2021) Contribución de las organizaciones sociales ollas comunes a la alimentación de la población chilena en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista Chilena de Nutrición* 48: 707–716. <https://doi.org/10.4067/s0717-75182021000500707>
- Decreto No. 104 (18 de marzo de 2020) Declara Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por Calamidad Pública, en el Territorio de Chile. <https://www.camara.cl/verDoc.aspx?prmTipo=SIAL&prmID=59888&formato=pdf>
- Desmaison B, Jaime K, Córdova P, Alarcón L, Gallardo L (2022). Collective infrastructures of care: *Ollas Comunes* defying food insecurity during the COVID-19 pandemic. *Urbanisation* 7: 46–65. <https://doi.org/10.1177/24557471221110951>
- Durán G, Kremerman M (2019) Identificación de la pobreza monetaria usando los ingresos del trabajo y las pensiones contributivas. El caso de Chile. *Economía y Política* 6: 63–100.
- Espín A, García T, Exadaktylos F (2020) Por qué donar y cuánto

- donar: determinantes de la generosidad en el juego del dictador. *Cuadernos Económicos de ICE* (99): 103–120. <https://doi.org/10.32796/cice.2020.99.7010>.
- Fuentes-Arce L, Rodríguez-Leiva S (2020) El acceso de los jóvenes al trabajo y la ciudad. Miradas territoriales de la desigualdad y la segregación en Santiago de Chile. *Ciudad y Territorio Estudios Territoriales* 52: 335–348. <https://doi.org/10.37230/CyTET.2020.204.10>.
- Gálvez P, Carroza MB, Araya M, Marín A, Aranda J, Estay P, Rojo F, Rodríguez-Osiac L (2021) Derecho a la alimentación y COVID-19: Estudio cualitativo de percepciones de actores clave en Chile. *Revista Chilena de Nutrición* 48: 901–907. <https://doi.org/10.4067/s0717-75182021000600901>.
- Giminiani, di, Pérez M, Quezada C (2021) Nueva normalidad, vieja precariedad: La crisis pandémica en Santiago de Chile. *City & Society* 33. <https://doi.org/10.1111/ciso.12317>
- Gong X, Peng S, Lu Y, Wang S, Huang X, Ye X (2023) Social Network Analysis of Nonprofits in Disaster Response: The Case of Twitter During the COVID-19 Pandemic in the United States. *Social Science Computer Review* 41: 2029–2054. <https://doi.org/10.1177/08944393221130674>
- Guba E (1981) Criterios de credibilidad en la investigación naturalista. En: Gimeo J, Pérez A (Eds.) *Enseñanza: Su Teoría y Práctica*. Akal. Madrid, España. pp. 148–165.
- Gurumurthy S, Pan SL, Bahri S, Khan A (2016) *Examining the role of social media for social development: Lessons from Malaysian soup kitchens*. In 2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Koloa, HI, EE.UU. pp. 5106–5115. <http://dx.doi.org/10.1109/hicss.2016.632>.
- Guerrero J, Pérez A (2020) Estallido social y pandemia: de los cabildos a las ollas comunes. El caso del Norte Grande de Chile. *Espacio Abierto* 29: 106–117.
- Hardy C (2020) *Hambre + Dignidad = Ollas Comunes*. LOM. Chile. 286 pp.
- Herrera R, Pérez R (2022) *Representaciones de las prácticas de sobrevivencia en el contexto de la pandemia: el caso de las ollas comunes en la ciudad de Lima*. Perú. <https://repositorio.ultima.edu.pe/handle/20.500.12724/15512>.
- Mansilla, M (2014) La muerte en la Pampa. Las representaciones de la muerte en la poesía de los obreros del salitre Chileno (1890-1910). *Atenea* (509): 159+. <https://link.gale.com/apps/doc/A434320464/AONE?u=anon~6ccee077&sid=googleScholar&xid=4e50f92e>.
- Mayring P (2000) Qualitative content analysis. *Forum: Qual. Soc. Res. 1*: Art. 20. <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/download/1089/2386/>
- Morales M, Garrido N, Jaime K, Rendic F (2018) Uso de Twitter en desastres: El terremoto de Iquique. *Interciencia* 43: 343–350.
- Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA) (s/f) Informe Público. <https://www.odepa.gob.cl/dpto-desarrollo-rural/herramientas/ruralidad-en-chile>
- Pacheco A (2022) Experiencia piloto en modelación de narrativas transmedia con lideresas de ollas comunes. *Revista F@ro 1*: 44–56. Red de Repositorios Latinoamericanos. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8438293>
- Ramadan R (2017) Questioning the role of Facebook in maintaining Syrian social capital during the Syrian crisis. *Heliyon* 3: e00483. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2017.e00483>
- Rieiro A, Castro D, Pena D, Veas R, Zino C (2021) Tramas solidarias para sostener la vida frente a la COVID-19. Ollas y merenderos populares en Uruguay. *Revista de Estudios Sociales* 78: 56–74. <https://doi.org/10.7440/res78.2021.04>
- Rivera J, Lagares N, Pereira M, Jaráiz E (2021) Relación entre diversos usos de las redes sociales, emociones y voto en España. *Revista Latina de Comunicación Social* 79: 73–98. <https://doi.org/10.4185/rlds-2021-1518>
- Rojas D, Espinoza P, Osiac L (2020) La alimentación en tiempos de pandemia por COVID-19. *Revista Chilena de Salud Pública*. 110–122. <https://revista-dematemáticas.uchile.cl/index.php/RCS/P/article/download/60391/63873>
- Statista Research Department (2023) Informe Público 2023. <https://es.statista.com/temas/10669/redes-sociales-en-chile/#topicOverview>.