



Estado y orden público:

Significaciones sobre el actuar del Estado en el contexto del 27/F

Autores: Sergio Belmar Valdebenito  
Camila Morales Cabello  
José Miguel Pereira Garrido  
Profesor guía: Eduardo Lawrence Torrealba

Tesis para optar al Grado de Licenciado en Sociología.

Tesis para optar al Título de Sociólogo

Santiago, 2013.

## Índice

|  |              |
|--|--------------|
| <b>1.- Presentación del Estudio.....</b>             | <b>5</b>     |
| - Temática .....                                     | 5-6          |
| - Contexto .....                                     | 6-7          |
| - Relevancia del Estudio .....                       | 8            |
| - Pregunta de investigación.....                     | 9            |
| - Supuestos.....                                     | 9            |
| - Objetivos .....                                    | 10           |
| <b>2.- Marco Teórico .....</b>                       | <b>11</b>    |
| - Estado .....                                       | 11-23        |
| - Conformación del sujeto político-social .....      | 23-25        |
| - Teoría de los medios de comunicación .....         | 25-28        |
| - Mediaciones, significaciones y opinión común ..... | 28-35        |
| - La fenomenología de Schutz. ....                   | 35-46        |
| - Catástrofe social .....                            | 46-48        |
| - Opción Teórica .....                               | 48-51        |
| <b>3.- Metodología y Técnicas de estudio .....</b>   | <b>52</b>    |
| -Finalidad .....                                     | 52           |
| - Alcance temporal.....                              | 52-53        |
| - Profundidad .....                                  | 53           |
| - Amplitud.....                                      | 53           |
| - Fuentes.....                                       | 53-54        |
| - Carácter.....                                      | 54-56        |
| - Naturaleza.....                                    | 56           |
| - Objeto social.....                                 | 56-57        |
| - Marco o Contexto .....                             | 57           |
| - Técnicas de recolección de datos.....              | 57-58        |
| - Universo.....                                      | 58           |
| - Muestra Teórica.....                               | 59           |
| - Logística de terreno .....                         | 59-60        |
| - Recursos y medios .....                            | 60-61        |
| - Plan de análisis .....                             | 61-62        |
| <b>4.- Presentación de resultados .....</b>          | <b>63-84</b> |
| - Conclusiones .....                                 | 85-97        |

|  |         |
|--|---------|
| - Bibliografía .....                   | 98-100  |
| - Anexos.....                          | 101     |
| -Lista de posibles entrevistados ..... | 101-103 |
| - Matriz de análisis.....              | 14-115  |

*«Al principio de las catástrofes, y cuando han terminado, se hace siempre algo de retórica. En el primer caso, aún no se ha perdido la costumbre; en el segundo, se ha recuperado. Es en el mismo momento de la desgracia cuando uno se acostumbra a la verdad»*

Albert Camus

*«El mundo es un caos y el discurso pone orden en el mundo: El caos es un abismo («chainen» = abrirse, desgarrarse), y el discurso tiende puentes a través de los abismos, comunica. El mundo está desgarrado por catástrofes - discontinuidades/contradicciones-, desde el choque entre galaxias hasta la lucha de clases, está desgarrado en la dirección del espacio y en la dirección del tiempo. Los seres, en el mundo, flotan sobre el caos, separados, desgarrados («bloques erráticos de un universo sumergido», decía Marcel): el caos es el abismo, la separación, la distancia entre ellos. La proto explosión que hizo estallar el caos original (la realidad no separada, que en nuestro lenguaje equivale a la nada, pues solo es algo lo que está separado, se destaca, toma forma) fragmento la nada original en seres, y el caos, la nada, quedo como abismo entre los seres, separación, pero también condición de posibilidad de su comunicación -tendiendo puentes sobre el caos, sobre el abismo, sobre la nada-.»*

Jesús Ibañez

## **Estado y orden público:**

### **Significaciones sobre el actuar del Estado en el contexto del 27/F**

#### **Presentación del estudio**

##### **Temática**

El desastre natural que significó el terremoto del 27 de Febrero de 2010<sup>1</sup>, acompañado de lo que se denominará “Catástrofe social”, evidenciable en los desórdenes públicos y el alto grado de desorganización administrativa posterior al terremoto, dejó al descubierto a un vacío de poder y de orden. Lo que se expresa, por ejemplo, en la cobertura de prensa dada al contexto. Como lo señala el Diario el Mercurio (2010):

*“Ya van dos días desde la catástrofe que afectó a nuestro país y a las vidas de todos los chilenos hay gente desaparecida, herida, desabastecimiento de bienes, problemas en las comunicaciones, desvíos y cortes en los caminos a lo largo del país, dentro de una larga lista de complicaciones producidas por el terremoto. Y no es posible menos que agradecer a la prensa radial, escrita, digital y televisiva por la información que brindan en este período de crisis. (A2)”*

Entre los muchos participantes que se vieron implicados en el proceso de dar respuesta a la catástrofe, son los ligados al Estado en quienes recae la tarea de encauzar a la sociedad a su orden previo, mas esta labor no es privativa. Instituciones no estatales,

---

<sup>1</sup> En adelante 27/F 2010

como el Cuerpo de Bomberos, Empresas Privadas o los Medios de Comunicación adquieren un rol importante para la tarea de recomponer al país.

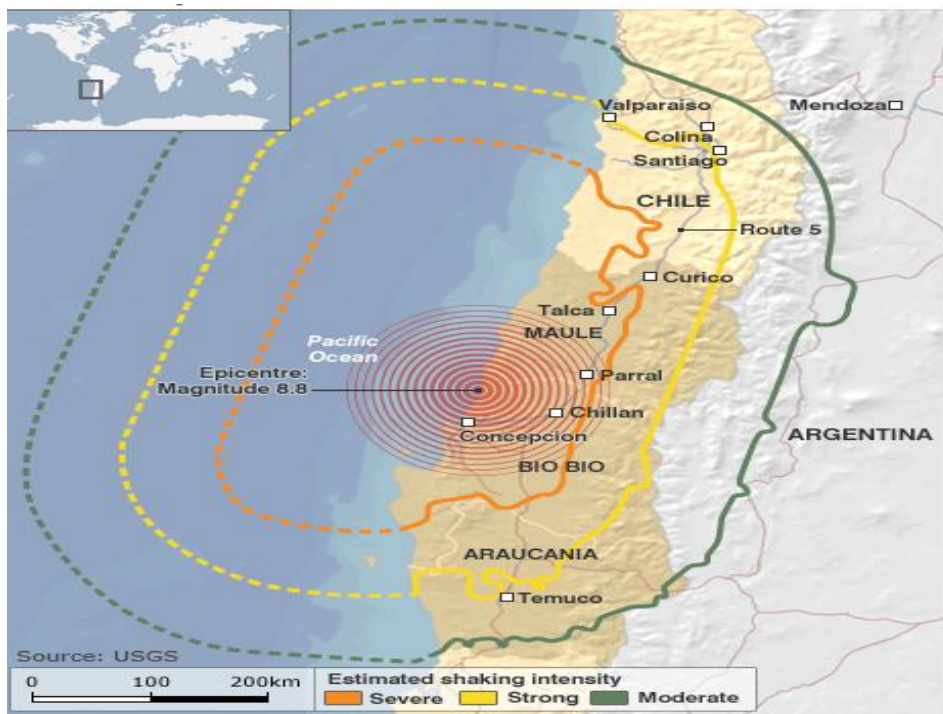
La presente investigación se sitúa en las relaciones y acciones que los distintos actores debieron enfrentar a la hora de vivir la catástrofe dejada por el 27/F, en particular, en las significaciones que reconstruyen lo vivido por quienes se enfrentaron a la catástrofe en una de las zonas más afectadas por el evento, el Gran Concepción<sup>2</sup>. Autoridades políticas, civiles, uniformadas, entre otros actores, resultan relevantes para entender el actuar del Estado en la reposición del orden público. Así, conocer y comprender las significaciones dadas por distintos actores relacionados, directa o indirectamente, al actuar del Estado para la reposición del orden público, permitirá entender y situar la acción estatal en el contexto de la catástrofe.

### **Contexto**

Para describir el contexto que da origen a la situación de catástrofe investigada, se debe recordar que el 27/ F 2010, un sismo de 8.8 grados en la escala de Richter afectó al país. Una extensión de territorio en la que habitan más de 12.800.000 personas,  $\frac{3}{4}$  de la población nacional, despertó a las 3.34 horas de la madrugada conmocionada, confundida, asustada. En el transcurso de esa noche, 521 personas perdieron la vida, 370.000 viviendas (un 11% del total país) se vieron destruidas o dañadas, 133 hospitales resultaron dañados, 211 puentes destruidos, y, así, un largo etcétera fue el resultado de la fuerza de uno de los movimientos telúricos más potentes que recuerde la historia chilena (Chile, 2010).

---

<sup>2</sup> Según el Instituto Nacional de Estadísticas está compuesto por 9 comunas (Concepción, Chiguayante, Hualpén, Penco, San Pedro, Talcahuano, Coronel, Lota y Tomé), así en su conjunto representan un núcleo urbano con más de 800 mil habitantes (Gobierno de Chile-Ministerio de Vivienda y Urbanismo MINVU, 2006, citado por Rojas, Muñiz & García-Lopez, 2009).



Extraído de página web: <http://www.rescate.com/chile.html>

Como se expone en el estudio "Terremoto en Chile. Una primer mirada 10 de Marzo de 2010" (CEPAL, 2010), el Concepción Metropolitano fue la zona que recibió el mayor impacto dentro de la región del Biobío. Los daños más graves fueron sobre las viviendas, edificios e infraestructura. El puerto de Talcahuano, por otro lado, debió sumar a los daños dejados por el terremoto, los dejados por el maremoto que momentos después entró por sus costas. El mar arrastró navíos, cubriendo de agua, barro y escombros las calles de la ciudad. La base Naval, ASMAR y el Edificio Consistorial fueron algunas de las instituciones que sufrieron daños de mayor magnitud. Otro de los efectos dejados por el terremoto en el Gran Concepción fue la incomunicación propia de la destrucción de sus calles y conexiones viales. Puentes como el Llacolén, Juan Pablo II, contribuyeron al aislamiento vivido en el Gran Concepción producto del 27/F. Así, el contexto que debieron enfrentar los habitantes habla de la magnitud del evento natural.

## **Relevancia del estudio**

Resulta importante analizar y comprender las significaciones que generaron actores relacionados directa o indirectamente al actuar del Estado para la restitución del orden público luego del terremoto del 27/F , para observar el como se re-legitima el orden público desde la acción del Estado a partir de las políticas adoptadas en el momento.

Conocer las significaciones que estos actores, con posterioridad, dan a las acciones y a las relaciones que el Estado mantuvo con los medios de comunicación o con la misma ciudadanía, entregará indicios de qué paradigmas constituyen y empujan el actuar estatal en materia de orden público, permitiendo abrir cuestionamientos sobre la relación que el Estado administrado por el Gobierno prioriza en contextos de vulnerabilidad de la población.

Todo, considerando que la ocurrencia de catástrofes implica un contexto social atípico, de duración variable, pero por lo general de corta temporalidad, ya que se intenta siempre solucionar a la brevedad posible por las autoridades correspondientes, lo cual dota siempre a la catástrofe y su relación con la sociedad de un carácter transitorio e indeseable. Por esto mismo es que estos contextos y sus procesos de quiebre y restitución de la normalidad suelen ser poco estudiados por las ciencias sociales, lo que evita el surgimiento de aprendizajes que permitan optimizar las reacciones en catástrofes futuras o mejorar los análisis y/o diagnósticos que puedan hacerse de estos momentos. Así, esta investigación pretende explorar dichos contextos pasados por alto y abre un nuevo campo de reflexión sociológica, centrándose en observar la acción del Estado para el control y restitución de la normalidad en situaciones de catástrofe.

Con todo lo anteriormente expuesto es que surgen las inquietudes que dan pie a la presente investigación.

## **Preguntas de Investigación**

1. ¿Cuáles fueron los daños dejados por el terremoto descritos en los relatos?
2. ¿Cómo evalúan los entrevistados las decisiones y acciones adoptadas por la autoridad pública para reposición el orden luego del 27/F 2010?
3. ¿Cómo evalúan a partir de sus significaciones, los entrevistados la relación entre los medios de comunicación, la ciudadanía y el Estado?
4. ¿Qué paradigmas se identifican a partir de las significaciones de los entrevistados, sobre temas de orden público en el Estado?

## **Supuestos**

### **Supuesto General**

El actuar del Gobierno en materia de orden público después del terremoto y tsunami del 27/F es percibido por los entrevistados como el principal factor de control de conflictos.

### **Supuestos Específicos**

1. Los daños materiales dejados por el terremoto y posterior tsunami del 27/F 2010, son relevantes en las significaciones de los entrevistados.
2. La evaluación de los entrevistados al actuar del Gobierno, es diferenciada para sus distintas instituciones y organizaciones.
3. Para los entrevistados la relación entre el Estado, los medios de comunicación y la ciudadanía fue dificultosa.

4. Los entrevistados evidencian la existencia de un paradigma sobre el orden público dentro del Estado basado en el uso legítimo de la fuerza.

## **Objetivos**

### **General**

Describir y analizar las significaciones dadas por actores relacionados, directa o indirectamente, al actuar del Estado y Gobierno en materia de orden público después del terremoto y tsunami del 27/F en el Gran Concepción.

### **Específicos**

1.- Describir, a partir de las significaciones de los entrevistados, el contexto de daños dejado por el terremoto del 27/F.

2.- Analizar las significaciones dadas por los entrevistados al actuar adoptado por la autoridad pública que buscó la reposición del orden luego del 27/F 2010.

3.- Analizar las significaciones dadas por los entrevistados a la relación entre Estado, medios de comunicación y ciudadanía en materia de orden público, en el contexto del 27/F 2010.

4.- Identificar desde las significaciones de los entrevistados, paradigmas atribuidos al Estado en materia de orden público, a partir de los eventos posteriores al 27/F.

## **Marco teórico**

Para la presente investigación se construyó un corpus teórico acorde a sus objetivos, el que permite comprender e interpretar la información obtenida desde el trabajo de terreno. Así se trabaja con distintos autores y conceptos, los que son presentados a continuación.

### **Estado**

#### **Discusiones sobre el concepto de Estado**

Distintas son las disciplinas constitutivas de las Ciencias Sociales que han tomado la existencia de instituciones como el Estado y su relación e injerencia sobre la sociedad y sus dinámicas como objeto de estudio.

El Estado, así visto, se erige siempre como un importante actor social, llamado a regular las relaciones entre los sujetos. Con ello se tiene como fundamental la importancia de la acción estatal en el contexto del 27/F, pues es en esta institución donde recae la responsabilidad de hacer cumplir el derecho y toda la normativa legal vigente.

Así, es necesario presentar conceptualizaciones sobre la función e importancia del Estado, las que vienen a contribuir con el razonamiento sobre esta figura propia de las sociedades modernas.

Una lectura sobre la idea de Estado viene desde el Marxismo. V. I. Lenin (1974), ayudó, en su texto “El Estado y la Revolución, la doctrina marxista del Estado y las tareas del proletariado en la revolución”, a comprender las concepciones que el

marxismo levantó sobre el Estado y su participación dentro de la lucha de clases.

Citando a Engels, Lenin plantea que:

*“El Estado es, más bien, un producto de la sociedad al llegar a una determinada fase de desarrollo; es la confesión de que esta sociedad se ha enredado consigo misma en una contradicción insoluble, se ha dividido en antagonismos irreconciliables, que ella es impotente de conjurar. Y para que estos antagonismos, estas clases con intereses económicos en pugna, no se devoren a sí mismas y no devoren a la sociedad en una lucha estéril, para eso hízose necesario un poder situado, aparentemente, por encima de la sociedad y llamado a amortiguar el conflicto, a mantenerlos dentro de los límites del ‘orden’. Y este Poder, que brota de la sociedad, pero que se coloca por encima de ella y que se divorcia cada vez más de ella, es el Estado”.*

Así, según el autor, el surgimiento del Estado obedece a la necesidad de evitar una lucha como consecuencia de los antagonismos de clases en pos del orden. *El Estado es el producto y la manifestación del ‘carácter irreconciliable’ de las contradicciones de clase.* (Lenin, V. 1974. p.7).

Con todo, Lenin avanza en su exposición introduciendo las concepciones que el mismo Marx generó sobre el papel que el Estado tiene dentro de la lucha de clases. El autor plantea que *Según Marx, el Estado es un órgano de ‘dominación’ de clase, un órgano de ‘opresión’ de una clase por otra, es la creación del ‘orden’ que legaliza y afianza esta opresión, amortiguando los choques de clase.* (Lenin, V. 1974. p.8).

Así, Lenin continúa desmenuzando las teorías marxistas sobre el Estado presentando, en pensamiento de Engels, las características necesarias para la existencia del Estado. Pasa ahora, a discutir el rol de la idea de fuerza dentro del Estado.

Lenin (1974), citando a Engels, plantea:

*“En comparación con las antiguas organizaciones gentilicias (de tribu o de clan) [...], el Estado se caracteriza, en primer lugar, por la agrupación de sus súbditos según divisiones territoriales [...] La segunda característica es la instauración de un Poder Público, que ya no coincide directamente con la población organizada espontáneamente como fuerza armada. Este Poder público especial hácese necesario porque desde la división de la sociedad en clases es ya imposible una organización armada espontánea de la población”. (pp. 9-10)*

Lenin (1974) continúa: *...este Poder público existe en todo Estado; no está formado solamente por hombres armados, sino también por aditamentos materiales, las cárceles y las instituciones coercitivas de todo género... (p.10)* Con esto, el autor propone que los Estados modernos necesitan de una fuerza armada diferenciada de las fuerzas armadas en que la generalidad participa.

Así, Lenin asevera que *El ejército permanente y la policía son los instrumentos fundamentales de la fuerza del Poder del Estado. (Lenin, V. 1974. pp. 10-11).*

Con todo, se plantea que el Estado, dentro de la lucha de clases, necesita de un poder público diferenciado que actúe, a partir de distintas instituciones coercitivas, como herramienta para lograr el orden necesario que evite la lucha de clases.

Finalmente, Lenin (1974) plantea que:

*Como el Estado nació de la necesidad de tener a raya los antagonismos de clase, y como, al mismo tiempo, nació en medio del conflicto de estas clases, el Estado lo es, por regla general, de la clase más poderosa, de la clase económicamente dominante, que con ayuda de él se convierte también en la clase políticamente dominante, adquiriendo así nuevos medios para la represión y explotación de la clase oprimida. (p. 14).*

Así, el autor da cuenta de una lectura de Estado relativa al contexto en que surge y al rol que dentro de la lucha de clases, esta institución jugaría.

Una lectura, contrapuesta a la de Lenin, es la planteada por Luciano Tomassini (1992) quien *concibe al Estado como una función del contexto social y, [...], de la organización económica, la base tecnológica y, sobre todo, de la cultura cívica de las sociedades respectivas* (Tomassini, L. 1992. p.33).

Esta lectura sobre el Estado implica, para Tomassini:

*[...] superar la condición del Estado que lo define como una entidad jurídica abstracta y ahistórica, como una arena neutral en que compiten intereses, o como un instrumento de los grupos dominantes, para pasar a entenderlo como una construcción histórica y social, como la forma de gestión de los intereses colectivos que una sociedad se da a partir de las características que prevalecen en cada momento histórico en los diversos niveles[...]* (p.33)

Por otra parte, se tiene la visión más legalista del Estado, la cual entiende a este como un organismo jurídico, así Hans Kelsen (2008) plantea *“El Estado es, pues, un orden jurídico...”* (Kelsen, H. 2008, p. 150), con ello se da cuenta de la relación intrínseca entre la ley y el Estado.

En relación con esto el autor agrega:

*[...] pero no todo orden jurídico es un Estado, puesto que no llega a serlo hasta el momento en que establece ciertos órganos especializados para la creación y aplicación de las normas que lo constituyen, Es preciso, por consiguiente, que haya alcanzado cierto grado de centralización.* (p.150)

Así para Kelsen (2008) se hace evidente no solo la relación entre el Estado y el orden jurídico (la norma legal) si no que también se expresa una condición de formación de un Estado, la existencia de cuerpos que amplíen y ejecuten lo constitutivo del Estado, se profundiza sobre estos cuerpos al señalar que se componen de funciones y no de sujetos (p.153).

El autor señala:

*El Estado en su sentido restringido aparece entonces como un sistema de funciones jurídicas claramente determinadas, correspondientes unas a los individuos a los cuales el orden jurídico atribuye la calidad de funcionarios y otras a los órganos que no tienen esta calidad, como son los órganos legislativos. (p. 153)*

Así, el Estado se divide entre cuerpos ejecutivos los cuales están para hacer cumplir el orden jurídico y cuerpos legislativos que están para revisar y ampliar este orden.

Se entiende que para Kelsen (2008) el Estado mismo es la expresión de la efectividad del orden jurídico que representa (p.154). Con ello la acción estatal se atiende y representa a la norma jurídica vigente.

Esta norma es encontrada en la Constitución, se entiende entonces a partir de lo anterior que las normas de los cuerpos del Estado también representan al orden jurídico vigente, con lo que ambos (Constitución y normativas estatales) vienen a ser deber del Estado y representación de la voluntad general

Así, presentadas las definiciones de lo que es un Estado moderno, es necesario pasar a señalar las funciones de este.

## **Funciones del Estado**

Como ya se vio anteriormente, el Estado es un ente que posee funciones establecidas. Para el caso chileno la principal función se encuentra definida ya en el primer artículo de la Constitución Política de la República de Chile (2004) y versa sobre el bien común:

*El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común, para lo cual debe contribuir a crear las condiciones sociales que permitan a todos y a cada uno de los integrantes de la comunidad nacional su mayor realización espiritual y material posible, con pleno respeto a los derechos y garantías que esta Constitución establece. (p.4)*

Pero, en el contexto del 27/F algunas de las funciones del Estado, tendientes a cumplir con su finalidad principal, el bien común, no fueron cumplidas de manera óptima por el Estado, lo pertinente entonces es describirlas, al menos las que fueron consideradas como más problemáticas por la ciudadanía en los medios de comunicación.

Así, el lente está puesto sobre las funciones estatales del control y resguardo del orden público, la coordinación entre distintos entes del Estado o relacionados con él y la comunicación del Estado hacia la población.

La primera función del Estado a señalar, el control social, es considerada la más importante para esta investigación, ya que a primera vista parece ser precisamente el

orden público uno de los elementos más afectados en el contexto del 27/F y que más marcó a la opinión pública.

La Constitución Política de la República de Chile (2004), al respecto, en su Artículo 24°, establece lo siguiente:

*El gobierno y la administración del Estado corresponden al Presidente de la República, quien es el jefe del Estado. Su autoridad se extiende a todo cuanto tiene por objetivo la conservación del orden público en el interior y la seguridad externa de la República, de acuerdo con la constitución y las leyes.*  
(p.19)

Así, se observan dos aspectos, el primero de ellos es la responsabilidad que tiene la figura del Presidente en su función de jefe de Estado, como el administrador del mismo. Mientras que por otro lado se entiende que una de las funciones y deberes del Estado, establecida en la Constitución y en las leyes, es la conservación del orden público al interior del país.

Ahora bien, el tema del control social también es observado desde una perspectiva teórica que justifica su inclusión como función del Estado. El concepto de control puede ser interpretado desde diversas elaboraciones teóricas. Algunas de ellas lo critican señalando que son formas mediante las cuales se coartan las libertades individuales de los sujetos. A esta elaboración teórica adhieren Antonio Elizalde y Christian Matus (2005). Quienes, a partir de una postura crítica de lo declarado constitutivo del Estado, en particular para el caso chileno, plantean que la consecución de la protección a la población y a la familia mandatada al Estado en un contexto Post Dictadura remite a la temática del cuerpo. Lo anterior considerando que *las experiencias que incorporan la dimensión subjetiva del cuerpo [...] son negadas y*

*estigmatizadas como fuentes de desorden y potencial amenaza al 'contrato social'.*

(Elizalde, A. & Matus, C. 2005. p.7)

Así, Elizalde y Matus (2005) ven que:

*...se impone en Chile un modelo de sociedad que instala la temática del orden a través de la configuración de un discurso del control de las diferencias, el que incluye como herramientas el manejo social del temor, y el riesgo. (p.5)*

Otros aportes señalan al control social como una herramienta de orden necesaria para el correcto funcionamiento de la sociedad. Independiente de las valoraciones morales que puedan hacerse sobre el control social, su existencia es ampliamente aceptada y su importancia como objeto de investigación sociológica es indiscutida.

Una definición de control social la entrega Ernesto Moreno, quien señala que el control social *“es el conjunto de mecanismos e instancias de los cuales toda sociedad, de una u otra forma, induce a sus miembros a comportarse acorde con las normas, valores y pautas culturales predominantes”* (Moreno. 1989. p. 104)

Ahora bien, si el control social es definido como los mecanismos e instancias que tiene la sociedad para inculcar sus valores de conducta en los sujetos, para efectos de esta investigación cabe reducir más el campo del control social, hasta llevarlo a los medios formales de control social, es decir, las leyes. Estas leyes poseen un carácter coactivo sobre el sujeto, presionándolo a que acepte los medios de control bajo la amenaza de un castigo legítimo (legal) de no aceptarlos; de esta manera las leyes impuestas por el Estado son la forma más explícita de control social.

La observación del control social no se agota en su dimensión objetiva, incluye el control de las subjetividades de los sujetos y el control de sus diferencias.

Así, las acciones estatales tienen por deber fomentar el orden público, idea que permite observar el actuar del Estado en el contexto del 27/F como una concatenación de acciones intencionadas, tendientes a dar respuesta a los objetivos constitutivos del Estado, en este caso, la conservación del orden.

La segunda función tratada es la de coordinación. Se entiende que el Estado se compone de diversas instituciones las que deben actuar de manera concertada entre sí para el logro de sus objetivos de manera más eficiente.

Ahora bien, la coordinación es un tema relevante en el desarrollo de los eventos posteriores al terremoto y tsunami del 27/F ya que la acción estatal de respuesta a la catástrofe se esperaba, según los propios reglamentos estatales, que fuese de manera coordinada.

Así el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2013) establece entre sus funciones el *"Coordinar los Ministerios encargados, en sus respectivas esferas de competencia, de la seguridad pública y ciudadana."* (Ministerio del Interior y Seguridad Pública. 2013. Extraído de: <http://www.interior.gob.cl/funciones.html>). Se tiene con esto que es labor del Ministerio del Interior toda coordinación en materias de orden público. Es más, el mismo ministerio establece como una de sus funciones el *"Coordinar, evaluar y controlar la ejecución de planes y programas que se desarrollen*

*en materia de prevención y control de la delincuencia..."* (Ministerio del Interior y Seguridad Pública. 2013. Extraído de: <http://www.interior.gob.cl/funciones.html>).

Es decir, toda acción estatal que trate sobre el orden público debe pasar por la coordinación del Ministerio del interior, inclusive, esta cartera posee la facultad de evaluar las acciones estatales en la materia.

Es labor entonces de el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2013):

*Encomendar y coordinar las acciones y programas que los demás Ministerios y los Servicios Públicos desarrollen en relación con la Política Nacional de Seguridad Pública Interior, evaluarlas y controlarlas, decidiendo su implementación, continuación, modificación y término, así como la ejecución de las políticas gubernamentales en materias de control [...] (Extraído de: <http://www.interior.gob.cl/funciones.html>).*

Es decir, toda acción dentro del aparato del Estado chileno que implique la colaboración de dos o más entidades del mismo, y que este enfocada al control del orden público, debe pasar necesariamente por la coordinación del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, es decir que la coordinación no es solo un elemento deseable, sino que también es un elemento necesario de la acción Estatal.

La última función del Estado a desarrollar es la de la comunicación, se entiende que es labor desde el Estado el crear y garantizar canales y/o espacios de comunicación hacia la ciudadanía. Así el Ministerio Secretaría General de Gobierno (2013) establece como su misión:

*Facilitar la comunicación entre el gobierno y la sociedad chilena, difundiendo las decisiones, iniciativas, mensajes centrales, actividades, beneficios y oportunidades emanados desde el Ejecutivo. Para ello, debe asimismo asesorar y coordinar en este ámbito a los ministerios y servicios, y establecer canales de vinculación con las personas y las organizaciones sociales, de manera tal que sus opiniones, expectativas e inquietudes sean*

*recogidas a tiempo y en un contexto de plena transparencia.* (Extraído de: <http://www.msgg.gob.cl/ministerio/index.html>).

Se observa en la misión de este Ministerio la importancia que tiene el factor comunicativo, en la difusión de diversas medidas y decisiones del Gobierno entre la población, siendo inclusive posible prestar asesorías a otras instituciones estatales para este fin, es decir, resulta de suma importancia para el Estado, el comunicar entre la población sus acciones.

Es más, el Ministerio Secretaría General de Gobierno también establece entre uno de sus objetivos estratégicos el *“Desarrollar espacios de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía de modo que se difunda y retroalimente la acción gubernamental con las demandas, y opiniones de las [...]”* (Ministerio Secretaría General de Gobierno. 2013. <http://www.msgg.gob.cl/ministerio/index.html>). Con ello se tiene no solo la búsqueda de emanar información hacia la ciudadanía, sino que también la intención de recolectarla de la misma, es decir generar procesos de retroalimentación.

Con todo, el contexto del 27/F, también se posiciona como un momento en el que la comunicación fue un factor relevante, sabido es que se han difundido diversas opiniones, en la prensa por ejemplo<sup>3</sup>, sobre lo que fueron los canales de comunicación de las decisiones estatales en los momentos posteriores al evento telúrico del 27/F.

---

<sup>3</sup> *“Desde luego, el sistema de información oficial mostró fallas ostensibles: hasta muy avanzado el día, las autoridades no contaban con una recopilación de datos completa y fidedigna, e ignoraban el estado de cosas en múltiples localidades. Podría entenderse que los sistemas privados de comunicaciones colapsaran por largas horas, pero sorprendió que las redes oficiales no exhibieran un plan de contingencia eficaz[...]”* (El Mercurio. 2010. " Enfrentando un nuevo terremoto")

## Accionar del Estado

Ahora bien, definido lo que se entiende por Estado y sus funciones, resulta necesario profundizar en las herramientas formales que éste posee para actuar sobre la población. Así es que para poder abarcar correctamente esta área, resulta necesario tratar lo que se entiende por *Política Social*.

Respecto de esto, el Ministerio de Planificación (2001) sostiene:

*[...]que el Estado puede influir específicamente en la ciudadanía en su dimensión social a través de: políticas sociales cuyo sentido sea un acceso real a los derechos formalmente establecidos; el fortalecimiento de la sociedad civil y una mejor distribución del capital social y, finalmente, mediante un cambio o reforma del Estado que permita una nueva relación con la sociedad civil. El supuesto central [...] es que los bienes de cualquier sociedad son bienes sociales y, por tanto, debidos a quienes viven en esa sociedad. (p. 1)*

A partir de esto, la política social es entendida como una forma de intervención a nivel macro y que parte desde el Estado en función de lograr algún tipo de justicia dentro de la sociedad concordante al modelo de desarrollo definido por el mismo Estado. (Vargas, M & Mercado, E. Extraído de <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p14.5.htm>)

En relación con esto, el Instituto de Asuntos Públicos (2006) sostiene que las políticas sociales introducen un factor tiempo que significa que las acciones están temporalizadas en un orden, están definidas por el tipo de sector al cual se inscriben.

Ahora bien, otra de las herramientas que posee el Estado son las políticas públicas. Una de las definiciones posibles es la señalada por Bárbara Nelson (2001),

quien las entiende como “*una secuencia intencionada de acción seguida por un actor o un conjunto de actores a la hora de tratar con un asunto que los afecta y éstas serían desarrolladas por cuerpos gubernamentales o por los funcionarios*” (Nelson, 2001, citado por Biblioteca Nacional del Congreso de Chile, 2006).

Por otro lado, se hace necesario agregar, respecto a las transformaciones que han experimentado las políticas públicas, lo expuesto por Eugenio Laheras, quien sostiene que:

*Los adelantos tecnológicos en información y las comunicaciones han favorecido un nuevo concepto de políticas públicas. Ellos han creado oportunidades para mejorar los servicios públicos, permitir un mejor acceso a la información del sector público y aumentar la participación ciudadana* (Laheras, E. 2002. pp.14-15).

Asimismo, el Gobierno, entendido como la administración que se hace cargo del Estado a partir de (para el caso chileno) elecciones democráticas entre distintas coaliciones políticas, debe considerar en su programa, en base a la jerarquización de las ideas y los recursos, la implementación y el impacto de las políticas públicas.

### **Conformación del sujeto político-social**

Como ya se ha expuesto, el Estado resulta ser un actor preponderante para esta investigación, pero no es el único existente. Este se relaciona constantemente con otros actores, uno de ellos, que resulta pertinente describir, es la ciudadanía, ya que como se observó, en el contexto del 27/F es el actuar de esta última (o al menos parte de ella) uno de los factores que entran en conflicto con la noción del orden público que el Estado está obligado a resguardar. Con ello resulta práctico para esta investigación

definir a la ciudadanía en las particularidades que la marcaron en el contexto del 27/F, considerando los desordenes públicos que se produjeron en las jornadas posteriores al terremoto y tsunami. Para ello es especialmente beneficioso el concepto de Masa que se revisa a continuación, pues permite abordar conductas masivas que entran en conflicto con la norma.

En primera instancia debe entregarse una clara conceptualización y descripción de masa. Para Martín-Barbero, J. (1987), en una revisión de Stuart Mill, se encuentra que, al romperse la estructura social jerarquizada, se da el surgimiento de la masa la cual es un conjunto de individuos desagregados que solo es contrarrestado por procesos de uniformización (p. 34). Así nos señala el autor “*Masa es entonces ‘la mediocridad colectiva’ que domina cultural y políticamente*” (Martín-Barbero, J. 1987. p.34). En la revisión hecha por el autor de los planteamientos de Tocqueville se encuentra una visión del pueblo como un ente ignorante que solo piensa en el bienestar inmediato “*la democracia de masas porta en sí misma el principio de su propia destrucción*” (Martín-Barbero, J. 1987. p.33). Se plantea entonces que la democracia des-regulada solo lleva a una tiranía de las mayorías por sobre las minorías, con lo cual la masa en sí es un tipo de conducta que asume la ciudadanía en ciertos contextos particulares y que resulta nociva para la estructura social.

Por otro lado, en la revisión hecha por Barbero (1987) de la obra de Gustave Le Bon se enfoca el análisis de las masas desde una perspectiva más psicológica. Martín-Barbero, J. (1987) señala que la masa es un alma colectiva, que lleva a los sujetos a actuar en conjunto, de forma que incluso se contradicen con las acciones que tomarían de manera individual (p. 35). En esta revisión se tiene que, para Le Bon, la masa es una regresión hacia lo primitivo e irracional del ser humano, que actúa movida principalmente por sus instintos más que por la racionalidad. En esa misma línea se dice

que esta masa es altamente influenciable ante lo cual Martín-Barbero expresa que *“son una energía pero sin control[...]”* (Martín-Barbero, J. 1987. p. 35).

Otro autor revisado por Barbero (1987), es Sigmund Freud por su parte presenta una visión propia sobre el actuar de las masas. Para él, en el actuar de la masa se presenta lo reprimido en el sujeto, es decir que la masa no difiere de manera tajante con los sujetos que la componen sino que por el contrario, la masa es la expresión de los anhelos de los sujetos (pp. 35-36). Para Martín-Barbero esta idea revela *“[...] que la teoría conservadora sobre la sociedad-masa no es más que la otra cara de una (...) misma teoría, la que hace del individuo el sujeto y motor de la historia”* (Martín-Barbero, J. 1987. p.36). Con ello se revela la importancia de la masa como sujeto histórico, de ahí lo relevante de la posibilidad de influenciarla o controlarla.

Lo anterior, entrega un marco conceptual que permite entender y analizar el actuar de la población en un contexto de catástrofe, al ser estos contextos situaciones en las que se han observado conductas de masa.

## **Teoría de los medios de comunicación**

### **Agenda Setting**

Por otro lado, esta investigación se propone comprender la importancia de los medios de comunicación en contexto del 27/F, puesto que son estos una de las principales instituciones de cobertura de lo ocurrido y que al mismo tiempo visibilizaron los desordenes públicos como los saqueos y disturbios. Es por esto que se hace necesario adentrarse en la pregunta sobre el cómo los medios de comunicación influyeron sobre las significaciones dadas por los entrevistados a la catástrofe.

Para lo anterior se propone la teoría de la Agenda Setting, la que resulta útil en el contexto del 27/F pues permite explicar la relación de influencia que los medios de comunicación masiva tuvieron sobre las significaciones dadas al actuar del Estado.

Así, a partir del siglo XX, se ha manifestado el interés de estudiar lo referente a los medios de comunicación. Sobre esto se sitúa la Teoría de la Agenda Setting. Raquel Rodríguez (2004), plantea que en la actualidad los medios de comunicación tienen un papel importantísimo. Lo anterior debido al consumo masivo de fuentes de información. Según afirma la autora se destaca el “*poder que tienen los medios de comunicación en la sociedad contemporánea*” (Rodríguez, R. 2004, p.26)

Para Raquel Rodríguez (2004):

*En lo que llamamos nuestro conocimiento de las realidades sociales del mundo, es muy poco lo que hemos adquirido de primera mano. Debemos la mayoría de las ‘imágenes que están en nuestra mente’ a esos medios, hasta el punto de que, con frecuencia, no creemos lo que ven nuestros ojos hasta que lo leemos en la prensa o nos lo cuentan por la radio. [...] Los medios no sólo nos dan información: guían nuestras propias experiencias. Nuestras normas de credulidad, nuestras normas de realidad tiende a fundarse en dichos medios más que en nuestras experiencias fragmentadas (Mills, p.289, 1959, citado por Rodríguez 2004).*

Así, es fundamental, en esta teoría, el rol que posee el “seleccionador de noticias o gatekeeper”, que pasa a ocupar el rol de lo que conocemos como editor. El gatekeeper es quien selecciona los temas, les asigna un espacio y les otorga cierta relevancia por sobre otros, esto debido a que es él quien determina la agenda de los medios. Existen cuatro factores de selección:

*(...) [primero] están los relacionados con el factor humano o subjetividad de la persona que selecciona las noticias, sus preferencias, gustos, presiones por parte de manuales de estilo o escuelas aprendidas (...) [segundo] los factores relacionados con el espacio y tiempo (...) [tercero] factores circunstanciales que por su naturaleza pueden resultar ajenos al seleccionador de noticias pero terminan convirtiéndose en los temas destacados como es el caso de acontecimientos destacados (events) que ocurren a última hora y no están previstos en la agenda (...) [cuarto] los factores psicológicos o de percepción son los que favorecen que unos temas sean más lúcidos que otros y por consiguiente llamen más atención (...) (pp. 40-41.)*

Así, dentro del proceso informativo existen tres agendas, relacionadas entre sí:

1.- Agenda de los medios: Según la autora se puede observar a través de *“El número de noticias que aparecen sobre un tema o asunto de estudio, se mide en función de su importancia, páginas que ocupa, tiempo dedicado (...)”* (Rodríguez, R. 2004, p.18).

2.- La agenda pública: Se mide a través de las encuestas o definiendo cual es el problema más importante (PMI). La autora afirma que *“(...) es el grado de jerarquía de importancia que le da el público a determinados aspectos noticiosos durante un periodo de tiempo”* (Rodríguez, 2004, p.20.) Lo que está en esta agenda es posicionado por los medios de comunicación en la audiencia.

3.- La agenda política: Se entiende como el tiempo en el que se desarrollan las acciones que adoptan los gobiernos, la cual depende de la relación entre lo que los medios sostienen es relevante y la influencia de esto en las audiencias. Se hace necesario este vínculo entre los políticos y los periodistas, puesto que se entregan información sobre lo

que acontece y dan tratamiento a ciertos temas. Los periodistas, según afirma la autora *“necesitan información para publicar al igual que el acceso a las fuentes de noticias; en el otro sentido, los representantes de las instituciones necesitan difundir y proponer sus programas a los ciudadanos, destinatarios, votantes (...) en este caso, audiencia.”* (Rodríguez, 2004, p. 22).

Dada la naturaleza de las dos primeras agendas (recuento de prensa y encuestas respectivamente) es que su análisis resulta dificultoso para la presente investigación. Por otra parte es la tercera agenda, la política, la que resulta más pertinente, ya que la relación entre el Estado y los medios de comunicación fue un factor importante en el contexto del 27/F. Fueron estos últimos el principal canal de difusión con el que contó el Estado para comunicar sus medidas ante la catástrofe, y como se aprecia en la teoría de la Agenda Setting, los medios ejercen influencia sobre el mensaje, es decir las significaciones sobre el accionar del Estado, están mediadas por dicha influencia.

## **Mediaciones, significaciones y opinión común**

### **Mediaciones**

En relación a lo expuesto sobre la Agenda Setting, es Martín-Barbero quien entrega conceptos claves para entender la relación entre los medios masivos de comunicación, y la sociedad y sus significaciones Así la revisión del libro *“De los medios a las mediaciones”* permite construir un mapa teórico que da cuenta de cómo se mueven las significaciones entre distintos grupos sociales a través de estos medios de

comunicación masivos, y con ello explicar parte del proceso que da surgimiento a las significaciones en la sociedad.

Establecer una de las formas en las cuales surgen las significaciones en su relación con los medios de comunicación, entendidos como parte de la cultura, resulta importante a la hora de estudiar el tema de la catástrofes, ya que son las significaciones construidas por la relación entre grupos sociales las que determinan las reacciones tomadas por los distintos entes de la sociedad, ya sea en el Estado o en la sociedad civil.

Para esto, en primera instancia, Martín-Barbero (1987) abre la reflexión en torno a la cultura. Para él, está no es sólo potestad de las élites ni se acaba en el arte exclusivo (exposiciones de arte, música de cámara, etc.), sino que también existe cultura en las grandes masas y está se expresa tanto en sus manifestaciones artísticas (música, danzas, costumbres, etc.) como en los medios de comunicación que las masas consumen y los contenidos que estos les ofrecen (telenovelas, programas radiales, periódicos, etc.). En esta misma línea el autor señala una nueva –y más acertada- forma de entender la cultura, desligándola exclusivamente de los productos artísticos y presentándola como un proceso comunicativo:

*en la redefinición de la cultura es clave la comprensión de su naturaleza comunicativa. Esto es, su carácter de proceso productor de significaciones y no de mera circulación de informaciones y por lo tanto, en el que el receptor no es un mero decodificador de lo que en el mensaje puso el emisor, sino un productor también. (p. 228)*

En la cita anterior, se integra una nueva y crucial idea, la de la superación de la lógica clásica de “emisor -> mensaje -> receptor”, donde el receptor no es solo sujeto pasivo que apropia e interioriza el mensaje venido del emisor, sino que el receptor es también emisor de sus propios sentidos (significaciones). Esta idea resulta de importancia al pensar la relación e influencia de los medios de comunicación con la

ciudadanía ya que las personas no serían solo seguidores de las líneas de pensamiento expresadas en los medios de comunicación, sino que también reaccionan y problematizan estas ideas dando lugar a nuevas opiniones, generándose así la formación de las significaciones en una relación entre distintos actores y no sólo por iniciativa de un grupo que intenciona significaciones hacia donde ellos desean.

Martín-Barbero ejemplifica esta relación en la lectura, nos dice *“resulta que en la lectura –como en el consumo– no hay sólo reproducción, sino producción también, una producción que cuestiona la centralidad atribuida al texto-rey y al mensaje entendido como lugar de la verdad que circularía en la comunicación.”* (Martín-Barbero, J. 1987. p.32). Es decir las significaciones dadas por los receptores surgen del cuestionamiento y de la interacción que el lector pueda tener con el mensaje que está recibiendo, ya sea dudando de su veracidad o complementándolo con sus propios saberes, con lo que se generan y surgen nuevas posturas e ideas.

Esta idea planteada por Martín-Barbero se ve reflejada en otras metodologías propuestas para el análisis de los medios de comunicación, un ejemplo de ello es la ya mencionada “Teoría de la Agenda Setting”, que, finalmente, será entendida, según lo que plantea Raquel Rodríguez (2004) esto es, como *“(...) la capacidad de los mass-media de seleccionar y destacar ciertos temas sobre otros, con ello causar que los asuntos destacados sean percibidos como importantes por el público.”* (Rodríguez, R. 2004. p.27). Es decir, los medios no son en ningún caso los que deciden qué es lo que pensará o significará el público.

Es más, hablando sobre la televisión, el autor hace referencia a las luchas de poder existentes a través de los medios de comunicación, *“y en últimas del modo en que trabaja la hegemonía y las resistencias que moviliza, del rescate por tanto de los modos de apropiación y réplica de las clases subalternas.”* (Martín-Barbero, J. 1987. p.240).

Acá, Martín- Barbero (1987) hace clara referencia a la relación entre clases dominantes y dominadas y cómo esta relación es también expresada en los medios masivos de comunicación.

Así la lectura evidencia el poder de réplica existente en los grupos dominados hacia lo que es expresado por los grupos dominantes a través de los medios de comunicación. Incluso Martín-Barbero señala el error de pensar en la industria cultural sólo como un medio de control social guiado por los grupos hegemónicos de poder. El autor explica sobre los riesgos de esta línea de pensamiento:

*[...]esto es, que considera a esta industria pura y simplemente como instrumento de dominación. Lectura que al despreciar y desconocer el sistema de representaciones e imágenes con que las clases populares decodifican los productos simbólicos acaba por asumir como única la representación que la cultura dominante ofrece de sí misma y del "otro". (p 249)*

Así, las relaciones entre medios de comunicación masivos y las masas, cristaliza en el concepto acuñado por Martín-Barbero (1987) de las "mediaciones". El mismo autor señala *"de ahí que el eje del debate se desplace de los medios a las mediaciones, esto es a las articulaciones entre prácticas de comunicación y movimientos sociales"* (Martín-Barbero, J. 1987. p.203). Este concepto permite articular dos dinámicas influyentes para la generación de significaciones, asumiendo la formación de éstas como un proceso de mediaciones y no de dominación, en donde tanto grupos hegemónicos como grupos dominados tienen el poder de expresar sus ideas y crear en conjunto la significación dada a los hechos, de la sociedad que habitan.

Las mediaciones propuestas por Martín- Barbero (1987), como se dijo anteriormente, articulan dos momentos constitutivos del proceso de significación de la

sociedad: el rol de los medios en difundir un mensaje y la subjetividad de los individuos, con sus particulares formas de retención y significación del mensaje.

### **Significación: una mirada Fenomenológica.**

Respecto de este último punto, es la perspectiva fenomenológica la que ha estudiado el funcionamiento de los procesos implicados en la significación subjetiva. Bogdan y Taylor (1987) advierten que para esta perspectiva “*la conducta humana, lo que la gente dice y hace, es producto del modo en que definen su mundo*”(Bogdan & Taylor. 1987. p.23). La fenomenología buscaría, según los autores, ver las cosas a partir de las subjetividades de las personas. Dentro de muchas escuelas de pensamiento en las Ciencias Sociales que tratan la perspectiva fenomenológica, el interaccionismo simbólico atribuye una importancia central a los significados sociales asignados por las personas al mundo en que se desarrollan. Bogdan y Taylor (1987) proponen, citando a Blumer que esta perspectiva reposa en tres premisas básicas. La primera es que las personas actúan respecto de las cosas y sobre las otras personas, sobre la base de los significados que estas cosas tienen para ellas. La segunda dice relación con que los significados son productos sociales que surgen durante la interacción. La tercera y última refiere a que las personas asignan significados a situaciones, a otras personas, a las cosas y a sí mismos a través de un ‘proceso de interpretación’. (p.24)

Uno de los principales autores del interaccionismo simbólico fue George Herbert Mead. Mead (1973), al pensar al individuo, propone que éste se experimenta a sí mismo como tal, no directamente, sino solo indirectamente, esto a partir de los puntos de vista particulares de los otros individuos con quienes se relaciona en un mismo grupo

social al que pertenece. En este proceso juega un papel fundamental la comunicación.

Mead (1973) advierte que la comunicación:

*[...]proporciona una forma de conducta en la que el organismo o el individuo puede convertirse en un objeto para sí. [...] en el sentido de los símbolos significantes, comunicación que está dirigida no sólo a los otros, sino también al individuo mismo.” (p. 170).*

Así para el autor (1973), en la comunicación, que incluye todo tipo de señales emitidas por el individuo, lo que se dice provoca cierta reacción en los otros lo que, a la vez, cambia nuestra acción, esto nos aparta de lo que inicialmente hacíamos debido a la réplica que hace el otro. Esto es, la comunicación exteriorizada, interioriza cambios en quien la emite. Con todo, para el autor (1973) la comunicación entre individuos es significativa en el entendido que la acción es tal que afecta al individuo mismo, siendo esto parte de la comunicación con otros. Por otro lado, el rol del proceso social es fundamental. *“El proceso social mismo es el responsable de la aparición de la persona; ésta no existe como una persona aparte de ese tipo de experiencia.”* (Bogdan, R. & Taylor, S. 1990. p.174)

Otra postura sobre la relación entre la subjetividad y la sociedad es la entregada por Serge Moscovici (1979), quien centra su atención en lo que denomina las ‘representaciones sociales’. El autor propone que las representaciones sociales serían *“una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos”* (Moscovici, S. 1979. pp 17-18). Así, Martín Mora (2002) plantea que Moscovici propone a las representaciones como un ‘corpus’ orgánico de conocimientos, una actividad psíquica que permite a los hombres hacer inteligibles la realidad física y social, lo que les permitiría integrar un grupo o establecer una relación cotidiana de intercambios. Lo anterior permitiría a los

hombres relacionarse con el denominado sentido común, lo que facilitaría los procesos de comunicación e interacción con el medio, con el contexto, posibilitando el intercambio de comunicaciones entre el hombre y el grupo social al que pertenece.

Así Mead y Moscovici entregan luces sobre cómo se generan y afectan en el individuo los procesos de significación, aunque, el primero centra su propuesta principalmente en la individualidad, el segundo, en lo psíquico.

Son Peter L. Berger y Thomas Luckman quienes sitúan, desde el construccionismo social, una relación más directa y clara entre lo subjetivo y lo social.

En su texto “La construcción social de la realidad” (2001) los autores sitúan su interés sobre la vida cotidiana. Proponen que ésta se ve *“como una realidad interpretada por los hombres y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente.”*( Berger, P. &Luckmann, T. 2001.p. 36). El rol de la subjetividad en la conformación del mundo de la vida cotidiana es central. Berger y Luckman (2001) entienden que el mundo de la vida cotidiana no se da por establecido como realidad en el comportamiento subjetivamente significado de sus vidas, sino que es un mundo que se origina en los pensamientos y acciones de los individuos, los que a la vez le sustentan como real. Mas, la realidad de la vida cotidiana no es exclusiva, sino es algo que se comparte con el resto de los individuos. Este compartir tiene consecuencias sobre la acción y pensamiento de los individuos, incluso sobre la percepción que sobre el sí mismo se tiene. Los autores (2001) proponen que *“la reflexión sobre mí mismo es ocasionada típicamente por la actitud hacia mí que demuestre el ‘otro’ . Es típicamente una respuesta de ‘espejo’ a las actitudes del otro”*.( Berger, P. &Luckmann, T. 2001, p.36)

Ahora bien, Berger y Luckman (2001) ven en la realidad de la vida cotidiana la existencia de esquemas tipificadores que permiten a los individuos ser ‘aprehendidos’ y

‘tratados’ en encuentros ‘cara a cara’. Estas tipificaciones están inmersas en el juego de intercambios que generan la realidad de la vida cotidiana. Así, las tipificaciones del otro serían tan susceptibles a la interferencia que las de cualquiera pues se encuentran sujetas a la ‘negociación’ que genera una situación ‘cara a cara’ (Berger, P. & Luckmann, T. 2001). Entonces, a la vez que se aprehende al ‘otro’ como tipo, se es aprehendido. Con todo, las tipificaciones de la interacción social se vuelven más anónimas en la medida que se alejan de la situación ‘cara a cara’ (Berger, P. & Luckmann, T. 2001). Berger y Luckman (2001) entienden que la realidad de la vida cotidiana es aprehendida en un ‘continuum’ de tipificaciones que se vuelven progresivamente anónimas en medida que se alejan del ‘aquí y ahora’ de la situación ‘cara a cara’. La estructura social sería entonces, para los autores, la suma total de estas tipificaciones y de las pautas recurrentes de interacción establecidas por medio de ellas (Berger, P. & Luckmann, T. 2001)

Otro de los autores que ha trabajado sobre la relación entre la subjetividad y sociedad es Alfred Schutz, autor primordial dentro de la fenomenología, quien profundiza en la realidad de la subjetividad y las significaciones particulares, en sus procesos de generación y relación con el contexto a partir de lo que denomina negociaciones inter-subjetivas.

### **La fenomenología de Schutz**

**Fenomenología, puente para la visualización de la construcción significativa de los fenómenos sociales.**

Alfred Schutz entiende la tesis de la fenomenología como un situar los fenómenos de la conciencia en un horizonte de comprensión, dando lugar a las

relaciones que se manifiestan en los sujetos y sus implicancias como lugar donde surgen y habitan los significados, que, ante su eventual proyección o difusión, son considerados como un posible factor de construcción de la realidad, como elemento incidente en ello. Se puede mencionar que, con esto, la fenomenología en Schutz intenta develar *“la estructura del mundo social, como una estructura de significados intencionales e inteligibles”* (Schutz, A. 1993. p. 37.)

Así, para la fenomenología la realidad sería un campo de múltiples negociaciones entre los sujetos que la componen y generan las significaciones que la mantienen y conservan.

Sin embargo, esta conservación posibilita plantear la pregunta de ¿cómo opera este significado y cómo opera la realidad como un campo múltiple? Schutz plantea a la realidad como una serie de especificidades que otorgan forma, lo que propone, en el fondo, que la realidad no es una consecuencia última, sino una constante concurrencia de transformación desde los sujetos. Por esto los sujetos pasan a estar en la base de la construcción de lo real, al ser estos quienes generan, desde sus significaciones, la existencia de un espacio de coexistencia (realidad). Y es que lo social pasa a concebirse como la negociación intersubjetiva entre los locutores negociantes, asumiendo que, desde sus significaciones, es que se otorga una forma de realidad como esencia social.

Concordante con lo anterior, Schutz plantea que: *“Todo acto mío mediante el cual doto al mundo de significado se remonta a algún acto de dotación de significado de parte de usted con respecto al mundo. El significado se constituye, por lo tanto, como un fenómeno intersubjetivo.”* (Schutz, A. 1993. p. 62).

Así, según Schutz, la fenomenología permite interpretar las vivencias entendidas como un “complejo sistema de perspectivas” (Schutz, A. 1993. p. 38), distinguiendo

principalmente, la autointerpretación de la propia vivencia de la interpretación de las vivencias del otro.

Schutz trabaja, entonces, las formas en que se construyen las significaciones.

### **La durée de Bergson en Schutz y el acto de atención, retención y rememoración en el post-terremoto.**

El autor plantea, a la hora de explicar la conciencia y su funcionamiento, que para su entendimiento como un proceso, es necesario remitirnos a Bergson y su idea de la “durée” de la conciencia, lo anterior, a partir de su entendimiento como una función natural.

Así, para Schutz (1993), es Bergson quien:

*opone la corriente interna de la duración, la durée -un continuo nacer y morir de cualidades heterogéneas-, al tiempo homogéneo, que ha sido especializado, cuantificado y se ha vuelto discontinuo. En la pura duración no hay coexistencialidad, no existe externalidad mutua de parte, ni visibilidad, sino sólo un flujo continuo, en una corriente de estados conscientes. (p. 75).*

En lo anterior se plantea la existencia, en el sujeto, de un estadio dentro de la conciencia, que escapa a la intervención directa del sujeto, por encontrarse en un constante avance unidireccional. En este sentido, la durée se presenta como una linealidad ininterrumpible, carente de significado y sentido para el sujeto. En suma a la concepción de la durée de Bergson, es que los principios Husserlianos, y su idea proto-científica, de que lo que aparece en la vida consciente, tal como aparece fuera de la duración, se presenta como hechos de la conciencia que rompen o que nos des-sitúan de este campo heterogéneo de una duración lineal.

Schutz adscribe, en primera instancia, a los planteamientos de Husserl puesto que entiende que el conocimiento fenomenológico constituye una conciencia ante la noción de un fenómeno atemporal, puesto que Schutz ofrece una posibilidad de entender a la conciencia desde un sentido relacional e intencional, haciendo de esta relación de conciencia y tiempo, un proceso que interviene a la duración desde un campo significacional.

De esta manera comprendemos en Schutz (1993) el concepto prefenoménico de “acto de atención”. El autor nos plantea:

*en efecto, el acto de atención – y esto es de fundamental importancia para el estudio del significado – presupone una vivencia transcurrida, que ya ha pasado, en una palabra, una vivencia que ya está en el pasado, independientemente si la atención en cuestión es reflexiva o reproductiva.*  
(p. 81)

De esta manera desde la propuesta de Schutz (1993), el acto de atención obedece a un suceso irruptivo de demarcación del flujo ininterrumpible de la pura duración, un poner de relieve, una conmoción, un haz de luz puesto sobre una acción que en la durée carece de sentido, de significado. “(...) sin embargo, no se nada de esto mientras estoy viviendo simplemente en el flujo de la retención, porque solo mediante un acto de atención reflexiva llego a ver la modificación retencional (...).”(Schutz, A. 1993. p.80). En este sentido Schutz, reconoce dos conceptos que adquieren relevancia a la hora de entender la puesta en marcha de la configuración de la vivencia significativa. Serían éstas las condiciones que, según Schutz, harían de ante sala del campo significacional, la retención y la rememoración:

*La captación de la vivencia en la corriente pura de la duración se cambia, en cada momento, en el haber – sido- justamente – así recordado; es el recuerdo lo que aísla la vivencia de la corriente irreversible de la duración y, así, modifica la captación transformándola en rememoración.* (p. 80). Schutz continua: *“Husserl nos ha dado una descripción precisa de este proceso. Distingue entre rememoración primaria, o retención, que es la conciencia posterior a la impresión originaria, y rememoración secundaria, evocación o reproducción.”* (Pp. 77-78)

Lo anterior hace referencia a la retención y la rememoración como actos secuencialmente separados, siendo ambos la antesala al estadio fenoménico, estadio de la producción de los significados. Es aquí que ambos conceptos actúan frente a la durée permitiendo la conservación, para su posterior significación, de lo vivido en la durée de los sujetos.

Ahora bien, los procesos identificados en el acto significacional ocurren simultáneamente para los muchos sujetos que vivencian un hecho en particular. Esta simultaneidad es referida por el autor a partir de la idea de Inter-subjetividad.

### **Subjetividad e ínter subjetividad: Campo de las significaciones y la co-existencialidad.**

Dando por sentado, desde la teoría de Schutz, la existencia de procesos subjetivos que generan en los sujetos posibilidades de retención y manejo de sus vivencias, extrayéndolas de lo que se denominó anteriormente “la durée”, el autor se fija en el ejercicio en que los sujetos asignan valor a estas experiencias “seleccionadas”, extraídas desde sus sentidos ordenados, lo que Schutz denomina asignación de significado y sobre la posibilidad de influencia de una asignación de significado sobre otra a partir de la negociación intersubjetiva, a partir de la co-existencialidad de quienes son interlocutores de sentido.

Con todo, Schutz plantea que los sujetos, en este ejercicio de retención y rememoración, van otorgándole significados a las vivencias que el autor considera “discretas” o vivencias que aprehendidas en un acto de significación, sólo existen en retrospectiva:

*Esto es fundamental para el tema que estamos tratando puesto que el concepto de vivencia significativa presupone siempre que la vivencia de la cual se predica significado, sea discreta, resulta entonces perfectamente claro que sólo puede llamarse significativa a una vivencia pasada, es decir, que está presente a la mirada retrospectiva como ya terminada y sustraída del devenir. (p.82)*

Ahora bien, entendiendo que los sujetos significan sus vivencias discretas, es necesario dejar en claro que:

*[...]el significado es meramente una operación de intencionalidad que, no obstante, sólo se vuelve visible a la mirada reflexiva. Desde el punto de vista de la vivencia que transcurre, la predicación de significado es necesariamente trivial, puesto que el significado sólo puede entenderse en este caso como la mirada atenta dirigida no a una vivencia que transcurre, sino que ya ha pasado. (p.82)*

Entonces, entendiendo que desde la experiencia individual significamos nuestras vivencias mediante esquemas interpretativos, Schutz evidencia la existencia de este ejercicio en un “tú” que, simultáneamente, otorga sentidos a los hechos subjetivamente relevantes.

*El tú selecciona también ciertos ítems de su corriente de conciencia y los interpreta ubicándolos dentro de algún contexto de significado. Representa también como unidades completas los actos intencionales que ocurrieron paso a paso. Va colocando los contextos de significados en estratos, y construye su propio mundo de experiencias que, como el mío siempre lleva la marca del momento particular desde el cual se lo contempla. Por último, puesto que el tú interpreta sus vivencias, les da significado, y ese significado es significado que se apunta.(p.128).*

De esta manera, la existencia de subjetividades que simultáneamente están otorgando significados a los sucesos acontecidos en el contexto en que se desenvuelven, a partir de sus particulares acumulaciones de vivencias, resulta evidente. Schutz plantea de esta manera que estos procesos independientes se relacionan:

*Esto significa que mientras yo sólo puedo observar mis propias vivencias después de pasadas y transcurridas, puedo observar las tuyas cuando están efectivamente ocurriendo. Ello implica, a su vez, que tú y yo somos, en un sentido específico, 'simultáneos', que 'coexistimos', que nuestras respectivas corrientes de conciencia se intersectan. (p. 132).*

De esta manera es que se puede entender la posibilidad de que el ejercicio significativo puede enmarcarse dentro de un ejercicio simultáneo en que el tú y el yo se relacionan.

Así, se da cuenta de la existencia de una negociación que albergada en el interior de las relaciones sociales, propicia la generación de un contexto. Lo anterior se puede entender como una posibilidad de que la construcción del significado se conciba de manera simultánea, bajo el alero de la relación inmanente de los interlocutores de significado, como una articulación significativa que, a partir de la intersubjetividad existente, contextualiza el contexto adjudicado, proyectándose posteriormente en una acción social.

Todo lo anterior entendiendo que *“Todo acto mío mediante el cual doto al mundo de significado se remonta a algún acto de dotación de significado de parte de usted con respecto al mundo. El significado se constituye, por lo tanto, como un fenómeno intersubjetivo.”* (Schutz, A. 1993. p.62)

### **Contexto y Acto Intencional: campo de interacción entre los sujetos.**

Alfred Schutz (1993) ve, desde la evidencia de la existencia de actos subjetivos de significación de las vivencias discretas de las personas y la relación de estos actos con la existencia de una intersubjetividad, la posibilidad de que sean los sujetos quienes construyan, a raíz de la suma de las significaciones existentes, los “marcos” con que se va entendiendo el mundo, naturalizando ciertas prácticas, propiciando la constitución de lo que se denomina contexto o coexistencia. De esta manera, entiende el contexto como el espacio en que los sujetos se desenvuelven, interactuando, intercambiando, negociando las respectivas construcciones significativas de las vivencias discretas.

Plantea:

*para nosotros el término ‘simultaneidad’ es más bien una expresión del supuesto básico y necesario del que parte, que es el de que tu corriente de conciencia tiene una estructura análoga con la mía (...), lo que queremos decir, entonces, con la palabra simultaneidad de dos duraciones o corrientes de conciencia es simplemente esto: el fenómeno de envejecer juntos. (p. 133).*

Con lo anterior se evidencia la existencia de un espacio y tiempo común que permite el intercambio de las significaciones otorgadas por los sujetos a las vivencias de tipo discretas, en esta dirección podemos asumir que el contexto o simultaneidad por donde se construyen las significaciones, surge a partir de la interpretación de las vivencias del otro. Así, esta construcción de contexto se origina paso a paso, siendo esto lo que se entiende por simultaneidad, por coexistencia. Incluyendo una situación dual, de un “tú” y un “yo” en una duración o conciencia que envejece, ambos niveles de conciencia, por sí coexisten, es en este sentido que se entiende el campo significacional a partir de un contexto.

En tanto coexistencia y simultaneidad se visibiliza una relación del “yo” con el “tú” en que dicha dualidad coexiste y comparte un espacio simultáneo en una vivencia.

De esta manera, para la fenomenología, sería posible el entendimiento de las relaciones inter-subjetivas, desde una noción de orden superior a los niveles de conciencia meramente subjetivos, que implica esta co-existencialidad y simultaneidad de los sujetos en un espacio simbólico. Esta comprensión observacional de los actos intencionales del tú es lo que la fenomenología comprende como la esfera del mundo social.

*La interpretación de las vivencias, comprende, de este modo, un 'complejo sistema de perspectivas', distinguiéndose principalmente, la autointerpretación de las propias vivencias de la interpretación de las vivencias del otro. Esto plantea que lo que se ofrece, tanto al yo actuante como al observador que interpreta es todo el mundo social en perspectivas plenamente diferenciadas. (p. 38).*

La fenomenología busca comprender este complejo sistema de perspectivas respecto de las significaciones otorgadas por los sujetos a las vivencias.

Ahora bien, desde lo que la fenomenología ofrece, como herramienta de producción de comprensión sobre los fenómenos de la conciencia simultánea del “yo” y el “tú”, es que el análisis se evidencia a partir de las vivencias experimentadas en el campo de lo discreto, como vivencias diferenciadas, por medio del acto de atención y posterior reflexión en un contexto significativo.

Sin embargo, introduciendo los conceptos de un campo significacional existente en lo simultáneo, o, básicamente, desde lo co-existente, es que se evidencia una apreciación de las vivencias discretas a partir de un proceso de significación progresivo en los esquemas de interpretación, enraizado en el supuesto de comprender las vivencias de un “otro” a partir de una superación de lo discreto, a lo constitutivo de lo simultáneo y, es que básicamente, Schutz, entiende ese salto en la apreciación de vivencias

significativas en el campo de un ejercicio negociante del significado, en un contexto que así lo indica como significacional.

Esta relación “negociante” nos ofrece lo siguiente: *“Por lo tanto, su significado se establece en Actos dentro de los cuales el yo asume una actitud o posición después de otra.”* (Schutz, A. 1993. p.71). Entendiendo a partir de la premisa de Schutz, el significado como operación de intencionalidad no discreta, ofrece un alero de reflexión sobre el significado que se establece en el contexto, desde lo simultáneo, con dirección o proyección, al establecimiento de un contexto propiamente tal, del significado como significante.

En esta dirección la estructuración del significado se constituye como un ejercicio de construcción desde lo simultáneo, permite ubicar a partir de la significación de un contexto, la comprensión por las cuales se constituye el significado de la experiencia vivencial, entendido como un repositorio continuo de acciones y proyecciones por los que se permite ordenar a la vivencia común en un estadio particular de nuestras articulaciones de conciencia.

*Mis vivencias de ti están constituidas en simultaneidad o casi simultaneidad con tus vivencias, con las cuales se hallan intencionalmente vinculadas. Solo debido a esto ocurre que, cuando miro hacia atrás, soy capaz de sincronizar mis vivencias pasadas de ti con tus vivencias pasadas.”* (p. 136).

### **Auténtica comprensión: medio de entendimiento de la acción social.**

A partir de Schutz, la idea de acercarnos a una comprensión de las significaciones otorgadas por los sujetos a sus acciones o actos, se presenta como posible, siempre y cuando se acaten ciertas condiciones. Acercamiento que, en palabras de Schutz, se denomina “Auténtica Comprensión significativa”.

El autor (1993) propone al observador:

*“Sin embargo, el observador puede proceder a la auténtica comprensión significativa de la otra persona si: considera el significado de la palabra como una indicación de las vivencias del hablante, en una palabra, como lo que el hablante quiere decir.” (p. 141.)*

De esta manera, sería el lenguaje, las palabras utilizadas por los sujetos para dar cuenta de los sucesos y de sus acciones, las que se presentaría como el camino a seguir en la búsqueda de las significaciones otorgadas a los hechos por los sujetos. Todo lo anterior sin dejar de considerar el contexto de significado en el que surgen las palabras. En términos de Schutz: *“La primera cuestión (la vivencia significativa) trata de establecer el contexto de significado dentro del cual el hablante comprende la palabra que está pronunciando.”* (Schutz, A. 1993. p.141). Un segundo momento en esta búsqueda, para Schutz sería: *“Mientras la segunda (cuestión) trata de establecer el motivo de que se la pronuncie.”* (Schutz, A. 1993. p. 141). En resumen, son estas dos las cuestiones que Schutz identifica como las necesarias para la auténtica comprensión significativa de los sujetos.

Así, para acceder a la auténtica comprensión significativa, Schutz propone una construcción dialógica de los sujetos situados en un contexto, lo que permite acceder a las significaciones otorgadas a las cosas mediante las indicaciones que se encuentran en el ambiente, en el aire, no siendo éstas evidentes para quien las envía. Sin embargo, estas indicaciones son puntos de inicio para el observador, abriendo la posibilidad de que los interlocutores estén interactuando en el otorgamiento de significaciones de los contextos.

Sería a partir de estas indicaciones que accederíamos a la comprensión de las significaciones del otro.

Así, todo lo expuesto por Schutz resulta pertinente en el análisis del contexto del 27/F, ya que es en condiciones de intersubjetividad donde los distintos sujetos dotan de sentido a los hechos que vivieron, es decir, la multiplicidad de eventualidades vividas en

los días posteriores al terremoto y tsunami no son nunca entendidas por los sujetos como elementos aislados, sino que existen siempre en relación a un “otro”. Así las significaciones dadas al terremoto, por las subjetividades se construyen en un contexto social.

Por su parte la idea de las significaciones resulta útil a esta investigación pues, con conceptos como rememoración, permite el entender el proceso con que los sujetos significan y acceden a los hechos que están en su recuerdo y que no están viviendo en el momento, es decir se rescata el valor del testimonio mediado por el tiempo, el cual se comporta como un acto de atención generado sobre la durée remecida por el terremoto, lo que permite la rememoración del periodo de tiempo estudiado, distante cerca de tres años al momento de la recolección de la información.

Con todo, postulados fenomenológicos como, intersubjetividad, significación, contexto, negociación intersubjetiva y auténtica comprensión, permiten a esta investigación acercarse a las realidades vividas por los entrevistados luego del 27/F 2010.

### **Catástrofe social**

Finalmente, se presenta una definición teórica de lo que se denomina catástrofe, que sirve de base para entender lo que, finalmente, es significado por los entrevistados como catástrofe.

Así, una catástrofe puede ser entendida desde dos perspectivas, la primera y más evidente de ellas es el evento natural que es percibido fácilmente por la población, al respecto Jorge Vargas sostiene “*la energía amenazante proviene de un fenómeno*

*natural, desencadenado por las dinámicas de la naturaleza o por la intervención humana.*” (Vargas, J. 2002. P13). Por otro lado, la catástrofe es constatable también en el ámbito social, esta segunda acepción del concepto es la que más interesante resulta para esta investigación y la que es pertinente explicar. El autor señala que “(...) *es la destrucción, parcial o total, transitoria o permanente, actual o futura, de un ecosistema*<sup>4</sup>.*Es por tanto, destrucción de vidas humanas y del medio y las condiciones de subsistencia.*” (Vargas, J. 2002. p 11).

Se hace necesario establecer la diferencia entre ambos conceptos, así la Inter-Agency-Standig-Committee (IASC) nos dice:

*[...]es importante comprender, sin embargo, que la magnitud de las consecuencias de los peligros repentinos de la naturaleza es un resultado directo de la forma en que las personas y las sociedades reaccionan ante las amenazas que se originan en los peligros de la naturaleza. La magnitud de las consecuencias viene, por lo tanto, determinada por la acción o inacción humana. (IASC. 2006. Extraído de <http://www.politicaspUBLICAS.net/panel/desastres/ddhh-y-desastres/484-terremoto-ddhh.html>)*

Es decir que la existencia o no del estado denominado “catástrofe” es un resultado directo de la influencia del ser humano en la relación con su entorno. Por otro lado Bitran nos señala la naturaleza del concepto de catástrofe al decirnos “*los efectos de dichos fenómenos, los daños causados a la infraestructura social han sido (...) severos. (...) mantener operando dicha infraestructura durante y después de un desastre constituye un elemento crucial para salvaguardar la vida y la salud*” (Bitran, D. 1998, p.1.). Así se puede señalar que a nivel social las consecuencias del evento natural son un alto grado de desorganización que pone en riesgo la seguridad e

---

<sup>4</sup> Ecosistema: Es el conjunto de relaciones existentes entre comunidades de seres vivos (plantas, bacterias, animales, personas) y el medio físico en el que se desarrollan. (Vargas, J. 2002. P12)

integridad de los sujetos, y que la mayor prioridad de la sociedad es retomar lo antes posible su estado de normalidad.

### Opción teórica

La idea de indagar sobre las significaciones que los sujetos dieron al actuar del Estado en materia de orden público, luego del terremoto y posterior Tsunami del 27/F de 2010, implica un abordaje a tres aspectos relevantes para la investigación. El primer abordaje teórico refiere a el concepto de **Estado** y las **Funciones** definidas para su **Accionar como Gobierno** . Un segundo abordaje teórico relevante, refiere a los **Medios de Comunicación** masivos y su relación con la información sobre el contexto del 27/F. Por último, un abordaje teórico que refiere al proceso de **Significación** de lo vivido en mencionado contexto.

En la presente investigación, el concepto **Estado** es abordado como producto social, que surge de la problematización propuesta por Lenin (1974), quien le ve como un lugar *de* disputa y *en* disputa de intereses de clase, lo que ayuda a entender el contexto del terremoto como un momento más, con sus particularidades, dentro de un proceso de lucha mayor. Esto permite, también, entender las evaluaciones hechas a su accionar dentro del mencionado proceso.

Para la organización del **Estado** dentro de las disputas mencionadas, la revisión de Kelsen(2008) se sitúa sobre las **Funciones** que le componen, estas se definen por los objetivos propuestos en el orden jurídico. Para el contexto del 27/F son estas funciones un objeto de estudio, ya que son precisamente las significaciones de la respuesta del Estado a la catástrofe lo estudiado en esta investigación.

Ahora bien, se estudian al menos tres de las funciones del Estado en relación a su respuesta frente a la catástrofe, las que se encuentran establecidas en la Constitución Política de la Republica de Chile, en el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y en el Ministerio de la Secretaria General de Gobierno , estas son las de **Control, Coordinación y Comunicación**. Las que son pesquisadas mediante las significaciones que de ellas se forman los entrevistados, así resulta factible el observar el actuar del Estado visto a través de las percepciones que ellos se forman.

Una vez revisado lo que es el concepto de Estado y las funciones que lo mueven, es pertinente presentar las herramientas que este posee para actuar sobre la población, estas son las denominadas **Política Social** (concepto desarrollado por Vargas y Mercado) y **Política Pública** (concepto desarrollado por Bárbara Nelson), ambas destinadas a intervenir tanto a nivel micro como macro, teniendo en consideración que son un producto de las necesidades de la población llevadas a cabo por el aparato estatal. Tras el 27/F el Estado encausó su actuar en diversas políticas, es por esto que es necesario comprender las significaciones que los entrevistados tienen de éstas, en especial aquellas destinadas a la reposición del orden.

Por último cabe señalar un concepto que si bien no está considerado dentro del aparato del Estado, si se relaciona con este, el concepto de **Masa** según Barbero (1987) quien explica la conducta en contextos similares a los del 27/F por parte de la población que, como ya se vio, es la beneficiaria de las políticas públicas y sociales. Es decir, la **Masa** se encuentra directamente relacionada al actuar del Estado, mientras que esta conducta de Masa entrega una explicación a los desordenes civiles ocurridos en el contexto del 27/F.

La segunda área necesaria de abordar surge en torno a los **Medios de Comunicación Masivos**, esta lectura se realiza a partir de lo planteado por Raquel Rodríguez (2004), quien expone la **Teoría de la Agenda Setting**. El aspecto más relevante de esta teoría para la presente investigación, es la denominada **Agenda Política**, la cual se ubica en la observación de las relaciones entre el mundo político y los Medios de Comunicación que determinan la entrega de información. En el contexto del 27/F, esta herramienta resulta de utilidad, puesto que fueron los medios de comunicación masivos el principal canal de la transmisión de las decisiones y acciones del Estado, y además fueron el principal medio de difusión del contexto vivido en las zonas más afectadas, específicamente el Gran Concepción. Así resulta pertinente comprender las significaciones dadas por los entrevistados sobre la labor comunicativa de los Medios de comunicación y la relación que estos tuvieron con las autoridades del Estado para la reposición del orden.

La tercera área abordada, es el campo de las **Significaciones**. Una primera idea al respecto la entrega Jesús Martín Barbero (1987), quien al expresar la idea de las **Mediaciones** expone cómo el significar es siempre un proceso que se da en conjunto, donde no existen relaciones absolutas de dominación, es decir, se vincula con lo planteado por la teoría de la agenda Setting de la capacidad de los medios de comunicación de posicionar temas en la opinión pública, pero no la capacidad de imponer significaciones en la población. Así el concepto de **Mediación** permite entender las significaciones dadas por los entrevistados como un proceso conjunto de la sociedad, y no solo como la expresión de individualidades aisladas de una realidad socialmente construida, es decir para el 27/F se construyeron significaciones

individuales que están relacionadas por procesos comunes a todos los sujetos y mediadas por los medios masivos de comunicación.

Siguiendo con el campo de las **Significaciones**, una segunda idea es la de **intersubjetividad** propuesta por Schutz (1993), en ella, al igual que en lo propuesto por Martín-Barbero, se observa cómo el proceso de significar se da en la relación de los sujetos, el significar es en sí mismo, un acto intersubjetivo. Así, para el contexto del 27/F cabe entender el actuar de cada sujeto entrevistado como acciones que construyen significaciones, entendiéndose la importancia y la validez de cada relato particular, ya que refiere siempre a experiencias conjuntas que dotan de sentido al contexto que siguió al terremoto y rescatan lo colectivo del proceso de significaciones.

Para entender el proceso mismo de las **Significaciones** es necesario comprender los conceptos tratados por Schutz de **rememoración** y el **acto de atención**. Ambos permiten el entendimiento del proceso mediante el cual los sujetos significan sus vivencias pasadas. Esto resulta especialmente adecuado para la presente investigación, puesto que las entrevistas se realizaron a casi tres años de ocurrido el fenómeno investigado. Es decir, la significación entregada por los entrevistados esta mediada por los procesos de **rememoración** y **acto de atención**.

## **Metodologías y Técnicas de Investigación.**

Una vez definida la teoría con que se pretende trabajar, resulta necesario encuadrar las formas, técnicas metodológicas y de análisis con que se aborda la realidad en el contexto del terremoto del 27/F 2010, definiendo la finalidad, el enfoque de la investigación, las fuentes y alcances, a qué orden corresponde la investigación y las técnicas con que se ha trabajado.

### **Encuadre del Estudio**

#### **Finalidad:**

Entonces, la *finalidad de la investigación es básica*, pues busca conocer y analizar las significaciones que los entrevistador entregan sobre el actuar del Estado, en materia de orden público, emanados a partir del contexto de catástrofe post 27/F 2010, intentando explicar la relación que se sostuvo, en la generación de significaciones sobre el orden público luego del terremoto, entre los medios de comunicación, el Gobierno y la ciudadanía. Así, una investigación aplicada no se ajusta a los objetivos planteados para la investigación pues no se pretende dar solución a los problemas que el contexto generó, sino comprender los discursos que aparecieron en torno a la catástrofe, en particular, los que se relacionaron con la restitución del orden en la VIII Región del Biobío, particularmente en el Gran Concepción.

#### **Alcance temporal:**

Así, la investigación es *de alcance transversal o seccional*, pues pretende ser un estudio que de cuenta de las significaciones recogidas a tres años de la catástrofe. Lo anterior ya que la investigación no busca indagar en la evolución temporal de los relatos más allá

del tiempo especificado, ante la dilución propia de estos fenómenos por la normalización paulatina del contexto en términos de orden público.

### **Profundidad:**

Por otro lado, *la investigación es de orden descriptivo*, pues pretende presentar significaciones otorgadas por los entrevistados al problema de orden público aparecido en el contexto posterior al terremoto. Es por esto que la investigación no será de carácter explicativa, ya que su objetivo no es conocer cómo se relacionan una o más variables en una población o muestra, sino que simplemente describir los fenómenos, sin indagar en su causalidad.

### **Amplitud:**

Con todo, la investigación se enmarcará dentro de **la amplitud microsociológica**, pues centrará su atención en los fenómenos propios que intervinieron en la generación de significaciones sobre orden público en los grupos especificados en la definición de la muestra y que actuaron en el contexto señalado. De este modo, una perspectiva macrosociológica no se ajusta a los intereses de la investigación pues esta no se centrará en estudiar a la sociedad en su conjunto, sino exclusivamente en ciertos actores que resultan relevantes para el contexto post terremoto.

### **Fuentes:**

Considerando lo anterior, las fuentes primarias con las que se trabajará serán los relatos de funcionarios y autoridades de instituciones civiles y armadas. Además, funcionarios provenientes de medios masivos de comunicación, tanto televisivos como radiales, que

hayan estado en ejercicio en el contexto posterior al 27/F 2010, los cuales serán recolectados a tres años del 27/F mediante entrevistas.

Con todo, *las fuentes de información especificadas se enmarcan en un orden mixto*, esto es, fuentes de generación de información primaria, a las que se accederá mediante entrevistas semidirectivas, y fuentes de información de segundo orden, esto es:

*[...]aquél tipo de observación que versa sobre todas las realizaciones que dan cuenta de los acontecimientos sociales y las ideas humanas o son productos de la vida social y, por tanto, en cuanto registran o reflejan ésta, pueden ser utilizados para estudiarla indirectamente[...]* (Sierra Bravo, R, 1997, p. 284).

Esta información es usada para contextualizar a los investigadores y aportar en la generación de la pauta de preguntas para las entrevistas. Los medios escritos ("Diario La Cuarta" y "Diario El Mercurio") fueron seleccionados por presentar un alto grado de circulación o masividad, excepto "El Diario el Sur de Concepción", que por arraigo en la ciudad, presenta una visión más local que interesa abordar, dado el carácter emblemático de la Ciudad de Concepción como epicentro de la catástrofe. Por otro lado, las instituciones estatales seleccionadas son fuentes valiosas de información ya que estas son las encargadas de salvaguardar el orden público. Finalmente, para las fuentes de información primaria se seleccionan actores que estuvieron, directa o indirectamente, implicados en la toma de decisiones o acciones por parte del Estado.

### **Carácter:**

Considerando la necesidad de analizar las acciones surgidas en materia de restitución del orden público a partir del terremoto de 27/F 2010, resulta importante reconocer que la realidad social es factible de ser abordada desde distintos enfoques metodológicos. La realidad social presenta características que, por medio de técnicas cuantitativas o

cualitativas, abren distintos estadios de comprensión. Miguel Beltrán (2003), en Alfonso Ortí plantea:

*[...]en cuanto objeto de investigación, la realidad social se nos presenta como ‘un objeto de una complejidad inimaginable’ para el que no existe ‘un método científico riguroso y universal’, ni por tanto [...] una sola ‘vía de acceso’ o forma de conocimiento [...] (p.220).*

Así, como se dijo anteriormente, abordar la realidad social es abordar los distintos estadios que le componen, lo que presenta desafíos a la práctica empírica de la investigación social: *“En el campo real y concreto de las prácticas empíricas de investigación social [...], la existencia de muy distintas regiones, se traduce, además en la articulación de diferentes aproximaciones metodológicas y técnicas en el análisis de los fenómenos sociales” (Ferrado, M., Ibáñez, J. & Alvira, F. 2003. p220).* Estas distintas aproximaciones responderían a las exigencias propias de la realidad social que se investiga y de los distintos niveles que la componen y a los que se quiere llegar: *“De modo que la diferenciación de métodos y técnicas de investigación social empieza siendo ya una exigencia de la propia estructuración interna de los procesos sociales en regiones o niveles” (Ferrado, M., Ibáñez, J. & Alvira, F. 2003. p220).*

De lo anterior, resulta necesario identificar qué nivel de la realidad social se pretende estudiar, y de esta definición es que surge la opción metodológica más adecuada para la recolección de información.

La investigación entonces, busca describir los relatos que dan cuenta de la realidad social post terremoto, lo que implica un análisis que escaparía a los métodos y técnicas cuantitativas de abordaje pues estas se centran en un acotamiento de datos en variables preestablecidas por los investigadores, al contrario de las **metodologías de orden cualitativo** que permiten una expansión y profundización de los relatos de la realidad

observada. Así, *“El enfoque cualitativo busca principalmente ‘dispersión o expansión’ de los datos o información; mientras que el cuantitativo pretende intencionalmente ‘acotar’ la información (medir con precisión las variables del estudio, tener ‘foco’)”* (Ferrado, M., Ibáñez, J. & Alvira, F. 2003. p9)

El carácter de la investigación es, en definitiva, cualitativo, pues busca descubrir y ampliar el sentido de las significaciones dadas a las acciones referentes al restablecimiento del orden público para el Gran Concepción, que se hayan generado en el contexto post terremoto.

### **Naturaleza:**

La naturaleza de la investigación es de **orden empírico**, pues se trabaja con las acciones y decisiones tomadas por personas consideradas relevantes por su cargo u ocupación al momento de la catástrofe, sin manipulación de la información ni de los contextos en que se generaron los fenómenos.

La elección del orden empírico por sobre el experimental responde a la imposibilidad de generar o replicar las condiciones de contexto (terremoto) que dieron lugar a las significaciones que se estudian. Así, la elección del orden empírico resulta ser la opción más coherente.

### **Objeto Social:**

El objeto de estudio se trabaja a partir del análisis sociológico de las significaciones obtenidas a partir de las entrevistas realizadas en torno a la catástrofe del 27/F 2010, utilizando un modelo teórico híbrido que mezcla distintas posturas teóricas pertinentes (Teoría del Estado, Teoría de los Medios de Comunicación y Teoría Fenomenológica).

Esto, tendiente al desarrollo de una sociología de la catástrofe, para lo que se analizan las percepciones sobre las acciones referentes al quiebre del orden público y su posterior reposición en el Gran Concepción.

#### **Marco o contexto:**

Por último, se define un *contexto de campo* para la investigación, ya que la recolección de las significaciones no se realiza en contextos o situaciones alterados por el investigador, es decir no se usaron contextos de laboratorio

#### **Técnica de recolección de datos**

Se ha entrevistado a actores relevantes, entre ellos, a funcionarios y autoridades de instituciones civiles y armadas. Además, a funcionarios pertenecientes a medios televisivos y radiales.

La metodología de recolección de datos primarios fue la **entrevista semi-estructurada**. Hernández, Fernández y Baptista (2003) en *“Metodología de la Investigación”* proponen que este tipo de entrevistas “[...] se basan en una guía de asuntos o preguntas [...] (en que) el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. 2003. p455). La ventaja que supone este tipo de entrevista por sobre otras, se expresa en la posibilidad de generar preguntas acordes a cada uno de los sujetos entrevistados, las que están, a su vez, determinadas por una pauta previamente establecida. Lo anterior permite mantener cierto control sobre los tiempos de la entrevista, considerando que dichos sujetos poseen limitaciones de tiempo que no permitirían realizar entrevistas demasiado largas. Con esto se

descartan las entrevistas de tipo abiertas que, debido a su forma, derivan, por lo general en diálogos extensos que podrían desviarse de los objetivos que la investigación requiere.

Por otra parte, se trabajo con preguntas de *estructura o estructurales* y preguntas para *ejemplificar*. Preguntas de estructura o estructurales en que *“El entrevistador solicita al respondiente una lista de ítems a manera de conjunto o categorías”* (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. 2003. p455). Estas preguntas resultan útiles para conocer la descripción de los procedimientos o pautas que habrían seguido los entrevistados en los contextos estudiados por la investigación. Preguntas de ejemplificación que *“Sirven como disparadores para exploraciones más profundas, en las cuales se le solicita al entrevistado que dé un ejemplo de un evento un suceso o una categoría”*. Estas preguntas cobran relevancia a la hora de conocer los sucesos que realmente ocurrieron en el contexto observado, al pesquisar las respuestas que efectivamente se dieron ante la situación de catástrofe estudiada, mediante los ejemplos de acción, propia o de otros, que puedan señalar los sujetos.

Finalmente este tipo de técnica de recolección nos permite indagar en las significaciones surgidas en los discursos de los entrevistados.

### **Universo**

Funcionarios y autoridades de instituciones civiles y uniformadas. Además, funcionarios provenientes de medios televisivos y radiales que hayan estado relacionados, directa o indirectamente, con las decisiones o acciones tomadas por la autoridad en materia de orden público en contexto del 27/F.

### **Muestra teórica**

Informantes claves, dependiendo de la posibilidad de acceder a ellos. Se genera una lista de posibles informantes a partir de la revisión de prensa, de *sujetos tipo* (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, Pilar. 2003. p 328) pertenecientes a los medios de comunicación, gobierno y/o instituciones de emergencia que hayan estado implicados en la toma de decisiones, acciones o construcción de opinión pública y que permitan profundizar la información requerida enriqueciendo su calidad.

Documentos de prensa posteriores al terremoto del 27/F 2010, que permiten contextualizar a los investigadores.

### **Tamaño de la muestra**

- **Fuentes primarias:** A partir de la generación de la lista de posibles entrevistados, se realizaron 15 entrevistas divididas entre funcionarios y autoridades de instituciones civiles y uniformadas. Además, funcionarios provenientes de medios televisivos y radiales.
- **Fuentes secundarias:** Se realizó una revisión de los diarios "La Cuarta", "El Mercurio" y "Diario el Sur", en el periodo de tiempo que abarca desde el día del terremoto hasta finales de Marzo del año 2010.

### **Logística del terreno:**

Para efectos de la investigación se efectuaron viajes al Gran Concepción, visitando las ciudades de Concepción y Talcahuano.

Se realizó un primer viaje en donde se estableció contacto con informantes para la investigación con los que se mantuvo un nexo vía correo electrónico. Estos, por el rol desempeñado, permitieron a la investigación, acceder a instituciones civiles, uniformadas y los medios de comunicación televisivos y radiales relevantes.

En el segundo viaje, a partir de los contactos generados en una primera instancia, fue posible realizar entrevistas a personajes que participaron de la toma de decisiones y/o acciones por parte del Estado en el contexto del 27/F, o que se vieron implicados en estas.

### **Recursos y medios**

| <b>Costos</b>            | <b>Unitario</b> | <b>Cantidad y/o Personas</b> | <b>Costos operativos</b> |
|--------------------------|-----------------|------------------------------|--------------------------|
| <b>Traslado</b>          | 80000           | 3                            | 240000                   |
| <b>Alojamiento</b>       | 90000           | 3                            | 270000                   |
| <b>Alimentación</b>      | 40000           | 3                            | 120000                   |
| <b>Materiales varios</b> | 0               | 0                            | 0                        |
| <b>Total</b>             | 210000          | 3                            | 630000                   |

Los costos de este trabajo tales como pasajes y viáticos para reuniones, son abordados por los propios investigadores. Por otro lado, se necesitan recursos para la lectura de textos o documentos que aborden temáticas relacionadas con la investigación, para esto se requieren impresiones, fotocopias e Internet. Todo lo que también costearán los investigadores, ya sea usando las impresiones que la universidad facilita a los estudiantes o financiando las necesidades que surjan.

## **Insumos de trabajo**

**Software de análisis cualitativo (Atlas ti):** Este permite la clasificación de las citas lo que luego fue utilizado en la construcción de las matrices de análisis.

**Grabadoras:** Permiten el registro de las entrevistas, para la posterior transcripción y análisis de la información recogida.

**Microsoft Word:** Facilita el manejo de la información recopilada, a través de la transcripción de entrevistas y la posterior presentación de resultados.

## **Plan de análisis**

Es a partir de lo anterior que, para la información recopilada mediante las técnicas de recolección descritas:

En primera instancia se realiza la transcripción de las entrevistas logradas, para luego realizar el proceso de selección de citas mediante el uso del programa Atlas-Ti. Lo anterior permitió la construcción de tendencias en las matrices de análisis, tendencias que están respaldadas por una cita representativa la que, a su vez está ligada a conceptos claves del marco teórico (sin excluir la generación de conceptos desde la cita), todo lo que se explica, dentro de la matriz en la columna "características". Finalmente, con esta información esquematizada realizó la escritura del análisis y presentación de resultados.

Lo anterior, se presenta en el siguiente formato:

| <b>Matriz de Análisis</b> |                 |      |                     |
|---------------------------|-----------------|------|---------------------|
| <b>Objetivo:</b>          |                 |      |                     |
| <b>Supuesto:</b>          |                 |      |                     |
|                           |                 |      |                     |
| Sub<br>Categor<br>ía      | Características | Cita | Conceptos<br>Claves |
| Tenden<br>cia:            |                 |      |                     |

## Presentación de resultados

A continuación se exponen los resultados arrojados por la investigación.

El análisis de la información obtenida, en primer lugar, implicó sistematizar los discursos contenidos de las entrevistas realizadas.

El trabajo de sistematización se realizó usando como herramienta matrices de análisis que ayudaron en la clasificación de las citas que fueron consideradas como relevantes para la investigación. Así, se generaron matrices específicas para cada objetivo propuesto. Lo anterior dio como resultado cuatro matrices de análisis, dentro de las que se especifica el objetivo al que pertenece con el respectivo supuesto que le acompaña.

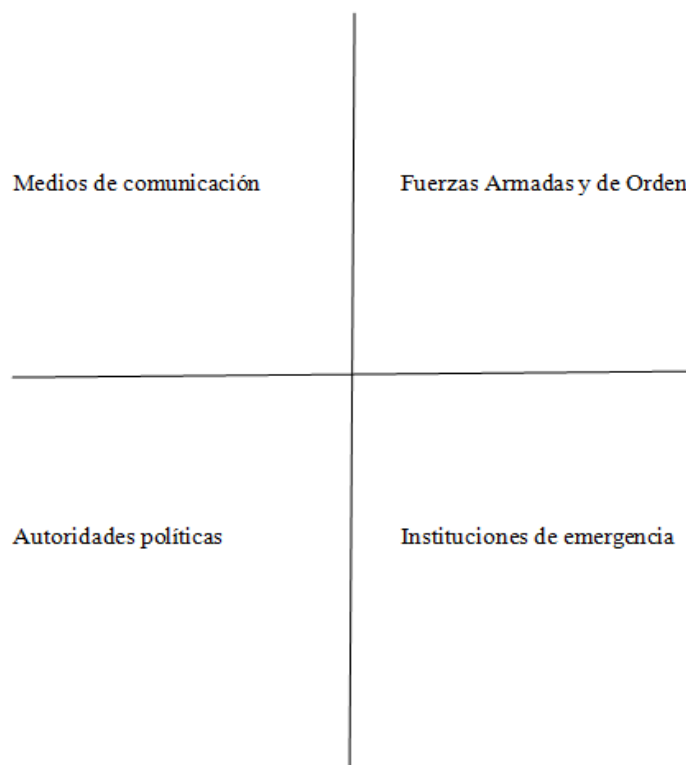
Por otro lado, compone la matriz una columna en que se explicita, a modo de sub categorías, las tendencias discursivas aparecidas en las transcripciones de la totalidad de los entrevistados para cada tema específico. A cada tendencia discursiva encontrada se le apareja, en una segunda columna, una descripción de las características generales de la cita seleccionada. Citas que se exponen en una tercera columna y que, a partir de una codificación, identifican el origen de la cita.

Así, para codificar se agrupó a los entrevistados según institución de pertenencia.<sup>5</sup> Lo que arrojó cuatro grupos distintos.

---

<sup>5</sup> La construcción de los grupos se realiza a partir de las funciones cumplidas por los entrevistados en el contexto de la catástrofe del 27/F en las instituciones a las que pertenecen. Así resultan cuatro grupos diferenciados, el primero de ellos está compuesto por funcionarios de Medios de Comunicación, entre los que se encuentran editores de prensa, conductores de noticias (televisivos y radiales), reporteros y camarógrafos, que cubrieron la noticia; el segundo grupo está compuesto por funcionarios de Fuerzas Armadas y de Orden, específicamente uniformados con rango de Teniente, Cabo, Sub-Oficial y Comisario que se encontraron en servicio al momento de la catástrofe; el tercer grupo se compone de funcionarios públicos, entre los que se cuentan los cargos de Intendente, Alcalde y Concejal, que desempeñaron funciones en el contexto de la catástrofe; finalmente, el cuarto grupo se compone

Lo anterior, se grafica en el siguiente esquema:



Con este esquema, las codificaciones asignadas fueron: "PM" para los Medios de Comunicación, "AU" para Fuerzas Armadas y de Orden, "AP" para Autoridades Políticas y "AE" para Instituciones de Emergencia.

Todas las matrices referidas se encuentran en los anexos de este texto.

Una vez elaboradas las matrices con la información sistematizada, en un segundo momento, se procede al análisis cualitativo de la información recabada y seleccionada.

Así, a partir de las citas, se elabora un relato analítico/teórico de la información, en el

---

de funcionarios de Instituciones de Emergencia, de orden Estatal y Civil, tales como Comités Municipales, Oficinas de Emergencia Regionales, Centro de Alerta Temprana y Cuerpo de Bomberos, que desempeñaron funciones dando respuesta a la emergencia.

que se relacionan las significaciones dadas a los temas consultados e indagados para los objetivos específicos con la teoría base de la investigación.

El tercer y cuarto momento presentan las conclusiones finales de la investigación.

Dentro del tercer momento se entregan conclusiones diferenciadas que cierran el análisis generado en cada objetivo. Éstas incluyen las reflexiones de los investigadores sobre los temas y preguntas que, en algunos casos, resulta interesante plantear y que muestran la fecundidad del tema tratado.

El cuarto y último momento entrega una conclusión final. A partir de esta conclusión se intenta dar cuenta del objetivo general que guió la investigación, y de las reflexiones y preguntas que la totalidad del tema abordado dejaron, abriendo, de paso, posibilidades de continuidad investigativa.

A modo de cierre se plantea la conexión entre el tema investigado y la importancia de desarrollar una sociología que investigue el efecto de las catástrofes en la sociedad, en particular, para la sociedad chilena.

Antes de entrar de lleno en el análisis de los resultados, es pertinente señalar la muestra utilizada.

De un total ideal de quince entrevistas, se logró realizar un total de trece, en la modalidad de entrevistas semi- directivas. En las entrevistas se utiliza el principio de saturación, que determina el desarrollo, profundidad y extensión de los temas. Lo

anterior, considerando la redundancia de los temas en los discursos como criterio de corte.

La muestra descrita se compone de cinco funcionarios pertenecientes a Medios de Comunicación, cuatro funcionarios de las Fuerzas Armadas y de Orden, dos funcionarios pertenecientes a Organizaciones de emergencia y 2 Autoridades políticas<sup>6</sup>.

A continuación se presenta el análisis de las significaciones obtenidas mediante las entrevistas realizadas a los sujetos señalados anteriormente y que entregaron datos relevantes para los objetivos de la investigación.

Esta indagación buscó significaciones dadas por los entrevistados respecto del actuar del Gobierno a cargo de la gestión del Estado en el contexto posterior al terremoto y tsunami de febrero de 2010, en particular sobre las decisiones y medidas adoptadas en torno al orden público. Lo que implicó en primera instancia buscar, en las rememoraciones de los sujetos entrevistados, relatos que describieran las impresiones dejadas por el evento natural, en particular, en lo referido a los daños físicos y emocionales.

Dada la magnitud del evento, la investigación asumió que los daños materiales dejados por el terremoto y posterior tsunami del 27/F 2010, en particular para el Gran Concepción, fueron relevantes en las significaciones de los entrevistados.

---

<sup>6</sup> Cabe señalar que no fue posible entrevistar a autoridades pertenecientes a la anterior administración de Gobierno, en ese entonces en manos de la Concertación de Partidos por la Democracia, puesto que la investigación se realizó en paralelo al proceso judicial que busca establecer responsabilidades sobre los eventos ocurridos.

Por lo anterior se trabajó en la apertura de las significaciones a partir de una pregunta general que invitara a recordar a los entrevistados. Consultados por las situaciones en que los sorprendió el terremoto, las memoraciones surgieron entregando luces de lo vivido.

Así, las primeras luces entregadas por todos los entrevistados apuntaron, sin excepción, hacia una descripción del contexto de daños materiales y pérdidas humanas dejadas por el terremoto y posterior tsunami. Las significaciones dan cuenta de la destrucción e impacto en las primeras impresiones:

*“Yo salí a ver cómo estaba Concepción, me empecé a encontrar con gente fallecida (silencio) eh... y con incendios, no había agua porque estaban todas las matrices de agua rota, se producía un incendio y se quemaba hasta el fin, entonces, explotaban los balones de gas, no, era bien, bien tremendo.”*

Lo anterior se entiende a partir de la magnitud del evento telúrico, el que es recordado por los entrevistados como uno de los eventos de mayor intensidad que recuerden, así este sismo se convierte en un evento particularmente significativo dentro de la historia sísmica del país .

*"Porque, además, ha sido uno de los terremotos más fuertes del último tiempo, desde el '85 no había nada así [...] entonces creo que de esta envergadura no habíamos tenido nada tan grande."*

Las significaciones dadas por los entrevistados al contexto que siguió al terremoto y posterior tsunami del 27/F, dan cuenta de una catástrofe que destruyó tanto el medio físico en el que se desarrollaron, como vidas humanas, lo que alteró las condiciones de subsistencia de la población. (Vargas, J. 2002)

Ahora bien, si lo que se esperaba encontrar respecto al contexto posterior al terremoto y tsunami del 27/F eran significaciones que hablaran de un daño físico y/o estructural de las ciudades, los entrevistados hacen referencia a significaciones que abordan los daños desde un componente emocional, el cual se experimentó en el contexto de la catástrofe. Lo anterior, es un hallazgo para la investigación.

Así, primero, un aspecto de importancia tocado por los entrevistados se refiere a la experiencia emocional que se vivió luego del sismo. Al indagar en esta experiencia los entrevistados refieren a un estado de shock en términos emocionales.

*“eeh... por... porque la gente ya estaba en estado de shock...”*

El componente emocional también se expresa en las significaciones de los entrevistados a partir de la inseguridad a la que estuvo sujeta la población. Factores como la suspensión de servicios básicos y el temor, en el contexto del 27/F, se presentan como causas de esta sensación.

*“...entonces como no había luz, de repente habían disparos y tú no sabías si el disparo era de los malos contra los buenos, de los buenos contra los malos o de advertencia, solo habían disparos, entonces, perfectamente en una de esas podías pegarle un balazo a alguien, empieza una escala de violencia que cuesta... que cuesta restituir...”*

Considerando el componente emocional que los entrevistados relacionan a la sensación de inseguridad a la que estuvo sujeta la población, las rememoraciones sobre el actuar ciudadano describen, por otro lado, conductas que le caracterizan. La falta de sentido común es transversal en las significaciones dadas por los entrevistados a las conductas que adoptó parte de la población. La irracionalidad que marca los actos de desordenes civiles (saqueos, incendios, vandalismo, aprovechamiento, etc.) vistos en las ciudades

más afectadas se explicaría por la falta de humanidad de las personas que participaron en los hechos que profundizaron la catástrofe.

*“Habían unos que se ponían a abrir los grifos y vendían el agua, esas cosas las vi, entonces es un poquito la miseria humana que sale y florece en una situación de catástrofe, o sea, hay gente que no tiene humanidad no má' po', punto, son aprovechadores, son oportunistas y van, van a abusar del, de, de la posibilidad de no sé (...) imagínate de que te servía una tele si no teni' ai luz eléctrica o llevarte una lavadora que -nosotros vimos en imágenes de televisión- pa' qué, pa' venderla después no má'.”*

Las significaciones anteriormente expuestas describen las condiciones que posibilitan el surgimiento del actuar de una Masa al dar cuenta de estados emocionales atípicos. Por otro lado, exponen las características de este actuar de la Masa, en el que las acciones colectivas se tornan más instintivas o irracionales en el contexto descrito. Así, el actuar de una parte de la población, que se dio a los saqueos y desordenes civiles, se enmarca, para los entrevistados, dentro de un sentimiento de afección que es denominado como shock, en el que se observan conductas grupales opuestas al actuar individual. (Martín Barbero, J. 1987).

Ahora bien, considerando el contexto descrito a partir de las significaciones que se dieron al post terremoto y tsunami, la investigación buscó indagar, en un segundo momento, en las significaciones dadas al actuar de las autoridades de Gobierno a cargo del Estado, en particular en relación a las acciones que buscaron, en las primeras horas y días, disminuir y enfrentar la situación de catástrofe evidenciada.

La indagatoria comenzó situando la rememoración de los entrevistados en torno a las funciones que desempeñaban al momento de la catástrofe. Esto permitió abrir el camino que entregó detalles sobre el funcionamiento en casos de emergencia o catástrofes de las

instituciones y organizaciones de pertenencia. Ello posibilita profundizar en las experiencias específicas vividas para este terremoto y tsunami, experiencias que grafican el actuar del Gobierno respecto de la función de resguardar el orden público que es potestad del Estado, con todo lo que esta labor conlleva.

Así, el análisis de las significaciones dadas por los entrevistados al actuar adoptado por la autoridad pública en torno a la reposición del orden luego del 27/F 2010, entregó a la investigación diferencias notorias en las valoraciones dadas al actuar gubernamental. La primera rememoración que entregó distinciones fue la evaluación a los Planes de Emergencia. Si bien se reconoce la existencia de estos planes en las diferentes instituciones y organizaciones del Estado, también se señala las falencias que estos presentaron.

*“O sea, está bien, tienes tu plan y todo el cuento, el plan, el plan de emergencia, tienes todo listo, pero te empiezan a fallar, te falla gente.”*

Una vez reconocidas las falencias que los Planes de Emergencia presentaron en el contexto del 27/F, los entrevistados señalan que la situación obligó a adaptar los Planes, adecuándolos a las necesidades y posibilidades dejadas por el momento.

*“Mira, más que improvisar, no tanto, pero sí adecuarse, sí porque a pesar de todo uno va haciendo las cosas y los procedimientos, los va haciendo igual, que no te da mucho margen a la improvisación, pero sí adecuar tus... es que es muy delgada la línea entre la improvisación eh... arriesgada a una adaptación consensuada de las cosas, no sé si me explico...”*

Si se considera una evaluación general al Gobierno a cargo de administrar al Estado en esos momentos, las significaciones muestran que sus representantes carecían de la

preparación necesaria para enfrentar este tipo de eventos, complicando la toma de las decisiones que, a juicio de los entrevistados, eran necesarias para el contexto.

*“Pero es que el Estado no estaba preparado po’, nunca habían programado esta situación, insisto no estaban preparados para la toma de decisiones.”*

Así visto, las significaciones dadas por los entrevistados evidencian la existencia de una preparación estatal ante casos de desastres naturales, es decir, se le reconoce al Estado su deber de prevención y reacción ante estos eventos. Sin embargo, esta preparación es cuestionada por los entrevistados para la administración de turno. La evaluación negativa señala la falta de preparación ante estos eventos. Con ello se entiende que la magnitud de los efectos dejados por el evento natural, está directamente relacionada con el nivel de preparación de quienes formaban parte de las organizaciones estatales llamadas a dar respuesta a la emergencia. (IASC. 2006)

Ahora bien, habiéndose expuesto las significaciones dadas por los entrevistados al actuar ante la catástrofe del Gobierno a cargo del Estado, cabe señalar que esta primera visión apunta de modo general hacia el actuar de éste, mientras que una segunda perspectiva presenta significaciones particulares a las organizaciones del Estado implicadas en la reposición del orden público. Así las significaciones abordan de manera particular a las organizaciones uniformadas de orden, a las organizaciones estatales de respuesta a la emergencia y a las autoridades de Gobierno. A modo de evaluación de la relación entre las organizaciones y el contexto de la catástrofe, todos los entrevistados la evalúan positivamente. Al verse consultados por el vínculo que su organización mantuvo con el contexto de catástrofe, se sostiene, por ejemplo:

*“Yo la evaluó positiva, muy positiva...”*

Con todo, se aprecia que los entrevistados realizan evaluaciones separadas para las distintas organizaciones que componen al Estado, lo que evidencia una evaluación al Estado no como un todo, sino que como una conjunción de distintos cuerpos con funciones diferenciadas y específicas (Kelsen, H. 2008). Mientras que por otro lado, esta evaluación también corresponde a la consecución de objetivos por parte del Estado y sus cuerpos, y con ello la consecución de las políticas públicas en materia de orden. (Nelson, B. 2001)

Una vez presentadas las significaciones que los entrevistados asignan al actuar del Gobierno a cargo de la administración del Estado, tanto en su generalidad, como en sus particularidades, cabe referirse a las significaciones dadas a una de las funciones específicas del Estado, la función de Control sobre la población, en particular ante la necesidad de restitución del orden público luego del terremoto y tsunami. Lo anterior resulta de importancia si se considera el desborde de las formas habituales de control enfrentadas al comportamiento de Masa descrito, el que, a partir de las características entregadas, posibilita un cuestionamiento a la capacidad de ejecutar la función de control asignada al Estado, por parte de las autoridades a cargo de su administración durante 2010.

Respecto del control del orden público, la medida que más generó actos de atención en los entrevistados y que surge fuertemente en sus rememoraciones es la declaración del Estado de Excepción Constitucional, la que cobra sentido cuando se ve sobre pasada la función estatal de control. Los entrevistados significan esta medida como necesaria y pertinente, lo que genera una positiva evaluación a su adopción.

*“...Entonces, con el Estado de catástrofe, ¡Claro! se ordenó el tema, se acabaron por lo menos los saqueos, se acabaron los incendios que eran injustificados, tuvimos protección 24/7 en los cuarteles...”*

Ahora bien, dentro de la evaluación, los entrevistados realizan críticas al modo en que fue declarado el Estado de Excepción Constitucional. La lenta adopción de la decisión es considerada como un factor condenable dentro del actuar de las autoridades.

*“Yo creo que estuvo lenta, a mi parecer, a nombre propio, creo que se pudo haber evitado mucho habiendo instaurado este Estado de Excepción Constitucional mucho antes, desconozco los motivos ni tampoco soy quien para enjuiciarlos, ni para dar un juicio de valor, pero creo que sí, efectivamente se debió haber puesto en marcha antes...”*

De esta manera, la función de control es reconocida en las significaciones de los entrevistados como un elemento fundamental para la restitución del orden público, es decir, se entiende que es rol del Estado el control de la población (Constitución Política de la República de Chile, 2004).

La coordinación entre las organizaciones del Estado, es la segunda función presentada, y se constituye como un factor importante en la restitución del orden público.

Así los entrevistados significan la labor de coordinación entre las organizaciones del Estado realizando distintas valoraciones, que van desde aquellas que consideran positiva la coordinación, hasta las que la consideran negativa, en el contexto del 27/F.

Para el primer caso se expresa la existencia de coordinación entre las organizaciones, rescatando la fluidez de esta misma, lo que da cuenta de una evaluación satisfactoria sobre la función de coordinación que rige al Estado.

*“...pero sí existió y hasta donde yo vi y pude percibir era fluida, es todo como lo que yo te podría decir...”*

Mientras que para un segundo caso, la evaluación resulta ser negativa, puesto que se considera que la relación entre organizaciones es ineficiente debido a la falta de coordinación entre ellas.

*“Pero aun así, yo diría que aquí todavía hay un problema grave y que es un problema de coordinación entre las instituciones, entre: Bomberos, Carabineros, las Fuerzas Armadas, en la ONEMI, las municipalidades; falta eh... trabajo conjunto, de preparación para reaccionar y coordinar...”*

Considerando todo lo anterior, los entrevistados evalúan el actuar del Gobierno de turno en el contexto del terremoto y tsunami poniendo el acento sobre la función de coordinar propia del Estado, la que distribuye el trabajo entre las distintas organizaciones que se implicaron en la catástrofe (Ministerio del Interior. 2013). La importancia asignada a esta función se refleja considerando que, independiente de la valoración que se haga del desempeño, se pone la atención en la coordinación vista entre las organizaciones que componen el aparato estatal.

La investigación plantea que los entrevistados significan de manera distinta a las organizaciones del Estado, es decir que las evaluaciones a éste no lo consideran como una entidad única, sino que se le entiende como una multiplicidad de instituciones y organizaciones con funciones diferenciadas que conforman en conjunto al Estado chileno. Con todo, se observa cómo efectivamente los entrevistados realizan ambos tipos de evaluaciones, por un lado se califica al Estado en su totalidad, señalando una falta de preparación de las autoridades de Gobierno ante la catástrofe, pero al recordar el rol de las organizaciones que componen al Estado por separado, resulta interesante ver que dicha evaluación se torna positiva. Así, la evidencia recolectada demuestra que efectivamente los entrevistados al evaluar en términos generales a la administración del Estado, es decir el Gobierno de turno, lo evalúan de manera negativa, mientras que al evaluar a las organizaciones que componen al Estado por separado, esto es considerando sus particularidades, la evaluación es de carácter positivo.

Con todo, la temática de las funciones del Estado arrojó hallazgos interesantes. El análisis permitió comprender que los entrevistados también significaron la relación de

coordinación que el Estado sostuvo con organizaciones externas al aparato estatal y que fueron necesarias para responder a la catástrofe, en este caso, la empresa privada. Así, la empresa privada es considerada como un factor importante a la hora de la restitución de las condiciones de normalidad luego del contexto del 27/F. Esta importancia es evaluada desde dos lugares, primero se entiende que el aporte de la empresa privada fue certero y eficiente. Así se valora como positiva la actitud adoptada por la empresa privada, la que se grafica en el aporte de recursos materiales y humanos destinados a ayudar a la población.

*“...pero el combustible estaba y eso es lo importante, lo que necesitábamos nosotros en ese momento ¿ah? Entonces la empresa privada, las maquinas estaba, porque fácilmente puede decir ‘sabes que yo no voy a trabajar, ¿estay loco?, al lado de la orilla del mar, no-no-no’, pero ellos fueron y vinieron, estaban.”*

Un segundo análisis del rol de la empresa privada apunta a los beneficios que la catástrofe implicó al mundo privado. A partir de las significaciones de los entrevistados se observa cómo la empresa privada pasa por un proceso de doble beneficio, donde no solo obtiene ganancias económicas en el contexto de la catástrofe, sino que también ve mejorada su imagen pública mediante la instauración del ideario de que sus acciones se corresponden con la idea de la Responsabilidad Social Empresarial.

*“Mira [...] la empresa privada es la que más ganó con este asunto, te lo digo porque que yo recuerdo más es o lo que no puedo olvidar es, lo tengo grabadito en mi cabeza, es todo lo, las licitaciones directas que se ganaron 1 o 2 empresas elegías a de’o, es decir, las empresas que entregan los materiales de construcción fueron elegidas a de’o. Una licitación no era previsible en ese minuto dicen las autoridades, pero pa’ mi sí creo que es una forma de hacerlo rápido y con diligencia y no porque tú eres esta empresa te voy a dar a ti la compra de todo lo que necesita el Estado, eso fue muy complejo, eh... hemos conocido en el trayecto de esto año que hubo mucho abuso en ese sentido, eh[...].”*

Presentadas las significaciones que los entrevistados asignan al contexto y a la acción de la administración del Estado respecto del 27/F, el indagar en torno a su actuar en

materia de orden público a partir de las significaciones que actores relacionados directa o indirectamente dan a las decisiones adoptadas, supone también abordar la relación que se dio entre Estado, medios de comunicación masiva y ciudadanía luego del terremoto. Siguiendo este razonamiento, la investigación se sitúa en el tema de la información, de su manejo y las negociaciones que existieron entre los distintos actores participantes dentro de esta área luego del terremoto y tsunami. Consultados por la coordinación existente, a la hora de manejar o emanar información hacia la ciudadanía, entre Estado y medios de comunicación, los entrevistados sitúan el discurso sobre la ausencia de información existente, relacionándolo directamente con las situaciones de pérdida de orden que vivió la ciudadanía.

*“Ah, tú dices, bueno era un caos, toda la gente se metía a los locales, aparte los supermercados, de las tiendas, locales chicos, fueron muchos saqueados, que no hay... que no hay una información, que no se informó eso acá a la ciudadanía, pero por ejemplo, haber locales de comida que no son tan conocidos pero esos igual los saquearon me entendís, relojerías, locales de ropa interior, también todo eso, todo esos sufrieron...”*

Lo anterior pone de manifiesto la importancia que los entrevistados asignan a la información en este contexto, significando su ausencia como factor a la hora de recordar los saqueos.

La ausencia de información mencionada anteriormente pone en discusión la importancia de la función de comunicar propia del Estado, especialmente importante en contextos de catástrofe. Considerando lo anterior, la relación entre Estado y medios de comunicación aparece como preponderante si se considera que son los medios de comunicación, asumiendo su masividad, un canal para emitir las informaciones que las autoridades de Gobierno consideren relevantes en el contexto. Con todo, los entrevistados, testigos privilegiados de las primeras coordinaciones informativas abren críticas al tratamiento

dado a información relevante, poniendo de relieve la incapacidad de cumplir la función de comunicar propia del Estado, por parte del Gobierno que en ese momento lo administraba.

*“O sea, mira si tú me preguntas eh (...) yo creo que todavía incluso que ellos y todos los que estuvimos en esa madrugada en la ONEMI eh (...) no había nada, no había información, no había nada, no había elementos con lo que trabajar, ni información con la que trabajar. Las propias gentes de las oficinas regionales no tenían información muy clara de lo que estaba pasando, por lo tanto, era muy difícil tomar decisiones, en las primeras horas...”*

De acuerdo a ello, resulta evidente la importancia que asume la función comunicativa del Estado para los entrevistados. En sus significaciones se aprecian críticas al incumplimiento del Gobierno respecto de esta función, puesto que se señala que no se entregó información clara a la ciudadanía. Lo anterior producto de la falta de información que, a su vez, se generó por la carencia de información existente dentro de las propias organizaciones del Estado.

Las significaciones negativas dadas por los entrevistados a la hora de evaluar el cumplimiento de la función comunicativa del Estado apuntan a evidenciar una falta de coordinación entre los servicios y ministerios que debían actuar, tomando decisiones e iniciativas destinadas a restituir el orden en el país (Ministerio Secretaría General de Gobierno, 2013), en el contexto posterior al terremoto y tsunami.

Respecto de la relación entre Estado y medios de comunicación, es posible distinguir al menos dos aspectos que resultan significativos para los entrevistados. En relación a la entrega de información, se sostiene que este vínculo se sustenta en base a la necesidad, tanto de las autoridades de la época como de los medios de comunicación, de obtener y entregar información sobre los hechos ocurridos en el contexto post terremoto y tsunami.

*“Sí, ellos venían, nosotros prácticamente no teníamos que buscarlos, las autoridades de hecho llegaban a Concepción, venían inmediatamente a la radio, tanto a recibir información como a entregar información.”*

Lo anterior, según las significaciones de los entrevistados, apunta a la importancia que tienen los medios de comunicación en contextos de catástrofe, al ser estos los principales canales de información sobre los disturbios y saqueos, que daban cuenta para este caso de la anómala situación en términos de orden. Es por esto que se plantea la existencia de un grado de influencia por parte de los medios de comunicación en las decisiones y medidas que tomó la autoridad.

*"Y si tomo eso y veo si influyó en las decisiones que tomaron las autoridades, me imagino que influyeron mucho, si a medida que nosotros mostramos lo que estaba pasando, también las autoridades tuvieron que recular en su decisión y tuvieron que implementar nueva, nuevas instrucciones y nuevas medidas también. Creo que fue súper importante lo que hicieron los medios. Más que otras veces, digamos..."*

En consecuencia, resulta pertinente para esta investigación analizar lo expuesto en las significaciones de los entrevistados sobre la relación entre los medios de comunicación y las autoridades a cargo del Estado. El análisis muestra un vínculo necesario y beneficioso para ambos ante la necesidad de buscar y entregar información en el contexto post terremoto. Lo anterior considerando la influencia que ejercen en la ciudadanía a través del tratamiento y la sobre exposición de ciertos hechos (Rodríguez, R. 2004).

Ahora bien, sobre los medios de comunicación masivos, los entrevistados hacen referencia a la relación de estos con la ciudadanía, significando que dicho vínculo expresa un grado de influencia en la visión y/o actuar de la población por parte de los medios. En particular, en lo referido a los disturbios o desórdenes producidos post terremoto y tsunami.

*“En el caso de Amaro Gómez Pablo, yo conozco a Amaro, me llevo muy bien con Amaro. Amaro, después que se pusieron a transmitir los saqueos por TVN, triplicaron*

*el índice de ataque, eso fue un error y por eso cortaron la cuestión de los saqueos, estaban saqueando en los Ángeles, que es una ciudad que no tuvo afectaciones del terremoto...”*

Se observa que los hechos expuestos por los medios de comunicación repercutieron en el actuar de la ciudadanía, lo que derivó, según los entrevistados, en la imitación de los disturbios y saqueos mostrados por los medios en zonas donde el terremoto y tsunami no afectaron tan intensamente. Lo anterior, permite observar cómo la ciudadanía, al recibir el mensaje de los medios de comunicación, en este caso particular, lo interpreta de tal manera que asume que las conductas de saqueo son también replicables para sus particulares contextos. Con todo, es un proceso de apropiación y re-interpretación del discurso mediático (Martín-Barbero. 1987) el que lleva a la población a asumir conductas de saqueo en zonas donde la magnitud de los eventos del sismo no fue tan devastadora como en el Gran Concepción. Esto muestra que, sumado a la suspensión de los medios habituales de control, la aparición de conductas irracionales inscritas dentro de un comportamiento de Masa es potenciado por el mensaje transmitido por los medios de comunicación, mostrando con esto el rol que los medios juegan en el proceso de apropiación y re-interpretación del contexto de catástrofe.

Considerando que la investigación indagó en la relación entre Estado, medios de comunicación y ciudadanía, con objeto de acceder a las significaciones dadas al actuar del Gobierno en materia de orden público y, suponiendo que esta relación habría sido dificultosa, se registró que los entrevistados significan la relación que existió entre la ciudadanía y los medios de comunicación con matices negativos, exponiendo dificultades que repercutieron en el contexto posterior al terremoto y tsunami. Por otro lado, para la relación entre las autoridades del Estado y los medios de comunicación también surgen dificultades, si se considera que la información necesaria y "masificable" no estuvo a tiempo o, directamente, no existió.

Por otra parte, luego que la investigación expuso, desde las rememoraciones de los entrevistados, en el contexto de daños dejado por el terremoto, las significaciones asignadas a las decisiones tomadas por las autoridades del Estado en materia de orden público y en las significaciones dadas a la forma en que el Gobierno de turno se relacionó con medios de comunicación y ciudadanía a la hora de manejar información relevante en el contexto post terremoto, es necesario, desde las significaciones de los entrevistados, identificar los paradigmas atribuidos al rol desempeñado por el Estado en materia de orden público, en particular en torno a los eventos posteriores al 27/F.

Así, la indagatoria comenzó por posicionar a los entrevistados en el tema de la ruptura del orden público para luego profundizar en los factores y/o actores a los que se atribuye su restitución.

La profundización anunciada entregó que las significaciones dadas al actuar estatal para la restitución del orden público sitúa a la idea del poder como un concepto central. Este poder es entendido por los entrevistados como un uso de la fuerza legítimo social y jurídicamente. Esto, considerando que los discursos apuntan a un uso de la fuerza avalado legalmente y legitimado en la incapacidad ciudadana de asumir responsabilidades sociales a partir de una falta de educación cívica. La fuerza estatal, en todas sus expresiones, resulta inevitable en un contexto como el vivido.

*"A qué estamos acostumbrados, al concepto de poder, o sea de que... de que la imposición por la fuerza, todavía no estamos acostumbrados creo a un tema de responsabilidades sociales o no se po', a un tema de educación ciudadana, estamos todavía acostumbrados al palo, un palo y se acabó, te digo y es cierto si coloca 'i un Carabinero, un militar en la calle con un fusil, 'ah ya'."*

Entonces, la legalidad del uso de la fuerza se ve justificada en el discurso de los entrevistados. Lo anterior, considerando que su uso está establecido, definido y avalado por la Constitución chilena.

*"...Carabineros tiene un objetivo y siempre lo va a cumplir, (...) la constitución nos dice, nos especifica en forma clara, cierto, cuál es nuestra función..."*

A partir de la legitimación dada al uso de la fuerza por parte del Estado, los entrevistados establecen distinciones a la hora de su empleo. Dependiendo del tipo de amenaza que altere el orden, el Estado posee cuerpos diferenciados en sus capacidades de respuesta (Carabineros y Fuerzas Armadas). Lo anterior, para el contexto del terremoto y tsunami, implicó el uso de todas las fuerzas en una misma tarea, lo que es significado como problemático por los entrevistados.

*"...el Ejército cuando sale a la calle, no son los Carabineros, ellos están acostumbrados a que les digan 'pacos tales por cuales', que los insulten, que no los respeten, que les digan 'no, no entren a robar' y entraban no más, les pasaban por encima; en cambio el soldado es distinto, está estructurado a que no, usted se pone acá y aquí no entra nadie, si tiene que matar 20 gallos, los mata, pero la cosa es que nadie entró a robarse nada; entonces eso es una forma, una estructura digamos, están hechos de esa forma, entonces por eso hay bastante temor a sacar a los soldados a la calle, porque no es llegar y sacarlos..."*

Las significaciones aportadas por los entrevistados sobre el paradigma del orden público, también implican describir algunas de sus características. Una de las principales particularidades surgidas en los discursos apunta a un funcionamiento centralizado del Estado. Lo anterior con un énfasis en el hecho de que el centralismo se refleja en la toma de decisiones, lo que se traduce en una priorización de las opiniones de las autoridades del Gobierno central para la toma de decisiones en las regiones.

*"Las autoridades nacionales son las que toman las decisiones y, en general, uno también se maneja mucho más con las autoridades nacionales y no tanto con las locales..."*

Por último en este tema, para el paradigma del orden público en el Estado, los entrevistados dan cuenta de los procesos de influencia política que rodean la pugna por el control del Estado. Esta influencia implica que las historias y pasados particulares de quienes participan en la disputa determinan la manera en que se da uso a la legítima fuerza del Estado.

*“... Y yo tengo gente de izquierda acá, amigas mías de izquierda que me decían: 'oye, yo nunca pensé decir esto, pero lo único que quiero es ver a los milicos en la calle', (Risas) porque es muy distinto cuando los militares salen a resguardar a la sociedad civil, a cuidarla, que cuando salen a tomarse el poder que le corresponde a la sociedad civil (Pausa), es distinto, es percibido, es distinto! Pero, yo creo que el gobierno, por historia, por vivencia, por la razón que sea, le tuvieron eso, como ese complejo, de no tomar esa decisión, por no- por no querer la foto...”*

Con todo, se observa cómo, a la hora de identificar y caracterizar los paradigmas sobre el orden público existentes en el Estado, los entrevistados centran sus significaciones sobre la idea del control. Señalando, a su vez, que el Estado ejerce éste control sobre la población para garantizar el orden en el país (Constitución Política de La República de Chile, 2004). Por otro lado, se da cuenta de características de funcionamiento propias del Estado, como, por ejemplo, lo centralizado de su actuar, las herramientas mediante las que lleva a cabo el control (esto es, Fuerzas Armadas y de Orden), los determinantes externos (como la política), finalmente, a partir de un concepto de control legitimado legal y socialmente. En otras palabras, las significaciones hablan de un paradigma estatal sobre el orden público entendido como una expresión de poder adscrita a las normas jurídicas que constituyen al Estado mismo (Kelsen, H. 2008). Considerando que la investigación supuso que la justificación al uso de la fuerza por parte del Estado se realiza desde la legalidad, se tiene que las significaciones de los entrevistados concuerdan con el supuesto, al poner el énfasis en las normas jurídicas que le regulan.

Luego, el trabajo de análisis de las entrevistas aportó discursos que entregaron significaciones que, superando lo inicialmente propuesto en torno al tema de los paradigmas sobre orden público asignados al Estado, resultan relevantes a modo de hallazgo.

El primero de ellos hace referencia a las relaciones o juegos de poder político que se dan en torno al manejo de la catástrofe y la normalización del funcionamiento social. Ligado

a la temática del orden público, los entrevistados significan la complejidad que el contexto político aportó al post terremoto y tsunami. El momento de transición de administraciones gubernamentales (de una coalición política a otra) desnudó la forma de operar de las luchas por el poder político dentro del aparato estatal, las que incluso en momentos de catástrofe se ponen en juego.

*“...porque después de eso 2 o 3 días después el Ministro(...) fue a Parral de nuevo a hacer como la inauguración o la entrega oficial de un CESFAM que se, (...) que estaba listo y que fue donde se trasladó provisoriamente el Hospital (...) en eso tú empiezas a darte cuenta de cuestiones de juego de poder y te cuestiona 'i, porque el Ministro, la verdá' ya no tenía mucho pito que tocar, no tenía muchas decisiones posibles de tomar tampoco, entonces...”*

Lo expuesto anteriormente permite observar que los juegos de poder operan incluso en momentos tan complejos como en una situación de catástrofe.

Por otra parte, en términos discursivos, los entrevistados recalcan el tema de la ausencia de organización social. Se aprecia que una de las explicaciones posibles a la pérdida del orden y al lento proceso de reposición del mismo surge al evidenciar la falta de articulación del tejido social, lo que potenció el desorden, según los entrevistados.

*“...Impuesta, obvio claro, por ejemplo si hubiésemos tenido conciencia ciudadana, nada de esto hubiese pasado, al contrario se hubiesen organizado los grupos intermedios, se hubiesen organizado las juntas de vecinos, los sindicatos y vamos ayudando y no estar robándonos entre nosotros...”*

Otro hallazgo se centra en la significación aportada por los entrevistados, donde consideran necesaria la participación ciudadana para un contexto de catástrofe, al evidenciar lo pernicioso que resulta la falta de organizaciones sociales fuertes, incluso a un nivel bajo o intermedio, como lo pueden ser las juntas de vecinos, que puedan

colaborar con el Estado cuando se trata de mantener o asegurar el orden público, especialmente en contextos de catástrofe como el estudiado.

Pasando a otro tema, los discursos se sitúan sobre el rol desempeñado por la empresa privada a la hora de la restitución del orden público. Los entrevistados significan la relación entre el Gobierno y la empresa privada destacando lo útil que esta relación resultó a la hora de dar muestras de normalidad, de restitución de orden. Con esto se ve cómo, parte de las funciones asignadas al Estado, son ocupadas por el mundo privado, lo que refleja un principio de subsidiaridad donde ciertas necesidades ya no son objeto de regulación por parte del Estado, si no que entran en la esfera de acción del mundo privado. Un ejemplo de esto, es la entrega de servicios básicos, labor que antes recaía en el Estado ahora es función de la empresa privada otorgarlos.

*“Es imposible, después hubo unas cosas que fueron extraordinariamente inteligentes, por ejemplo el comité de crisis de la compañía de electricidad empezó a dar la luz desde la periferia hacia al centro, yo me acuerdo que cuando fui a la sala, llego y veo los planos, ‘¡ya! tenemos luz acá’, y yo: ‘¿y nosotros?, tenemos a la radio acá en el centro, ¿el centro cuando?’, me dijeron: ‘no, no, no, primero tenemos que dar luz a la periferia para que vean que hay luz y crean que todo está con luz’, eso fue muy inteligente, porque le dieron luz a la periferia primero y después la gente pensaba que el centro también tenía luz, pero no tenía, fuimos los últimos en tener luz.”*

Así, la investigación presenta hallazgos interesantes. Las significaciones recogidas en los discursos de los entrevistados dan cuenta de un paradigma de orden referido al Estado que se ve permeado por organizaciones que no son parte constitutiva del aparato estatal. Así el paradigma de orden estatal, según los entrevistados se relaciona necesariamente con el contexto en el que se desarrolló el Estado y sus organizaciones.

## Conclusiones

La información recabada por la presente investigación, permite extraer conclusiones para cada uno de los objetivos propuestos. Estas se presentan en un mismo texto, siguiendo una coherencia que se corresponde con el orden de los objetivos específicos, lo que posibilita la generación de una conclusión final que dialoga con el objetivo general de la investigación.

La primera conclusión respecto del contexto, se construye desde la valoración de la "afección" que se desprende de las significaciones aportadas por los entrevistados al respecto, con esta idea se entiende la connotación negativa que los entrevistados asignan a lo vivido en el post terremoto y tsunami del 27/F. Dicha connotación se explica en lo afectada que resultó la población y la sociedad en general a raíz del evento natural (ya sea en términos físicos y/o estructurales, o en términos emocionales), donde toda valoración del contexto se basa en la percepción de un daño absoluto y a todo nivel.

Una segunda conclusión se desarrolla, en torno a la forma en la que los entrevistados justifican el daño que sufrió la sociedad por efectos del terremoto y posterior tsunami del 27/F. Esta justificación se hace en base a la magnitud del evento telúrico, el que es considerado como uno de los más fuertes del último tiempo, sin punto de comparación con otros sismos recientes en lo que respecta a magnitud y alcance territorial. En esta justificación se identifica una clara falta de autocrítica hacia la sociedad chilena, es decir, los daños dejados por el terremoto son solo entendidos en función de la magnitud y en ningún caso en relación con la preparación previa, aun considerando la condición de país sísmico que tiene Chile.

Como tercera conclusión de la investigación, es de interés el señalar que las significaciones de los entrevistados, respecto de la preparación que se asume ante eventualidades de catástrofe, expresan críticas que son mayoritariamente dirigidas hacia la administración del Estado. Lo anterior invisibiliza críticas hacia la propia sociedad civil, es decir, los entrevistados significan que es labor de las organizaciones que componen el Estado, y solo de estas, el prepararse ante los eventos naturales, desligando mayoritariamente de esta responsabilidad al conjunto de la sociedad. Se concluye de las significaciones aportadas por los entrevistados que es el Estado quien debe educar y prevenir mediante políticas públicas a la sociedad y no que sea ésta la que debe prepararse y estar alerta ante las amenazas naturales.

La siguiente conclusión se desprende de la evaluación que las significaciones de los entrevistados entregan al actuar de las autoridades del Estado. Interesante es el hecho de que esta evaluación pareciera realizarse en dos momentos bien diferenciados. En un primer momento de evaluación se considera al Gobierno y sus autoridades, en éste momento la calificación resulta ser preponderantemente negativa. En un segundo momento, la evaluación se realiza diferenciando a las organizaciones estatales que se encargaron de trabajar en la reposición del orden público. Aquí la evaluación resulta ser más bien positiva. Puede concluirse, a partir de la diferenciación entregada anteriormente, que en las significaciones dadas al actuar de las autoridades de Gobierno se aprecia cómo los entrevistados asumen la existencia de distintos cuerpos llamados a cumplir las múltiples funciones que dan forma al Estado, pero surge la pregunta de ¿Por qué estos cuerpos son evaluados de manera distinta cuando se piensan actuando en el contexto dejado por el terremoto y tsunami?, ¿Por qué cuando se evalúa el actuar

estatal, se obvia la pertenencia de estas organizaciones al mismo Estado al que se le significa negativamente en las rememoraciones de los entrevistados?

Otro elemento de importancia, que se desprende de las significaciones aportadas por los entrevistados, respecto del actuar del Gobierno en el control del orden público en el contexto del 27/F, tiene directa relación con la función de coordinar asignada al Estado. Se expresan respecto del cumplimiento de dicha función múltiples críticas, señalando diversos puntos en los que esta coordinación presentó falencias. Como elemento unificador de lo expresado al respecto, se sostiene que la labor de coordinar no fue abandonada por el Gobierno, sino que, en las significaciones de los entrevistados, se evidencia un reconocimiento a la intención de cumplir con su función, independiente del éxito que tuviera en ello.

Una sexta conclusión, desprendida de las significaciones que los entrevistados realizan de la acción de las autoridades del Estado en el contexto post catástrofe, permite entender la importancia que estos asignan al Estado como el principal mandatado a dar respuesta a la emergencia. Se asume desde la función de Control asignada al Estado, que es este quien debe garantizar el orden público y tomar acciones tendientes a la normalización de las condiciones de vida para la ciudadanía, lo anterior haciendo uso para ello de todas las herramientas que la Constitución le establece. Son pocos los entrevistados que le atribuyen a la ciudadanía un rol en el control del orden público.

En relación a la conclusión anterior, uno de los principales hallazgos de la investigación habla de la incapacidad del Gobierno de turno para dar respuesta a ciertas situaciones relativas a la restitución de la normalidad. Esta incapacidad es resuelta a partir de la relación que el Gobierno sostiene con la empresa privada, la que, según los

entrevistados, ve en esta relación una oportunidad económica. Temáticas que orbitan a la idea del orden público, como el abastecimiento de servicios básicos o la apertura del comercio, son usadas por la empresa privada como oportunidad de negocio. La incapacidad del Estado es un nicho para el mercado en el contexto de la catástrofe. Se genera lo que la investigación denomina "mercado de catástrofe", donde es posible pensar en cómo la empresa privada, utiliza las necesidades generadas en contextos de catástrofe como un momento para optimizar sus ganancias y expandir su capital. Resulta necesario preguntar ¿Ven las empresas privadas en los contextos de catástrofe, oportunidades para su crecimiento? y ¿Cómo utilizan las empresas estas oportunidades a su favor?.

Por otro lado, hay significaciones diametralmente opuestas. Estas hablan de la relación de la empresa privada a partir de la Responsabilidad Social Empresarial, lo que se valora positivamente en el contexto de normalización post catástrofe. Con todo, lo que resulta claro es que el mundo privado adquiere un rol importante al auxiliar al Estado en estas situaciones.

La octava conclusión presentada, se ubica en la temática de la comunicación. Así, asumiendo la existencia de un gran flujo de información posibilitado por el desarrollo tecnológico y, que la sociedad se encuentra inmersa en una abundante corriente de información, se tiene, para el contexto del 27/F, en las significaciones aportadas por los entrevistados, un panorama donde la información resulta escasa, volviéndose un bien muy apreciado al que la población no logra acceder. Su ausencia, en una sociedad acostumbrada a su abundancia, es una de las causantes de las sensaciones de inseguridad en la ciudadanía.

Con todo, es aún posible inferir otra conclusión al respecto. Se observa como relevante el que las mismas organizaciones sociales no tuviesen canales para la recolección y difusión de información. Esto indica síntomas de una sociedad civil poco organizada que depende enteramente de las informaciones emanadas por el Gobierno y/o transmitidas por los Medios de Comunicación. Cabe cuestionar respecto de la sociedad chilena ¿Existe empoderamiento en la sociedad civil frente a la necesidad de informarse usando las tecnologías actuales?, ¿Es la sociedad chilena una sociedad subsidiaria del Estado y los Medios a la hora de informarse, en particular, en contextos de emergencia? Los discursos analizados en esta investigación apuntan hacia una respuesta negativa a estas interrogantes. Esto, pues los entrevistados entienden que la sociedad civil delega las funciones comunicativas completamente en el Estado o en los Medios de Comunicación, sin cuestionar la necesidad de que exista una organización social que pueda cumplir esta función o al menos una similar.

Otro hallazgo que se ubica sobre la temática de la comunicación, refiere a la existencia de una relación entre los Medios de Comunicación y la ciudadanía. La construcción teórica de la investigación permite comprender esta relación como un proceso de mediaciones, donde los receptores del mensaje, en este caso la población, lo reinterpretan y lo significan de maneras particulares. Aún así, resulta pertinente señalar que estas mediaciones se realizaron con la escasa información circulante en el contexto, es decir, perfectamente estas significaciones pudieron haberse producido en base a una información inexacta emanada por los Medios de Comunicación. Con todo se observan procesos de circulación de la información entre emisores y receptores donde ambos actores significan la información, lo cual fue fundamental para el contexto del 27/F, ya que como se vio, los medios de comunicación fueron factor importante a la hora de

visibilizar ciertas conductas de desorden público entre la población, información que la ciudadanía significó de distintas maneras, generando conductas de imitación o de alarma en distintos lugares.

También respecto de la información, se infiere que, mientras más cerca a la catástrofe (temporalmente hablando) estuvo el actuar del Gobierno, este cumplió de peor manera su labor comunicativa, siendo en los momentos posteriormente inmediatos a la catástrofe donde la administración del Estado cesa esta labor comunicativa hacia la población, debido, principalmente, a dos factores, el primero es la imposibilidad de emitir comunicados debido a la ausencia de condiciones materiales que lo permitieran. El segundo factor se refiere a la imposibilidad del propio Gobierno de turno para entregar informaciones correctas, imposibilidad que se provoca debido a la falta de información dentro de los mismos organismos estatales, los que se encontraban incomunicados entre sí. Con todo, se tiene entonces un Gobierno que por momentos queda sin poder cumplir la función comunicativa del Estado, lo que significa el no dar cumplimiento a las obligaciones que le componen.

Los paradigmas de orden que se encuentran presentes en el Estado, también son significados por los entrevistados en sus memoraciones. Una primera conclusión sobre este tema permite entender lo preponderante que se torna la idea de legalidad, ya que en esta encuentra el Estado la legitimación para el uso de la fuerza. Así visto, específicamente para el control del orden público, esta conclusión resulta de vital importancia ya que permite entender que el uso de la fuerza por parte de la administración del Estado no es problematizado desde una visión crítica, ni se lo cuestiona en función de si es justo o no su uso, sino que es siempre aceptado, e incluso

elogiado, mientras se encuentre dentro de lo legalmente establecido. El concepto de legalidad torna como punto importante en las significaciones dadas a los paradigmas de orden, entendiéndose que estos paradigmas están ya expresados en la legalidad y que es labor del Estado hacerlos cumplir.

Otra conclusión que se desprende sobre orden público, construida en base a la observación de las significaciones entregadas por los entrevistados, permite caracterizar este paradigma. Interesante es ver que el paradigma de orden para el Estado es fuertemente ligado a las herramientas de control, principalmente sus herramientas más explícitas, esto es, las leyes y los cuerpos uniformados del Estado. En consecuencia, al paradigma de control se lo reconoce desde una acción explícita y represiva sin reconocérsele formas más sutiles, como la inculcación de valores o normas de conducta.

Siempre en el tema del paradigma del orden, se observa el rol que la política juega al respecto. Ésta es capaz de dialogar con los paradigmas. En este diálogo, si bien no se aprecia que la posición política que se asiente en el gobierno sea capaz de modificar el paradigma, sí sería capaz de interpretarlo de maneras distintas. Con todo, la valoración que se hace de los paradigmas de orden ya expuestos cambia según el respectivo gobierno y, por ende, el énfasis y la forma de hacerlos cumplir también cambia.

Otra conclusión respecto de la política y los paradigmas de control, revela al Gobierno, como administrador del Estado, como un elemento en disputa política. Esta disputa, entendida desde la construcción teórica de la investigación, no es otra cosa que una disputa más dentro de la lucha de clases. Así visto, el contexto de la catástrofe del 27/F se impone como un momento en el que se visibilizan concepciones fundamentales de la

idea del Estado, donde se lo asume como un ente controlador y poseedor del poder y las herramientas de fuerza, y en donde queda más claro que nunca, la usurpación por parte del Estado, de la facultad del uso de la fuerza inherente al pueblo. El Estado justifica esta usurpación, atribuyéndose la condición de aparato garante de la seguridad y la paz social.

Un último hallazgo encontrado respecto del paradigma estatal de orden apunta a la mantención del orden y el rol de la empresa privada en esta tarea. Se observa como la idea del orden no se presenta como labor privativa del Estado, es decir, su mantención y restitución también se da en conjunto con el mundo civil. Para ser coherente con el paradigma de orden existente en el Estado, éste se ve obligado a delegar funciones (como la reposición de ciertos servicios básicos que aseguran calma y seguridad a la población) en instituciones del mundo civil como lo es la empresa privada. La mantención del orden no es ya, en su absoluta totalidad, potestad del aparato estatal, si no que se convierte, aunque minoritariamente, en una labor conjunta entre el Estado y la sociedad civil.

## Conclusión General

Quien haya vivido el terremoto del 27 de febrero de 2010, comprenderá las muchas consecuencias que éste provocó en la vida de los chilenos. Muchos fueron los trastornos en la vida cotidiana, los que, a su vez, afectaron a diversas esferas de la vida social. Con esto, muchas realidades fueron develadas. Mas, esta investigación decidió situarse sobre una esfera en particular, el aparato estatal. Así, a la hora de finalizar un proceso de diálogo y reflexión en torno al actuar del Estado para la restitución del orden público luego del terremoto y tsunami, que implicó conocer múltiples informaciones, opiniones y discursos, abriendo, de paso, las significaciones que sobre los hechos se guardan, resulta importante, en una última reflexión, cuestionar los saberes adquiridos y plasmados en esta investigación. Así, considerando que el Estado es el principal componente de esta investigación, cabe cuestionar ¿qué devela sobre él la catástrofe? Responder esta interrogante parece ser un buen inicio para una conclusión final.

Un camino posible para dar respuesta a la pregunta pasa por entender a la catástrofe como un momento en que, para las distintas facetas del Estado, se ponen en entredicho las reales capacidades del aparato estatal para responder ante una catástrofe.

El evidenciar esta realidad, permite ver que el Estado, a partir de sus incapacidades, debe necesariamente relacionarse con la Empresa Privada, puesto que es esta última un gran aliado a la hora de dar respuesta oportuna a las problemáticas que el Estado no es capaz de solucionar.

Evidenciar lo anterior, lleva a cuestionar ¿cuál es la naturaleza de esta relación? ¿qué es lo que realmente la motiva? La respuesta más simple hablaría de lo evidente, esto es, la empresa privada posee medios y recursos de los que el Estado carece.

Lo anterior plantea otra pregunta ¿Por qué el Estado carece de estos recursos? Una respuesta posible implica considerar que el Estado chileno, en su afán modernizador, ha ido desligándose de varias áreas de la vida social en las que antes mantenía participación. Desprendiéndose de esto, el que la capacidad de respuesta estatal ante una catástrofe podría haber disminuido en relación a las que en un pasado mantuvo. Esta capacidad ha sido ocupada en parte por la Empresa Privada, la que surge como solución para las necesidades de la ciudadanía, entre las que se cuenta, la necesidad de socorro ante una catástrofe.

Lo anterior, a juicio de los investigadores, muestra algo interesante. La catástrofe evidencia claramente la existencia de una relación que tiene a la base una complementación mutua. Esta última es parte constitutiva tanto del Estado como de la Empresa Privada y se entiende como una relación de subsidiaridad, donde esta última ocupa espacios en los que el Estado ha perdido presencia.

La relación evidenciada lleva a cuestionar: ¿qué lazos unen ambas esferas?

La idea anterior induce a error. La relación evidenciada presupone que lo que se une son dos esferas que, independiente de la catástrofe, van por caminos paralelos. Mas, lo que en el fondo evidencia no es una unión si no que una condición de pertenencia a un mismo grupo, a un todo común.

Así, ambos grupos de poder, uno con poder político y otro con poder económico, provienen de un lugar común, de una misma clase, la clase dominante.

Entonces, una situación de catástrofe permite visibilizar con mayor claridad la pertenencia del Estado a la clase dominante.

A partir de lo anterior, cabe preguntar, ¿por qué un contexto de catástrofe visibiliza esta relación de pertenencia? Para lo anterior es necesario entender que el contexto de catástrofe es fértil a la hora de obtener nuevas formas de dominación política que

permitan profundizar la efectividad de lo que el marxismo denomina *aditamentos materiales* (Lenin, V. 1974. p.10), los que se entienden como instituciones coercitivas de todo tipo, mas, la temporalidad de las catástrofes, generalmente de corta duración, obliga al rápido actuar si se busca obtener o profundizar el dominio. Lo anterior incluso a costa de evidenciar las relaciones veladas.

El contexto del 27/F, se presenta como un buen ejemplo de esto. La investigación arrojó significaciones que re-legitiman el uso de la fuerza por parte del Estado, justificando incluso medidas como el Estado de Excepción Constitucional, que implica la suspensión de los derechos fundamentales al arbitrio del Estado. Evidenciando una mejora de los *aditamentos materiales*(Lenin, V. 1974. p.10 ), del Estado chileno.

Otro ejemplo sobre lo mismo surge de las significaciones que evidencian una mejora en la valoración que la población tiene sobre las Fuerzas Armadas y de orden, esto es, en términos marxistas, sobre los elementos de fuerza del poder del Estado.

Por otro lado, se ve cómo el Estado, herramienta de la clase burguesa para la mantención de su condición de privilegio y poder, promueve iniciativas de empoderamiento en la población que le son funcionales y útiles, descartando aquellas medidas que empoderan a la ciudadanía de manera tal que pueda dar respuesta a sus necesidades, sin la intervención de la clase dominante, incluso para casos tan extremos como lo es una catástrofe.

El comprender que la clase dominante posee el poder económico y político permite entender el despliegue de un paradigma de orden en el Estado que, entre otras cosas, le garantiza, a partir de las leyes que ella misma dicta, el legítimo uso de la fuerza en defensa de sus intereses.

La investigación arrojó información concordante con lo anteriormente expuesto. Al observarse cómo, para el control de la catástrofe del 27/F, el actuar estatal siempre

avanzó desde una lógica represiva. Mas, antes, durante o después de la catástrofe, la lógica preventiva y educativa no fueron prioridad. Lo que a juicio de los investigadores demuestra un énfasis de lo represivo por sobre un empoderamiento de la población que apuntara a la prevención o educación, lo que evidencia su inscripción dentro de la lucha de clases.

Todo lo anterior lleva a concluir que el éxito de la clase dominante es invisibilizar ante la población, la relación existente entre el poder político y el poder económico, escondiendo en último término, el origen de clase de sus intereses. La importancia de la catástrofe radica en ser un momento que permite visibilizar la lucha de clases que subyace escondida en la noción de Estado, momento en el cual se abre la posibilidad de problematizar la condición de clases oprimidas y dominantes, pudiendo entonces agudizar las contradicciones de clase.

Con todo, una segundo momento de la interpretación de la catástrofe es el que a pesar de entenderla como una oportunidad para la clase dominante, también la ve como una oportunidad para la clase oprimida, ya que al generar pequeñas grietas en el aparataje ideológico de dominación, estas permiten mirar directamente las dinámicas que le constituyen y dentro de las que se desarrolla, entregando herramientas útiles para comprenderle y desde ahí enfrentar la lucha de clases que sigue estando a la base de la sociedad.

Como reflexión final, no puede dejar de expresarse la intención y el deseo de que la presente investigación contribuya al desarrollo de una línea investigativa en torno al tema de las catástrofes que aporte con nuevos conocimientos a la disciplina sociológica.

La presente investigación abre el camino a nuevas interrogantes. Conocer la relación del Estado con otras situaciones que han sido consideradas como catastróficas a lo largo de nuestra historia es una tarea necesaria, más aun si se consideran las características naturales de la región. Estudiar estos fenómenos permite siempre aumentar las posibilidades de dar una mejor respuesta, al impredecible pero inevitable próximo evento natural.

La Sociología de la Catástrofe, se constituye no solo como un desafío sociológico, sino también como una necesidad.

## Bibliografía

- Canales, M. (2006) Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios. Editorial LOM.
- Bitran, D. (1998) “*Análisis costo- efectividad en la mitigación de daños de desastres naturales sobre la infraestructura social*”. Ed. CEPAL. México.
- Directrices Operacionales del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre la protección de los Derechos Humanos en situación de desastres naturales. (2006) “Protección de las personas afectadas por los desastres naturales”.
- Ferrado, M., Ibañez, J. & Alvira, F. (2003) El análisis de la realidad social. Metodos y técnicas de investigación. Editorial Alianza.
- Hernández, R., Collado C. y Lucio P. (2003) “*Metodología de investigación*”. Ed. McGraw-Hill. México.
- Instituto de asuntos públicos. (2006) “Políticas sociales: conceptos y diseño. Marco de referencia”. Chile.
- Kelsen, H., (1966) “Teoría pura del derecho” Editorial universitaria de Buenos Aires. Buenos Aires, Argentina.
- Laheras, E. (2002) “Introducción a las políticas públicas.” Breviarios, Fondos de Cultura Economica. Chile.
- Lenin, V.I. (1974) “El Estado y la revolución” Ediciones en lengua extranjera.
- Martín-Barbero, J. (1987) “De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía.”
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2010) “Plan de reconstrucción MINVU: Chile unido reconstruyendo mejor”.

- Manual de introducción a la sociología, CPU, (1989)
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2010) “Plan de reconstrucción del borde costero en las regiones de O’higgins, Maule y Bio-Bio”.
- Ministerio del interior y Dirección Nacional de Seguridad Pública. (2010) “Prevención del delito en la reconstrucción. Recomendaciones de diseño urbano seguro para la normalización de las ciudades”.
- Palma, E. (2012) “Estado y planificación: el caso de Chile”. Santiago, Chile. 2012 [s.n].
- Programa de Reconstrucción Terremoto y Maremoto. (2010) “Plan de reconstrucción terremoto y maremoto del 27 de febrero del 2010”.
- Rojas, C., Muñiz, I. & García, M., (2009) “Estructura Urbana y policentrismo en el área metropolitana de Concepción.” Revista EURE, XXXV, 47-70.
- Rodríguez, R. (2004) “Teoría de la Agenda Setting”. España: Observatorio Europeo de Tendencias Sociales, Universidad de Alicante.
- Sierra, R. (2001) Técnicas de Investigación Social. Teoría y Ejercicios. Editorial Paraninfo.
- Schutz, A. (1993) *“Fenomenología del mundo social. Introducción a la sociología comprensiva”*. Ed. Paidós. Barcelona.
- Taylor, S. J. y Bogdan, R. (1990) “Introducción a los métodos cualitativos de investigación.” Ed. Digital. Buenos Aires.
- Tomassini, L. (1992) “Estado, gobernabilidad y desarrollo”. Santiago, Chile: Cinde, 1992.
- Valero, A. (2005) *“Usos y perspectivas sociológicas de la entrevista como técnica de investigación social”*. Revista de estudios jurídicos, económicos y sociales, vol.3. Madrid.

Artículos electrónicos:

- Biblioteca Nacional del Congreso de Chile (2006) Extraído de [www.bcn.cl/carpeta\\_temas/temas\\_portada-2006.07.25.7747914711](http://www.bcn.cl/carpeta_temas/temas_portada-2006.07.25.7747914711)
- Giménez, G. (1997) Extraído de <http://www.paginasprodigy.com/peimber/BOURDIEU.pdf>
- Vargas, M & Mercado, E. (Año desconocido) Extraído desde [www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p14.5.htm](http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p14.5.htm)
- Inter-Agency-Standig-Committee (2006.) Extraído desde <http://www.politicaspUBLICAS.net/panel/desastres/ddhh-y-desastres/484-terremoto-ddhh.html>
- Herbert, D. & Maschner, G. (1996.) Extraído de: [www.oxfordreference.com/views/ENTRY.html?subview=Main&entry=t136.e0289](http://www.oxfordreference.com/views/ENTRY.html?subview=Main&entry=t136.e0289).
- Nieto, C. (2001). Extraído de: <http://www.editorial-club-universitario.es/pdf/235.pdf>
- Moreno, E. (1989) “Manual de introducción a la sociología”, cpu . Extraído de: [http://www.lapaginadelprofe.cl/sociologia/controlsocial/controlsocial.htm#\\_ftn5](http://www.lapaginadelprofe.cl/sociologia/controlsocial/controlsocial.htm#_ftn5)
- Nelson, B. (2001). Extraído de: Biblioteca Nacional de Chile 2006.

## ANEXOS<sup>7</sup>

### Lista de posibles entrevistados

1. Philip Duran
2. Mónica Rincón
3. Jorge Cabezas
4. Michael Müller
5. Carlos Maldinic
6. Bosco Pesse
7. Guillermo Ramírez
8. Edmundo Pérez-Yoma
9. Francisco Vidal
10. Jacqueline Van Rysselberghe
11. Patricio Rossende
12. Fabián Álvarez
13. Marcelo Rivera
14. Miguel Ángel Castro
15. Igor Garafulic
16. Pablo Sabaj
17. Juan Buono Cuore
18. Patricio Vergara
19. Jaime Tohá
20. Laura Albornoz

---

<sup>7</sup> Durante el transcurso de la investigación el proceso de recolección de datos generó diversos documentos, entre ellos transcripciones de entrevistas, notas de campo, fichas bibliográficas con la revisión de prensa escrita, matrices de análisis y listas con posibles entrevistados. Por razones de formato, en el presente anexo se adjunta: la primera lista de posibles entrevistados y la matriz de análisis.

21. Oscar Izurieta
22. Cristian Le Dantec
23. Juan Carvajal
24. Rodrigo Peñailillo
25. 14.- Miguel Fuente Alba
26. Yakcich Furch
27. Javier Meneses
28. Carlos Chacabuco
29. Jorge Benegas.
30. Eduardo Fuentes.
31. Juan Rayo
32. Hernán Angulo
33. Ximena Hassi Thumala
34. Gastón Saavedra
35. Mayor Iván Aguilera Bascuñan
36. Oscar Ferrel
37. Claudio Arteaga
38. Eric Aedo
39. Carmen Barra
40. Lorena Muñoz
41. Alberto Colville
42. Eduardo Aguilera
43. Alberto Maturana
44. Guillermo Cáceres
45. Marcelo Rivera

46. Alejandro Navarro
47. Clemira Pacheco
48. Claudio Lapostól Vargas
49. Renato Predes
50. Flor Wiesner
51. Paula Becker .- General Juan Miguel
52. Fuente-Alba Poblete
53. Rector Sergio Lavanchy
54. Patricio Kuhn
55. Sergi Baeriswyl
56. Andreas Hein
57. Carlos Ilufi Rodríguez
58. Magdalena Matte
59. Rodrigo Peñailillo
60. Héctor Espinoza
61. Hermes Soto

## Matriz de Análisis

| Matriz de Análisis 1   |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <p><b>Objetivo:</b> Describir, a partir de las significaciones de los entrevistados, el contexto de daños dejado por el terremoto del 27/F.</p>                      |   |  |   |
| <p><b>Supuesto:</b> Los daños materiales dejados por el terremoto y posterior tsunami del 27/F 2010, son relevantes en las significaciones de los entrevistados.</p> |   |  |   |
| Sub<br>Categoría   | Características   | Cita   | Conceptos<br>Claves   |
| Tendencia:<br>Contexto de<br>daños   | <p>Acá se expresa la magnitud del evento telúrico, el que es considerado un evento destacable dada su intensidad.</p> <p>Se expresa que el daño dejado por el terremoto también se manifiesta en la dimensión emocional de la población, a juicio de los entrevistados.</p> | <p><i>(AP) “Yo salí a ver como estaba Concepción, me empecé a encontrar con gente fallecida (silencio) eh... y con incendios, no había agua porque estaban todas las matrices de agua rota, se producía un incendio y se quemaba hasta el fin, entonces, explotaban los balones de gas, no, era bien, bien tremendo.”</i></p> <p><i>(PM) “Porque, además, ha sido uno de los terremotos más fuertes del último tiempo, desde el '85 no había nada así [...] entonces creo que de esta envergadura no habíamos tenido nada tan grande.”</i></p> | <p>-Catástrofe<br/>- Daños físicos/estructurales<br/>-Pérdidas humanas</p> <p>-Catástrofe<br/>-Intensidad</p> |
| Magnitud del   | Se hace referencia al contexto de inseguridad   | <i>(AU): “eh... por... porque la</i>   | -Masa<br>-Estado de   |

|                              |   |  |   |
|------------------------------|---|--|---|
| terremoto                    | dejado por el terremoto, el que no permitía tener seguridad sobre quién y para qué se actuaba ante la violencia que acompañaba las primeras horas, en particular a partir de la caída de servicios básicos.   | <i>gente ya estaba en estado de shock...”</i>  | shock                                       |
| Hallazgo:<br>Shock emocional | Se grafican algunas de las conductas que se consideran como comportamientos de masa, señalándose características tales como la irracionalidad del actuar de la población o el aprovechamiento que marcó las acciones tomadas por parte de la población.   | <i>(AP)“...entonces como no había luz, de repente habían disparos y tú no sabías si el disparo era de los malos contra los buenos, de los buenos contra los malos o de advertencia, solo habían disparos, entonces, perfectamente en una de esas podías pegarle un balazo a alguien, empieza una escala de violencia que cuesta... que cuesta restituir...”</i>          | -Masa<br>-Violencia                         |
| Inseguridad                  | Se hace referencia al contexto de inseguridad dejado por el terremoto, el que no permitía tener seguridad sobre quién y para qué se actuaba ante la violencia que acompañaba las primeras horas, en particular a partir de la caída de servicios básicos. | <i>(AP)“...entonces como no había luz, de repente habían disparos y tú no sabías si el disparo era de los malos contra los buenos, de los buenos contra los malos o de advertencia, solo habían disparos, entonces, perfectamente en una de esas podías pegarle un balazo a alguien, empieza una escala de violencia que cuesta... que cuesta restituir...”</i>          | -Masa<br>-Violencia<br>-Masa                |
| Conducta de masa             | Se hace referencia a aquellas conductas que productos de la irracionalidad y el aprovechamiento, son catalogadas como Masa.   | <i>“Habían unos que se ponían a abrir los grifos y vendían el agua, esas cosas las vi, entonces es un poquito la miseria humana que sale y florece en una situación de catástrofe, o sea, hay gente que no tiene humanidad no má’ po’, punto, son aprovechadores, son oportunistas y van, van a abusar del, de, de la posibilidad de no sé (...) imagínate de que te</i> | -<br>Irracionalidad<br>-<br>Aprovechamiento |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  | <i>servía una tele si no tení'ai luz eléctrica o llevarte una lavadora que -nosotros vimos en imágenes de televisión- pa' qué, pa' venderla después no má'."</i> |  |
|--|--|--|--|

## Matriz de Análisis 2

**Objetivo:** Analizar las significaciones dadas por los entrevistados al actuar adoptado por la autoridad pública que buscaron la reposición del orden luego del 27/F 2010.

**Supuesto:** La evaluación de los entrevistados al actuar del Estado, es diferenciada para sus distintas instituciones

| Sub Categoría                          | Características   | Cita  | Conceptos Claves   |
|--|---|---|--|
| Tendencia:<br><br>Planes de emergencia | Luego de señalar la existencia de planes de emergencia, se encuentran dos posturas en las significaciones de los entrevistados. Las primeras significaciones se sitúan en la vulnerabilidad de los planes, esto implicó, según sostiene los entrevistados, la adaptación de los planes al contexto. | (AE) <i>“O sea, está bien, tienes tu plan y todo el cuento, el plan, el plan de emergencia, tienes todo listo, pero te empiezan a fallar, te falla gente.”</i><br>(AU) <i>“Mira, más que improvisar, no tanto, pero sí adecuarse, sí porque a pesar de todo uno va haciendo las cosas y los procedimientos, los va haciendo igual, que no te da mucho margen a la improvisación, pero sí adecuar tus... es que es muy delgada la línea entre la improvisación eh... arriesgada a una adaptación consensuada de las cosas, no sé si me explico...”</i> | -Catástrofe<br>- Plan de emergencia<br>-Falta de personal<br><br>-Catástrofe<br>-Plan de emergencia<br>- Responsabilidad |
| Acción estatal sobrepasada             | Se sostiene por parte de los entrevistados que la acción del Estado se vio sobrepasada por el contexto, y por lo tanto, hizo difícil su accionar.   | (AE) <i>“Pero es que el Estado no estaba preparado po’, nunca habían programado esta situación, insisto no estaban preparados para la toma de decisiones.”</i>  | -Catástrofe<br>-Falta de preparación<br>-Política social (Estado no cumplió con esto)                                    |
| Evaluación                             | Los entrevistados advierten   | (AU) <i>“Yo la evaluó positiva, muy positiva...”</i>  | -Política pública<br>-Funciones  |

|                                     |   |   |   |
|-------------------------------------|---|---|---|
| positiva de la acción institucional | que a pesar del contexto generado a raíz del terremoto y tsunami del 27/F, se evalúa de manera positiva el accionar de la institución.  |   | del Estado  |
| Coordinación Estatal                | Los entrevistados significan la coordinación estatal, considerando los distintos tipos de relaciones que surgen, haciendo evaluaciones que dan cuenta de aspectos positivos y negativos.  | <p>(AU) “...pero sí existió y hasta donde yo vi y pude percibir era fluida, es todo como lo que yo te podría decir...”</p> <p>(AP) “Pero aun así, yo diría que aquí todavía hay un problema grave y que es un problema de coordinación entre las instituciones, entre: Bomberos, Carabineros, las Fuerzas Armadas, en la ONEMI, las municipalidades; falta eh... trabajo conjunto, de preparación para reaccionar y coordinar...”</p>   | <p>-Coordinación</p> <p>- Evaluación positiva</p> <p>-Coordinación</p> <p>-Evaluación negativa</p> <p>-Falta de preparación</p> |
| Hallazgo                            | El actuar de la empresa privada en la normalización de la situación, es visto de forma positiva por los entrevistados. Aunque a su vez estos señalan cierta intención por parte de la empresa privada tendiente al aprovechamiento de la situación. | <p>(PM) “Mira (...) la empresa privada es la que más ganó con este asunto, te lo digo por qué lo que yo recuerdo más es o lo que no puedo olvidar es, lo tengo grabadito en mi cabeza, es todo lo, las licitaciones directas que se ganaron 1 o 2 empresas elegías a de’o, es decir, las empresas que entregan los materiales de construcción fueron elegidas a de’o. Una licitación no era previsible en ese minuto dicen las autoridades, pero pa’ mi sí creo que es una forma de hacerlo rápido y con diligencia y no porque tú eres esta empresa te voy a dar a ti la compra de todo lo que necesita el Estado, eso fue muy complejo, eh... hemos conocido en el trayecto de esto año que hubo mucho abuso en ese sentido, eh...”</p> | <p>-Coordinación</p> <p>-Empresa privada</p> <p>- Aprovechamiento</p> <p>-Coordinación</p>                                      |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <p>Estado de excepción constitucional</p> | <p>Se observa en la significación de los entrevistados, que todos ellos consideraron pertinente la medida. Indicando lo necesario que era para el contexto. A su vez, se encuentran críticas relacionadas a lo tardío, según los entrevistados, de la declaración de estado de excepción.</p> | <p>(AU)“...pero el combustible estaba y eso es lo importante, lo que necesitábamos nosotros en ese momento ¿ah? Entonces la empresa privada, las maquinas estaba, porque fácilmente puede decir ‘sabes que yo no voy a trabajar, ¿estay loco?, al lado de la orilla del mar, no-no-no’, pero ellos fueron y vinieron, estaban.”</p> <p>(AE)“...Entonces, con el estado de catástrofe, ¡Claro! se ordenó el tema, se acabaron por lo menos los saqueos, se acabaron los incendios que eran injustificados, tuvimos protección 24/7 en los cuarteles...”</p> <p>(AU)“Yo creo que estuvo lenta, a mi parecer, a nombre propio, creo que se pudo haber evitado mucho habiendo instaurado este Estado de excepción constitucional mucho antes, desconozco los motivos ni tampoco soy quien para enjuiciarlos, ni para dar un juicio de valor, pero creo que si, efectivamente se debió haber puesto en marcha antes...”</p> | <p>-Empresa privada<br/>-Buena disposición<br/>-Facilitación de recursos</p> <p>-Función del Estado, control.<br/>-Evaluación positiva Estado de Excepción.</p> <p>-Función del Estado, control.<br/>-Retraso en la toma de decisión.</p> |
|---|---|--|---|

### Matriz de Análisis 3

**Objetivo:** Analizar las significaciones dadas por los entrevistados a la relación entre Estado, medios de comunicación y ciudadanía en materia de orden público, en el contexto del 27/F 2010.

**Supuesto:** Para los entrevistados la relación entre el Estado, los medios de comunicación y la ciudadanía fue dificultosa.

| Sub Categoría                   | Características  | Cita  | Conceptos Claves  |
|---------------------------------|--|---|---|
| Tendencia:                      | Se observa en las significaciones que los entrevistados plantean sobre la función comunicativa del Estado dos posturas, en primera instancia que este efectivamente decide qué y qué no comunicar a la ciudadanía. Por otro lado se señala cómo en las primeras horas el mismo Estado se encontraba falto de la información necesaria para actuar. | (AU) <i>“Ah, tú dices, bueno era un caos, toda la gente se metía a los locales, aparte los supermercados, de las tiendas, locales chicos, fueron muchos saqueados, que no hay... que no hay una información, que no se informó eso acá a la ciudadanía, pero por ejemplo, haber locales de comida que no son tan conocidos pero esos igual los saquearon me entendís, relojerías, locales de ropa interior, también todo eso, todo esos sufrieron...”</i> | -Función, del Estado, comunicación.<br><br>-Flujo de información                                  |
| Función comunicativa del Estado |  | (PM) <i>“O sea, mira si tú me preguntas eh (...) yo creo que todavía incluso que ellos y todos los que estuvimos en esa madrugada en la ONEMI eh (...) no había nada, no había información, no había nada, no había elementos con lo que trabajar, ni información con la que trabajar. Las propias gentes de las oficinas regionales no tenían información muy clara de lo que estaba pasando, por lo tanto, era</i>                                      | -Función, del Estado, comunicación.<br><br>-Falta información<br><br>-Instituciones de emergencia |

|                                    |  |  |   |
|------------------------------------|--|--|---|
| <p>Mediación MMCC - ciudadanía</p> | <p>Respecto de la relación entre los medios de comunicación y la ciudadanía, se aprecia como los entrevistados significan que esta relación tuvo efectos importantes, al señalar la influencia de los medios en el comportamiento de la ciudadanía.</p>  | <p><i>muy difícil tomar decisiones, en las primeras horas... ”</i></p> <p><i>(PM) “En el caso de Amaro Gómez Pablo, yo conozco a Amaro, me llevo muy bien con Amaro. Amaro, después que se pusieron a transmitir los saqueos por TVN, triplicaron el índice de ataque, eso fue un error y por eso cortaron la cuestión de los saqueos, estaban saqueando en los Ángeles, que es una ciudad que no tuvo afectaciones del terremoto...”</i></p>  | <p>-Mediaciones<br/>-MMCC<br/>-Desorden</p>   |
| <p>Agenda política</p>             | <p>Respecto de la relación entre los medios de comunicación y las autoridades de la época, es posible observar como los medios aportan información al Estado sobre la situación de catástrofe, mientras que por otra parte también se señala que las autoridades políticas fueron influenciadas por la información circulante en los medios.</p> | <p><i>(PM) “Sí, ellos venían, nosotros prácticamente no teníamos que buscarlos, las autoridades de hecho llegaban a Concepción, venían inmediatamente a la radio, tanto a recibir información como a entregar información.”</i></p> <p><i>(PM) “Y si tomo eso y veo si influyó en las decisiones que tomaron las autoridades, me imagino que influyeron mucho, si a medida que nosotros mostramos lo que estaba pasando, también las autoridades tuvieron que recular en su decisión y tuvieron que implementar nueva, nuevas instrucciones y nuevas medidas también. Creo que fue súper importante lo que hicieron los medios. Más que otras veces, digamos...”</i></p> | <p>- Agenda Política<br/>-Información</p> <p>-Agenda Política<br/>-Influencia MMCC sobre Estado</p> |

### Matriz de Análisis 4

**Objetivo:** Identificar desde las significaciones de los entrevistados, paradigmas atribuidos al Estado en materia de orden público, a partir de los eventos posteriores al 27/F.

**Supuesto:** Los entrevistados evidencian la existencia de un paradigma sobre el orden público dentro del Estado basado en el uso legítimo de la fuerza.

| Sub Categoría                                    | Características  | Cita   | Conceptos Claves  |
|--|--|--|---|
| Tendencia:<br><br>Poder como elemento de control | Se observa, en las significaciones aportadas por los entrevistados, que un elemento central del paradigma de orden público es la idea de poder, el que permite el uso de la fuerza que está estipulado en la Constitución. | <i>(AU) "A qué estamos acostumbrados al concepto de poder, o sea de que... de que la imposición por la fuerza, todavía no estamos acostumbrados creo a un tema de responsabilidades sociales o no se po', a un tema de educación ciudadana, estamos todavía acostumbrados al palo, un palo y se acabó, te digo y es cierto si coloca'i un Carabinero, un militar en la calle con un fusil, 'ah ya'."</i> | - Estado<br>- Control<br>- Fuerza/Poder   |
| Herramienta de control estatal                   | Los entrevistados señalan en sus significaciones las herramientas de control que posee el Estado, siendo la más significativa de ellas los cuerpos Uniformados del Estado, entiéndase Carabineros y Militares              | <i>(AU) "...Carabineros tiene un objetivo y siempre lo va a cumplir, (...) la constitución nos dice, nos especifica en forma clara cierto cuál es nuestra función..."</i><br><br><i>(PM) "...porque estaba muy, muy renuentes a sacar al Ejército a la calle, también porque, ¿Cuál es la razón?, porque el Ejército cuando sale a la calle, no son los Carabineros ellos están</i>                      | - Constitución<br>- Obediencia<br><br>- Estado<br>- Funciones del Estado<br>- Control |

|                      |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|
| Control centralizado | Otra característica obtenida de las significaciones de los entrevistados, señala el carácter centralizado del control estatal.   | <p><i>acostumbrados a que les digan ‘pacos tales por cuales’, que los insulten, que no los respeten, que les digan ‘no, no entren a robar’ y entraban no más, les pasaban por encima; en cambio el soldado es distinto, está estructurado a que no, usted se pone acá y aquí no entra nadie, si tiene que matar 20 gallos, los mata, pero la cosa es que nadie entro a robarse nada; entonces eso es una forma, una estructura digamos, están hechos de esa forma, entonces por eso hay bastante temor a sacar a los soldados a la calle, porque no es llegar y sacarlos...”</i></p> |  |
|                      |  | <p><i>(PM) “Las autoridades nacionales son las que toman las decisiones y en general uno también se maneja mucho más con las autoridades nacionales y no tanto con las locales...”</i></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado</li> <li>- Funciones del Estado</li> <li>- Centralismo</li> </ul>          |
| Intereses políticos  | También se desprende de las significaciones aportadas por los entrevistados, la existencia de intereses políticos que se relacionan con el paradigma estatal de control, es decir, que este paradigma de control adopta distintos matices dependiendo de la visión política que se instale en el gobierno. | <p><i>(AP) “¡Sí!, lo que pasa es que yo creo que ellos tuvieron un complejo, un complejo de no terminar un gobierno con una ciudad militarizada. Y yo tengo gente de izquierda acá, amigas mías de izquierda que me decían: “oye, yo nunca pensé decir esto, pero lo único que quiero es ver a los milicos en la calle”, (Risas) porque es muy distinto cuando los militares salen a resguardar a la sociedad civil, a cuidarla, que cuando salen a tomarse el poder que le corresponde a la sociedad civil (Pausa), es</i></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estado</li> <li>- Poder</li> <li>- Interés político</li> <li>- Control</li> </ul> |

|                                 |  |   |  |
|---------------------------------|--|---|--|
| Hallazgos                       |  | <p><i>distinto, es percibido, es distinto! Pero, yo creo que el gobierno, por historia, por vivencia, por la razón que sea, le tuvieron eso, como ese complejo, de no tomar esa decisión, por no- por no querer la foto..."</i></p>   |  |
| Juegos de Poder                 | <p>A modo de hallazgo, los entrevistados reconocen en sus significaciones la existencia de distintas visiones políticas en pugna por el Estado, visiones que incluso se inmiscuyen en los procesos de normalización post-catástrofe.</p> | <p><i>(PM) "...porque después de eso 2 o 3 días después el Ministro(...) fue a Parral de nuevo a hacer como la inauguración o la entrega oficial de un CESFAM que se, (...) que estaba listo y que fue donde se trasladó provisoriamente el Hospital (...) en eso tú empiezas a darte cuenta de cuestiones de juego de poder y te cuestiona'i, porque el Ministro, la verdá' ya no tenía mucho pito que tocar, no tenía muchas decisiones posibles de tomar tampoco, entonces..."</i></p> | <p>-Estado<br/>-Transición<br/>-Poder</p>            |
| Desorganización ciudadana       | <p>Otro hallazgo relevante que surge desde los relatos de los entrevistados, es la carencia de organización social que hubiese contribuido a enfrentar el proceso de catástrofe.</p>   | <p><i>(AU) "...Impuesta, obvio claro, por ejemplo si hubiésemos tenido conciencia ciudadana, nada de esto hubiese pasado, al contrario se hubiesen organizado los grupos intermedios, se hubiesen organizado las juntas de vecinos, los sindicatos y vamos ayudando y no estar robándonos entre nosotros..."</i></p>  | <p>-Control<br/>-Falta de tejido social</p>          |
| Empresa privada y orden público | <p>Un último hallazgo relevante, surgido desde las significaciones de los entrevistados, trata sobre el rol jugado por la empresa privada en coordinación con</p>  | <p><i>(PM) "Es imposible, después hubo unas cosas que fueron extraordinariamente inteligentes, por ejemplo el comité de crisis de la compañía de electricidad</i></p>   | <p>- Control<br/>- Coordinación<br/>-Restitución</p> |

|  |   |   |              |
|--|---|---|--------------|
|  | <p>el Estado para el reposición del orden público, a través de los servicios básicos.</p> | <p><i>empezó a dar la luz desde la periferia hacia al centro, yo me acuerdo que cuando fui a la sala, llego y veo los planos, 'ya tenemos luz acá', y yo: '¿y nosotros?, tenemos a la radio acá en el centro, ¿el centro cuando?', me dijeron: 'no, no, no, primero tenemos que dar luz a la periferia para que vean que hay luz y crean que todo está con luz', eso fue muy inteligente, porque le dieron luz a la periferia primero y después la gente pensaba que el centro también tenía luz, pero no tenía, fuimos los últimos en tener luz.</i></p> | <p>orden</p> |
|--|---|---|--------------|

