



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE POSTGRADO**

**INTERVENCIÓN SOCIAL EN CONTEXTO DE DESASTRE DESDE EL ENFOQUE DE PRÁCTICAS: EL CASO
DE FUNDACIÓN SUPERACIÓN DE LA POBREZA EN ATACAMA**

Tesis para optar al grado de Magister en Psicología, mención Psicología Comunitaria

MARÍA PAZ LILLO GUZMÁN

**Director(a):
Sonia Pérez T.**

**Comisión Examinadora:
Adriana Espinoza, Paula Vidal**

Santiago de Chile, año 2017

RESUMEN

Nombre de la autora: María Paz Lillo

Profesor guía: Sonia Pérez

Grado académico obtenido: Tesis para optar al grado de Magister en Psicología, mención Psicología Comunitaria.

Título de la tesis: Intervención social en contexto de desastre desde el enfoque de prácticas: el caso de Fundación Superación de la Pobreza en Atacama.

Resumen: Las intervenciones sociales desarrolladas por organizaciones de la sociedad civil en contexto de desastre socionatural, usualmente dejan inmersos a sus intervinientes en un ambiente de crisis y desestructuración del espacio de la práctica que amerita ser interrogado a la luz de la relevancia que estas organizaciones tienen en el impacto a nivel local de las estrategias de desarrollo. Este estudio tuvo el propósito de analizar la intervención social desarrollada en contexto del 25M en la región de Atacama por la Fundación para la Superación de la Pobreza, a partir de los criterios y estrategias implementados y los elementos normativos y subjetivos de los profesionales de la intervención. Para ello se empleó una metodología compuesta de dispositivos grupales e individuales de producción de información. Se obtuvo la caracterización de la intervención en término de sus criterios de adecuación y las estrategias de implementación, de las orientaciones normativas subjetivas presentes en la práctica y de las apreciaciones subjetivas de los profesionales implicados. Además se visualizaron elementos transversales que resultaron distintivos de la intervención en gestión del riesgo de desastre.

Palabras clave: intervención social, desastre socionatural, enfoque de prácticas

Abstract: Social interventions developed by civil society organizations in the context of natural disaster usually leave their inmates and their interveners in an environment of crisis and de-structuring of the space of practice that deserves to be questioned in the light of the relevance that these organizations have in the local impact of development strategies. This study aimed to analyze the social intervention developed in the context of the 25M in

Atacama by the Fundación para la Superación de la Pobreza, based on the criteria and strategies implemented and the normative and subjective elements of the professionals of the intervention. For this, a methodology composed of group and individual information production devices was used. It was obtained the characterization of the intervention in the term of the criteria of adequacy and the strategies of implementation, of the normative orientations and of the subjects of the professionals involved. In addition, transversal elements that were distinctive of the intervention in the management of the disaster risk were visualized.

Keywords: Social intervention, disaster, practice approach.

Datos personales: mapazlillo@u.uchile.cl

AGRADECIMIENTOS

Al equipo de Fundación Superación de la Pobreza Atacama 2015

A Samuel, Valentina y Sonia

A mi familia y amigos

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1. Antecedentes.....	7
1.1 Antecedentes Contextuales	7
1.2 Antecedentes Conceptuales y Empíricos	11
2. Pregunta de investigación.....	28
3. Objetivos.....	28
4. Preguntas directrices	29
5. Aspectos metodológicos	29
CAPÍTULO II: CRITERIOS Y ESTRATEGIAS DE LA INTERVENCIÓN.....	35
1. Consideraciones preliminares: contexto organizacional y programático de la intervención	35
2. Ordenamiento temporal, criterios y estrategias de la intervención	42
CAPÍTULO III: ORIENTACIONES NORMATIVAS SUBJETIVAS	66
1. Orientaciones institucionales percibidas	66
2. Orientaciones normativas proyectadas	76
CAPÍTULO IV: APRECIACIONES SUBJETIVAS DE LOS PROFESIONALES	93
1. Implicación en el desastre.....	93
2. Apreciaciones sobre la gestión del proceso.....	98
3. Implicación en la intervención	104
4. Identificación con la institución	105
DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	109
1. Los ejes estructurantes de la práctica	109
2. Elementos distintivos de la intervención.....	113
3. Conclusiones.....	121
REFERENCIAS	125
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.
1. Consentimiento informado	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Participantes de la investigación	30
Tabla 2: Descripción de instrumentos de producción de información	33
Tabla 3: Resumen criterios y estrategias implementadas en respuesta a la emergencia	43
Tabla 4: Resumen criterios y estrategias implementadas en la vinculación con comunidades locales y reactivación de organizaciones comunitarias	52
Tabla 5: Resumen de intervenciones realizadas en Copiapó y Tierra Amarilla.....	58
Tabla 6: Resumen criterios y estrategias implementadas en la normalización del ciclo interventivo.....	61
Tabla 7: Categorías normatividad institucional percibida.....	67
Tabla 8: Categorías orientaciones normativas proyectadas: criterios normativos	77
Tabla 9: Categorías orientaciones normativas proyectadas: misión de las OSC en gestión del riesgo de desastres a nivel regional	86
Tabla 10: Categorías subjetividad de los profesionales.....	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ejes estructurantes de las prácticas.....	19
Figura 2. Organigrama de la intervención.....	30

INTRODUCCIÓN

Los desastres siconaturales asociados a fenómenos hidrometeorológicos, tales como inundaciones, aludes y sequías, han aumentado dramáticamente su frecuencia y potencial de destrucción en las últimas 3 décadas a nivel mundial (Maturana, 2015). Además el modelo de desarrollo socioeconómico incrementa el riesgo de desastres más rápido de lo que disminuye la vulnerabilidad, en especial a nivel local y comunitario. En efecto, todo el territorio nacional está expuesto a algún tipo de amenaza de origen natural, la que se incrementa con el potencial negativo de los escenarios de cambio climático y de degradación ambiental asociados a los patrones de producción y de desarrollo urbano.

La ocurrencia de un desastre es la puesta en evidencia de un largo proceso de generación de condiciones de riesgo, donde las vulnerabilidades relacionadas a estos fenómenos son intrínsecas a las problemáticas macrosociales del desarrollo. Así consta ampliamente en las investigaciones sociales respecto de los desastres y la gestión del riesgo (Blaikie, Cannon, Davis, & Wisner, 1996; Lavell, 2001, 2009; Maskrey, 1993; Vargas, 2002) .

En este sentido, el terremoto y posterior maremoto del 27 de febrero de 2010 ha significado un punto de inflexión y reflexión en la sociedad chilena y en las instituciones públicas y ciudadanas. Se ha comprendido, progresivamente, que la gestión del riesgo de desastres (GRD) debe incorporarse como parte necesaria de la agenda de desarrollo sostenible en Chile y transversalizarse en los distintos ámbitos del desarrollo.

En los años recientes, frecuentemente la magnitud de los desastres ocurridos en el país ha desbordado la capacidad de respuesta institucional y las organizaciones de la sociedad civil han adquirido protagonismo a la hora de trabajar en el plano local, tratando de forma directa con las comunidades. En efecto, en los últimos desastres de nuestro país se ha constatado la relevancia del sector no gubernamental en los procesos de respuesta y recuperación de las comunidades afectadas. El terremoto de la zona centro sur del año 2010, Iquique 2014 y el incendio de Valparaíso del mismo año, así como los aluviones en las regiones de Atacama y Antofagasta y el terremoto de la región de Coquimbo en 2015, han concertado gran atención de parte de los más diversos grupos de la sociedad civil: organizaciones de ayuda humanitaria, sindicatos, centros comunitarios, universidades,

federaciones de estudiantes, organizaciones no gubernamentales (ONGs) de los más diversos temas: infancia, género, medioambiente, inclusión social, entre muchas otras organizaciones.

De este modo, tanto para en el caso que trata esta investigación como en el de los otros desastres ocurridos en el territorio nacional durante la última década, las organizaciones de la sociedad civil han tenido amplio protagonismo en el apoyo a las comunidades durante y luego del desastre, pues éstas juegan un papel crítico en el impacto a nivel local de las estrategias de desarrollo debido a su trabajo directo y constante con las comunidades (Global Network of Civil Society Organizations for Risk Disaster Reduction [GNDR], 2015; Lavell, 2009). No obstante, no existen garantías de éxito de sus intervenciones o de que éstas tengan los efectos deseados en y por la población destinataria. Del mismo modo, las acciones desarrolladas desde este sector van más allá de las desarrolladas por las instituciones de ayuda humanitaria (María Bastías, comunicación personal, 14 de mayo de 2015); valga mencionar que no es sobre su particularidad que se construye esta investigación, sino sobre los sujetos al interior de organizaciones de la sociedad civil que se desenvuelven cotidianamente en lo local y que, desde el punto de vista de la vulnerabilidad, quedan inmersos en un evento de crisis y emergencia que impacta sus capacidades y recursos de acción.

Los Estados, por otro lado, a nivel mundial han tenido serias dificultades para la implementación de procesos de reducción del riesgo de desastre aunque hayan suscrito los acuerdos internacionales en la materia (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015). Sin ir más lejos, en nuestro país la condición de vulnerabilidad está fuertemente marcada por las deficiencias institucionales que limitan la planificación nacional en materia de prevención, corrección y prospección del riesgo; se observan desarticulaciones severas entre las iniciativas centrales y las dinámicas locales en procesos participativos y decisionales (GNDR, 2014; Santillán, 2015).

Frente a este escenario, es importante que las organizaciones de la sociedad civil – cuestionadas respecto de sus componentes ideológicos desde el fin de la dictadura- se planteen la necesidad de generar enfoques propios que entreguen herramientas para integrar

una visión de riesgo de desastres a sus quehaceres cotidianos y hacer permeables sus modelos de intervención social a las dinámicas y reconfiguraciones que se ponen de manifiesto en un desastre sionatural. En efecto, desde la concepción teórica de la gestión del riesgo se asume que éste es un proceso que debe ser asumido por todos los actores de la sociedad y no únicamente por el Estado, aunque sea éste el principal garante de la seguridad de las personas. Todo lo que hacemos hoy influye en la cualidad del desastre futuro y para comprender cómo se construye el riesgo social y colectivo es necesaria la concurrencia de los diversos grupos representativos de la sociedad.

A nivel teórico (Narváez, Lavell, & Pérez, 2009) es importante recalcar que el riesgo, y por consiguiente los desastres, son producto de una interrelación dinámica de factores diferenciados territorial y socialmente, por lo cual las intervenciones sociales que se desarrollan sobre éstos deben ser estudiadas, medidas, consignadas en su particularidad. Aún cuando los factores generadores de vulnerabilidad tengan un impacto extendido en la sociedad, las formas particulares de afectación en cada territorio varían y así también las respuestas de los diferentes actores que toman parte en el proceso.

Ahora bien, en la desencadenación de un desastre como el de este caso de estudio, las organizaciones de la sociedad civil presentes en las zonas afectadas sufren transformaciones inusitadas ya que también son parte de la dinámica territorial alterada por la catástrofe. Los modelos y acciones que cada organización adopta para hacer frente a dichas situaciones, son tensionados en pos de la pertinencia y relevancia que tienen durante la emergencia. Lo problemático de esta situación emerge cuando se le concierne el proceso de gestión del riesgo a las organizaciones de la sociedad civil pero no se sabe de qué manera éstas toman parte en el desastre ni cómo se integran los criterios de GRD en sus prácticas concretas.

En este sentido cobra relevancia mirar dichas prácticas concretas que son desplegadas por las personas que dan vida a las intervenciones desarrolladas en el contexto del desastre al interior de organizaciones que no cuentan con una visión de gestión del riesgo integrada a sus planes y programas de manera previa al evento, como es el caso de Fundación para la Superación de la Pobreza: ¿De qué manera se configura la intervención social desarrollada

por los profesionales de la Fundación en los territorios afectados por desastres siconaturales? ¿Cómo es su intervención, sus criterios y estrategias? ¿Cómo conciben su intervención? ¿Desde dónde la orientan?

Tomando como referencia el enfoque de prácticas del PNUD (Güell, Frei, & Palestini, 2009), en el cual la práctica resulta de relaciones entre subjetividad, institución y conocimiento práctico, es relevante connotar 3 cosas: primero, la organización que protagoniza este caso no tiene protocolos ni programas de acción preestablecidos para enfrentar situaciones de desastres; segundo, la institucionalidad pública en GRD es una de nuestras mayores vulnerabilidades como país; tercero, la cantidad de personas involucradas en las intervenciones supone una variedad de subjetividades implicadas en la intervención. Desde allí es necesario trabajar en torno a la pregunta por la forma en a que se configura la intervención social orientada al desarrollo en contexto de desastre siconatural y la relación de los criterios y estrategias implementados con los aspectos subjetivos y normativos de las y los profesionales.

Como se describirá en detalle en páginas sucesivas, esta investigación trata del estudio de caso de la Fundación Superación de la Pobreza [en adelante FSP o la Fundación] en Atacama, con el cual se pretende, en primer lugar, aportar elementos teóricos y empíricos a esta organización para el análisis de su quehacer en contextos de desastre, caracterizando las prácticas de intervención social desarrolladas por las y los profesionales de la Fundación durante y luego del desastre siconatural de 2015 en la región de Atacama, en términos descriptivos de la intervención, de la normatividad subyacente y la subjetividad de sus profesionales. En segundo lugar, el análisis de esta experiencia ha pretendido aportar lineamientos para la gestión del riesgo de desastres en el ámbito comunitario y programático, considerando al contexto de catástrofe siconatural como una oportunidad de aprendizaje para las intervenciones sociales, tanto para aquellas que apuntan al desarrollo social en su generalidad, como para el aprendizaje en modelos de intervención específicos a desastres. Por tanto, aporta a la creación de conocimiento empírico en torno a los lineamientos internacionales en gestión del riesgo de desastre que llaman a su transversalización en el conjunto de la sociedad.

En este sentido, la posibilidad de enlazar de forma teórica y orgánica la gestión del riesgo de desastres a las iniciativas de desarrollo de impacto local llevadas a cabo por organizaciones de la sociedad civil de proximidad comunitaria, es una gran oportunidad para retroalimentar tanto la práctica como la teoría que sustenta los modelos de las intervenciones de dichas organizaciones. Mucho ya se ha dicho en la literatura sobre la necesidad de incorporar la idea de la gestión del riesgo en las prácticas existentes sin necesidad de crear nuevas asociaciones para cumplir esos fines. Ello requiere de la academia, entonces, la capacidad de generar conocimientos pertinentes sobre intervenciones específicas y modelos teóricos diversos en contextos de desastre.

Esto adquiere mayor relevancia al considerar la gestión del riesgo no solo como la reducción de las vulnerabilidades sino un proceso amplio y complejo donde confluyen diversos actores, proceso en el cual una investigación de estas características puede aportar a la auto-comprensión de un actor territorial, abordando sus criterios, estrategias, normatividades, ajustes y desajustes, tensiones, resoluciones, etc.

A nivel práctico, es de esperar que la presente investigación aliente la generación de protocolos y metodologías de intervención específicas que puedan ser incorporadas a los planes y programas de la Fundación, generando capacidades en actores territoriales y anclando conocimientos en una organización de marcado nivel territorial a nivel nacional, posibilitando de esta forma la distinción de criterios que permitan la realización de intervenciones pertinentes para la adecuada gestión integral de riesgo y la promoción de su transversalización.

En suma, esta investigación se justifica en la necesidad de crear visiones respecto de una temática de incipiente desarrollo teórico, metodológico y práctico, pero fundamental para el logro de procesos sustentables de superación de la pobreza, desarrollo y resiliencia multinivel. El proceso del riesgo es cambiante a lo largo del tiempo, del mismo modo que lo son las intervenciones y las prácticas concretas, de allí entonces que los análisis a los que se le sometan no puedan ser estáticos, teórica ni metodológicamente.

En cuanto a este último punto, el estudio se aborda desde una perspectiva cualitativa y de estudio de caso, con claras inspiraciones en la sistematización de experiencias de raíces

latinoamericanas debido la importancia de lo participativo en el proceso para posicionar a las y los involucrados como sujetos autónomos y reflexivos, capaces de crear una lectura de sus condiciones de vida en relación con el contexto y la estructura social, validándoles como creadores e interlocutores de ese conocimiento.

En el texto a continuación se presentan los antecedentes necesarios para la comprensión de la presente investigación segmentados en capítulos. El primero contiene los antecedentes de la investigación, se sitúa el caso en su contexto, se ofrece un desarrollo conceptual y empírico articulado en función de aproximar la investigación al problema y objeto de estudio, decantando en los objetivos y aspectos metodológicos. Los siguientes tres capítulos dan cuenta de los resultados de la investigación según los objetivos específicos. En el capítulo final se ofrece una discusión de los resultados de la investigación de manera integrada resaltando los elementos distintivos del caso investigado.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1. Antecedentes

Para la comprensión de esta investigación se proveen en primer lugar los *Antecedentes Contextuales* que exponen las características del caso de estudio desde un ámbito general, seguidos de los *Antecedentes Conceptuales* y *Empíricos* que se desarrollan con la finalidad de aproximar la investigación al problema y al objeto de estudio mediante la problematización y argumentación conceptual, teórica y empírica.

1.1 Antecedentes Contextuales

El 25 de marzo de 2015 se desarrolló en el norte de Chile un evento hidrometeorológico de tal magnitud que en pocas horas desencadenó un desastre socionatural de gran extensión territorial y alto impacto regional y local que no encuentra antecedentes similares en las áreas afectadas (Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública [ONEMI], 2015). Según las cifras oficiales (ONEMI, 2015), se produjeron en total 19 aluviones, 31 muertes, 16 desapariciones, daños mayores y/o destrucción total de más de 8.000 viviendas y un saldo de 35.086 damnificados, siendo la región de Atacama la más duramente afectada.

En las zonas afectadas, se produjo un riesgo sanitario importante y se sembró la duda en la población sobre el posible derrame de relaves mineros, cuyos elementos tóxicos se habrían mezclado con el barro, contaminado calles, casas y los recursos hídricos (Vera, 2015). Durante el período de emergencia, se declaró “Alerta Sanitaria” y “Estado de Excepción Constitucional”, los funcionarios de las diversas instituciones públicas fueron destinados a prestar ayuda en la emergencia y se sumaron también organizaciones de ayuda humanitaria y un importante número de voluntarios. Finalmente, el daño territorial producido afectó también al entorno comercial y el suelo potencialmente adecuado para la localización de viviendas de emergencia (PNUD, Informe, 15 de abril 2015).

Del mismo modo que la población general, las organizaciones de la sociedad civil presentes en la región se vieron enfrentadas a la reconfiguración de su quehacer en función del nuevo escenario impuesto por la catástrofe. En específico la Fundación Superación de la Pobreza

[FSP] desarrolló acciones orientadas a abordar las vulnerabilidades emergentes y necesidades más inmediatas de la población y organizó su trabajo de respuesta y recuperación en torno a las actividades de los programas Servicio País [SP] y Propuestas País.

La Fundación Superación de la Pobreza es una institución privada, sin fines de lucro y con intereses públicos, que pretende contribuir al desarrollo del país a partir de la acción y la generación de conocimientos, instrumentos y propuestas en el ámbito de las políticas e intervenciones sociales para la reducción de la pobreza y la exclusión social, desde un enfoque promocional, pluralista e independiente (Fundación Superación de la Pobreza, s/f.-c, 2015b). Sus orígenes se remontan a 1994, cuando la Presidencia de la República convoca a diferentes sectores de la sociedad a conformar el Consejo Nacional para la Superación de la Pobreza [CNSP]. Allí se gesta el programa Servicio País y se abre la primera convocatoria hacia fines de ese año. La Fundación Nacional para la Superación de la Pobreza surge desde el CNSP al año siguiente, como una forma de continuar autónomamente con su misión, en coexistencia durante sus primeros años (FSP, 2015a).

Actualmente la misión de la FSP es contribuir a la superación de la pobreza a través de la promoción de mayores grados de equidad e integración social en el país, en miras al desarrollo humano sustentable. La pobreza, para la FSP, es un fenómeno multidimensional en sus manifestaciones, multifactorial en sus causas y multiarquetípico en sus expresiones socioculturales (FSP, 2015b). Está relacionada no solo con la insatisfacción de necesidades materiales o el déficit circunstancial de ingresos, sino que también con restricciones a las posibilidades de ser y hacer de individuos y comunidades, mirada que comparten con autores como Amartya Sen, Manfred Max-Neef, Martín Hopenhayn y Antonio Elizalde (FSP, 2013).

Conceptualmente, para la FSP es relevante propagar esta visión relacional y subjetiva sobre la experiencia de la pobreza, ya que según sus estudios, el malestar y la insatisfacción están muy relacionados con tener poco control sobre las circunstancias de la vida y un pequeño margen de decisiones que merma finalmente la libertad. La mirada de la Fundación sobre la pobreza se articula con conceptos como capacidades, derechos, capitales, vulnerabilidad y

exclusión. Para la FSP, la pobreza se genera y persiste por razones situacionales, coyunturales y estructurales tales como: la baja movilización de activos (humanos, financieros, etc.), la presencia de siniestros o riesgos incontrarrestables (catástrofes, desempleo, enfermedades) y prácticas políticas, económicas, culturales e institucionales que mellan la participación de ciertos grupos de la población en la distribución de los beneficios del desarrollo (FSP, 2013). De este modo, el camino que plantea la FSP para la superación de la pobreza transita por políticas que generen un cambio en el marco de relaciones entre los sujetos afectados y su contexto económico, político, social, institucional y cultural mediante el cual se amplíe progresivamente su marco de decisiones de una forma proactiva, propositiva y corresponsable (FSP, 2013).

Desde estos propósitos, misión y concepción de la pobreza, la institución implementa dos programas a nivel nacional: Servicio País y Propuestas País. En ellos, un factor clave de identidad institucional ha sido la opción de convocar a jóvenes profesionales para su implementación (FSP, 2015b).

Servicio País, el más antiguo de los dos, es un programa de intervención social de la FSP que pretende descentralizar el capital humano calificado destinando profesionales jóvenes, practicantes en formación profesional y voluntarios/as a trabajar en comunas rurales y apartadas de todas las regiones del País (FSP, 2015b). En la versión “profesionales”, son alrededor de 300 los que anualmente se trasladan a vivir y trabajar un año junto a comunidades con características de asilamiento, vulnerabilidad y exclusión social, con el doble objetivo de contribuir a la superación de la pobreza y a su propia formación en intervención social (FSP, s/f.-b, 2015a). Las intervenciones se desarrollan en los ámbitos de educación, salud, cultura, trabajo y hábitat con personas, hogares, comunidades y organizaciones para que éstas transiten hacia el desarrollo humano, en un marco de corresponsabilidad con el Estado, la sociedad civil y las propias personas en situación de pobreza y vulnerabilidad (FSP, 2015b).

La unidad territorial del programa es la comuna, dentro de la cual el trabajo de los profesionales, practicantes y voluntarios Servicio País se enfoca en la visibilización y desarrollo de los recursos y capacidades de las personas en situación de pobreza y

vulnerabilidad para que conecten con la oferta pública generando proyectos de desarrollo en alguno de los ámbitos del bienestar anteriormente mencionados (FSP, 2015b). En este contexto, las alianzas con el gobierno local y los acuerdos sectoriales con los ministerios respectivos son estratégicos para concretar intervenciones durante los ciclos programáticos.

El segundo programa social implementado por la Fundación es Propuestas País, que se encarga de la generación de estudios y propuestas a través de las cuales contribuir a la comprensión de la pobreza como un fenómeno multidimensional y favorecer la modificación de las políticas y programas sociales en pos de mejorar sus metodologías de medición, resultados e impactos en la superación de la pobreza (FSP, 2013, 2015b).

Se trata, en suma, de una institución con más de 20 años de trayectoria, que tiene presencia en todas las regiones del país y que a través de sus diferentes oficinas regionales ha experimentado gran parte de los desastres sucedidos en Chile en las últimas décadas. Durante el año 2015, específicamente en la región de Atacama, se implementan ambos programas. En Servicio País participaron 19 jóvenes profesionales que desarrollaron intervenciones en los ámbitos de hábitat, educación, salud y trabajo en las comunas de Copiapó, Tierra Amarilla, Freirina, Vallenar, Huasco y Caldera. Propuestas País, en tanto, contó con la incorporación de una investigadora permanente encargada de llevar a cabo el “Plan regional de propuestas y estudios” (FSP, s/f.-a). Vinculados a estos programas, la oficina regional además tuvo como trabajadores permanentes a la dirección regional de la Fundación y dos jefaturas territoriales de Servicio País, además de la encargada de Propuestas País y el personal administrativo y de servicios.

Al momento de desencadenarse los aluviones del 25 de marzo de 2015 –en adelante “25M”–, los jóvenes de Servicio País estaban alojados en un hotel en la ciudad de Copiapó, ya que habían llegado dos días atrás a la región y se encontraban en el proceso de inducción. Éstos jóvenes, al igual que los profesionales estables de la oficina regional, ven interrumpido el curso normal del programa y durante poco más de un mes prestan asistencia a la situación de desastre en ámbitos como catastro de damnificados, salud e integración de datos en coordinación con los organismos públicos, luego de lo cual se incorporan en trabajo y residencia a las diferentes comunas de la región que tenían

asignadas con anterioridad al desastre. Dentro de éstas son dos las directamente afectadas por el desastre, Copiapó y Tierra Amarilla, ambas pertenecientes a la provincia de Copiapó.

El contexto institucional en el que desarrolla esta investigación está dado por la implementación del proyecto “Sistematización de la experiencia de intervención social de las organizaciones de la sociedad civil Caritas Chile y Fundación para la Superación de la Pobreza en el desastre de la Región de Atacama - Marzo 2015”, proyecto financiado por el Fondo Concurso Chile de Todos y Todas, línea Análisis de Experiencias 2015 del Ministerio de Desarrollo Social de la República de Chile y en el cual la autora de esta tesis participó como parte del Centro de Investigación en Vulnerabilidades y Desastres Socionaturales de la Universidad de Chile. Debido a lo anterior, la investigación contó con la autorización y cooperación de Fundación Superación de la Pobreza a nivel central y local, además de ser apoyada y financiada por el programa “Tesis País” en la modalidad Proyecto de Tesis, de la misma institución.

1.2 Antecedentes Conceptuales y Empíricos

A continuación se presenta el desarrollo conceptual y empírico que se articula en torno al problema y objeto de investigación. Para ello se transita por tres tópicos articuladores. Para partir, se aborda la temática de los desastres socionaturales y la gestión del riesgo desde las ciencias sociales, el contexto normativo nacional y el llamado internacional a la sociedad civil para la gobernanza del riesgo. Desde allí se aborda la vinculación entre las organizaciones de la sociedad civil con la gestión del riesgo y los contextos de desastres en específico. Finalmente y ya aproximando la pregunta de investigación, se plantean la centralidad del estudio de la intervención social desde un enfoque de prácticas, en el que entren en discusión elementos normativos y subjetivos.

Desastres socionaturales y gobernanza del riesgo

Durante las últimas décadas los desastres socionaturales han aumentado su intensidad y frecuencia, registrándose cuantiosos costos humanos y económicos que han interferido significativamente en el desarrollo de los países afectados (Ki-moon, 2010). En gran parte del mundo, la exposición a los riesgos aumenta con mayor rapidez de lo que se disminuye la vulnerabilidad, en especial a nivel local y comunitario, generando nuevos riesgos e

incrementando de manera constante los impactos de los desastres en los ámbitos económico, social, sanitario, cultural y ambiental a corto, mediano y largo plazo (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015).

Se entiende por desastre “la destrucción, parcial o total, transitoria o permanente, actual o futura, de un ecosistema y, por tanto, de vidas humanas, del medio y de las condiciones de subsistencia” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2005, p. 9). Los desastres tienen lugar cuando una *amenaza* o fuerza o energía potencialmente destructiva se desata en un medio *vulnerable*, es decir, en una sociedad o parte de ella que se caracteriza por su debilidad para hacerle frente o por incapacidad para reponerse de sus efectos; dentro de lo cual el *riesgo* se entiende como la vulnerabilidad relativa a una amenaza preexistente, enlazando un proceso dinámico y cambiante relacionado con la intervención humana (CEPAL, 2005; Vargas, 2002). Es importante destacar que cada amenaza es socialmente construida y que pueden existir procesos de concatenación o sinergia generando amenazas complejas; además, ambos factores (vulnerabilidades y amenazas) son mutuamente creados o condicionados cuando concurren en un espacio y tiempo determinado: en palabras de Alan Lavell “no puede existir una amenaza sin la existencia de una sociedad vulnerable y viceversa” (2001, p. 3).

El riesgo, entendido entonces como la condición latente de daños y perjuicios en diferentes ámbitos de la sociedad, puede ser gestionado, en tanto es producto de procesos, decisiones y acciones derivadas de los modelos de crecimiento económico, estilos de desarrollo o de transformación de la sociedad; el desastre es, por tanto, el fin de un proceso de construcción de condiciones de riesgo que quedan en evidencia con el evento destructivo (Lavell, 2001, 2007).

A fin de cuentas, el riesgo es una construcción social dinámica que tiene expresiones diferenciadas territorial, social y temporalmente, por lo que no puede ser objeto de análisis ni de acciones estáticas (Lavell, 2001). Los factores de riesgo de desastre, además, se expresan de manera más nítida en el nivel micro social, territorial o local pues es allí donde las condiciones de vida inseguras para la población se vuelven palpables y diferenciadas en relación a los distintos grupos humanos que los componen (Blaikie et al., 1996; Maskrey,

1993). Es allí, por tanto, donde los estudios debiesen focalizar sus esfuerzos para acoger el dinamismo de las intervenciones en contextos de desastres y su forma de abordar las vulnerabilidades, el riesgo y el desarrollo. Esto cobra aún más relevancia cuando se considera el riesgo como construcción social y es potencialmente modificable y transformable.

Los tipos de gestión sobre el riesgo; es decir, las maneras planificadas de actuar sobre el riesgo de desastres en una comunidad, región o país, pueden clasificarse en tres. Por una parte se halla la gestión prospectiva del riesgo, que implica abordar medidas y acciones en la planificación del desarrollo para evitar la generación de nuevas condiciones de riesgo. La gestión correctiva, se refiere a la realización de acciones anticipadas para reducir los riesgos ya existentes; siendo la gestión reactiva la más popular en nuestro país y que implica la preparación y respuestas a las emergencias (Lavell, 2009; Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2012).

Desde el marco teórico común configurado en relación a los desastres (Arriagada & Valdebenito, 2011; Baloian, Chia, Cornejo, & Paverini, 2011; CEPAL, 2005; 2003; Jarero, 2011; Vargas, 2002) no hay una delimitación unívoca de la temporalidad de los desastres ya que la evolución de un evento catastrófico no es lineal, ni se podría dividir en etapas tan acotadas. Sin embargo es útil para esta investigación connotar que se podrían identificar tres o cuatro fases más o menos diferenciadas. La primera de ellas, la fase de pre-impacto, concierne la prevención, mitigación, preparación y alerta de la población. La segunda la fase de impacto, emergencia o exposición corresponde justamente a la exposición a la energía o fuerza con potencial destructivo y conlleva acciones para salvar vidas y resguardar condiciones mínimas de subsistencia para las personas afectadas. Este último componente, el de recuperación de las condiciones esenciales, suele identificarse como una fase en sí misma que contempla además la rehabilitación de servicios básicos y de conectividad. Posteriormente, una fase de post-impacto, contempla la culminación de los procesos de respuesta a la emergencia y la reconstrucción, entendida como un proceso a largo plazo encauzado hacia el desarrollo.

Esta clasificación es útil en tanto plantea terminología comúnmente usada ante la ocurrencia de un desastre; sin embargo, la nomenclatura da cuenta de acciones llevadas a cabo en un modelo de protección civil mayormente reactivo a la desencadenación de desastres sicionaturales y no a una visión de riesgos propiamente tal (Lavell, 2002a). En cualquiera de los momentos descritos las acciones de respuesta pueden ser finalmente incrementales del riesgo y producir consecuencias más dañinas después del impacto, debido por ejemplo, a relocalizaciones indiscriminadas o reconstrucciones a largo plazo que no conformen condiciones económicas y sociales adecuadas para los afectados (Vargas, 2002).

En efecto, investigaciones recientes sobre las dimensiones sociales de los desastres en Chile concluyen que los nuevos riesgos se configuran a partir de la pérdida del lugar y no solo de las construcciones. La desarticulación de los territorios y la competencia por beneficios estatales individuales resulta más nociva que la pérdida material de las casas (Pérez, 2015). Del mismo modo, por sobre los daños materiales ocasionados por las fuerzas de la naturaleza, se construye un daño atribuido a la incapacidad de las autoridades y de las políticas públicas para dar respuesta oportuna y pertinente a las problemáticas de las comunidades. El Estado pasa a ser entendido como una forma de dominación que impone los saberes técnicos sobre los saberes locales, otorga información ambigua e ignora las dinámicas propias de las comunidades en la toma de las decisiones sobre ellas (Pérez & Arteaga, 2012; Ugarte, Salgado, & Fuster, 2013).

En ese sentido, una de las premisas centrales acerca de la gestión del riesgo es ser un componente intrínseco al desarrollo ya que los desastres no son naturales sino que sicionaturales, y por otra parte, no son un tropiezo en una trayectoria de desarrollo sino que están íntimamente relacionados con los marcos, procesos, objetivos y planificación del mismo en los niveles nacionales, sectoriales, territoriales y locales (Blaikie et al., 1996; Lavell, 2007; Maskrey, 1993).

De este modo, cuando el desarrollo de un país tiene como objetivo beneficiar a toda la sociedad, los riesgos no se ven agravados ya que las vulnerabilidades subyacentes se ven reducidas; por el contrario, si la trayectoria de desarrollo del país está diseñada para beneficiar intereses particulares, incrementa los riesgos para los segmentos marginados

para la población (Global Network of Civil Society Organisations for Disaster Reduction [GNDR], 2015a). En este sentido, diversos autores plantean que los desastres son finalmente indicadores de insostenibilidad de la gestión ambiental, de los modelos dominantes de organización, ordenamiento y transformación de las sociedades (Blaikie et al., 1996; Lavell, 2002a; Wilches Chaux, 1993).

Este fenómeno se vuelve más problemático para países con menores grados de desarrollo ya que los desastres se presentan con mayor potencial destructivo y los daños son socialmente más significativos, afectando comunidades e individuos más pobres y con mayores vulnerabilidades (Blaikie et al., 1996; CEPAL, 2003; Dettmer, 2002). Para ligar ambos ámbitos es crucial comprender que el enfoque de la gestión de riesgo refiere un proceso que debe ser asumido por todos los sectores de la sociedad ya que constituye una práctica que atraviesa horizontalmente todas sus actividades y procesos. La gestión del riesgo no debe reducirse únicamente a la disminución de la vulnerabilidad, sino que debe comprenderse como la búsqueda de acuerdos sociales en los que tengan parte los diferentes sectores de la sociedad para comprender la generación de los riesgos sociales y colectivos que finalmente experimentan comunidades o localidades concretas (Lavell, 2002b). En América Latina y particularmente en Chile, los riesgos se ven agravados exponencialmente debido al modelo neoliberal implementado, la minimización del Estado chileno y su presencia como un actor subsidiario, incrementando los impactos de los desastres en las esferas macro y micro económicas, ambiental, social y cultural (Ugarte, 2013).

En nuestro país, la Oficina Nacional de Emergencias del Ministerio del Interior es el organismo encargado de la prevención, respuesta y recuperación frente a situaciones de riesgo, emergencias, desastres y catástrofes de diferente origen y que coordina el Sistema Nacional de Protección Civil¹ (PNUD, 2012). Actualmente, Chile no cuenta con una ley específica que regule la gestión del riesgo de desastres, siendo el instrumento vigente la

¹ De acuerdo al Plan Nacional de Protección Civil del Ministerio del Interior de la República de Chile (2002), el Sistema está integrado por organismos, servicios e instituciones públicas y privadas, voluntarias y de la comunidad organizada que ejercen funciones bajo la coordinación de la Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI. La protección civil, a su vez, como concepto es entendido como «la protección a las personas, a sus bienes y ambiente ante una situación de riesgo colectivo, sea éste de origen natural o generado por la actividad humana» (Ministerio del Interior, 2002, p. 6). En dicho sistema cada integrante mantiene su propia estructura y poder de decisión para adecuar sus recursos técnicos y humanos al cumplimiento de sus tareas en las diferentes etapas de la gestión del riesgo de forma coordinada.

“Política Nacional para la Gestión de Riesgo de Desastres”, que proporciona una serie de orientaciones para reducir los efectos adversos que causan la exposición a los desastres y se plantea como el marco guía para la incorporación de esta variable en diversos ámbitos y organismos del Estado (ONEMI, 2014). Posee cinco ejes estratégicos² que se corresponden con las cinco prioridades del Marco de Acción de Hyogo (MAH) suscrito por Chile en 2005, y dentro de los cuales la vinculación con el sector no gubernamental aparece mencionado escuetamente dentro de la necesidad de lograr un fortalecimiento institucional general en el país. La creación de esta política fue la primera y más urgente de las 75 indicaciones que las Naciones Unidas realizara luego de una evaluación del grado de cumplimiento de los acuerdos suscritos en el MAH³.

A escala mundial, los Estados han demostrado serias carencias en la aplicación práctica de los marcos internacionales para la reducción del riesgo de desastre, principalmente en lo que concierne al tratamiento de los factores de riesgo subyacentes y la disminución de las vulnerabilidades generadas por los modelos de desarrollo (ONU, 2015). Frente al debilitamiento de la capacidad estatal, durante las últimas décadas ha tomado posición el llamado a la cooperación entre organismos públicos y privados para la «gobernanza» del riesgo, como un proceso necesario para hacer efectiva la reducción de la vulnerabilidad y el incremento de la resiliencia al concernir la reducción del riesgo ya no solo a los Estados sino a todos quienes juegan rol en el desarrollo: comunidades, organizaciones de la sociedad civil, empresas, sociedad científica, y en la gestión ambiental y urbana: municipalidades, organizaciones comunitarias, sector privado, ONG's de desarrollo, etc.

² El primer eje estratégico de dicha política aborda la necesidad del fortalecimiento institucional para lograr un sustento sólido sobre el que la GRD se convierta en una prioridad nacional, regional y local. En segundo lugar, se plantea el fortalecimiento de los sistemas de monitoreo y alerta temprana para así poner a disposición del Sistema Nacional de Protección Civil información técnica oportuna y de calidad para la toma de decisiones. El fomento de la cultura de la prevención y el autoaseguramiento, como tercer eje estratégico, se plantea como el fomento de la seguridad y la resiliencia mediante la utilización del conocimiento, la innovación y la educación como herramientas de prevención. En esta política pública, para la reducción de los factores subyacentes del riesgo se plantea como objetivo la consideración de estos factores en la toma de decisiones en el ámbito público y privado en pro de un desarrollo sustentable, específicamente en lo que refiere a una adecuada planificación territorial. Finalmente, el fortalecimiento de la preparación ante los desastres para lograr una respuesta eficaz, refiere a la necesidad de robustecer la coordinación interinstitucional para la gestión del riesgo, que asegure una respuesta oportuna, eficaz y eficiente.

³ Cabe mencionar además, que al momento de formulación de esta investigación se encuentra en discusión parlamentaria la ley que transformaría la Oficina Nacional de Emergencias en un organismo con mayores competencias, atribuciones y funciones en la gestión del riesgo de desastres.

(Gellert, 2012; Renn, 2008). Teóricamente, este llamado tiene sustento en la comprensión del riesgo como un proceso social que por incremento o reducción está presente en cada una de las actividades humanas sobre el medioambiente, por lo tanto concierne a todas las agrupaciones e instituciones que actúan sobre la realidad. La gobernanza como estrategia tiene respaldo normativo internacional en el “Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030” y replantea las responsabilidades institucionales en la materia. El concepto de la gobernanza interpela a la sociedad civil en amplio espectro ya que visibiliza a las comunidades como agentes activos en la conformación de sus condiciones de vida, a las organizaciones no gubernamentales como agentes que mayoritariamente se desenvuelven en el plano de lo local, a las empresas como productoras y perpetuadoras del riesgo y los Estados como responsables de crear acciones concertadas para la colaboración entre los diversos actores (GNDR, 2014).

Organizaciones de la Sociedad Civil en los desastres en Chile

Comúnmente, se entiende por sociedad civil al campo fuera de la familia, el Estado y el mercado, creado por acciones ciudadanas individuales y colectivas, organizaciones e instituciones con la finalidad de avanzar en intereses compartidos (CIVICUS, 2013, p. 10); podría entenderse como la agrupación de movimientos plurales que no tienen por objetivo la dominación política ni la acumulación de capital, pero que inciden en las esferas económica y política a través de su acción y donde tiene lugar la construcción de instancias colectivas de representación tanto social como política, profundización de la ciudadanía y generación de lazos comunitarios (De Piero, 2005).

La sociedad civil fue conceptualizada por Gramsci como una de las dos partes esenciales de la superestructura, sea la totalidad de los organismos comúnmente llamados «privados» que detentan función de hegemonía de los grupos dominantes sobre el conjunto de la sociedad. La otra parte constitutiva de la superestructura, la «sociedad política o del Estado», detenta la función del dominio directo y se expresa en los aparatos estatales que monopolizan la coerción, y en el gobierno jurídico (Kebir, 1991; Larraín, 2008). La sociedad civil es un campo donde se expresa la hegemonía de las clases dominantes y donde se desarrollan juegos de poder y de contra-hegemonía. La sociedad civil no es posible de concebir

analítica ni metodológicamente separada del Estado-Gobierno (Cortés & Crisosto, 2012; Montilla, 2009).

En el campo de acción de lo público, las referencias a la sociedad civil indican principalmente formaciones asociativas. La heterogeneidad de éstas es un entramado que abarca los ámbitos social, político y económico (Cáceres, 2014) y hay múltiples denominaciones para hacerles referencia sin que exista una tipología unívoca. En nuestro país, el término de organizaciones no gubernamentales u ONGs es quizás con el que más se identifica a las organizaciones de la sociedad civil, siendo las Corporaciones y Fundaciones sus formas legales más frecuentes y la correspondiente a este caso de estudio (Asociación Chilena de Organismos No Gubernamentales ACCIONA, s.f.). Se las caracteriza como organizaciones que encarnan proyectos de promoción y desarrollo y que se definen en relación al interés respecto de una problemática social, habitualmente concerniente a quienes ocupan posiciones subalternas en la sociedad. Según Cáceres (2014), son el resultado de una decisión libre de un colectivo de ciudadanos/as, se caracterizan por promover algún interés colectivo en el ámbito público, no tener fines lucrativos, orientar sus perspectivas hacia la justicia y/o transformación social, siendo críticas de los arreglos socio-económicos vigentes, independientes del Estado aunque estén vinculadas con éste fundamentalmente en materia financiera.

Sobre este último punto, desde sectores más críticos se plantea que las organizaciones de la sociedad civil -y las ONG's en particular- realizan una labor paliativa de la situación de pobreza que el sistema económico produce, sin constituirse como una fuerza crítica capaz de tensionar los poderes políticos y económicos productores del orden establecido, en la medida que establecen sus agendas y financiamientos a los espacios que otorga el mismo modelo (Rivas, 2002). Así, el sector no lucrativo sería una respuesta al desdén del mercado y del sector público por atender a ciertas demandas de bienes colectivos (Buqueras y Bach, 2002).

En Chile, estas organizaciones tuvieron especial protagonismo en el ámbito de la oposición al modelo en cuanto a la organización y resistencia en el contexto de la dictadura militar y en la búsqueda de un horizonte de desarrollo distinto. En los años 70 y 80, se vivieron

fuertes reformas neoliberales que privatizaron los servicios sociales y focalizaron las políticas sociales (Huneus, 2000; Ruiz Encina, 2013); posteriormente, las reformas impulsadas durante las décadas democráticas han deslavado los derechos sociales de la población y fortalecido la expansión del mercado en la economía y en la vida de la sociedad (Fazio & Parada, 2010; Ruiz Encina, 2013). En el mundo de las ONGS esto ha repercutido bajo la forma de un tensionamiento ideológico al ver transformadas sus fuentes de financiamiento, realizando el tránsito desde la dependencia de la cooperación internacional a deber su existencia al financiamiento público mediante fondos concursales y licitaciones como co-ejecutores de políticas públicas estatales (Corvalán, 1996; Delamaza, 2010a; Gruninger, 2003); así también al financiamiento privado mediante la creación de una suerte de «mercado de la filantropía», y los mecanismos asociados a la responsabilidad social empresarial que permiten las leyes tributarias y de donaciones en Chile (Cabrera, 2011).

Ahora bien, desde un enfoque de riesgos en los contextos de desastres, resulta relevante cuestionar el rol que desempeñan las organizaciones de la sociedad civil y las acciones que éstas emprenden: ¿Incorporarán una visión de gestión de riesgos de desastres? ¿Cómo se pensarán a sí mismas en tanto sociedad civil en ese contexto? ¿De qué forma se relacionan entre sí y con el Estado? ¿Qué tensionamientos han tenido y cómo se han resuelto? Todo esto lleva a una pregunta general y fundamental sobre la manera en que la ocurrencia de un desastre interpela a las organizaciones de la sociedad civil en sus prácticas concretas.

Estas organizaciones intervinientes, así como las propias comunidades, juegan un papel crítico en el impacto a nivel local de las estrategias de desarrollo (Lavell, 2009), ya que se benefician de fuertes relaciones con la comunidad, realizan acciones locales en asociación con diferentes grupos e instituciones, fortalecen las capacidades en el ámbito local y movilizan y defienden las necesidades y prioridades de las personas marginadas (GNDR, 2015b).

Desde los estudios psicosociales de los desastres también se releva el protagonismo de las iniciativas provenientes del sector no gubernamental en el sentido de que es una característica del período de tiempo comprendido entre las primeras semanas y meses luego del impacto de un desastre, período en el que existen altos niveles de energía y de

movilización de recursos, se vive un clima de apoyo, solidaridad, altruismo, se intensifica el contacto social y existen altas expectativas de ayuda internacional y gubernamental por parte de la comunidad, lo cual posteriormente desaparece dando paso lo que se ha llamado «el segundo desastre», o «desastre después del desastre» (Arriagada & Valdebenito, 2011; Fernández, Martín Beristain, & Páez, 1999; Jarero, 2011; Martín Beristain, 2000).

No obstante, la articulación de las diferentes iniciativas entre sí y con el Estado es en la práctica dificultosa; así como también lo es lograr un apoyo efectivo en sintonía con las necesidades y procesos de las comunidades. Por una parte, la condición general de riesgos de nuestro país incluye amenazas de alta probabilidad como sismos, sequías, tsunamis, erupciones volcánicas, aluviones e incendios forestales, pero la condición de vulnerabilidad está fuertemente marcada por deficiencias institucionales que limitan la planificación nacional en materia preventiva pues la normativa actual no otorga ni las facultades ni los recursos necesarios a la Oficina Nacional de Emergencias del Ministerio del Interior para dar cumplimiento a los estándares en Reducción del Riesgo de Desastres que un país de nuestras características requiere (ONEMI, 2013; Santillán, 2015).

Además, la inexistencia de mecanismos suficientes para la articulación de las iniciativas centrales con las dinámicas locales excluye de manera material la participación de lo local en las decisiones estratégicas, y la falta de sistemas de información sobre el impacto de los desastres retrasa la implementación de estrategias de respuesta desde todos los sectores, tanto desde los propios organismos públicos como organizaciones de la sociedad civil (Santillán, 2015).⁴

⁴ Un proceso documentado que ilustra las dificultades de articulación entre las comunidades y las iniciativas de apoyo post-desastre es el vivido por los centros comunitarios de los cerros El Vergel y Las Cañas, en la ciudad de Valparaíso luego del incendio de abril de 2014 que afectó a aprox. 2.800 casas y dejó 8.500 damnificados (Pino, 2014). Según el Grupo de Apoyo Técnico⁴ constituido para ambas organizaciones (Vivaceta, Espinoza, Gálvez, Godoy, González, González, Mierres, Salazar, 2015), durante las primeras semanas la situación se caracterizó por una respuesta estatal descoordinada y solapada entre el nivel municipal y regional y por una coordinación barrial y directa entre una multitud de pequeñas iniciativas provenientes de organizaciones con diverso grado de formalización. Destacando los puntos críticos del proceso, el equipo releva los bajos estándares éticos y técnicos de las iniciativas desplegadas: incumplimiento de las directrices del Manual Esfera y la legislación nacional en cuanto a la captura de datos en intervenciones y trabajo psicosocial con menores de edad; así como la primacía de un servicio asistencial artístico-cultural a la comunidad por sobre un mutuo involucramiento en el diseño de la oferta.

Distinto de los desafíos planteados por organizaciones internacionales con experiencia en la materia, las organizaciones de la sociedad civil enfatizan que es necesario superar las visiones y prácticas tradicionales ligadas al saber experto para dar paso al reconocimiento igualitario entre los saberes locales y profesionales, lo que significan como un ejercicio personal constante de des-aprendizaje que cautele la interrupción de las prácticas que consolidan relaciones jerarquizadas. Por otra parte, plantean la dificultad para sostener un trabajo participativo a nivel comunitario cuando el Estado se relaciona con la población damnificada de manera individual a través de la entrega de subsidios atomizados en las familias, favorece la desarticulación de los territorios promoviendo la relocalización de los hogares siniestrados y es indiferente a la construcción de soluciones colectivas y a la organización territorial (Vivaceta et al., 2015).

Siendo éste el escenario configurado por los desastres en Chile durante los últimos años, resulta difícil encontrar reflexiones documentadas e investigaciones concernientes a las prácticas de las organizaciones de la sociedad civil, prácticas como las que da cuenta el Grupo de Apoyo Técnico de los centros comunitarios. La producción académica hacia este grupo es escuálida y aún la literatura gris resulta insuficiente para ilustrar las experiencias que muchas organizaciones desarrollan cuando las comunidades y/o grupos con los cuales trabajan se hallan inmersos en procesos de respuesta, recuperación y reconstrucción. La falta de involucramiento entre las organizaciones de la sociedad civil, las comunidades afectadas y los distintos niveles del gobierno, así como las características de la respuesta estatal y las problemáticas sociales que emergen y se profundizan con los desastres, alimentan cuestionamientos respecto a la ética y calidad de las iniciativas de apoyo de la sociedad en su conjunto y no tan solo a las de la sociedad civil, al rol de las comunidades afectadas respecto de los apoyos externos a los propios, al rol del Estado y a los mecanismos de decisión en los diferentes niveles, todo lo cual, finalmente, interpela al escrutinio de las prácticas desarrolladas por los diferentes actores en un entorno de crisis y de baja estabilidad. Vale recordar que esta investigación no aborda la particularidad de la ayuda humanitaria en contexto de catástrofe, sino sobre los sujetos al interior de una organización de la sociedad civil que se desenvuelven cotidianamente en lo local y que,

desde el punto de vista de la vulnerabilidad, quedan inmersos en un evento de crisis y emergencia que impacta sus capacidades y recursos de acción.

De allí que, como plantean Pérez y Arteaga (2012), adquiera importancia conocer los márgenes de acción, estrategias, tácticas y subjetividades que se construyen en las nuevas relaciones con el entorno social y natural. Ya que, así como las dinámicas cotidianas de los habitantes de los territorios se ven alteradas con la crisis, también lo están para quienes se desenvuelven y vinculan con él. Es ineludible entonces que la intervención que desarrollan este tipo de instituciones y/u organizaciones se enfrente también a nuevas prácticas y nuevas vulnerabilidades. Así lo refleja una carta abierta de organizaciones comunitarias de Valparaíso a pocas semanas del gran incendio de 2014:

"de un momento a otro, pasamos de realizar un trabajo que manejábamos relativamente bien en virtud de los talleres que ejecutábamos, el comedor y especialmente el trabajo con niños y niñas del barrio, a abarcar una gama de funciones que desconocíamos. (...) Con este contexto, los riesgos de perderse son altos. Y por momentos nos perdemos. De ahí la necesidad que tenemos de lograr ordenar la casa internamente para poder cumplir la labor que creemos podemos jugar" (Vivaceta et al., 2015, pp. 70–71).

Esta carta da luces de las transformaciones inusitadas que suceden en las organizaciones de la sociedad civil en territorios desastados. Expone y realza la necesidad de generar conocimiento surgido desde la práctica para conocer las formas y sentidos de la intervención en cada organización en su contexto y desastre particular.

Intervención social y enfoque de prácticas

Antes de proseguir es importante detenerse en qué se entenderá por lo que previamente se ha llamado *trabajo, quehacer o intervención* de las organizaciones de la sociedad civil. La intervención social como concepto puede ser entendida como la acción organizada de un conjunto de individuos para abordar problemáticas no resueltas en la sociedad y que son producidas por su mismo modelo de funcionamiento, el que para nuestro caso es un funcionamiento capitalista (Corvalán, 1996). La intervención social, o más precisamente socio-política (versus social caritativa o asistencial), se genera en base a objetivos

sociales relacionados con el apoyo o crítica al funcionamiento del modelo de desarrollo de la sociedad y es realizada tanto por el Estado a través de las políticas sociales como por organizaciones no gubernamentales. En palabras de Corvalán (1996, p. 11), la intervención social «existe cada vez que agentes de la sociedad (...) plantean la inaceptabilidad de una realidad social que afecta la vida cotidiana de algunos individuos y cuyo origen es el funcionamiento "normal" de la sociedad».

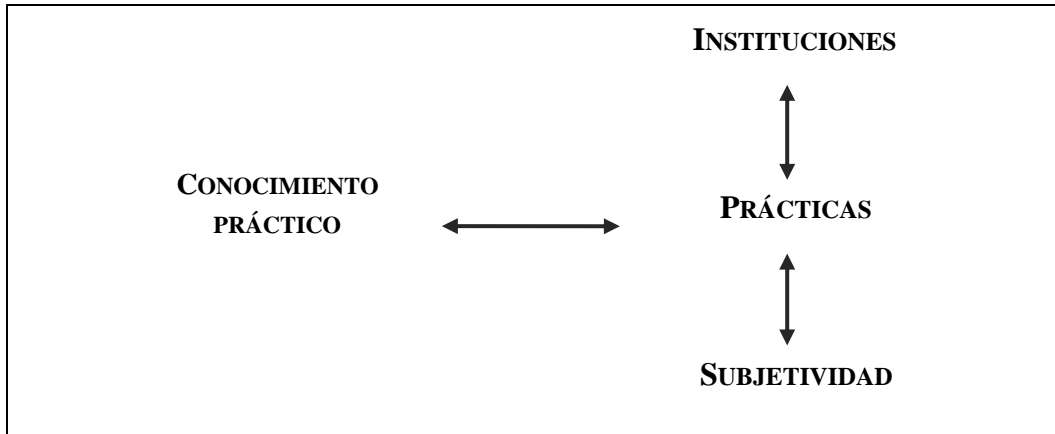
En este plano, las disputas ideológicas y políticas respecto del alcance y los límites de la intervención tienen que ver con su contenido social y requieren un fundamento ético en su origen; es decir, una definición de qué será lo aceptable e inaceptable en una sociedad determinada (Corvalán, 1996). De este modo, la investigación en torno a las intervenciones en lo social se enriquece y profundiza al interrogar su carácter ideológico y ofrecer así elementos para su reflexión en torno al horizonte de transformación tácito o implícito bajo el que se actúan. En este sentido, las organizaciones de la sociedad civil toman posición de crítica o de apoyo a las políticas gubernamentales y su modelo subyacente. Un ejemplo claro de lo primero es el caso de las ONG's chilenas durante la década de 1980. Un ejemplo contrario es la relación de correspondencia o complementariedad del quehacer de las organizaciones de la sociedad civil con las políticas públicas como instituciones colaboradoras o co-ejecutoras de programas sociales, o la intervención social comunitaria en sí misma en Chile post 90's, con sus fuertes cuestionamientos de despolitización y pérdida del componente de cambio social en favor de la mantención de los sistemas sociales imperantes (Krause, 1997; en Foladori, 2005). Del modo que fuere, este tipo de organizaciones desarrollan un tipo de intervención que el Estado por alguna razón no quiere o puede desarrollar (Buqueras y Bach, 2002; Corvalán, 1996; Delamaza, 2010b; Rivas, 2002) y suele estar mayoritariamente marcada por un posicionamiento discursivo de origen en la organización, más que por correspondencia con las acciones concretas que se realizan con dichos planteamientos (Corvalán, 1996).

Ahora bien, las intervenciones sociales y el despliegue en general de las organizaciones en el territorio y en la sociedad no ocurre en abstracto, sino que tiene su base material en personas concretas ligadas a éstas: sus trabajadores, directores, asociados, voluntarios, etc. y lo que se refleja como la acción de una institución u organización es posible por acciones

de individuos (Güell et al., 2009). Para el caso de esta investigación son las prácticas desarrolladas por sujetos concretos cuando se ven enfrentados a un desastre y sus consecuencias en su lugar de trabajo. Desde el «enfoque de prácticas» debutado en el Informe de Desarrollo Humano en Chile del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en 2009, la promoción y conducción de cambios sociales requiere de poner mayor atención a las formas reales en que los actores despliegan sus acciones y a la dinámica propia de las relaciones sociales en el marco de sus intervenciones.

Se adopta este enfoque de prácticas debido a su potencial analítico para conjugar tradiciones teóricas diversas en función de articular una matriz que permita el estudio de las políticas sociales y la forma en que éstas son implementadas en espacios concretos de ejercicio de cada uno de sus programas. De acuerdo a los autores (Güell et al., 2009; PNUD, 2009), este enfoque se construye con amplia consideración a los desarrollos teóricos que toman el concepto de práctica social como categoría central, tales como Bourdieu, Giddens, Schatzki, de Certeau, Martuccelli, Latour, Michel Callon entre otros.

El enfoque propuesto plantea que las prácticas son el resultado de un modo de hacer las cosas que se alimenta de tres fuerzas estructurantes: la institución como las normas, la subjetividad como la definición de la perspectiva propia del sujeto y el conocimiento práctico como un saber hacer sedimentado por rutinariedad y nuevas formas de aprendizaje (ver Figura 1) (Güell et al., 2009; PNUD, 2009). Estos elementos configuran el espacio en que se desenvuelven de manera dinámica diversas relaciones que conforman las prácticas concretas de los sujetos. A continuación, se ahondará en cada uno de estos elementos.

Figura 1: Ejes estructurantes de las prácticas

Fuente: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2009).

Las *instituciones* son el conjunto de reglas que definen lo que se puede o debe perseguir como propósitos de la acción en un espacio de prácticas, proveen un marco general de orientaciones y recursos relativamente estables, reflejan estructuras de poder y la forma en que la sociedad distingue y segmenta a los actores sociales y reproducen clases y estratos sociales, etnias, géneros, centros y periferias, elites y masas. Por estas razones las instituciones juegan un rol decisivo en la definición de las posibilidades y restricciones de las prácticas.

En la distinción entre instituciones formales e informales, el enfoque de prácticas conceptualiza solo las instituciones formales en atención al modo en que se generan y sancionan y la utilidad que este análisis permite para la política pública y la intervención social en general. Considerando esto, las instituciones estructuran las prácticas en varios sentidos: asignan recursos, establecen los roles y atribuciones de los diferentes actores (por ejemplo, directores, beneficiarios, etc.) y generan sistemas de incentivos y castigos que promueven ciertas conductas por sobre otras. Sin embargo, esto no plantea una determinación completa de las prácticas por su marco institucional.

Es necesario considerar también que en un mismo espacio de práctica operan simultáneamente múltiples instituciones que varían en su nivel de alcance. Así por ejemplo, un mismo espacio puede estar regulado por los órganos políticos superiores, a través de la Constitución de la República o leyes sectoriales, por instituciones de ámbitos relativamente

autónomos como los códigos de conducta, por instituciones supranacionales y sus regulaciones en derechos humanos, migración, medioambiente, etc. Teóricamente todas ellas debieran ser coherentes entre sí pero lo normal es que el marco institucional de una práctica esté compuesto por señales más o menos contradictorias, lo que implica que el espacio de prácticas, aparte de ser de naturaleza general y abstracta, posee incoherencias, desajustes y conflictos en ciertos grados. Mientras más sea la ambivalencia del marco institucional, mayor será el trabajo de articulación que deberán realizar las prácticas y más amplia su independencia para adquirir su forma concreta.

En otro polo del espacio de las prácticas se halla la *subjetividad* personal que representa «una perspectiva propia desde la cual organizar y apropiarse del mundo como algo con sentido “para mí” (...) remite al portador concreto de la acción: un individuo que define su identidad e intereses con los otros en juego» (Güell et al., 2009, p. 75).

El surgimiento y sostenimiento de la subjetividad se atribuye a la sociedad, en el sentido de que, en las relaciones con los otros, se aprende lo que es común a todos y lo que es propio al individuo. Sobre la base de las sociabilidades primarias los individuos elaboran una identidad subjetiva y un sentido de sí mismo mediante experiencias de pertenencia y diferenciación, lo que se constituiría como proceso habilitador de la pertenencia social de los individuos. El sentido de sí mismo constituye un piso básico y relativamente estable desde donde los individuos se enfrentan a las prácticas en las que actúan, donde la identidad subjetiva queda expuesta a las nuevas relaciones. Las prácticas concretas, plantean los autores, son espacios donde se desarrollan y realizan las identidades subjetivas, tienen distintos grados de capacidad para servir de soporte u obstáculo a las identidades y por esto las conceptualizan como espacios de trabajo biográfico.

Ahora bien, lo que las personas hacen y ponen en juego en una práctica, paulatinamente se convierte en un *conocimiento práctico* que tiende a estabilizarse en el tiempo y en cada participante. El conocimiento práctico «sedimenta maneras de hacer las cosas, vuelve inerciales conductas y acciones» (Güell et al., 2009, p. 76), debido a su rutinariedad confiere a la práctica trayectoria histórica y, aunque pueda entrar en incoherencias lógicas,

científicas o morales, tiene autoridad en la medida de su eficacia para ordenar recíprocamente los comportamientos de los actores involucrados.

A pesar de que el conocimiento práctico ofrece alta resistencia al cambio, la innovación en las prácticas es parte de la experiencia cotidiana ya que lo existente no es suficiente para dominar perfectamente todas las situaciones. Experiencias reiteradas de éxito en el enfrentamiento de problemas desconocidos -ya sea que resultaran del azar o de una estricta lógica- pueden generar procesos de “aprendizaje” de las prácticas, aquellos en que éstas comienzan a consolidarse en conocimientos prácticos. Si bien la creación de nuevas prácticas no sigue un procedimiento estándar, en un espacio dado es más probable que se lleguen a concretar aquellas innovaciones que sintonizan con los marcos preexistentes.

En síntesis, Güell, Frei y Palestrini (2009) ubican en las instituciones y las identidades subjetivas las funciones de otorgar sentidos de generalidad a los actores particulares y de sentido propio a las acciones regidas por reglas generales, respectivamente. Ambas misiones, al servir a intereses opuestos, configuran para las prácticas un campo ambivalente de posibilidades de acción, razón por la cual los actores deben desarrollar entre ellos maneras propias de hacer las cosas. Con la repetición constante, éstas se estabilizan y sedimentan un conocimiento práctico que prescribe acciones futuras, el que coexiste con procesos de aprendizaje sobre experiencias novedosas.

Frente a situaciones o necesidades inéditas, en las instituciones se requiere de mayor espacio para que los individuos ensayen acciones que mantengan la institución en funcionamiento, a la vez que la subjetividad personal adquiere relevancia y demanda cierto grado de estabilidad en las relaciones sociales (Güell et al., 2009). Los desastres, al tensionar estos elementos, podrían significar espacios de apertura a los modelos de trabajo y de la intervención social desarrollada por parte de las organizaciones e instituciones, ya que en nuestro país éstas –excluyendo a las de acción humanitaria- muy frecuentemente no tienen una visión de riesgos integrada en su quehacer ni un protocolo de acción atingente (María Bastías, comunicación personal, 14 de mayo de 2015). Se podría sugerir entonces que el anclaje institucional de las prácticas en este contexto es menos prescrito, más novedoso y emergente, por lo que el vínculo entre las instituciones, el Estado y la

subjetividad de los profesionales puede entrar en un terreno inexplorado, resultando en una mayor autonomía de la práctica respecto de sus marcos de delimitación.

De acuerdo a los autores (Güell et al., 2009; PNUD, 2009), la autonomía se vuelve más relevante cuando las instituciones y las subjetividades aumentan su complejidad y entran en incoherencias, lo que puede incrementar la posibilidad de que ingresen factores que interfieran tanto con el cumplimiento de los objetivos formales como la estabilidad de las identidades subjetivas. En este proceso, la participación pro-activa de los sujetos en una práctica determinada es potenciada por una subjetividad fuerte, fundada en la conciencia de derechos, valor de la particularidad, tolerancia hacia la diversidad, reconocimiento de la interdependencia, etc.

De la forma aquí planteada, el concepto de práctica ofrece amplias facilidades analíticas para el estudio de las intervenciones sociales en contexto de desastres, ya que fue concebido a propósito de la reflexión en torno a las políticas públicas y la teoría del desarrollo. Desde esta conceptualización se pretende entonces aproximar la respuesta a pregunta de investigación.

2. Pregunta de investigación

¿De qué manera las y los profesionales de la Fundación Superación de la Pobreza conjugaron el conocimiento práctico y los elementos subjetivos y normativos de la práctica en la intervención social en contexto del desastre socionatural en la región de Atacama durante el año 2015?

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

Analizar la intervención social desarrollada en contexto de desastre socionatural por la Fundación para la Superación de la Pobreza entre marzo de 2015 y febrero de 2016 en la región de Atacama a partir de los criterios y estrategias implementados y los elementos normativos y subjetivos de las y los profesionales implicados en la intervención.

3.2 Objetivos Específicos

1. Describir la intervención social desarrollada en función de los criterios y estrategias implementadas por los profesionales.
2. Analizar las orientaciones normativas subjetivas presentes en el espacio de la práctica.
3. Describir las apreciaciones subjetivas que los profesionales de la intervención construyen sobre la práctica desarrollada.

4. Preguntas directrices

- ¿De qué manera interviene la FSP en territorios recientemente afectados por desastres?
- ¿Qué orientaciones normativas subjetivas para la acción construyen los profesionales en relación a la intervención desarrollada?
- ¿Qué apreciaciones subjetivas construyen los profesionales de la intervención sobre la práctica desarrollada?

5. Aspectos metodológicos

5.1 Diseño de investigación

El marco general desde el que se plantea esta investigación son las metodologías cualitativas de investigación social, en tanto éstas permiten acceder a fenómenos complejos a través del conocimiento de los procesos subjetivos en juego en las interacciones sociales (Taylor & Bogdan, 1987). Apunta a comprender los fenómenos sociales como fruto de un proceso histórico de construcción a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, desde sus aspectos particulares y con una óptica interna, lo que permite finalmente estudiar el conocimiento y las prácticas de los participantes (Calero, 2000; Flick, 2007).

Se enmarca en un enfoque metodológico de estudios de caso, ya que utiliza distintas técnicas que permiten comprender el fenómeno dentro de su contexto real, reservando la particularidad y complejidad del caso singular en sus circunstancias concretas (Yin, 1994; Stake, 2005). Todos los datos producidos sólo pueden ser entendidos en su complejidad si son ubicados en su contexto social e históricamente situados (Mella, 1998).

Se considera a los participantes de esta intervención como agentes sociales reflexivos y autónomos con capacidad de evaluar las consecuencias de sus acciones y experiencias, las que durante la investigación se enmarcan en un proceso dialógico con la investigadora, con el propósito de incitar su participación en la construcción del conocimiento científico relativo a sus propias vidas. Siguiendo esta lógica, se construyó un proceso participativo de investigación que involucró a la mayor cantidad de participantes de las prácticas en la organización, indistintamente de su estatus de poder o jerarquía en el proceso.

5.2 Participantes

Tomaron parte en esta investigación las y los profesionales vinculados a la Fundación Superación de la Pobreza en la Región de Atacama entre marzo de 2015 y enero de 2016 de manera continua, los cuales componen diversos grupos de personas según su rol en la intervención y ubicación en la estructura de la organización. A continuación se explicita la nomenclatura que se utilizará en adelante en este documento, la descripción de cada grupo y quiénes los compusieron.

Tabla 1: Participantes de la investigación

Grupo	Descripción	Participantes
Equipo Regional FSP	Trabajadoras/es permanentes de la oficina regional de la Fundación que dan sustento al trabajo cotidiano, supervisión y continuidad a cada uno de los programas implementados.	1 Directora regional 1 Encargada regional de Propuestas País 2 Jefes territoriales de Servicio País 1 Administrativa
Profesionales Servicio País	Jóvenes profesionales provenientes de distintas regiones del país que desarrollan durante un año actividades de intervención social enfocadas en la instalación de capacidades en comunidades locales de distintas comunas de la región de Atacama. Se consideraron en esta investigación los profesionales que: <ul style="list-style-type: none"> - Desarrollaron sus intervenciones en comunas directamente afectadas por el desastre - Iniciaron su ciclo programático en marzo de 2015 	6 profesionales “Servicio País” de la provincia de Copiapó
Equipo nacional	Coordinación a nivel nacional de las áreas correspondientes.	1 Dirección nacional de Propuestas País 1 Profesional Gestión del Riesgo y Género

El grupo comprendido por el equipo regional en conjunto con los profesionales Servicio País se les denomina “equipo ejecutor”, con la finalidad de diferenciarles de las direcciones nacionales que toman parte de la intervención desde un lugar más lejano territorialmente (Santiago) y desde el rol de la supervisión y coordinación a nivel nacional. El acceso a las y los participantes fue posible debido a la colaboración de la investigadora en el proyecto “Sistematización de la experiencia de intervención social de las organizaciones de la sociedad civil Caritas Chile y Fundación para la Superación de la Pobreza en el desastre de la Región de Atacama - Marzo 2015”⁵, el que se desarrolló de forma paralela a esta investigación durante el año 2016.

5.3 Técnicas de producción de información

Se utilizaron 3 tipos de herramientas prioritarias de generación de información cualitativa. La primera de ellas es la revisión documental: Como primera etapa de interiorización sobre las prácticas se realizó una revisión de la información disponible sobre la Fundación, sus programas e intervenciones. El uso de la información disponible constituye un paso obligado en la investigación social en general e implica la recopilación de archivos públicos y privados que no han sido formulados ni almacenados con fines investigativos precisamente (Valles, 1999).

En segundo lugar, se implementaron talleres de carácter cualitativo y participativo, entendiendo lo participativo como un proceso de investigación en que la colaboración entre iguales y la horizontalidad entre expertos técnico-metodológicos y expertos vivenciales se asume como un valor fundamental (Quiñonero, 2012). El diseño de estos talleres estuvo fuertemente inspirado en el enfoque de sistematización de experiencias, desde el cual a partir de la reconstrucción analítica del proceso vivido, se trabaja la explicitación de su lógica interna (Jara, 2003). Este tipo de procesos pone en valor los conocimientos de aquellas personas que fueron parte de las intervenciones sociales y se planteó como un diálogo de saberes para la co-construcción de conocimiento a través de un proceso de reflexión conjunta y construcción discursiva. Contempló la utilización de elementos

⁵ Cabe consignar que esta tesis de magister solo incorpora la información concerniente a los profesionales de la Fundación Superación de la Pobreza, excluyendo la información producida con los otros participantes de dicho proyecto.

didácticos como la visualización por tarjetas, para facilitar el recuerdo, la integración y la reflexión sobre las prácticas desarrolladas. A lo largo del proceso de implementación de estos talleres, se realizaron además dos instancias de devolución del análisis de las fases, criterios y estrategias de la intervención con el equipo regional y nacional: la primera a modo de reunión y la segunda como sesión.

Finalmente, se realizaron también entrevistas en profundidad, entendiendo por éstas encuentros presenciales entre la investigadora y los informantes que fueron dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que éstos últimos tienen respecto de sus experiencias y en sus propias palabras (Taylor & Bogdan, 1987). Éstas fueron grupales e individuales, descriptivas y semiestructuradas.

A continuación se describe cada uno de los instrumentos empleados y sus participantes (página siguiente).

Tabla 2: Descripción de instrumentos de producción de información

Herramienta		Descripción	Participantes
Revisión de datos secundarios		Recopilación de documentos que dan cuenta de las intervenciones realizadas luego del 25M y de aquellos que son marco de referencia institucional y teórico.	Documentos revisados: <ul style="list-style-type: none"> - Centro de documentación Fundación y sitio web en general - Planes de Acción Comunal (PAC) - Plan de Trabajo de Intervención (PTI) - Orientaciones Técnicas Servicio País ciclo 2015-2016 - Fichas de registro de intervenciones
Talleres participativos de Reconstrucción de la Experiencia	Sesión 1: Línea de tiempo	Construcción de una línea de tiempo que describe el trabajo desarrollado desde la respuesta a la emergencia hasta el día presente, subdividida por territorios de intervención.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo regional - Profesionales Servicio País provincia de Copiapó
	Sesión 2: Criterios Normativos	Provisión de marcos interpretativos subjetivos sobre la experiencia mediante la exploración de las acciones ideales (positiva y negativa) y una lectura sobre las acciones reales de los intervinientes.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo regional - Profesionales Servicio País provincia de Copiapó
Talleres de Análisis Participativo de la Experiencia	Sesión 1: Acciones y Criterios	Reconstrucción y análisis de las acciones comprendidas en la línea de tiempo, en función de criterios tácticos y estratégicos implementados.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo regional - Profesionales Servicio País provincia de Copiapó
	Sesión 2: Devolución intermedia	Discusión de los conocimientos generados en la primera etapa del proyecto de acuerdo al modelo y /o programa de intervención de cada organización y retroalimentación del proceso de sistematización.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo regional - Equipo nacional
	Sesión 3: Prospección OSC	Discusión de las prácticas desarrolladas en tanto Organizaciones de la Sociedad Civil y visualización prospectiva de las mismas en torno a elaboración de una misión de las OSC en Atacama en el futuro.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo regional - Equipo nacional (Dirección nacional Propuestas País)
Entrevistas	Entrevista grupal inicial	Obtención de una primera narración del proceso vivido y profundización en los roles y funciones de cada miembro.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo regional
	Entrevistas individuales de profundización	Profundización en elementos relevados como significativos para la comprensión de la intervención realizada y su relación con el contexto de desastre	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo nacional (Director Propuestas País, Coordinación Gestión del Riesgo y Género)
	Entrevistas individuales semi-estructuradas	Profundización en los elementos normativos y subjetivos de la intervención	<ul style="list-style-type: none"> - Profesionales Servicio País de la provincia de Copiapó (4 aplicaciones) - Equipo Regional (3 aplicaciones)

5.4 Procedimientos de Análisis

Los productos visuales de los talleres participativos se transformaron en textos escritos, del mismo modo que las grabaciones de audio de talleres y entrevistas. El conjunto global de textos se trabajó mediante la estrategia de análisis de contenido. El análisis de contenido de tipo cualitativo es pertinente al objeto de estudio en tanto se entiende como un conjunto de procedimientos interpretativos aplicados a productos comunicativos derivados de procesos singulares de comunicación (Piñuel, 2002), los que poseen la capacidad de albergar un contenido que, al ser leído o interpretado adecuadamente, posibilita el conocimiento de los sentidos y significados de los participantes acerca de los fenómenos de la vida social (Andréu, 2002).

5.5 Aspectos Éticos

Los datos producidos en el marco de esta investigación han sido obtenidos en base al consentimiento informado de las y los participantes en el cual se les notificó sobre la naturaleza, duración y fines de la investigación. La intimidad y la confidencialidad de la información personal de los participantes han sido resguardadas para reducir al mínimo posibles consecuencias negativas de la investigación sobre su integridad física, mental y social. Para efectos de citas, los nombres de los participantes han sido reemplazados de acuerdo a su posición en la estructura de la institución, nomenclatura expuesta en el apartado “Participantes”. De acuerdo a la sensibilidad de la cita, se hace referencia a una posición específica o adscripción a un grupo general.

CAPÍTULO II: CRITERIOS Y ESTRATEGIAS DE LA INTERVENCIÓN

En este capítulo se describe la intervención social desarrollada por la Fundación Superación de la Pobreza en la región de Atacama en el contexto del desastre siconatural de 2015. Esta descripción se hace a través de, en primer lugar, la identificación de la estructura de la intervención en términos organizacionales y programáticos, dando paso luego a la identificación de hitos significativos, estrategias y criterios implementados por los profesionales, los que se ordenan temporalmente en torno a tres fases que dan cuenta de distintos momentos y lógicas de acción. Todo lo cual fue elaborado en base a material documental (Fundación Superación de la Pobreza, s.f.-a, s/f.-b, 2015h, s.f.-c, 2015a, 2015b, 2015c, 2015d, 2015e, 2015f, 2015g) y conversacional (entrevistas y talleres participativos).

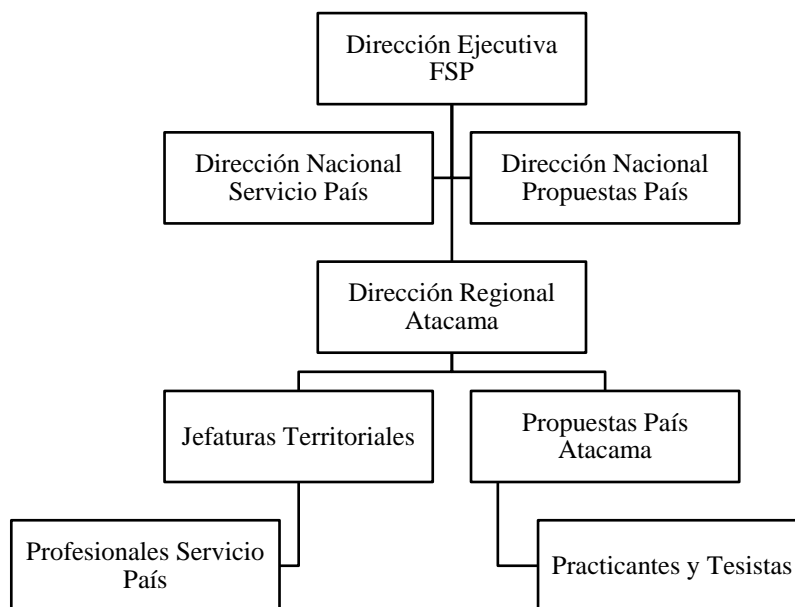
1. Consideraciones preliminares: contexto organizacional y programático de la intervención

La estructura organizacional de la intervención está compuesta por un nivel local regional en Atacama y un nivel nacional ubicado en Santiago, estructura que se presenta gráficamente en la Figura 2. A nivel nacional – central, se cuenta con la Dirección Ejecutiva y las Direcciones Nacionales por programa (Servicio País y Propuestas País). En el nivel regional, el 2015 la FSP contó con una Dirección Regional y tres profesionales dedicados a la supervisión y ejecución de ambos programas.

En términos de la ejecución directa de la intervención, ésta fue desarrollada protagónicamente por duplas de profesionales Servicio País (jóvenes de diversas profesiones que se desplazaron de su lugar de origen hacia la región de Atacama para participar del programa SP), episódicamente por estudiantes en práctica de las carreras de trabajo social y técnico en trabajo social de la Universidad de Atacama (UDA), Universidad Santo Tomás (UST), Instituto Iplacex e Inacap y escuetamente por voluntarios de las mismas instituciones de educación superior, todos los cuales se insertaron en las intervenciones en curso en las diferentes etapas. Los profesionales SP fueron conducidos técnicamente por dos Jefaturas Territoriales (un trabajador social y un profesor de historia), quienes tuvieron por misión asegurar la calidad de las intervenciones y el proceso

formativo de los profesionales. La supervisión de las y los estudiantes en práctica correspondió en parte a la encargada regional de Propuestas País, de profesión socióloga, quien además se responsabilizó de la supervisión de tesis, la generación de estudios sociales y espacios de reflexión sobre pobreza y vulnerabilidad en el contexto de la región.

Figura 2. Organigrama de la intervención



Fuente: elaboración propia en base a (FSP, n.d.-a, 2015b) y Entrevista grupal inicial.

Si bien a nivel local los roles de los profesionales de la Fundación se vieron modificados durante al menos algunos meses del año 2015 debido al desastre, la variación del quehacer de esta última trabajadora en particular, la encargada de Propuestas País, trascendió a la etapa de emergencia en cuanto se requirió de ella una implicación directa en las intervenciones del programa Servicio País mediante la supervisión de practicantes y voluntarios, situación no prevista para el cargo y suscitada por las condiciones propias del contexto de desastre:

“bueno ahí [encargada de Propuestas País] se hizo cargo de apoyar y llenar ese tema, para después salir a entregar los kit con los voluntarios en los territorios (...) porque [encargada Propuestas País] también tuvo que salir de su rol y hacer otro tipo de funciones. Impulsamos muchas redes sociales para poder convocar a los

jóvenes, entonces claro, las casas de estudio comenzaron a llegar y [encargada Propuestas País] tuvo que hacerse cargo del proceso porque entraban alumnos en práctica, prácticas intermedias, prácticas profesionales” (Directora regional, entrevista grupal inicial).

Esta fue una situación no prevista para el cargo y suscitada por condiciones singulares al contexto de desastre; tales como la alta demanda de plazas de práctica hacia la Fundación por parte de instituciones de educación superior y la realización de campañas mediáticas para el reclutamiento de jóvenes voluntarios en tareas de asistencia a la emergencia.

“O sea, es que bueno, hubieron muchas prácticas, porque precisamente los otros centros de prácticas estaban cerrados (...) y muchos trabajaron en el primer ciclo de la emergencia, como voluntarios en el tema del kit de emergencia y otros en la habilitación de los albergues. También en el apoyo de los diagnósticos, a los chiquillos de las intervenciones, y posterior a eso, cuando se retoman las intervenciones de Servicio País, la mayoría se suma a las intervenciones de Servicio País”. (Encargada Propuestas País, entrevista grupal inicial).

De este modo, si bien el programa Propuestas País está planteado como un área de estudios y no de intervención, se incluye dentro de esta investigación al resultar artificioso establecer límites claros entre las acciones desarrolladas por los responsables de ambos programas, sobre todo durante los primeros meses, cuando no se establece una agenda propia de Propuestas País sino que el quehacer se engloba mayormente en una respuesta a la emergencia como Fundación y también la distribución de roles entre los jefes territoriales se realiza de acuerdo a una decisión contingente a las circunstancias:

“fue clave el tema de distribuir roles, eso es como una práctica que no se debiese dejar, que el [otro jefe territorial] haya asumido el tema de la alimentación de los chiquillos, él no lo eligió así, pero las circunstancias lo llevaron a eso (...) a mí me correspondía la alineación y coordinación con Serviu⁶, a pesar de que no fuera mi equipo de trabajo directamente porque algunos eran de la comuna de [otro jefe territorial], pero [otro jefe territorial] también tomó unas comunas más porque ya estaban más normalizadas. (Jefe territorial, entrevista grupal inicial).

⁶ Servicio de Vivienda y Urbanismo

En este ámbito, la directora regional, al ser la única profesional antigua en la Fundación al momento del desastre, tuvo un rol protagónico en la coordinación con el entorno institucional regional –punto sobre el que se ahondará más adelante- y con el nivel central de la Fundación, por lo que su rol se mantendría a pesar de las circunstancias. Lo mismo sucedería con las direcciones nacionales, quienes prestan coordinación y apoyo técnico programático otorgando altos niveles de autonomía al nivel local de FSP en las decisiones, lo que resulta bien valorado; aunque en su anverso se manifiesta cierta sensación de incredulidad frente a las consecuencias del desastre tanto para las intervenciones como para las condiciones laborales y personales del equipo ejecutor en su conjunto.

“acá en la Fundación se entendió o se avaló el conocimiento que se tenía a nivel regional respecto de ello, aunque yo recuerdo que constantemente se cuestionaba el nivel de gravedad de lo que estábamos viviendo” (Encargada Propuestas País, entrevista grupal inicial).

“en el fondo no hubo presión, tampoco nos sentimos en ningún minuto... pucha, pasados a llevar, un respeto enorme a la región, a las decisiones en general todo lo que hicimos nunca fue cuestionado, pero yo creo que se le bajó el perfil, yo creo que eso sí, no sé si se comprendió lo que se vivió durante estos dos o tres meses que afectó no sólo a la dinámica del trabajo sino también a los familiares, en fin.” (Directora regional, entrevista grupal inicial).

Las decisiones a las que se refiere la cita abarcan desde cuestiones domésticas y de satisfacción de necesidades básicas durante los primeros días de emergencia, hasta las modificaciones programáticas. Para comprender éstas y los criterios y estrategias es vital ahondar en las orientaciones técnicas del ciclo Servicio País 2015-2016.

Programa Servicio País

De acuerdo a las orientaciones técnicas del ciclo Servicio País 2015-2016, el programa centra su intervención en comunas con vulnerabilidad social, en la cuales se busca promover el desarrollo territorial mediante la descentralización del Estado; es decir, aproximando la gestión pública a la ciudadanía y favoreciendo una relación más directa entre personas e instituciones, fortaleciendo las capacidades locales y regionales y promoviendo la participación (FSP, 2015b).

El modelo de intervención apuesta por una relación estrecha entre la Fundación y los gobiernos locales, tomando como actor privilegiado a los municipios. El diálogo y vinculación con las alcaldías y otras contrapartes técnicas proporcionaría elementos para los diagnósticos, la vinculación con las organizaciones territoriales y las condiciones necesarias para la sustentabilidad de los procesos generados desde el programa (FSP, 2015b).

Además, las temáticas y el territorio en particular a intervenir son definidos de común acuerdo entre el equipo regional de la Fundación y los municipios, de manera previa a la llegada de los profesionales y el inicio del ciclo interventivo. Estas elecciones se hacen en función de las prioridades y características de cada región, considerando el trabajo realizado en años anteriores por la Fundación y la proyección que dicho trabajo pueda tener durante el año⁷. En este sentido, el problema a abordar en la intervención está relacionado con la problemática inicial por la cual Fundación y municipios decidieron focalizar en tal o cual comuna; sin embargo, la formulación de dicho problema debe darse con la comunidad participante como resultado de un proceso participativo de diagnóstico y planificación (FSP, 2015b).

De este modo, en palabras de la Fundación, el propósito de Servicio País es:

“contribuir a que personas que viven en situación de pobreza y vulnerabilidad social, visibilicen, activen y conecten capacidades y recursos para llevar a cabo proyectos de desarrollo en algún(os) ámbito(s) de su bienestar (educación, salud, hábitat, trabajo o cultura), generando a la vez que jóvenes en pleno desarrollo profesional desarrollen competencias para la intervención e investigación en contextos de pobreza, que puedan posteriormente aplicarse en los espacios laborales- a lo largo del país- donde estos/as jóvenes se desempeñarán.” (FSP, 2015b, p. 9).

Entonces, de modo genérico, el principal objetivo del programa SP es aprovechar los conocimientos y habilidades de jóvenes profesionales para la promoción de capacidades en las comunidades locales donde se insertan, lo que es definido por la Fundación como un

⁷ Información obtenida de la Entrevista grupal Inicial

enfoque promocional de capacidades locales. Este objetivo se cumple principalmente a través del acompañamiento de las comunidades en la formulación y ejecución de proyectos de desarrollo que impacten positivamente en su calidad de vida. En el periodo y región estudiada, los ámbitos de trabajo fueron salud, educación, vivienda y habitabilidad y se localizaron en las comunas de Huasco, Freirina, Vallenar, Caldera, Copiapó y Tierra Amarilla.

El ciclo de la intervención contempla un proceso de dos años por comuna, un primer año con énfasis “en el vínculo y la activación entre los/as profesionales, los aliados estratégicos y las personas y organizaciones que adhieren al Programa para el desarrollo de la intervención” y un segundo año que enfatiza la consolidación y sustentabilidad de los procesos, logros y aprendizajes (FSP, 2015b, p. 12).

Los profesionales Servicio País desarrollan un ciclo programático de un año (partiendo en el mes de marzo) en el cual llegan al territorio determinado con una temática definida para realizar su trabajo de intervención, el que puede ser nuevo o de continuidad dependiendo de la comuna.

Cada profesional SP debe realizar las 3 etapas del ciclo programático anual. La primera de ellas es la instalación e inducción, diagnóstico y planificación, donde cada profesional debe vivir un proceso de apreciación territorial y de diagnóstico comunitario, gracias al cual puede comenzar a diseñar las intervenciones con apoyo de la jefatura territorial respectiva y crear el Plan de Trabajo de la Intervención (PTI) y el Plan de Acción Comunal (PAC); la segunda etapa es el desarrollo de las intervenciones, las que se concretan en 4 tipos de servicios: capacitación, intermediación con la estructura de oportunidades, apoyo a la asociatividad y fomento del reconocimiento público de la comunidad (FSP, 2015b); finalmente la tercera etapa es el traspaso y egreso de la intervención. Dentro de estas etapas, los profesionales deben cumplir con hitos públicos de inicio y cierre de las intervenciones y con un registro riguroso de la participación de las comunidades en las actividades. Paralelo a ello, los profesionales SP complementan su formación práctica con el diplomado online “Desarrollo, Pobreza y Territorio”, propio de la FSP.

Adicionalmente, se consideran dos etapas en la que intervienen directamente los equipos regionales y no los profesionales, practicantes o voluntarios SP. La primera de ellas, el “PRE”, consiste en la generación de las condiciones necesarias para la ejecución de las intervenciones, tales como los acuerdos con las contrapartes técnicas que permiten la focalización dentro de la región. La siguiente es el “POST”, o etapa posterior, que tiene por propósito dar sustentabilidad a las intervenciones desarrolladas, sean éstas nuevas o de continuidad (FSP, 2015b).

El curso normal del ciclo programático regional, tomando como modelo las orientaciones técnicas respectivas, atravesó serias modificaciones, tanto en la temporalidad como en el modo de realizar algunas de las etapas, sobre todo en los primeros meses:

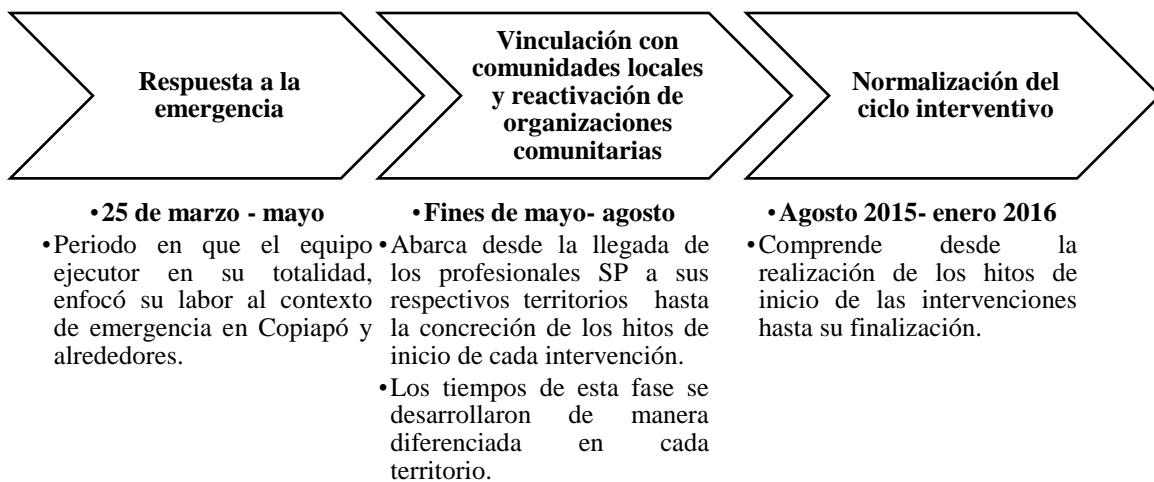
“ocurre todo este tema del aluvión y tuvimos que cambiar todo, o sea hasta las comunas que estaban avanzando tuvimos que paralizar porque igual no alcanzamos a entregar las herramientas necesarias para que ellos comenzaran a hacer un diagnóstico, comenzaran a hablar del PTI (Plan de Trabajo de la Intervención), comenzaran a hacer todos los procesos iniciales, que implica coordinar con la contraparte municipal, en fin, no alcanzamos a hacer ese ejercicio” (Encargada Propuestas País, entrevista grupal inicial)

Como se mencionara, al inicio de cada ciclo interventivo, los profesionales SP recién llegados a la región deben pasar por jornadas inductivas en las capitales regionales antes de instalarse en sus respectivas comunas. Para el año 2015, este modelo no pudo ser aplicado en su diseño original debido a la ocurrencia del desastre en marzo. Éste sorprendió al Equipo Regional, y a los profesionales SP durante el proceso de inducción en la ciudad de Copiapó. A falta de información acerca de la situación que se estaba produciendo y a la ausencia de un protocolo de acción en contextos de emergencias y desastres en la Fundación, el Equipo Regional decide que uno de los jefes territoriales pase los primeros días del temporal con los SP dentro del hotel donde se alojaban para así evitar éstos se expusieran al peligro que significaba salir a la calle en las condiciones de aquellos días. Es en ese momento cuando el proceso de intervención comienza a adaptarse a las nuevas circunstancias.

2. Ordenamiento temporal, criterios y estrategias de la intervención

A partir de un trabajo de reconstrucción descriptivo y analítico de la experiencia con el equipo regional y profesionales del programa Servicio País de las comunas afectadas por el desastre, fue posible identificar tres fases principales para el desarrollo de la intervención durante el año 2015. Éstas son las siguientes:

Figura 3: Fases de la intervención



2.1 Respuesta a la emergencia

El quehacer del equipo ejecutor durante este periodo de tiempo es notoriamente diferente al resto de la intervención. Se le ha denominado «respuesta a la emergencia» ya que tanto el Equipo Regional como los profesionales Servicio País se dedican exclusivamente a responder a la situación de desastre desde los conocimientos, capacidades y recursos disponibles. Esta primera fase de la intervención se caracteriza principalmente por un doble trabajo de cuidado de la integridad física de los miembros de la Fundación -especialmente de los profesionales Servicio País albergados en un hotel- y de adecuación del quehacer a las necesidades emergentes del contexto de desastre. Este último criterio se aborda a través de una estrategia que tiene en cuenta las capacidades y limitaciones propias de los profesionales SP, los cuales finalmente toman participación desde la producción de

información respecto de la situación de familias en albergues y viviendas como tarea principal. A continuación se detalla cada uno de los criterios adoptados y las estrategias que los materializaron en acciones concretas.

Tabla 3: Resumen criterios y estrategias implementadas en respuesta a la emergencia

Criterios	Estrategias
Protección de la vida y seguridad los profesionales SP	Aguardar en un espacio seguro hasta contar con todos los implementos de seguridad necesarios para participar de las acciones de respuesta. Coordinarse con instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil para conocer las necesidades emergentes en el territorio y evaluar participación.
Adecuación a las necesidades emergentes según capacidades de profesionales SP	Ponerse a disposición de las instituciones públicas que estaban trabajando en la emergencia. Adoptar un rol de producción de información respecto de damnificados y viviendas.
Reorientación hacia un quehacer promocional	Desvincularse de actividades de respuesta a la emergencia de carácter asistencial y comenzar el ciclo regular de los programas.
Mantención de los canales de comunicación interna y externa	Distribución de roles al interior del Equipo Regional de la FSP para mantener el intercambio de información tanto al interior de la Fundación como con otros actores.

Durante la fase de respuesta a la emergencia uno de los criterios de adecuación adoptados por el Equipo Regional de la FSP de forma inmediata luego de ocurrido el desastre fue el de la **protección de la vida y seguridad de profesionales**. A éstos no se les permitió salir del hotel para participar de las acciones de respuesta durante los primeros momentos de la emergencia ni para otros fines, aunque éstos así lo quisieran. Uno de los factores que influye en la toma de esta decisión es que no se contaba con los implementos necesarios para proteger la seguridad física de los profesionales, tales como botas de goma para desplazarse, mascarillas adecuadas, vacunas, comida y agua.

“(...) la reacción inmediata de ellos (de los profesionales SP) era querer ir a tirar pala, a sacar barro, ir a ayudar a la gente, porque además estaban aquí mismo, entonces, yo creo que los primeros días tenían mucha ansiedad de poder ir a ayudar, pero tampoco se podía permitir que se arriesgaran a ese tipo de cosas porque de hecho (...) hubo muertes de voluntarios de acá en la región porque no se tomaron las precauciones...” (Jefe territorial, entrevista grupal inicial).

“cuando estaba ocurriendo todo lo que era la emergencia, todas las acciones eran un proceso de resguardo para ellos (...) cuando se logra ya salir del lugar donde estábamos, se empiezan a desarrollar acciones que orienten a los profesionales a conseguir vacunas y (...) claro y en el caso de algunas comunas, el tema de la alimentación también incluye este resguardo”. (Directora regional, Taller de Análisis Participativo de la Experiencia [TAPE], Sesión 1: Acciones y criterios)

Durante los primeros días luego de la catástrofe y una vez que se consideró que era posible dejar el hotel en Copiapó, el Equipo Regional de la FSP adoptó una estrategia de coordinación institucional con ministerios, gobiernos locales y organizaciones de la sociedad civil presentes en el territorio para conocer cuáles eran las necesidades emergentes y decidir en qué acciones resultase seguro y pertinente involucrarse.

Para lograr una efectiva coordinación e inclusión de la Fundación en dichas acciones, el rol de la Dirección Regional de FSP fue clave, pues sirvió como puente de información con otros organismos del Estado, tales como: el Ministerio de Desarrollo Social, la Oficina Nacional de Emergencias [Onemi], el Ministerio de Vivienda y Urbanismo [Minvu] y la Intendencia Regional. Estos intercambios de información sirvieron para conocer las necesidades más urgentes en términos de apoyo profesional y así decidir en qué involucrarse como Fundación, teniendo un panorama de las posibilidades que cada institución ofrecía.

“Me comuniqué directamente con la ministra de Minvu y le dije «sabes qué, ya, estamos a disposición, dime a dónde te ayudo, pero díganme ustedes porque yo a nivel regional ya pasé por todo», es que la ministra fue directora nacional del Servicio País, entonces por eso ya nos conocemos, entonces le mandé un whatsapp y ahí me respondió y pucha, dos horas yo creo y nos hizo el contacto con el subsecretario de gabinete del ministerio... y ahí nos estábamos armando y nos pusimos a disposición del ministerio.” (Directora regional, entrevista grupal inicial).

“(...) comenzamos con la coordinación de Serviu-Minvu (...) la intendencia también fue a la cual nos pusimos a disposición, pero no quedan como actores importantes porque no pasan a acciones mayores. Lo mismo pasó con la Secretaría de Desarrollo Social, nosotros nos coordinamos y participamos en algunas reuniones con ellos, pero no quedó en nada, no salió ningún fruto de esa coordinación (...) en forma paralela, también tuvimos coordinación con la Seremi⁸

⁸ Acrónimo de Secretaría Regional Ministerial

de salud, bueno ahí nos pidieron ayuda con todo lo que implica el tema de apoyo en tema de la contención con niños y familia, cosa que nosotros no aceptamos, puesto que consideramos que había un número importante de personas abocados a ellos y no podíamos estar tan dispersos tampoco; o sea también teníamos que tomar decisiones” (Directora regional, Taller Participativo de Reconstrucción de la Experiencia [TPRE], Sesión 1: línea de tiempo).

Luego, se comienza a organizar una mesa de organizaciones de no gubernamentales en la Región de Atacama, instancia inédita de coordinación que se llamó “Red de la Sociedad Civil por Atacama”, cuyo principal propósito fue coordinar al tercer sector en las zonas afectadas para fortalecer su trabajo y canalizar las distintas necesidades y recursos para acciones de respuesta (Ficha resumen de actividades equipo regional). Los principales resultados de esta organización fueron la coordinación de actividades como la implementación de albergues y centros de acopio, el compartir información acerca de la situación de los diferentes sectores en la región y propiciar la cooperación bilateral con Caritas Chile.

“en Abril comenzamos las coordinaciones con las ONG’s, nos empezamos a reunir puesto que las primeras coordinaciones comenzaron con el MDS y acabaron a las pocas semanas, por lo tanto como ONG’s nos reunimos todos y conformamos una mesa de ONG’s, (...) lo que buscábamos era por primera vez en la región generar una coordinación entre las instituciones no gubernamentales. Comenzó la primera cooperación con Caritas en la cual se nos pidió realizar talleres de higiene y salud” (Directora regional, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

Cabe destacar, que las acciones de coordinación antes descritas sucedieron en un contexto que es descrito por los participantes como de desinformación e incertidumbre respecto al tipo de respuesta que las instituciones del Estado estaban organizando en ese momento, junto con el hecho de que muchos funcionarios públicos y representantes locales también fueron directamente afectados por el desastre.

“(...) porque a nivel regional (en las instituciones públicas) estaban todos colapsados, por lo tanto, eran pocas las posibilidades de que pudiéramos coordinar un trabajo” (Directora regional, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

“(...) igual había un tema de desorden interno (en la región) también desde la institucionalidad, una de las razones era por lo que decía [directora regional], porque muchos funcionarios de la región también estaban afectados, ya sea

personal o familiarmente, entonces vino mucha gente desde afuera a apoyar a la gente, al tema del Minvu, y que no necesariamente conocían la región desde antes, no conociendo el territorio donde iban a ir tampoco, entonces ahí estábamos como en igualdad de condiciones, los Servicios País no conocen donde van a ir, pero ellos tampoco saben.” (Jefe territorial, entrevista grupal inicial)

Ahora bien, un segundo criterio adoptado por la Fundación fue **adecuar su quehacer a las necesidades emergentes del entorno institucional** según las capacidades del equipo regional y de los profesionales Servicio País, esto una vez transcurridos los primeros días luego de los aluviones y cuando ya fue relativamente seguro desplazarse por el territorio. Desde acá se despliegan 3 estrategias en orden temporal. La primera de ellas fue ponerse a disposición de las instituciones públicas que ya se encontraban trabajando en la emergencia, supliendo algunas de sus necesidades, como la producción de información sobre los daños ocasionados por el desastre y la capacitación, distribución de ayuda humanitaria y la habilitación de albergues con voluntarios, practicantes y algunos profesionales SP, siendo éstas últimas acciones más bien puntuales. Considerando la preferencia por la institucionalidad pública y después de ofrecer trabajo en conjunto con diferentes niveles de ella, se suplieron necesidades de despliegue de Minvu y del Ministerio de Desarrollo Social, para lo que se tomaron en cuenta las habilidades y limitaciones propias de los profesionales y voluntarios SP.

“aquí (en la región) tiene mayor poder el servicio público que una empresa privada (...) mi postura acá fue comenzar por la cabeza, por el intendente, el intendente «estamos viendo». Perfecto, vamos con el siguiente, ojalá salga. Suena gracioso pero qué vas a hacer, no puedo quedarme parada viendo a ver si alguien reacciona o nos llama, entonces en la intendencia estaban recién con su comité, Coe⁹, entonces fui a la Gobernación, todo esto vía correo, teléfono, y me dicen «no, estamos viendo, porque va a llegar el ministro y vamos a ver qué se decide», entonces fuimos a cachar al Seremi a ver cómo vamos a armarnos y nos dicen vamos a empezar por la habilitación de los albergues, segundo, tercer día, nos pusimos a disposición y fueron los primeros albergues que se abrieron” (Directora regional, entrevista grupal inicial).

“nosotros comenzamos con el proceso de coordinación con el Ministerio de Desarrollo Social, que fue desde la Seremi de Desarrollo Social, primero para

⁹ Comité Operativo de Emergencia

ponernos a disposición a lo que fue el apoyo, en este caso, apoyo de albergues, que eso fue lo primero que hicieron los chiquillos que estaban acá en Copiapó, me refiero a todo el equipo Servicio País, el primer día o segundo día ya ocurrida la catástrofe cuando estuvieron aplicando la ficha en los colegios. (Directora regional, TPRESesión 1: línea de tiempo).

En ese sentido, la necesidad emergente más importante en los primeros momentos de respuesta fue la de contar con información sobre la situación de damnificados y sus viviendas en las zonas desastradas. Para apoyar esta labor, los profesionales de SP, en coordinación con el Equipo Regional se dedican a la aplicación de la Encuesta Familiar Única de Emergencia en los albergues instalados en escuelas y liceos de Copiapó; información que posteriormente ayudaron a sistematizar estudiantes de Prácticas País y Voluntarios País.

“Incluso cuando llegamos, era tan palpable para la gente, el despelote que había en los albergues, porque en esos momentos cuando llegamos habían pasado dos o tres días, venía gente llegando así embarrada y por sus propios medios, era una imagen igual compleja y sumarle a la imagen que tenían de histeria de los funcionarios a cargo, era aún más complejo; entonces ahí tuvimos que juntarnos, alinearnos en ir a hablar con la persona que estaba a cargo y pedirle una función, y que ella se dirija a esa función, las fichas, eso fue lo que nosotros le pedimos porque teníamos diecinueve profesionales que podían aplicar un instrumento y tratar de hacerlo de una manera bien objetiva y bien ordenada. (...) en una hora, teníamos el albergue completo con personas en aplicación de ficha y todos registrados.” (Jefe territorial, entrevista grupal inicial).

“nosotros entregamos, con nuestros alumnos en práctica, apoyo a la Seremi de Desarrollo Social para la sistematización de la ficha EFU, con los universitarios que nos entregaba la universidad apoyamos a la Seremi de Salud para la entrega de equipo de emergencia. (Encargada Propuestas País, TPRESesión 1: línea de tiempo).

Posteriormente, grupos de profesionales de SP se dedicaron a realizar el catastro de viviendas siniestradas en diferentes sectores de la región, dentro de los cuales se dispuso que los profesionales SP asignados programáticamente a las comunas afectadas, catastrasen en esos mismos lugares.

“nos abocamos netamente al catastro de viviendas, que fue la primera etapa en el fondo, como más... entre comillas más «profesional», que fue hacer el catastro junto a los funcionarios” (Encargada Propuestas País, entrevista grupal inicial)

Dentro de la alteración del quehacer normal de la Fundación para este periodo de emergencia, el avocarse a este trabajo es catalogado por el equipo regional como una primera aproximación a las necesidades territoriales desde las capacidades profesionales. Incluso, para los profesionales que catastraron las comunas de Copiapó y Tierra Amarilla la realización de esta actividad fue considerada como una especie “apreciación territorial”, en la cual pudieron entrar en contacto con la comunidad local para aproximarse a las vulnerabilidades y capacidades territoriales así como también al modelo de trabajo de la Fundación, en relación al trabajo desde las capacidades profesionales de los jóvenes y en el contexto de un proceso de inducción interrumpido por los aluviones.

“yo creo que los primeros días tenían mucha ansiedad de poder ir a ayudar (...) ya después cuando empiezan a hacer el tema del catastro con Minvu, empiezan como a bajar un poco más la ansiedad y yo creo que también ellos empiezan a ver el mismo territorio... que la ayuda que nosotros podemos proporcionar era otra, era distinta.” (Jefe territorial, entrevista grupal inicial)

“me acuerdo de esas semanas que tuvieron de apreciación territorial, ellos después para la jornada tenían que presentar como a modo de sketch, qué era lo que ellos habían visto de las comunas, entonces la mayoría de ellos dieron cuenta de las problemáticas y casi nada de las capacidades (...) yo creo que, si bien quizá no lo tenían tan claro durante la emergencia, tenían de manera inconsciente que eran problemáticas anteriores, que la catástrofe viene a sacarle la tierrita que le habíamos puesto encima.” (Encargada Propuestas País, entrevista grupal inicial).

Adicionalmente, mientras la recuperación de las zonas afectadas avanzaba y comenzó a llegar la ayuda material a la región, surgió la necesidad de capacitar a voluntarios y funcionarios de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Atacama en el uso de kits de limpieza y prácticas de higiene. Para esto se realizaron talleres diseñados por profesionales de la salud del programa Servicio País. Así, en su puesta a disposición de la institucionalidad pública, la Fundación complementó su rol de producción de información con el de transmisor de conocimiento técnico relevante para contextos de emergencia. Paralelamente, profesionales de SP también apoyaron la implementación de centros de

acopio en diversas comunas afectadas y los estudiantes voluntarios también apoyaron en la entrega de los kit de emergencia.

“También pasa que las instituciones nos empezaron a demandar, nos comenzaron a demandar mucho, mucho, por ejemplo (...) por demanda de la Seremi de salud, nos solicitan apoyar en este proceso de entrega de kit de limpieza, aparte de capacitación en temas de higiene, a los voluntarios y adicionalmente a los funcionarios de la Seremi de salud, con profesionales de nosotros.” (Directora regional, entrevista grupal inicial).

En síntesis, dado el contexto de incertidumbre y falta de información respecto a la situación de los territorios afectados, la Fundación termina orientado su labor hacia la producción de información relevante sobre el territorio a través de la asignación de las y los profesionales SP a la realización de catastros de viviendas, la aplicación de fichas EFU en albergues y el apoyo técnico a la implementación de centros de acopio y capacitación en temáticas de salud e higiene en emergencias. Todo esto bajo el criterio de responder a las necesidades emergentes del contexto de desastre desde las capacidades profesionales de los Servicio País y los practicantes y voluntarios involucrados.

“en el momento de la emergencia y en el momento posterior a ello, tratamos de mantener el criterio de que su trabajo (el de los profesionales SP) pudiera ser caracterizado por las habilidades profesionales que ellos tenían y esos criterios los operacionalizamos no permitiendo de que se fueran directamente a tirar pala o algunas de estas acciones relacionadas con eso... sino que entendíamos que ellos podían tener mucha más relevancia en lo que hicieran, en relación a sus características profesionales que poseían, por eso se articuló un trabajo que era mucho más de catastro y que exigía algún manejo técnico mayor.” (Jefe territorial, TAPE Sesión 1: acciones y criterios)

Sin embargo, y de forma consistente con la orientación declarada del programa Servicio País, hacia el final de esta fase de emergencia se aplica el criterio de **reorientar el quehacer de la Fundación hacia lo promocional** y alejarse de lo asistencial. Para ello se implementa la estrategia de desvincularse de las actividades antes descritas ya que se las considera asistenciales y comenzar el ciclo regular de los programas Servicio País y Propuestas País. Esta estrategia se implementa con el objetivo de mantener la orientación promocional de la Fundación y de no visibilizarse frente a las comunidades como un actor

de carácter asistencialista. La consecuencia más importante de esta estrategia es el cierre de la fase de respuesta a la emergencia, comenzando con la instalación de los profesionales SP en sus respectivas comunas (afectadas y no afectadas por el desastre), para así dar inicio al ciclo programático de las intervenciones con las contrapartes municipales.

“una de nuestras primeras respuestas fue sumarnos a otros equipos o conectarnos con otros equipos que son evidentemente asistenciales, lo cual, ya cuando después llegas a la comunidad con otro discurso, te genera esta ambigüedad. (Jefe territorial, entrevista individual)

“Si bien aquí los municipios estaban abocados 100% a la emergencia, ellos para nosotros son importantísimos, el que nos generen los espacios, pero también que lo que se genere se convierta, en parte, en los procesos a los cuales pueden darle sustentabilidad. Ahí (en el proceso de reorientación de las intervenciones) se sostuvieron reuniones para poder continuar con nuestras ideas de intervención, pero al mismo tiempo nos dieron ciertas condiciones mínimas (...), de que nuestro modelo y programa no era asistencial, (...) al principio la orientación era sólo entregar alimentación y cosas básicas, a la cual nosotros no podíamos abocarnos todo el tiempo, no era parte de nuestra visión.” (Directora regional, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

Un criterio que podría ser considerado como transversal, pero que adquiere relevancia de manera novedosa en esta fase, fue el de sostener **canales de comunicación interna y externa** por parte del Equipo Regional de la Fundación. Para cumplir con este criterio se utilizó la estrategia de distribuir roles al interior del equipo con el objetivo de hacerse cargo del intercambio de información con actores específicos.

“el otro criterio es la mantención de la comunicación interna y externa. Bueno ahí a nivel de equipo regional se generó un plan de trabajo que nos permitía tener distintos focos de comunicación y cada uno con sus roles distribuidos, y nos permitía tener comunicación con el nivel central, también con las familias, por otra parte tener comunicación con las instituciones y con los equipos de profesionales, con los equipos, cada uno se trataba de mantener cubierto.” (Jefe territorial, TAPE Sesión 1: acciones y criterios)

Esto sirvió como soporte al trabajo en red tanto con organizaciones de la sociedad civil como con servicios públicos y al interior de la Fundación. En efecto, esta estrategia permitió a los miembros del Equipo Regional atender los canales de comunicación

necesarios para el trabajo en el contexto de respuesta a la emergencia, lo que incluye tanto a los familiares de los profesionales SP como a los actores institucionales anteriormente mencionados.

Recapitulando, esta fase de respuesta a la emergencia abarca desde la desencadenación del desastre hasta los momentos antes de la instalación de los profesionales SP en sus distintas comunas, periodo caracterizado por la realización de actividades extra programáticas tanto a Servicio País como a Propuestas País. Como FSP en la región de Atacama se despliegan cuatro criterios de acción: la protección de la vida y seguridad de los profesionales, la adecuación a las necesidades emergentes del entorno institucional según las capacidades de los profesionales SP y la reorientación del quehacer de la Fundación hacia un horizonte promocional, para lo cual transversalmente se implementó el criterio de mantener los canales de comunicación interna y externa mediante la creación y distribución de roles de acuerdo a la contingencia.

2.2 Vinculación con comunidades locales y reactivación de organizaciones comunitarias

Esta es la fase en la cual los profesionales SP comienzan a instalarse en sus respectivas comunas de intervención; es decir, cambian su lugar de residencia a cada una de las comunas asignadas. Paralelamente, el Equipo Regional de la FSP comienza un proceso de reorientación del diseño de las intervenciones para hacer frente a las transformaciones sucedidas con el desastre. Durante este periodo, si bien se desarrollaron intervenciones propias del ciclo interventivo normal del programa SP, el proceso tuvo que sufrir modificaciones en su estructura y forma de implementación para hacer frente al nuevo contexto, especialmente durante los primeros meses. En este sentido, es posible identificar una orientación hacia la reactivación del tejido social dañado por el desastre.

Esta fase fue vista como una necesidad para la realización del trabajo de intervención posterior, debido a que las organizaciones sociales habían dejado de funcionar de forma habitual ante a la pérdida de espacios para la reunión y el desplazamiento de sus miembros. Parte del trabajo de esta fase también fue vincular a las organizaciones sociales y

territoriales con la institucionalidad pública y con organizaciones presentes en el territorio para así poder suplir las carencias de espacio físico de reunión de las más afectadas.

Las intervenciones sociales descritas en esta fase se circunscriben específicamente a las comunas de Copiapó y Tierra Amarilla, ya que dentro de todas aquellas que fueron intervenidas por la Fundación durante el año 2015, fueron éstas las directamente afectadas por el desastre. A continuación se detallan los criterios adoptados y las estrategias implementadas. Posteriormente se describe cada una de las intervenciones en los ámbitos y territorios implicados.

Tabla 4: Resumen criterios y estrategias implementadas en la vinculación con comunidades locales y reactivación de organizaciones comunitarias

Criterios	Estrategias
Reorientación de las actividades para la normalización del ciclo programático	Incrementar la incidencia del Equipo Regional en el desarrollo de las intervenciones para el cumplimiento de acuerdos pre-desastre. Establecer una coordinación directa con las contrapartes municipales para la delimitación de las intervenciones. Adecuación de expectativas de los profesionales Servicio País. Reemplazar diagnósticos participativos por diagnósticos descriptivos.
Reactivación de las organizaciones sociales y territoriales como forma de establecer vínculos con la comunidad e iniciar las intervenciones programáticas	Acompañamiento de dirigentes y contacto cotidiano con las personas que integran las organizaciones sociales y territoriales. Acercar las necesidades de locales a la estructura de oportunidades presente en los territorios. Utilizar conocimientos y herramientas desarrollados durante la fase de emergencia para convocar a la comunidad a participar de las intervenciones.

Un primer criterio adoptado por la Fundación para afrontar la intervención en esta fase fue la **reorientación del ciclo programático** a las condiciones impuestas por el contexto de desastre. En este sentido, una de las consecuencias más fuertes de este fenómeno en el desarrollo de los ciclos de intervención fue el cambio en el estilo de liderazgo del equipo regional de la Fundación, actor que incrementó su incidencia en el desarrollo de las intervenciones y que se tradujo en un rol más activo en la construcción del Plan de Intervención de cada comuna para el cumplimiento de acuerdos pre-desastre con las contrapartes locales y nacionales.

El modelo original de la intervención pone al profesional como principal constructor de las intervenciones en el territorio, en conjunto con actores locales del municipio, la comunidad local y la guía de los jefes territoriales (FSP, 2015b). En esta ocasión, el diseño del proceso de intervención fue más direccionado, en consideración a una serie de transformaciones en las dinámicas territoriales luego del desastre¹⁰ que no propiciaron cambios en los acuerdos tomados en lo referente a metas y cobertura de las intervenciones para el año 2015, tanto a nivel local como nacional e institucional en la FSP¹¹.

“nosotros direccionamos mucho más este año, o sea, en el fondo fuimos mucho más directivos; es decir, qué es lo que debe hacer cada una de las intervenciones y para dónde vamos, porque si no, no cumplimos los objetivos, no cumplimos las metas y esto se nos desborda tanto a nivel comunal como a nivel nacional (...) nosotros teníamos que cumplir a nivel regional 19 proyectos adjudicados ponte tú, pero eso estaba planteado desde los primeros días del 2015, con o sin aluvión. Nosotros no hicimos ajuste de eso, nosotros llegamos igual, teníamos que cumplir esas metas, teníamos que cumplir con la cantidad de profesionales, la cantidad de intervenciones, cobertura de personas.” (Directora regional, entrevista grupal inicial).

El incremento en la direccionalidad del proceso por parte del equipo regional se tradujo en el despliegue de una estrategia de definición de las intervenciones desde una coordinación más directa entre el Equipo Regional con los municipios para identificar aquellos grupos prioritarios a ser abordados por los profesionales del programa y así poner el trabajo de Servicio País a disposición de las necesidades institucionales locales. Por consiguiente, los diagnósticos que debían realizar los profesionales SP para dar inicio a su trabajo de

¹⁰ De acuerdo a los participantes y como se puede leer en datos entregados en las citas del material empírico a lo largo de este capítulo, estas transformaciones comprenden: cambios de la población en los territorios producto del desplazamiento de personas, especialmente niños y jóvenes; pérdida de espacios públicos dedicados al encuentro y ocio de la comunidad; desarticulación de organizaciones sociales y territoriales; emergencia de nuevas necesidades de salud y vivienda en grupos de adultos mayores que estaban siendo desatendidos por la mayoría de los servicios públicos; y la utilización de escuelas como albergues.

¹¹ Las metas, cobertura e indicadores de la intervención refieren a: cantidad de personas participantes, cantidad de organizaciones participantes, cantidad de actividades realizadas y cantidad de proyectos postulados. Estas se reportan mensualmente de forma interna en la Fundación y mensualmente a los ministerios desde los que se recibe financiamiento, que en este caso son el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Ministerio de Desarrollo Social. Para el año 2015 la meta de cobertura a nivel regional fue de 1.080 personas, 38 organizaciones, 19 proyectos y 1.240 actividades. (Información obtenida en comunicación personal con director regional FSP Atacama, 16 de diciembre de 2016)

intervención debían enfocarse en los problemas y necesidades de aquellos grupos convenidos y desarrollarse de manera paralela a las intervenciones.

“acá en el fondo fue mucho más direccionado, asociado a que, ya... aquí quien conoce más el territorio es el municipio, partamos por aquí cuáles son los principales problemas que identificamos, nosotros ya tenemos claro cuál es la población y partamos el diagnóstico. (Encargada Propuestas País, entrevista grupal inicial).

“tuvimos que reorientar las intervenciones, ya todo lo que habíamos trabajado el año anterior no nos servía, por lo tanto, teníamos que definir nuevas prioridades, nuevos sectores” (Directora regional, TPRESesión 1: línea de tiempo).

“Nosotros planteamos como región un nuevo ciclo programático, con nuevas etapas de trabajo (...) no hicimos un diagnóstico como lo hacemos normalmente, que es jugar, conocer el territorio, ver, vincularse; (...) estábamos ya retrasados con dos meses, entonces hicimos para todas las intervenciones ese diagnóstico complementario. Pero el diagnóstico fue en paralelo junto a la intervención (...) porque ya no podíamos intervenir con lo que habíamos pensado, estábamos muy atrasados.” (Encargada Propuestas País, entrevista grupal inicial).

En ese proceso de definición de las intervenciones también fue importante la información producida por organizaciones de ayuda humanitaria que se encontraban realizando trabajos de diagnóstico en los mismos territorios que serían parte de la intervención del programa Servicio País ese año. La participación del equipo regional de la FSP en la Red de la Sociedad Civil por Atacama fue crucial para tener acceso a esta información.

“estuvimos recabando todos los diagnósticos que existían en ese minuto de Achnur, de Unicef, de Futbol+, de Hogar de Cristo, desde la red de ONG, todos estos diagnósticos eran insumos para nosotros para ver si continuábamos con líneas definidas o cambiábamos a otra.” (Directora regional, TPRESesión 1: línea de tiempo).

Programáticamente, la construcción del diagnóstico de las comunidades debe realizarse de manera participativa a nivel comunal, enfocando el proceso en el vínculo de los profesionales SP con los sujetos de la intervención (FSP, 2015b). Sin embargo, en el contexto del desastre se adoptó una estrategia más bien descriptiva y no participativa, en la cual el proceso de diagnóstico se nutrió de fuentes secundarias y acercamientos con actores clave.

Este trabajo de diagnósticos descriptivos fue nutrido por la información producida durante los primeros acercamientos con la comunidad afectada por el desastre y a través de los contactos de profesionales SP con contrapartes municipales y con dirigentes sociales. En este sentido, también se privilegió un rol investigativo por parte de los profesionales, los cuales a través de sus visitas, entrevistas y observaciones, también aportaron con información valiosa respecto de las necesidades emergentes en cada territorio hacia la institucionalidad pública y los gobiernos locales.

Cabe precisar que, desde el Equipo Regional de la Fundación, esta estrategia fue vista como una forma de hacer un uso eficiente del tiempo con el objetivo de cumplir con las metas del programa para el año 2015. A juicio de este equipo, la realización de un proceso de diagnóstico participativo habría exigido demasiado tiempo, lo que habría retrasado aún más el trabajo de intervención y hubiera sobre intervenido a las comunidades. Este último punto es relevante en tanto se vislumbra como un elemento ético transversal a este proceso el evitar la sobrecarga de instancias de diagnóstico y evaluación con las comunidades, para minimizar los efectos negativos del desastre en la salud mental de las personas.

“se estaban levantando muchos diagnósticos y por lo tanto no era pertinente que llegáramos nosotros a la comunidad a levantar nuevamente un diagnóstico y preguntar nuevamente cuál era su problema, porque en el fondo ya era mucho.”
(Directora regional, TAPE Sesión 1: acciones y criterios)

Paralelamente al trabajo desarrollado por el Equipo Regional, los profesionales SP debieron readecuar sus propias expectativas ya que varias de las intervenciones programadas para ese año cambiaron de tema y/o de población objetivo. Así, por ejemplo, un profesional que llegó a la región con la misión de trabajar con jóvenes en contexto pre-aluvión terminó trabajando con adultos mayores debido a las transformaciones antes mencionadas.

“Después de esto, la comuna tuvo un... migró mucho joven, se fueron de la comuna y ese era mi grupo de trabajo (...) luego del aluvión se fueron por motivos de estudio, por motivos laborales, entonces se visualizó que ese grupo efectivamente no estaba y se buscó una alternativa. Las personas que en ese momento ya estaban empezando a funcionar y había un lugar para trabajar, era con los adultos mayores. Cuando se trabaja con los adultos mayores se parte de cero, porque yo no

tenía ningún respaldo, ninguna información sobre ellos.” (Profesional Servicio País, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

Debido a las transformaciones de los ciclos programáticos suscitadas por el desastre, un segundo criterio adoptado durante esta fase, fue la **reactivación de las organizaciones sociales y territoriales** como una forma de establecer vínculos con la comunidad para dar inicio a las intervenciones. Se identificaron 3 estrategias transversales que dan forma a la adopción de este criterio en los distintos ámbitos y territorios. Entre ellas, la de mayor protagonismo fue el acompañamiento de dirigentes y contacto cotidiano con personas que integraban las organizaciones sociales y territoriales como forma de acercarse a la comunidad.

“en todo este proceso destaco la importancia de las familias, de apoderados del jardín Corona del Inca, y bueno una dirigente social de la población, que ella nos ha ayudado mucho a acercarnos a la comunidad. Porque ella conoce... bueno a no todo el mundo, pero es bastante reconocida, entonces ella es una persona muy participativa, muy activa y siempre estamos haciendo cosas.” (Profesional Servicio País, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

En este sentido, la estrategia privilegió el contacto frecuente con los participantes más activos de las comunidades, así como también se le dio importancia al estar presente en las reuniones ordinarias de las organizaciones y la realización de visitas domiciliarias a familias afectadas por los aluviones. Todo esto con la finalidad de construir las confianzas necesarias para el trabajo, promover la asociatividad en la comunidad y convocar a los líderes y miembros de las organizaciones a participar de las intervenciones. En síntesis, esta estrategia se despliega dando importancia al “estar ahí” en la vida cotidiana de cada comunidad para visibilizar el trabajo de la Fundación en cada comuna.

“pudimos ver lo que es vincularnos con las directivas, que fue también otra intervención, ahí con entrevistas, visitas domiciliarias (...) fue también un punto importante las visitas y las directivas, porque ellos también pudieron convocar.” (Profesional Servicio País, TAPE Sesión 1: acciones y criterios)

“También ser parte de comunidad y comprar en el negocio donde estaban los vecinos (...) era fundamental vivir en la comuna, porque igual nos veían comúnmente. La presencia constante también, porque cuando no te veían en una

reunión, ya te empezaban a sacar en cara.” (Profesional Servicio País, TAPE Sesión 1: acciones y criterios)

Del mismo modo, se consideró que el contacto con los actores locales en los municipios y con dirigentes sociales fue crucial para lograr un acercamiento con la comunidad y así identificar necesidades. De esta forma, a través del trabajo de reactivación de organizaciones sociales y de vinculación con la comunidad, los profesionales SP continuaron con su labor de producción de información acerca del territorio. En algunas experiencias de intervención esta labor de producción de información permitió a organismos como el Servicio Nacional del Adulto Mayor [Senama], Fundación Integra o los municipios conocer necesidades emergentes a través del trabajo de los profesionales. Así también sirvieron como puente entre las comunidades afectadas por el desastre y la oferta pública y privada.

“Estuvimos unos meses a disposición de la Fundación Integra, porque los niños no podían ir al jardín, entonces tuvimos que hacer visitas domiciliarias a todas las familias de varios jardines (...) en principio el objetivo era saber si los niños iban a volver, si es que se habían sufrido daño las familias (...) pudimos ver la realidad de las familias.” (Profesional Servicio País, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

“Una de las estrategias que utilizamos fue encontrar nuevos aliados estratégicos, que fue Senama y Caritas, que fueron los que nos prestaron los espacios para que los clubes de adulto mayor se reunieran. (...) Igual fue parte importante en nuestro proceso, o sea, nuestro primer vínculo que tuvimos después del aluvión fue Senama, fue con el que pudimos desarrollar un trabajo para poder reunir a los adultos mayores.” (Profesional Servicio País, TAPE Sesión 1: acciones y criterios)

Finalmente, otra estrategia implementada para reactivar las organizaciones sociales en los territorios afectados por el desastre fue la utilización de conocimientos y herramientas desarrolladas durante la fase de respuesta a la emergencia para convocar a la comunidad a participar de las intervenciones. Es decir, estos conocimientos fueron útiles no sólo para responder al contexto de emergencia sanitaria, sino que también como forma de vinculación con los actores sociales. Esto se aplica específicamente a los casos de los talleres de salud e higiene que algunos de los profesionales implementaron durante la primera fase para capacitar a funcionarios públicos y voluntarios, los que luego replicaron en las comunidades con las que se estaban involucrando.

“Nosotros empezamos a hacer charlas educativas para poder empezar a reunirlos de nuevo, nosotros con [profesional SP] habíamos hecho en la emergencia unos talleres de higiene y salud, especialmente uno en Caritas y en la Seremi de Salud y eso lo replicamos en los clubes de adulto mayor... se dio como el pie para replicar. Entonces ahí empezamos a generar un vínculo con el adulto mayor a raíz de los talleres.” (Profesional Servicio País, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

Ahora bien, para poder comprender la forma que tomaron los criterios y estrategias tanto de esta fase como la siguiente, resulta imprescindible en este punto describir el proceso de inicio de las intervenciones en las comunas de Copiapó y Tierra Amarilla, que ocurrió aproximadamente a mediados del mes de mayo 2015. A continuación, se presenta un resumen con información respecto al proceso de vinculación y reactivación en cada intervención realizada, el que fue elaborado en base al material producido en el Taller de reconstrucción de la experiencia, sesión 1: línea de tiempo, así como también en base a la revisión de las fuentes documentales correspondientes a los Planes de Trabajo de la Intervención correspondiente a cada una de las cuatro intervenciones y los Planes de Acción Comunal de Copiapó y Tierra Amarilla.

Tabla 5: Resumen de intervenciones realizadas en Copiapó y Tierra Amarilla

Comuna	Nombre de la intervención	Ámbito	Objetivo general de la intervención	Profesionales SP a cargo
Copiapó	Barrio de Colores	Educación	Promover la figura de padres y apoderados como agente activo del proceso educativo del niño/a.	- 1 Asistente Social - 1 Trabajadora Social
	Experiencia Activa	Salud	Fortalecer el vínculo de las redes locales con las organizaciones de Adultos Mayores.	- 1 Fonoaudiólogo - 1 Nutricionista
Tierra Amarilla	Eco Entorno	Hábitat	Promover la apropiación y valoración de los espacios comunitarios deteriorados y abandonado mediante la reutilización de desechos sólidos y ornamentación en conjunto con la comunidad y s organizaciones vecinales del sector Centro de la comuna de Tierra Amarilla	- 1 Socióloga - 1 Arquitecta
	Saludarte	Salud	Promover el trabajo en red entre los clubes de adultos mayores y las instituciones presentes en el territorio.	- 1 Profesor de Educación Física

Nota: elaboración propia basada en (Fundación Superación de la Pobreza, 2015e, 2015f, 2015g, 2015i) y Taller de reconstrucción de la experiencia, sesión 1: línea de tiempo.

Intervención en el ámbito de Educación en la Comuna de Copiapó

En el caso específico de la intervención en el ámbito de educación de la comuna de Copiapó, se desarrolló un diagnóstico en conjunto con la Fundación Integra para conocer el estado de las familias vinculadas a los jardines infantiles de la institución luego de la emergencia y así poder identificar aquellos que presentaban más necesidades de acompañamiento por parte de los profesionales SP. Para realizar este diagnóstico, las profesionales SP a cargo de esta intervención diseñaron una metodología compuesta por visitas domiciliarias y encuestas a las familias afectadas, para describir su situación y saber si los niños y niñas volverían a sus respectivos jardines infantiles. Este trabajo fue apoyado por el equipo regional de la FSP en los aspectos metodológicos y por un grupo de estudiantes en práctica en los aspectos logísticos. Los resultados de este trabajo permitieron a las profesionales SP y al equipo regional conocer la realidad de las familias vinculadas al jardín con el cual finalmente realizarían su intervención.

Intervención en el ámbito de salud de la Comuna de Copiapó

En el caso de la intervención en el ámbito de Salud en la comuna de Copiapó, el trabajo de los profesionales inicialmente se enfocó en la reactivación de los clubes de adultos mayores en el sector de Paipote. Para esto, los profesionales se vincularon con Senama, organización que facilitó espacios físicos para las reuniones. Con el objetivo de visibilizar estos espacios y generar vínculos con los adultos mayores, los profesionales implementaron los talleres sobre salud e higiene que ya habían sido preparados durante la fase de respuesta a la emergencia. Otro aspecto que destacan los profesionales a cargo de esta intervención es que pudieron servir como canal de información entre Senama y los clubes de adultos mayores con los que trabajaron: Senama obtenía información respecto de las necesidades de los adultos mayores de la comuna y, a su vez, estos últimos se enteraban de las acciones de asistencia que Senama estaba realizando.

Intervención en el ámbito de habitabilidad en la comuna de Tierra Amarilla

En el caso de esta intervención, inicialmente se trabajó en conjunto con la Municipalidad de Tierra Amarilla para conocer las necesidades de cada junta de vecinos y focalizar las intervenciones en las más afectadas por el desastre. A raíz de este proceso se decidió reorientar la intervención hacia la temática de higiene y el medio ambiente debido al aumento de desechos plásticos en la comuna por la ausencia de agua potable, así como la necesidad de rehabilitar espacios públicos que habían sido afectados por los aluviones. Para los profesionales a cargo de este trabajo, haber participado en el catastro de viviendas en Tierra Amarilla durante la fase de emergencia les otorgó la ventaja de tener mayores conocimientos y una mejor comprensión del territorio al inicio de las intervenciones.

Intervención en el ámbito de Salud en la comuna de Tierra Amarilla

En el caso de esta intervención, fue necesario cambiar el sujeto de la intervención en salud desde jóvenes a adultos mayores, esto debido a la migración de jóvenes hacia otras regiones después del 25M y el desmedro del bienestar de las personas mayores que habitaban la comuna. Las primeras acciones emprendidas por el profesional a cargo de esta intervención consistieron en la creación de una base de datos sobre los clubes de adulto mayor de la comuna y la realización de visitas domiciliarias a sus integrantes para invitarles a reactivar los clubes. También se realizaron actividades que tendían a satisfacer las necesidades emergentes de salud e higiene de esta población, que se había visto particularmente afectada por el desastre. Adicionalmente, fue clave para estimular la participación de los sujetos de la intervención e identificar las necesidades emergentes luego del desastre la vinculación con actores locales dedicados al trabajo con este segmento de la población, a través de la Municipalidad y la Unión Comunal de Clubes de Adulto Mayor.

En síntesis, después de la respuesta a la emergencia, la FSP cimienta el camino para la regularización de su ciclo programático de allí en adelante por medio de la re-vinculación con los municipios y las comunidades desde actividades propias de la Fundación y solo con los profesionales asignados a las comunas correspondientes. Para ello, los profesionales se dedican paralelamente a la reorientación de las actividades para la normalización del ciclo programático y a la reactivación de las organizaciones sociales y territoriales como forma

de establecer vínculos con la comunidad e iniciar las intervenciones programáticas de Servicio País en los ámbitos de salud, educación y habitabilidad en las comunas de Copiapó y Tierra Amarilla.

2.3 Normalización del ciclo interventivo

Luego de esta etapa inicial de vinculación y de reactivación de organizaciones, gradualmente comienzan las actividades normales de intervención social, sin presentar grandes modificaciones a los elementos centrales de los programas a nivel nacional. En Servicio País se mantienen los componentes de visibilizar y activar capacidades y recursos de quienes viven en situación de pobreza, conectándolos con la estructura de oportunidades para llevar a cabo proyectos de desarrollo e incrementar así su bienestar (FSP, 2015a, 2015b). La culminación de esta fase es la realización de los hitos de cierre con los participantes de cada intervención, realizados entre diciembre del año 2015 y enero de 2016, los que celebran públicamente en la comunidad el término de la intervención. Adicionalmente, es en esta fase donde adquiere mayor visibilidad el trabajo del área de Propuestas País, generando conocimiento sobre la realidad regional y espacios de reflexión en torno a ella, involucrando a diversos actores.

Tabla 6: Resumen criterios y estrategias implementadas en la normalización del ciclo interventivo

Criterios	Estrategias
Acompañamiento de las intervenciones Servicio País para dar cumplimiento al programa	Coordinación entre jefes territoriales y contrapartes del municipales Realización de mesas técnicas con el nivel central de FSP y municipios. Realización de jornada de competencias interpersonales como instancia de evaluación del proceso. Apoyo de las intervenciones con practicantes y voluntarios
Generación de conocimiento y de diálogo en torno a la realidad regional en el contexto del desastre	Realización de estudios sobre fenómenos relacionados con la catástrofe: migración, vulnerabilidad, pobreza. Apertura de espacios de reflexión en torno a la pobreza multidimensional, las vulnerabilidades y el voluntariado en la región. Realización de un catastro de oportunidades en los sectores público y privado.

Durante la tercera fase de la experiencia de intervención, aquella enfocada en la normalización del ciclo programático, el equipo regional de la Fundación adoptó un criterio

de trabajo enfocado en el **acompañamiento de las intervenciones SP** con el objetivo de cumplir con los componentes del programa que restaban. En este contexto, fue relevante el trabajo de coordinación de los jefes territoriales con las contrapartes de cada municipio para evaluar el desarrollo de las intervenciones, estrategia que se implementó a lo largo de toda la intervención y que está ligada con el incremento en los grados de direccionalidad del equipo regional, referidos en la fase anterior.

“Los jefes territoriales continuamente (hacían) las coordinaciones mensuales con sus contrapartes municipales para poder ir viendo el pulso de cada intervención que había en ese proceso de asesoría. (...) Acá los «productos» son parte del ciclo: los jefes territoriales de cada intervención entregan herramientas para realizar el diagnóstico, el PTI, el Plan Operativo, en fin, los chiquillos comentaban que en fondo los jefes de terreno entregan las herramientas y posteriormente hay una revisión y aprobación de cada uno de estos instrumentos.” (Directora regional, TAPE Sesión 1: acciones y criterios)

Adicionalmente, la realización de mesas técnicas entre el nivel central de la Fundación, el equipo regional y los profesionales SP también sirvió como instancia de coordinación y retroalimentación de las intervenciones frente a la modificación de las etapas iniciales del programa SP. Estas instancias permitieron hacer seguimiento del proceso llevado a cabo y entregar a las y los profesionales SP herramientas técnicas en sus ámbitos de acción.

“las mesas técnicas se desarrollaron de forma transversal durante todo el proceso, que son reuniones de coordinación, reuniones en la cual se insuman elementos técnicos, para avanzar en otras intervenciones” (Directora regional, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

“Bueno ya comenzamos a dividir las intervenciones, comenzaron a trabajar, nosotros aquí hicimos una "mini" jornada de inducción, pero en el fondo hicimos mesas de trabajo que pedimos a nivel central que vinieran personas del área técnica para tener reuniones de coordinación en temas de educación, salud, habitabilidad en fin, para poder ir orientando nuestro trabajo respecto de lo que iban levantando en cada una de las comunas y cómo íbamos dando forma al trabajo, porque el PRE no funcionó en su minuto.”(Directora regional, TAPE Sesión 1: acciones y criterios)

Adicionalmente, se generaron instancias de trabajo dentro de las mismas intervenciones llevadas a cabo en Servicio País para la inclusión de voluntarios y practicantes en

iniciativas orientadas a hacer frente a las consecuencias del desastre y fortalecer el trabajo desarrollado por la Fundación en las comunas de Tierra Amarilla y Copiapó, como una forma de fortalecer las mismas intervenciones y sostener el acompañamiento a las comunidades en temáticas sensibles para las mismas. Dentro de esto, se destaca la disposición que tuvieron las Universidades y Centros de Formación Técnica en colaborar con estas actividades dentro del marco de sus actividades curriculares.

“con los alumnos de la universidad apoyamos el proceso con la Fundación Integra, pudimos trabajar oportunidades, realizar proyectos de voluntarios, en fin entonces aquí las cuatro casas de estudios de la universidad pusieron todos sus alumnos a disposición de la Fundación.” (Directora regional, TPRESesión 1: línea de tiempo).

“el proyecto voluntariado recuperación de espacios comunitarios con la Rinconada San Fernando, que fue uno de los sectores actualmente todavía afectados por el aluvión, (...) la comunidad sigue sintiendo cierta postergación en los procesos de reconstrucción, ahí se trabajó con la comunidad, se desarrolló el proyecto con la comunidad, fue una especie de mini Servicio País en la cual se elaboró el proyecto, se generó un vínculo, se generó redes con distintas instituciones y posteriormente se convocó a distintos tipos de estudio en la Universidad de Atacama, junto a los chiquillos de trabajo social, alrededor de 30, quienes nos apoyaron en la recuperación de ese espacio público junto a la comunidad” (Profesional Servicio País, TPRESesión 1: línea de tiempo).

Hacia el final de esta fase, se desarrolló una jornada de competencias interpersonales, la cual fue vista como una instancia cuyo propósito fue moderar la intensidad del trabajo que estaban realizando los profesionales y también como una instancia de evaluación del proceso desarrollado.

“(...) los primeros días de Diciembre realizamos la jornada de competencias interpersonales en Caldera, de alguna u otra manera para bajar esta intensidad de trabajo que habíamos hecho durante todo el año junto al equipo del programa Servicio País. Fue como una especie de actividad de comunidad de nosotros.” (Encargada Propuestas País, TPRESesión 1: línea de tiempo).

Paralelamente a este proceso interventivo con las comunidades afectadas, el equipo regional adoptó el criterio de atender a la realidad regional afectada por el desastre a través de la **apertura diversos espacios de reflexión y producción de conocimiento en torno a**

factores estructurales de la vulnerabilidad en la región. En este sentido, se implementó la estrategia de re-planificar el quehacer del área de Propuestas País para realizar estudios sobre fenómenos estructurales y relacionados con la catástrofe, como la migración post 25M, la vulnerabilidad social y el medioambiente.

“También en base al mismo tema que había ocurrido al tema de la catástrofe, los alumnos en práctica, junto a Propuestas País a nivel nacional y a nivel regional, se elaboró un proceso o proyecto de investigación, un mini estudio asociado al proceso migratorio post aluvión; o sea, después del aluvión personas que se trasladaron a nivel regional, se fueron a otras regiones, se trasladaron dentro de la región, se trasladaron dentro de la misma comuna, hubo un traslado de las familias, familias a veces que tuvieron que separarse.” (Encargada Propuestas País, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

Una segunda estrategia implementada en torno a este criterio guarda relación con la apertura de espacios de reflexión, sensibilización y debate en el espacio público en torno a la situación de pobreza y vulnerabilidad de la región -promoviendo el enfoque de la pobreza multidimensional- y el voluntariado y la participación juvenil en el contexto del desastre, para lo cual se realizaron conversatorios con Universidades, ONG's y servicios públicos. Así por ejemplo, se realizaron varias versiones de la charla “Pobreza Multidimensional... Un aporte para el debate académico” en la Universidad Santo Tomás, Universidad de Atacama, Instituto Iplacex e Inacap con la finalidad de forjar una mirada crítica hacia los problemas sociales de la región luego del desastre, desde un enfoque de pobreza multidimensional y enfatizando en la comprensión de las vulnerabilidades preexistentes (Ficha resumen de actividades equipo regional). También se realizó el conversatorio “Voluntariado en Jóvenes... ¿Una estrategia para superar la pobreza?”, instancia que contó con la participación de diferentes actores públicos y de la sociedad civil y fue un espacio reflexivo con las instituciones que trabajan con jóvenes.

“Hicimos un conversatorio en torno al tema de voluntarios (...) desde esta misma lógica de reuniones que tuvimos de ONG's, veíamos que todos trabajábamos con voluntarios pero todos teníamos una mirada distinta del tema de voluntariado y siempre hubo un cuestionamiento del porqué el joven no participa mucho, sino sólo en la etapa de emergencia, donde hay una adrenalina, donde todos llegan, pero después de eso, volvemos a una realidad a nivel regional. Y bueno, ahí fue de

revisarnos a nosotros como institución.” (Encargada Propuestas País, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

Atendiendo a la transformación de las dinámicas institucionales sucedidas con el desastre, finalmente, la Fundación implementó la estrategia de explorar las posibilidades que las intervenciones hallarían en el sector público y privado, por lo que se realizó un “catastro de oportunidades” en la región. De acuerdo a sus resultados, fue posible identificar la preeminencia del sector público como oferente de recursos para la realización de proyectos por sobre el sector privado, por lo que se decidió mantener el foco en el sector público.

“en el catastro de oportunidades (...) nos encontramos con bastantes sorpresas, el sector privado no da muchas oportunidades, incluso a pesar de los efectos del aluvión, no están esas oportunidades, sino que es el sector público el que finalmente entrega las lucas para desarrollar oportunidades para la comunidad en general, para que puedas postular a fondos concursales para poder desarrollar proyectos.” (Directora regional, TPRE Sesión 1: línea de tiempo).

En síntesis, en esta fase se desplegaron dos grandes criterios que se corresponden con la normalización de los dos programas presentes en la región. Por una parte, las intervenciones Servicio País fueron acompañadas de cerca por el equipo regional quienes intensificaron sus coordinaciones a nivel local interna y externamente, a través de la cercanía con las contrapartes municipales, la realización de mesas técnicas, jornadas internas Servicio País y el reforzamiento de las intervenciones mediante proyectos con practicantes y voluntarios/as. Por otra parte, la normalización del programa Propuestas País se realizó mediante la generación de conocimiento y diálogo en torno a la realidad regional en el contexto del desastre con actores del sector no gubernamental, académico y público.

CAPÍTULO III: ORIENTACIONES NORMATIVAS SUBJETIVAS

En este capítulo se abordan las orientaciones normativas subjetivas implicadas en la práctica desarrollada por la FSP en la región de Atacama en el contexto del desastre sicionatural de 2015. En primer lugar, se describen las orientaciones normativas percibidas por los profesionales respecto de dos instituciones: la Fundación y el Estado. En segundo lugar, se describen los criterios normativos proyectados por los profesionales sobre diversos actores, con la finalidad de obtener un marco de referencia de la normatividad subjetiva del equipo ejecutor involucrado en esta práctica en particular. De este modo, considerando ambos apartados, se obtiene una visión amplia acerca de las orientaciones normativas subjetivas implicadas en esta intervención social en contexto de desastre sicionatural.

1. Orientaciones institucionales percibidas

En el siguiente apartado se presenta la normatividad institucional percibida por el equipo ejecutor de FSP (equipo regional y profesionales SP). Éste fue construido en base a entrevistas individuales con los profesionales en las que se les invitó a reflexionar sobre las orientaciones y lineamientos que la institución realizó a su práctica desde un punto de vista subjetivo; es decir, qué es lo que la institucionalidad marcaba como prioritario, posible, deseable de hacer en el contexto del desastre para ellos y ellas como profesionales de la intervención.

Debido a que un mismo espacio de prácticas puede estar regido por múltiples instituciones, en esta investigación fueron dos las consideradas como protagónicas: la Fundación Superación Pobreza en los diferentes niveles de su estructura (regional y nacional) y el Estado en las diferentes formas de la institucionalidad pública en general.

La normatividad percibida por los participantes guarda particularidades según las fases de intervención, específicamente se obtienen diferencias entre la fase de respuesta a la emergencia y las dos fases siguientes relacionadas a la ejecución programática de las intervenciones y la generación de las condiciones para ello (vinculación y normalización), dentro de las cuales los participantes detectan orientaciones manifiestas y también

ausencias y conflictos. Los resultados de este trabajo se resumen en la siguiente tabla y luego se describen acabadamente en las páginas posteriores.

Tabla 7: Categorías normatividad institucional percibida

Fase	Norma Percibida
Orientaciones sobre la respuesta a la emergencia	Capacidad de acción de forma autónoma del equipo regional en relación a las direcciones nacionales de FSP
	Ausencia de orientaciones claras para afrontar el periodo de emergencia en FSP
	Ausencia de quehacer específico para las OSC en contexto de emergencia desde el Estado
	Apoyo en la implementación de acciones estatales
Orientaciones transversal	Ausencia de normativa sobre el cuidado de los equipos de trabajo FSP
	Determinación estructural de parte del Estado a toda la práctica desarrollada durante y luego de la emergencia
Orientaciones sobre la ejecución programática	Focalización en el cumplimiento de metas, acuerdos y convenios en FSP y Estado
	Reconstrucción del tejido social afectado por la catástrofe
	Anclaje de los fundamentos teóricos de la intervención

1.1 Orientaciones sobre la respuesta a la emergencia

Hacia el interior de la Fundación, aunque sin una normativa explícita respecto a la reacción institucional frente a emergencias y desastres, los participantes explican que se establece como una expectativa desde el nivel central que el equipo regional demostrase **capacidad de acción de forma autónoma** para responder al contexto regional afectado por el desastre. Esto quiere decir que se visualiza como una orientación institucional que las decisiones sobre el quehacer de FSP en la región de Atacama recayeran sobre el propio equipo regional, sin intermediación de las direcciones nacionales, lo que es a la vez un mandato de aptitud para sobrellevar el escenario de catástrofe sin perder lo fundamental de la Fundación.

“A medida que iban pasando los días, creo que la Fundación esperaba que, como región, pudiéramos ser capaces de sobrellevar la emergencia sin necesidad de que ellos estuvieran mermando al medio.” (Encargada de Propuestas País, entrevista individual)

“Después de eso (experiencia del terremoto de 2010 en la región del Biobío), la Fundación fue aprendiendo y fue poniendo en práctica esta lógica de que los territorios tienen contextos particulares, y que si bien ellos son el nivel central y conocen las realidades, no la conocen tanto como el equipo regional; y ahí fue súper importante ese aprendizaje que tuvieron y de dejarnos realmente tomar las decisiones. En ese sentido, yo creo que lo que esperaba la Fundación era básicamente poder sacar adelante la Fundación” (Jefe Territorial, entrevista individual)

Además, se plantea que esta forma de abordar la vinculación local – nacional deviene de aprendizajes generados en la experiencia del terremoto de 2010 en la región del Biobío, y realza el protagonismo de los saberes locales de los equipos regionales sobre la mejor manera de actuar en las condiciones dadas.

No obstante, no hay que olvidar que la constatación más evidente que deja esta experiencia de intervención es la **ausencia de normativa institucional para emergencias y desastres**, lo que es apreciado por los participantes como una desorientación de la Fundación para afrontar el 25M, al menos de forma inicial.

“Yo creo que (equipo regional) no sabían por dónde empezar en un primer momento, no sabían cómo abordar el desastre, ni tampoco las líneas que iban a tomar.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“me generó una controversia decirles ¡tranquilos, chiquillos!” cuando está el despelote y nosotros mismos estábamos sin saber qué hacer (...) se daban muchos palos de ciego: llamar voluntarios para trabajar con nosotros cuando no teníamos capacidad para hacerlo (...) tuvimos que decirles “los llamamos, pero no vamos a poder trabajar con ustedes”. Esas son incongruencias; claro, había que hacerlo para evitar tensiones con el nivel central y, siendo honesto, también dentro de la oficina regional.” (Jefe territorial, entrevista individual)

También, y a pesar de la expectativa de autonomía del equipo regional referida anteriormente, existieron traspies en la relación regional-central surgiendo contradicciones para la práctica entre orientaciones centrales y sentidos regionales; específicamente en lo que refirió al trabajo con voluntarios ya que se les convocó públicamente desde FSP y

luego se les derivó a otras instituciones al constatar la incapacidad interna para generar y sostener un área de voluntariado en la emergencia.

La carencia de normativa interna en FSP ante este tipo de fenómenos instó a los participantes a reflexionar sobre los bemoles de la experiencia impugnables a esta situación: contar con orientaciones, protocolos o normativas claras hubiese permitido acortar el tiempo de reacción de la Fundación, de provisión de implementos de seguridad física para la situación de catástrofe y dispositivos de protección a nivel psicosocial.

“deben tener un protocolo de actuación para saber cómo deben reaccionar. Nosotros lo pasamos súper mal, nos afectó psicológicamente a todos y creo que a ellos también. Creo que eso les ayudaría a... ya no solo por nosotros para saber cómo direccionarnos, sino para cómo superar, si ellos también se vieron afectados personalmente. Y aparte, ser más rápidos a la hora de implementar equipo. Nosotros estuvimos sin mascarillas y sin ciertas cosas que eran necesarias porque la situación sanitaria lo ameritaba.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Cambiaría también el tiempo de reacción, y aquí hablo sólo en temas de instrumentos de seguridad: no contábamos con botas de agua, guantes, nos pilló desprovistos de todo (...) porque siento que se abusó un poco de los chiquillos (Profesionales Servicio País)... ya, todos andábamos con zapatillas en el barro, pero ellos venían a otra cosa” (Jefe territorial, entrevista individual)

En cuanto al Estado, transversalmente se percibe la **ausencia de un quehacer específico** para la Fundación y para las organizaciones de la sociedad civil en general durante la emergencia. Luces de esto ya se entregaron en el capítulo anterior al detallar el proceso de adecuación a las necesidades emergentes en la fase de respuesta a la emergencia. Sin embargo, es necesario reiterar en este ámbito de análisis -de cómo las instituciones configuran el espacio de las prácticas- que la ausencia de orientaciones hacia la Fundación queda manifiesta en los participantes:

“Ni siquiera sé si nos tenían contemplados en ese momento dentro de los actores fundamentales (...) no creo que esperasen algo de nosotros, por lo menos en los primeros meses. (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Si el Estado hubiese definido líneas, nosotros hubiésemos hecho un trabajo mucho más pronto” (Encargada Propuestas País, entrevista individual)

Así, sin un quehacer específico definido desde el Estado o desde la propia Fundación para enfrentar un desastre socionatural en el territorio de intervención, los participantes perciben que finalmente, la orientación implícita de la práctica durante los primeros meses del desastre fue el apoyo a la implementación de acciones estatales, a modo de subsanar las carencias de despliegue de las que adolecía la institucionalidad pública, aportando recursos humanos a la satisfacción de sus necesidades:

“El Estado esperaba de la Fundación que prestara sus recursos humanos a las labores que el Estado debía hacer, como financista de la Fundación. Frente a eso, soy muy consciente de que funcionamos en base a eso, no tenemos mayores libertades” (Jefe Territorial, entrevista individual)

“Creo que el Estado, a través de su institucionalidad, esperaba del Servicio País lo que finalmente fuimos, o sea, colaboradores leales en el sentido de que estábamos ahí a disposición” (Jefe territorial, entrevista individual)

Finalmente, desde una perspectiva de colaboración con el Estado o de mandato de éste hacia la Fundación por ser su principal sostenedor, la orientación fundamental fue disponer de los profesionales Servicio País para realizar acciones estatales, específicamente la generación de información acerca del impacto del desastre en la población.

“yo creo que el Estado estaba muy desconectado de la Fundación; pero dentro de la desesperación del desastre (...) esperaba que la Fundación les ayudara, y qué mejor ayuda que prestarle a los profesionales a ayudar con el catastro. Igual rayita pa’ la suma: mejor que la Fundación pasara 20 voluntarios a que no pasara ninguno.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

De esta manera, según la percepción de los participantes, el espacio de práctica en el que se desarrolló la fase de respuesta a la emergencia, está orientado normativamente por la FSP por la expectativa de que a nivel regional se tuviera la capacidad de acción de forma autónoma para sobrellevar el escenario de catástrofe; espacio que también estuvo implícitamente normado por el Estado en torno a la expectativa de las instituciones públicas de la región de que se les apoyara en la implementación de sus propias acciones de

respuesta a la emergencia. La percepción de ausencias normativas resulta importante, detectándose una desorientación de FSP a nivel regional para afrontar este periodo que además se apoya en la indefinición de un quehacer claro para las OSC en contexto de desastre.

1.2 Orientaciones transversales

Existen dos orientaciones normativas percibidas por los participantes que no se remiten a un solo quehacer en específico -respuesta a la emergencia o ejecución programática- sino que son transversales a la práctica desarrollada como un todo. El primero de ellos es más bien la detección de la carencia de referentes; pues al interior del grupo de profesionales Servicio País es sentida la **ausencia de normativa sobre el cuidado de los equipos de trabajo** de la Fundación, lo que en este caso expuso a los profesionales a riesgos físicos y psicosociales durante la fase de respuesta a la emergencia y también a lo largo de la ejecución programática, entendida como el descuido de su bienestar a favor del cumplimiento de metas.

“era un poco caricaturesco; nosotros hacíamos el trabajo que hacía el Serviu; no se preocuparon del almuerzo... nada. Siento que en la etapa más aguda de la emergencia, la Fundación sí se preocupó, pero cuando nos dejaron trabajando para el Serviu, la dirección regional se desligó completamente de nosotros, casi nos abandonó.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“tuve que lidiar con la soledad y también con la frustración. A lo largo del año tuvimos que afrontar todo tipo de situaciones (...) yo me sentía sola durante mucho tiempo, y no solo sola con dos compañeros, sino también por el apoyo que nos dio la Fundación en su momento, no supieron cómo afrontar el desastre.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

La inexistencia de normativa al interior de la Fundación en este tema implica también que no hay un estándar a ser fiscalizado por otros niveles dentro o fuera de la institución que pudiesen garantizar el cuidado de los equipos.

“A nivel central se pensaba que, con el tema del aluvión, el trabajo de nosotros funcionaba de maravilla, pero cuando fue la gente de Santiago a vernos cómo estábamos trabajando, se dieron cuenta que no era así (...) con los chiquillos nos

paramos y dijimos que no estaba funcionando bien (...) «nosotros estamos muy mal, hemos gastado el doble de plata porque los precios subieron, no tenemos mascarillas, perdimos ropa por el barro, almorzamos todos los días pan con jamón porque eso es lo que nos da el Serviú»” (Profesional Servicio País, entrevista individual).

En otro ámbito, una reflexión interesante respecto de los márgenes de funcionamiento de la institución trae a colación la **determinación estructural de parte del Estado** a toda la práctica desarrollada durante y luego de la emergencia. Esta lectura implica pensar los lineamientos institucionales internos de la Fundación contextualizados en un marco más amplio que involucra la normativa del Estado, tal como se expresa en las siguientes citas:

“De por sí, el Estado ordenó todo -entiéndase al Estado como la estructura que tiene facultades por sobre la ciudadanía- (...) al margen que las órdenes las haya dado el Capitán y no el Intendente, él sigue siendo parte de la estructura del Estado.” (Jefe Territorial, entrevista individual)

Más allá de que nosotros nos hayamos creído en su minutos que fuimos independientes, que incidimos, sí, es cierto, pero dentro del marco que lo que se nos permitió a nivel estructural. (...) Sí, levantamos el tema de lo comunitario, levantamos el tema de los adultos mayores, levantamos la organización de la junta de vecinos; sí, pero siempre dentro de lo que la estructura del Estado nos permitió. Esa fue una percepción que me quedó.” (Jefe Territorial, entrevista individual)

Se considera, entonces, que de manera transversal en el tiempo hay una ausencia de normativa para el cuidado de los profesionales que se involucran en una práctica en contexto de desastre al interior de la FSP, así como también se alza la reflexión sobre los márgenes supra institucionales que delimitaron lo posible y lo deseable en la región, a manos del Estado en sus diversas formas y expresiones.

1.3 Orientaciones sobre la ejecución programática

Ahora bien, concluida la colaboración extra-programática entre el Estado y la Fundación en la fase de respuesta a la emergencia, la orientación institucional fundamental que el equipo ejecutor percibe de parte de los distintos niveles de FSP y del Estado, es la **focalización en el cumplimiento de metas, acuerdos y convenios** establecidos de forma previa al 25M. En

el ámbito interno de la Fundación, es una de las orientaciones más palpables para el equipo ejecutor y también una de las más controversiales, en el sentido de que si bien se asume e implementa la mayor parte del tiempo -desde el nivel central al regional y desde el equipo regional hacia los profesionales Servicio País-, es la que más crítica genera y no es unívoco el motivo de su implementación.

“A medida que fue pasando el tiempo y avanzando los procesos del riesgo, también tenía que ver con el cómo éramos capaces de cumplir las metas; pero ahí no sé si realmente era una lógica central o de [directora regional]; yo creo que hay una mezcla de las dos, y creo que al ver la eficiencia de [directora regional] en el trabajo, el nivel central esperaba pudiéramos mantener el proceso, normalizarnos lo más rápido posible” (Encargada Propuestas País, entrevista individual)

“Primero, partimos en un ciclo que no da mucha oportunidad, había que salvar esto, al margen de que ya tuviste una catástrofe y todos solidarizan, en términos de indicadores no se solidariza, hay que cumplir porque hay convenios de por medio.” (Jefe Territorial, entrevista individual)

“Yo creo que cumplir sus metas, en lo cuantitativo; en lo cualitativo, nunca estuve muy seguro. Porque creo que, al final, la Fundación tiene que cumplir metas; como reciben plata del Ministerio de Desarrollo Social, yo creo que es más una fundación-meta” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Desde el grupo de los profesionales Servicio País se aborda el tema con una posición crítica en la que la medida de la meta es cuantitativa y su protagonismo opacaba otros aspectos considerados relevantes en la intervención, como los procesos vividos con las comunidades y la flexibilidad para adecuarse a los emergentes.

“pienso que se enfocaron mucho en las metas numéricas, metas participantes, quiénes asisten, quiénes no asisten, pero no se enfocaban en las personas que estaban ahí trabajando y en las necesidades propias de ellos. En eso nos limitaron un poco” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

También, uno de los aspectos críticos para los profesionales Servicio País fue el desmedro del cuidado psicosocial de los intervinientes (ellos mismos) por la dedicación exhaustiva al cumplimiento de los indicadores de logro de la intervención, lo que es relacionado también

con la ausencia de normativa sobre el cuidado de los equipos de trabajo que se mencionó anteriormente.

“ellos [en referencia al equipo regional] normalizaron mucho la situación; habían cosas que en el minuto no se daban cuenta de que nos afectaban, y todo era “¡meta, meta, meta!” (...) yo sé que las metas son importantes, pero también la parte emocional lo es (...) y no había una contención emocional de parte de la Fundación. Más que nada, se preocupaban mucho más del trabajo que de la persona.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Aún con las consecuencias negativas sobre la mesa, esta orientación institucional percibida está ligada a la visión que se tiene respecto de la relación del Estado con la Fundación en el contexto del desastre, al que también se le atribuye orientar la práctica mediante la mantención de los acuerdos ministeriales pre-desastre socionatural:

“los convenios con los ministerios no dan mucha cabida a la flexibilización frente a eventualidades en los territorios.” (Jefe Territorial, entrevista individual)

Yo creo que al Estado no le importaba mucho lo que hacíamos, es decir, al Estado le importa que cumplamos con las metas de la Fundación, en su rol de financista le importaba eso.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Finalmente, la focalización del trabajo en el cumplimiento de las metas y los acuerdos con las contrapartes municipales, ministeriales o internas a FSP, plantea para los ejecutores cuestionamientos acerca de la pertinencia del uso de estos indicadores en contexto de desastre. Si se proyectase esta situación hacia el futuro los participantes consideran inapropiado replicar esa orientación institucional:

“Siempre hablando sobre catástrofe, creo que habría que cambiar los tiempos que utilizamos, bajarle tensión a los equipos en temas de programación; sí creo que es importante que tenemos que intervenir, pero fuera de un marco de metas y coberturas, siento no debiese estar.” (Jefe Territorial, entrevista individual)

Ahora bien, más allá de los indicadores, un lineamiento de trabajo para la provincia de Copiapó fue dirigir las intervenciones hacia la **reconstrucción del tejido social afectado por el desastre**, independiente de la temática (salud, educación, etc.) y los participantes

(adultos mayores, apoderados, etc.) de cada intervención en particular. Esta orientación provino desde el contacto directo con los territorios afectados y surge desde la práctica para llegar a convertirse en un lineamiento explícito hacia los profesionales Servicio País. La reconstrucción del tejido social se entiende como el fortalecimiento de redes comunitarias desarticuladas producto de las migraciones y afectaciones materiales que conllevó el desastre sicionatural.

“Toda nuestra intervención fue en torno a la catástrofe. Nuestro objetivo principal que nos enfocamos fueron las redes, se vio con mucha claridad que las redes estaban muy desarmadas, si existieron en su minuto, se rompieron, y costaba volver a vincularlos.

-Y esa claridad de que hay que fortalecer las redes, ¿de dónde la obtuvieron? Fue totalmente de la práctica. De hecho, fue una idea que nos surgió con [profesional Servicio País] y después fue orientada por el JT y validada por la directora regional” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Nosotros teníamos como premisa básica la reconstrucción, pero no la reconstrucción material, sino la reconstrucción del tejido social, el lugar donde nosotros íbamos a trabajar. Ese fue el lineamiento que se les dio a todos los equipos de la provincia de Copiapó. (Jefe Territorial, entrevista individual)

Una segunda orientación en este orden de lineamientos institucionales tiene que ver con los **fundamentos de la intervención**, anclados en la matriz conceptual de la Fundación. En este registro de análisis, resalta la orientación constante de la práctica hacia el fortalecimiento de capacidades de los participantes de las intervenciones, así como la lectura de la realidad desde una concepción multidimensional de la pobreza y socioambiental del desastre.

Yo creo que la Fundación se refiere mucho a instalar capacidades en las personas para que cuando tú te vayas, ellos sean capaces de hacer frente a sus necesidades, a que no sea un asistencialismo, que no sea como otras organizaciones que van, dan recursos y ahí te las arreglas, sino que salga de ellos saber cómo afrontar las situaciones. (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Por lo menos en el caso de Propuestas País, tenía que ver con poner en evidencia la estructura de vulnerabilidad, nosotros tenemos muy claro que los desastres son

socio-ambientales y sus causas son estructurales. Desde ahí, todas las cosas que Propuestas País hizo tenía que ver con eso (...) y que tiene mucho que ver con lo que es la Fundación, que es esto de comprender todos los elementos, de la multidimensionalidad, no solo de la pobreza sino de todas las problemáticas sociales. (Encargada Propuestas País, entrevista individual)

Durante la ejecución programática, entonces, son tres las orientaciones normativas que los participantes perciben que influyeron en el espacio de la práctica: el primero fue la focalización en el cumplimiento de metas intra FSP para así cumplir los acuerdos y convenios con el Estado. El segundo, da cuenta de la normativización de la estrategia de intervención adoptada para reconstruir el tejido social afectado por la catástrofe y, finalmente, el tercero da cuenta del anclaje de la práctica en los fundamentos teóricos y conceptuales de Fundación.

2. Orientaciones normativas proyectadas

Las orientaciones normativas proyectadas se entienden en este apartado como una serie de premisas que, a juicio de los participantes, debieran orientar valorativamente las acciones en una práctica determinada. Se presentan como deseos o mandatos proyectados sobre la comunidad y los actores territoriales, la institucionalidad pública, sobre sí mismos como profesionales de la intervención y también sobre las organizaciones de la sociedad civil en materia de gestión del riesgo de desastres a nivel regional.

El proceso de construcción de estas orientaciones normativas sobre los primeros tres actores se realizó en conjunto con los participantes en torno a lo que se llamó “criterios normativos”. Este proceso incluyó la contraposición de dos polos valorativos sobre aspectos escogidos de la experiencia de intervención social: se consideró lo normativo en un sentido positivo, como orientación hacia un ideal, y en un sentido negativo, como una normatividad rechazada. Esta exploración concluye con una apreciación sobre los hechos sucedidos en función de la norma proyectada, la que tiene lugar como un comentario evaluativo de la propia experiencia que ayuda a comprender la relación entre los dos polos.

En tanto, la reflexión en torno a las orientaciones normativas proyectadas sobre las OSC se dinamizó por medio de la elaboración de una “misión” para éstas a nivel regional en materia de gestión del riesgo de desastre a 10 años plazo.

Tabla 8: Categorías orientaciones normativas proyectadas: criterios normativos

Actores	Criterios Normativos	
	Polo positivo	Polo negativo
Comunidad y Actores Territoriales	Reconocimiento de recursos por parte de la comunidad	Invisibilización de los recursos
	Dinamismo en la participación comunitaria	Participación individualizada o pasividad
	Coordinación permanente entre todos los actores	Trabajo desvinculado y/o episódicamente coordinado
Institucionalidad pública	Toma de decisiones en consideración de la particularidad territorial y la ciudadanía	Decisiones centralizadas y descontextualizadas
	Instituciones competentes en contexto de desastre	Instituciones incompetentes frente a desastres
	Reconstrucción con visión de desarrollo regional	Asistencialismo
Profesionales de la intervención	Cautelar el bienestar biopsicosocial de los interventores	Detrimento del bienestar biopsicosocial
	Disposición subjetiva de compromiso y racionalidad hacia el trabajo	Indiferencia y autoritarismo

2.1 Comunidad y actores territoriales

Sobre las comunidades y los actores territoriales recaen tres orientaciones normativas. La primera de ellas es el **reconocimiento de los recursos por parte de las comunidades**, un criterio normativo recurrente que permea diversos ámbitos de la experiencia y se relaciona estrechamente con la matriz teórica del quehacer de la Fundación. En este sentido, se plantean como orientaciones importantes hacia las comunidades el conocimiento de la estructura de oportunidades y la visibilización y valoración de las capacidades de (y presentes en) las comunidades; es decir, que las comunidades puedan conocer y acceder a los recursos locales y la estructura de oportunidades, además de que la comunidad se visualice a sí misma como un recurso y se fortalezca.

“debiera suceder... que las comunidades conozcan los recursos locales y la estructura de oportunidades”. (Tarjeta, Taller Participativo de Reconstrucción de la Experiencia [TPRE], Sesión 2: criterios normativos)

“debiera suceder... que la comunidad se visualice a sí misma como recurso y se fortalezca.” (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“debiera suceder... mayor participación e involucramiento de las comunidades en la resolución de problemáticas”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

La invisibilización y falta de recursos de recursos para cumplir dicha orientación es, además del criterio antagónico directo, una suerte de condición de base sobre la que se inserta la experiencia del programa SP el año 2015.

“no debiera suceder... que la comunidad se sienta débil, impotente, incapaz, invisible.” (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“no debiera suceder... falta de espacio público e instancias para fortalecer las organizaciones”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

Una segunda orientación normativa proyectada es el **dinamismo en la participación comunitaria** en los procesos de cambio promovidos por la Fundación. Las y los participantes tienen expectativas de mejora de este ámbito en relación a la experiencia del 2015: se proyecta sobre ellas el fortalecimiento y democratización de la capacidad de liderazgo en la comunidad y el incremento de la participación en la resolución de sus problemáticas.

“debiera suceder... mayor participación e involucramiento de las comunidades en la resolución de problemáticas, que se hagan partícipes de los procesos sociales y no sólo participen los dirigentes”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

Una participación indeseable en este ámbito, es aquella individualizada, en la que sólo toman parte los dirigentes de las comunidades y donde no existe rotación en los liderazgos ni división de responsabilidades. De un modo más radical, el polo de tensión de este criterio normativo es la pasividad y la no toma de participación de la comunidad frente a sus problemáticas.

“no debiera suceder... que las responsabilidades recaigan en un dirigente de la comunidad”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“no debiera suceder... mantenerse pasiva ante la contingencia”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

Dentro de esta tensión de participación dinámica, dirigencial o no participación, la evaluación subjetiva de la experiencia de intervención constata la percepción del desgaste de los líderes comunitarios y su sobrecarga ante la dificultad para delegar responsabilidades a otros miembros. No obstante, se refiere también que hubo un mayor involucramiento de las comunidades en la resolución de sus problemáticas y que se registraron momentos de organización altos posterior a la desencadenación del desastre, lo que no se sostuvo en el tiempo.

“no debiera suceder... desgaste de líderes en las organizaciones comunitarias”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“sucedio que... directiva de las organizaciones se vio sobrecargada con actividades por no delegar responsabilidades a los otros socios”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“sucedio que... unión entre las comunidades durante la etapa de emergencia, lo que no se sostuvo en el tiempo”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

Una tercera orientación es que se concierne al espacio local la **coordinación permanente entre todos los actores**; es decir, entre las instituciones del Estado, las organizaciones no gubernamentales y las comunidades como un criterio de trabajo transversal a distintos ámbitos, niveles y escenarios. Se enfatiza que la comunidad debiera tener la voluntad de vincularse con otros actores y la capacidad de ver más allá de la oferta pública, que las instituciones deben tener un trabajo en red multinivel (comunal, regional y nacional) y que las ONG deben integrarse en redes colaborativas de trabajo entre el Estado, la sociedad civil y las comunidades.

“debiera suceder... que la comunidad tenga la intención de vincularse con otros actores”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“debiera suceder... que la comunidad visibilice a otros actores más allá de las instituciones [estatales]. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“debiera suceder... las instituciones trabajen en red con otras instituciones a nivel comunal, regional y nacional”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

Este criterio, aplicado sobre la experiencia de intervención en el desastre 25M, pone a la experiencia vivida más cercana a la polaridad antagónica, es decir, a la realización de un trabajo desvinculado y/o episódicamente coordinado entre los diferentes actores mencionados. Se considera que las autoridades locales y regionales sostuvieron débiles liderazgos, en tanto las comunidades y ONG tuvieron mayor unión y coordinación inicial, para luego vivir sincrónicamente “el desinfe” de la organización después de la emergencia.

“no debiera suceder... débil trabajo en red con otras organizaciones comunitarias presentes en el territorio” (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“sucedio que... se evidenció el bajo liderazgo de las autoridades locales y regionales”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“sucedio que... unión entre las comunidades durante la etapa de emergencia, lo que no se sostuvo en el tiempo”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“y eso también generó que con el tiempo esto decayera [refiriéndose a la organización entre ONG], éramos muy pocos los que nos hacíamos cargo de ese espacio, entonces cuando ocurre una demanda, nos toca viajar a Santiago, y un par de cosas más volvimos y nada, se había desinflado.” (Directora regional, TPRESesión 2: criterios normativos)

De acuerdo a lo expuesto, al orientar normativamente en el espacio local al sujeto de las comunidades y los actores territoriales, se les piensa en una perspectiva de trabajo que supera la interpretación de las circunstancias del desastre. Se proyectan sobre las comunidades acciones guiadas por el involucramiento activo en sus propios procesos sociales, basado en el reconocimiento de los recursos disponibles para ello y una participación comunitaria más amplia y activa de lo que la experiencia 2015 reporta. Además la coordinación permanente entre todos los actores que intervienen en lo local es un criterio normativo orientado a potenciar y fortalecer las mismas comunidades.

2.2 Institucionalidad Pública

Sobre la institucionalidad pública, entendida como las diversas instituciones ligadas al Estado, ya sean gobiernos regionales, comunales, etc., recaen principalmente mandatos de competencia y apertura para abordar la situación de desastre y sus consecuencias a largo plazo. De este modo, una primera orientación normativa proyectada sobre este actor declara que la **toma de decisiones en materia pública debiese ser en consideración de la particularidad territorial y la opinión de la ciudadanía**. A entender de los participantes, los procesos de toma de decisiones debiesen orientarse hacia un rumbo distinto del cual lo hace hoy, superando intereses particulares, sectoriales o “egoístas”, con el propósito de favorecer el bien común. Además, este proceso debiera considerar la opinión y los saberes de las comunidades, así como las particularidades territoriales en las que tienen finalmente sus efectos. Este criterio normativo, aplicado específicamente al contexto de desastre implica inexorablemente que las comunidades debiesen ser partícipes de la toma de decisiones sobre la reconstrucción:

“debiera suceder... tomar decisiones considerando la opinión ciudadana, dejando de lado intereses particulares”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“debiera suceder... las instituciones consideren en la toma de decisión a la comunidad y contextualizarlas en la comuna”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“debiera suceder... las comunidades debiesen ser partícipes en la toma de decisiones sobre la reconstrucción”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

No debiera suceder, entonces, que las decisiones en materia pública tengan efectos negativos sobre las comunidades, estén descontextualizadas de los territorios donde se ejecutan y sean indiferentes a la voz de la ciudadanía.

“no debiera suceder... toma de decisiones que van en detrimento de las organizaciones sin considerar a la opinión pública”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

Sobre una evaluación poco favorable del escenario configurado por las respuestas estatales ante el desastre, se erige como criterio normativo básico hacia las instituciones del Estado el deber de **ser competentes frente a una catástrofe**. Se espera que las distintas instituciones actúen eficaz y eficientemente frente a la contingencia, con rigurosidad técnica, y que, finalmente, actúen bajo un marco institucional mentado en temática de desastre, lo que incluye desde la existencia de protocolos intra-institucionales hasta una política pública. Varios de estos elementos son construidos desde su negatividad:

“debiera suceder... respuestas eficaces y eficientes ante la contingencia”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“no debiera suceder... personal poco calificado en relación a sus campos de acción” (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“sucedió que... las instituciones no contaban con los protocolos adecuados para una catástrofe”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“debiera suceder... que exista una política pública ante desastres sacionaturales”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

El criterio antagónico es rápidamente identificado con lo sucedido en la emergencia; es decir, la falta de competencia de las instituciones estatales para hacer buen uso de los recursos humanos y económicos, la falta de rigurosidad técnica y competencias profesionales del personal asignado a diferentes ámbitos de acción, la inconsistencia intra-institucional en materias de comunicación y coordinación, entre otros.

“no debiera suceder... malgasto de recursos (humanos, tiempo económicos, etc.)” (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“sucedió que... falta de comunicación y coordinación dentro de la institucionalidad”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

Finalmente la institucionalidad pública, el Estado en tanto principal actor en el proceso de reconstrucción, es interpelada a llevar a cabo una reconstrucción que no sólo reponga las pérdidas, sino que oriente la **reconstrucción desde una visión de desarrollo regional** a largo plazo.

“debiera suceder... en el plan de reconstrucción no solo se reponga lo perdido, sino, agregar las mejoras para una región más inclusiva”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“no debiera suceder... los planes de reconstrucción estén estructurados desde el tiempo de gobernabilidad y no a largo plazo”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

En este sentido –y no únicamente vinculado a la emergencia- se recalca la necesidad de superar el asistencialismo en la intervención estatal ya que su estrechez estanca procesos con enfoque promocional. Un horizonte del cual alejarse en las intervenciones, para los profesionales SP, es el foco de la oferta pública que sostiene un trabajo asistencialista que privilegia el cumplimiento de metas y productos numerables e inmediatos por sobre un trabajo prolongado en pos de la calidad de vida de las personas.

“no debiera suceder... las instituciones se enfoquen solo en metas y productos (cuantitativos) en vez de la calidad de la vida de las personas”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“sucede que... más allá de las emergencias, el trabajo se estanca en el asistencialismo, menospreciando el trabajo y organización de las comunidades”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“sucede que... los programas disponibles son principalmente asistenciales y no consideran los saberes locales”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

En síntesis, a la institucionalidad pública se le atribuye el mandato de tener una respuesta a la emergencia competente, planificada, articulada y realizar un proceso de reconstrucción con visión de desarrollo regional, que no reproduzca la vulnerabilidad y que evite prácticas asistencialistas. En este sentido, la institucionalidad pública resulta fuertemente cuestionada en la distancia que arroja la evaluación subjetiva de su desempeño y las orientaciones normativas que se le atribuyen.

2.3 Profesionales de la intervención

En cuanto a los profesionales implicados en la intervención social, se erige como criterio normativo el **resguardo del bienestar biopsicosocial de los interventores** a través de la

generación de procesos grupales que permitan analizar y compartir la experiencia; especial, pero no únicamente, contextualizada en la fase de respuesta a la emergencia, ya que los profesionales que desarrollaron sus intervenciones en las comunas afectadas por el desastre estuvieron expuestos a un desgaste emocional y físico mayor después de este periodo. El detrimento del bienestar psicosocial de los profesionales del programa es la normativa antagónica: situaciones como el aislamiento, la presentación de cambios drásticos físicos o emocionales son situaciones que no debiesen ocurrir.

“debiera suceder... que existan instancias grupales de auto cuidado”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“no debiera suceder... cambios físicos/emocionales drásticos durante la intervención” (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“sucedió que... hay un desgaste emocional y físico después de una catástrofe”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“sucedió que... Nos entregamos apoyo mutuamente”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

Finalmente, los participantes plantean como una orientación normativa hacia sí mismos mantener una **disposición subjetiva de compromiso y racionalidad hacia el trabajo**. Las influencias del desastre en este ámbito interpelan a los profesionales a guiar su actuar desde el compromiso hacia el cumplimiento de las expectativas de la intervención, permaneciendo en el territorio (no abandonando el programa) y haciendo frente a la adversidad, de un modo racional, organizando y cautelando una planificación adecuada a las circunstancias y los procesos de la intervención.

“debiera suceder... trabajo planificado y organizado” (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“debiera suceder... auto compromiso”. (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“siempre sucede que... altas expectativas con los resultados y el proceso de intervención” (Tarjeta, TPRE Sesión 2: criterios normativos)

“siempre sucede que... se pretende lograr y cumplir con todo lo planificado”
(Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

La evaluación subjetiva de la realidad en este ámbito es mucho más positiva que otras, en el sentido de que se identifica en la experiencia la aplicación de este criterio normativo, ya que cada uno de los participantes de la investigación permaneció finalmente en el programa, éste se fue modificado de acuerdo a las circunstancias y se generaron vínculos con la comunidad, aunque no se cumplieron las expectativas de la intervención.

“sucedio que... a pesar de la adversidad nos quedamos en la comuna.” (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“sucedio que... se generaron vínculos pero no se cumplieron expectativas que se tienen al comienzo del proceso.” (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“sucedio que... se van modificando las planificaciones en función de las circunstancias.” (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

La normatividad contraria en este caso está dada por el abandono de las metas, la vinculación autoritaria con la comunidad y la indiferencia a sus propios tiempos para cumplir con procesos de trabajo.

“no debiera suceder... abandonar metas y resultados esperados”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“no debiera suceder... acelerar los procesos en el trabajo”. (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

“no debiera suceder... no tener en cuenta las necesidades de la comunidad, trabajo de forma autoritaria.” (Tarjeta, TPRESesión 2: criterios normativos)

De acuerdo a lo anterior, y a modo de síntesis, sobre los profesionales de la intervención se erigen dos criterios normativos que apuntan a la subjetividad implicda en el proceso. Uno de ellos involucra poner el relieve la dimensión socio-afectiva del proceso, en el sentido del deber resguardar el bienes psicosocial –aunque también físico de acuerdo a las circunstancias- pero principalmente emocional debido a la exposición a la situación de

catástrofe. El segundo criterio interpela directamente una subjetividad profesional en la que debe primar el compromiso y la racionalidad hacia el trabajo.

2.4 Organizaciones de la Sociedad Civil

Entendiéndose la FSP a sí misma como una organización de la sociedad civil, integrantes del equipo regional y de la dirección nacional, construyeron una serie de orientaciones que debiesen guiar el quehacer de este sector en la región de Atacama en el mediano y largo plazo. El resultado se expone a continuación.

Tabla 9: Categorías orientaciones normativas proyectadas: misión de las OSC en gestión del riesgo de desastres a nivel regional

Orientación normativa	Descripción
Rol de incidencia	Activas en el espacio público, conscientes de su relevancia y con vocación de incidencia para salvaguardar los intereses de grupos vulnerables en relación a los desastres sicionaturales
Promoción de la reducción del riesgo de desastres	Promotoras activas de la creación de una cultura preventiva y de la reducción local del riesgo de desastres, preservando un rol «de primera línea».
Buscar la organización sinérgica de las OSC	Fuertemente vinculadas entre sí y con el Estado, se conocen mutuamente, son capaces de definir objetivos comunes en pos del desarrollo regional y trabajar cooperativamente para lograrlos
Legitimarse como fuente válida de conocimientos locales	Legitimación de las OSC como fuente de información válida y pertinente sobre el territorio.

Primero que todo, se plantea que las organizaciones de la sociedad civil debieran cumplir un **rol de incidencia** en materia pública en la gestión del riesgo de desastres. Un escenario promisorio al respecto, las ubica en una posición activa, propositiva y opinante, relevando hacia el mundo político y la institucionalidad pública las necesidades e intereses de grupos vulnerables.

“poner temas que desde el mundo político e institucional que normalmente se están olvidando. (...) ser la voz de los sin voz, que tiene mucha relación con los indicadores de vulnerabilidad”. (Jefe Territorial, TAPE Sesión 4: Prospección OSC)

“rol propositivo y opinante que se exprese en un modelo de gestión de riesgo que combine las capacidades del Estado y de la sociedad civil”. (Director Propuestas País, Taller de Análisis Participativo de la Experiencia [TAPE], Sesión 3: Prospección OSC)

Se esperaría que este rol de incidencia tuviera resonancia normativa a nivel estructural en un modelo de gestión del riesgo que combine las capacidades del Estado y de la sociedad civil, para lo cual sería necesario cursar un proceso de empoderamiento y adquisición de conciencia de parte de éstas últimas sobre su relevancia en el quehacer público.

“empoderarse del rol de organizaciones de la sociedad civil (...) la relevancia que nosotros como organizaciones tenemos en el quehacer público”. (Encargada Propuestas País, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

Las organizaciones de la sociedad civil debiesen tomar un rol activo en la **promoción de la reducción del riesgo de desastres** con énfasis en la construcción de una cultura preventiva que trascienda las limitaciones del trabajo en emergencia. Se esperaría que el trabajo en prevención fuera producto de una sistematicidad y organización en el abordaje de la temática con las comunidades, con los equipos de trabajo de cada OSC y que involucre a cada una de las organizaciones públicas y privadas regionalmente activas, mediante una clara definición de roles y atribuciones.

“Claramente como parte de la sociedad civil, esperaríamos un trabajo no solamente definido en una etapa de emergencia, sino que un proceso bastante más amplio que promueva esta prevención, no solamente con nuestros equipos, sino también con nuestros trabajos en voluntariado, con una definición clara de roles con de cada una de las instituciones que están presentes en la región”. (Directora Regional, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

“Un rol activo, hicimos un énfasis también en una etapa previa a un evento y en la construcción de una cultura preventiva. Este rol activo es producto de un trabajo organizado, sistemático y planificado, no siempre albergado en el evento, sino que tiene que haber una preparación previa”. (Directora Regional, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

Si bien se visualiza como fundamental el trabajo de las OSC en la prevención, la diversidad de organizaciones presentes en la región haría a este sector competente en todas las etapas

de la gestión del riesgo. Así, de acuerdo a los ámbitos de intervención, algunas OSC serán más relevantes en la etapa de emergencia y recuperación, como aquellas de ayuda humanitaria, otras podrán tomar mayor relevancia en la reconstrucción.

“Si bien existe un importante rol de la sociedad civil en la etapa de prevención, creemos que podemos actuar en las distintas etapas -pensando en esta unión de las instituciones- porque van a haber algunas que son más importantes en la etapa de reacción o de emergencia y otras que tenemos un rol más fuerte en la etapa de reconstrucción quizás; entonces de manera unificada podemos participar en las distintas etapas”. (Encargada Propuestas País, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

Una de las grandes potencialidades de las OSC para posicionarse como promotores de la reducción del riesgo de desastre es su cercanía a los espacios locales y el conocimiento de las comunidades construido en un quehacer cotidiano. De allí se realiza el **rol de «primera línea»** que debiesen mantener y potenciar mediante la utilización de dichos conocimientos para la identificación de vulnerabilidades y capacidades locales para la reducción local del riesgo de desastre. Este rol de primera línea debiese trabajar además en dirección desde el espacio local hacia el Estado y bajo criterios de descentralización y mayores niveles de resolutivez en el espacio local.

“nuestro rol como parte de la sociedad civil y va muy asociado a la temática de la prevención (...) con nuestro quehacer con las comunidades, puesto que somos quienes principalmente conocemos nuestro territorio, conocemos a las familias y las problemáticas que ocurren”. (Directora Regional, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

“debe ser un rol de primera línea, debe mantenerse y promoverse ese rol de primera línea, que debe ser además hacia el Estado desde el espacio local, bajo criterios de descentralización y mayor resolutivez local”. (Director Nacional Propuestas País, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

La **organización entre las diferentes ONG, fundaciones y corporaciones** resulta fundamental para poder consolidarse en un rol activo en el espacio público para aportar al desarrollo regional y en la reducción local del riesgo de desastre en particular. Un primer elemento para lograr esta organización es el mutuo conocimiento de las OSC, que implica

no sólo el conocer quién trabaja dónde, sino saber los lugares, comunidades, segmentos y temáticas que conforman el quehacer de cada organización. Desde allí se requiere de la capacidad de las organizaciones para generar y mantener un tipo de trabajo en red que exceda los márgenes de la RRD, que se constituya como un espacio de elaboración de objetivos comunes que trasciendan los diferentes modos de abordar las problemáticas con los que cada cual trabaja y que derive en una sinergia orientada al desarrollo de la región.

“poder conocer lo que realizan las otras instituciones, desde el quehacer regional, los lugares en los que se trabaja, las personas, las comunidades y cuáles son cada una de las labores”. (Encargada Propuestas País, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

“sin perder los objetivos que cada institución tiene en su labor particular, poder establecer un objetivo transversal que nos permita trabajar como mesa de la sociedad civil y que eso sea sostenido en el tiempo; y bajo esa lógica, que vaya en pos del desarrollo de la región (...) promover también la organización sinérgica entre organizaciones, no solamente que nos juntemos en una mesa a dialogar, sino que todos trabajemos en pos de ese objetivo”. (Encargada Propuestas País, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

Pero esto es sólo una parte de la organización deseada. La **vinculación con el Estado** resulta fundamental para dar una respuesta coordinada a las necesidades de la población afectada por el desastre del 25M y, de modo general, es vital para la transmisión de conocimientos locales que entran en juego -como facilitadores u obstaculizadores- en las acciones de la política pública en diversas materias. Lo primero se resuelve con la existencia de protocolos y planes de prevención que incorporen una misión coordinada; en tanto que lo segundo reviste una sensibilidad de las OSC y el argumento central de la necesidad de la coordinación con el Estado, a saber, su reconocimiento como fuente válida de conocimientos relevantes sobre el territorio y las comunidades.

“teníamos [en la discusión] una visión de una sociedad civil organizada internamente (...) y externamente, por medio de la sociedad civil y el Estado. Por medio de protocolos que faciliten nuestro quehacer, planes de prevención, (...) y en las etapas de emergencia, que permitan una respuesta coordinada al desastre”. (Directora Regional, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

“¿Por qué creemos necesario tener una coordinación con el Estado, con el gobierno? Porque finalmente somos nosotros los que estamos en el territorio y que conocemos las particularidades de cada uno de estos territorios, las problemáticas presentes que, finalmente no son nuevas, sino que frente a las catástrofes son algo que se recrudece; por lo tanto sabemos cuáles son las situaciones, actores y recursos que existen en cada uno de estos territorios...” (Directora Regional, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

Así, la centralidad de las organizaciones de la sociedad civil para la gestión del riesgo de desastre y para el desarrollo, se erige en torno a la declaración de que son estas organizaciones quienes tienen un mayor conocimiento y comprensión de lo local, ya que son quienes sostienen un contacto directo y cotidiano con las personas que los habitan, con las dinámicas que desarrollan y con las vulnerabilidades que afrontan. Pero, ¿cómo hacer que esos conocimientos sean reconocidos?

“en la medida en que nosotros demostráramos una organización como sociedad civil, eso de una y otra manera iba a validarnos ante el Estado. Otra postura planteaba que debiera estar como objetivo validarnos ante el Estado”. (Encargada Propuestas País, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

La validación de este tipo de conocimientos por parte del Estado es crucial a juicio de los participantes de esta investigación. Lo es, porque se evalúa que son conocimientos y niveles de comprensión sobre el territorio y las comunidades que no posee la institucionalidad pública y que son decisivos para dar respuesta efectiva y eficiente a un evento catastrófico, como también para reducir el riesgo de desastres en sus diferentes etapas. Cabe precisar que este acervo de aprendizajes generados en la práctica cercana con las comunidades no es puesto en duda en su validez o utilidad para la acción, sino que, el problema surge cuando las OSC consideran que no son legitimadas como actores clave y este conocimiento es a su vez, mayoritariamente menospreciado por Estado. Se expresa claramente, entonces, el deseo de las OSC de ser un canal legítimo de transmisión de conocimientos locales hacia la estructura estatal.

Pese a ello, si bien se identifica la demanda no resuelta de una relación positiva con el Estado, se le aborda de una manera crítica en la que se cuestiona la necesidad imperiosa de

tener tal visaje y la cantidad de energía puesta por la Sociedad Civil en trabajar dicha validación. ¿Qué nos hace pensar de ese modo? ¿Podemos resolverlo de otra manera, podemos prescindir del Estado? ¿Qué nos garantiza que el Estado actúa adecuadamente en los desastres siconaturales? Si en los eventos recientes el Estado no ha sido certero, ¿por qué no organizarse la Sociedad Civil y validarse de facto en el ejercicio pleno de sus capacidades y conocimientos? Son cuestionamientos que rondan la visión de una Sociedad Civil como fuente válida de conocimientos pertinentes sobre los espacios locales y un Estado alejado de las comunidades.

“El tema de validarse frente al Estado pasa a ser casi un elemento como bandera de lucha de la sociedad civil. ¿Pero qué nos garantiza que el Estado maneja la expertise de los desastres siconaturales? Tampoco tenemos esa garantía. (...) a lo largo de nuestra historia como país hemos sido asolados por un sinfín de desastres siconaturales. Y también, se ha demostrado que muchas veces no es el Estado quien tiene la expertise en desastres. Entonces creo que como sociedad civil, lo digo de manera muy personal, gastamos mucha fuerza y mucha energía en querer ser validados por el Estado sin saber si el Estado finalmente es quien tiene la respuesta propicia frente a una catástrofe como la de Atacama. (...) con esto no quiero decir que tenemos que ser súper independientes ni mucho menos, pero tiendo a pensar que como sociedad civil tenemos capacidades y podemos organizarnos entre nosotros y creo que por chorreo -por darle un nombre- debiésemos ser validados.” (Jefe Territorial, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

“¿cómo legitimarse o cómo legitimar nuestra voz? porque existe esta necesidad de resolverlo con el Estado (...) nosotros somos una sociedad súper centralista, verticalista, presidencialista, con dejos de autoritarismos importantes y eso se constituye en un fractal que se reproduce en todos los niveles, inclusive en el seno de las organizaciones sociales, es una toxina que nos tiene a veces bien paralizados y nos hace pensar las cosas de un solo modo.” (Director Nacional Propuestas País, TAPE Sesión 3: Prospección OSC)

De este modo, las orientaciones normativas proyectadas sobre las organizaciones de la sociedad civil en materia de gestión del riesgo de desastres en la región de Atacama se articulan en torno a dos criterios centrales, el primero es la adopción de un rol de incidencia en el espacio público para salvaguardar los intereses de sectores vulnerables y el segundo es la promoción activa de una cultura preventiva en materia de GRD. Para lograr estos

propósitos otros dos criterios serían necesarios: la organización sinérgica de las OSC para definir y trabajar en conjunto por objetivos comunes y la legitimación de fuente válida de conocimientos pertinentes sobre el territorio frente a la institucionalidad pública y el Estado en general.

CAPÍTULO IV: APRECIACIONES SUBJETIVAS DE LOS PROFESIONALES

En este capítulo se abordan las apreciaciones subjetivas de los profesionales involucrados en la intervención de la Fundación en el contexto del desastre. Para ello se describen las categorías surgidas del análisis de entrevistas individuales, en las que se aprecia una sensación de malestar en general con la experiencia vivida y con la gestión de la intervención en particular, por parte de los profesionales Servicio País. También se aborda la implicación que los involucrados tuvieron con el desastre en su rol de profesionales, la postura frente a la intervención en términos de satisfacción o insatisfacción con ésta y el grado de identificación con la institución. Los resultados obtenidos se ordenan en cuatro categorías y sus correspondientes sub-categorías, las que se describen acabadamente en las páginas siguientes y se ilustran en la tabla a continuación.

Tabla 10: Categorías subjetividad de los profesionales

Categoría	Subcategoría
Implicación en el desastre	Afectación psicosocial
	El ímpetu de la emergencia
Apreciaciones sobre la gestión del proceso	Percepción negativa de la dirección regional
	Falta de apoyo técnico en el proceso de intervención
	Rigidez de componentes de la intervención
Implicación general en la intervención	Toma de decisiones de forma autónoma e intuitiva en la emergencia
	Insatisfacción de los SP con la experiencia vivida
Identificación con la institución	Conformidad del equipo regional con la práctica desarrollada
	Tenue identificación de los profesionales SP con la Fundación
	Crítica al quehacer de la Fundación

1. Implicación en el desastre

Los profesionales de la intervención puntualizan diversas formas en las que el desastre les afectó personal y emocionalmente, guardando ciertas particularidades dependiendo de la posición dentro de la Fundación. Los profesionales Servicio País reportan una sensación de **desgaste físico y emocional** durante la fase de respuesta a la emergencia principalmente,

debido a las extensas jornadas de trabajo con las labores de catastro y el desarme de las redes sociales que les hubiesen servido de apoyo para sobrellevar de mejor manera las consecuencias de un desastre. En este ámbito se puntualiza la sensación de soledad experimentada tanto al dejar atrás a sus familias y amistades para incorporarse al programa en Atacama, como en las dificultades para establecer nuevas redes de apoyo en la región por fuera del grupo de profesionales Servicio País.

“Estábamos súper desgastados en el mes que trabajamos para el Serviu: nos levantábamos, estábamos todo el día en terreno, nos devolvíamos, dormíamos, nos levantábamos al día siguiente... y así durante todos los días de la semana, menos los domingos; fue mucho. Entonces, tuve que lidiar con la soledad y también con la frustración. A lo largo del año tuvimos que afrontar todo tipo de situaciones que no nos dejaron avanzar en nuestro trabajo (...) todos nos vimos sobrepasados por la situación, (...) vivíamos solo para Servicio País durante, al menos, dos meses.”
(Profesional Servicio País, entrevista individual)

Parte del equipo regional también considera que durante este periodo se vio afectado en el plano emocional, produciendo tensiones hacia el ámbito profesional, como la sensación de estar en una constante lucha para poder trabajar y la mayor presencia de la emocionalidad en el día a día.

“Afloró en mí un grado de emocionalidad distinta que hasta el momento yo no conocía; me pasaba muchas veces que, por un lado, era el líder del equipo, un líder siempre tiene que mostrar que sabe qué hacer en tiempos de crisis y que es capaz de liderar un equipo en la adversidad, pero también me afloraba esta sensibilidad porque pasaba por un momento personal muy difícil que permeaba lo laboral.”
(Profesional equipo regional, entrevista individual)

“Me afectó mucho en lo personal y en lo emocional; obviamente eso también generó ciertas bajas de desarrollo profesional, por lo menos en los primeros 3 meses, esto de constantemente estar luchando... no sé, yo me tenía que ir a dedo o en bicicleta a la pega, y estar con el barro, tener que usar mascarillas, de que en el fondo todo estaba mediado por el aluvión.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

Para los profesionales Servicio País, el apoyo para sobrellevar los efectos del desastre en el **ámbito emocional de los propios profesionales fue una necesidad** durante y después de

la situación de emergencia, la que no fue satisfecha por el equipo regional. De hecho, el trato recibido por parte de éste se le interpreta como despreocupación y abandono cuando se estabilizó el trabajo de producción de información, no reconociéndolos como sujetos que también se ven afectados psicológicamente por el desastre, sino solo como potenciales contenedores para otros en las comunidades.

“Sobre todo (en referencia a la directora regional), que se vio muy superada y no sabía qué hacer, y en eso se le olvidó que tenía otros profesionales trabajando bajo su mando y nosotros nos sentimos súper abandonados.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Lo que necesitábamos nosotros no era enseñarnos a contener, sino una contención más a nosotros. Por ejemplo, con el tema de la catástrofe, nunca tuvimos apoyo psicológico y yo creo que, más allá de la charla que hicieron sobre el manejo del estrés en un contexto de desastre socionatural, yo creo que debería haber sido una experiencia mucho más larga.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

En estas condiciones, la estrategia subjetiva que desplegaron los profesionales SP para sobrellevar las consecuencias emocionales del trabajo fue echar mano a la única red de apoyo con la que contaban en la región: afianzando lazos y realizando “contención mutua” entre los profesionales de las comunas afectadas.

“Con los compañeros de Tierra Amarilla nos hacíamos contenciones emocionales entre las dos comunas, y los dos equipos territoriales terminamos llevándonos súper bien porque nos conteníamos unos con otros; no sé, llegábamos a ciudades desconocidas, no teníamos más gente, ocurrió el aluvión y nos teníamos solo a nosotros.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Si no hubiese habido catástrofe, quizás no nos hubiésemos ayudado tan intensamente como al final sucedió, porque empatizamos mucho más, era también una cuestión de desahogo, una cuestión emocional que te sirve en el minuto.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

La omisión del trabajo de este componente en la intervención encuentra eco también en parte del equipo regional, haciendo crítica de la poca profundidad con la que se trató este tema en los espacios institucionales y reafirmando la necesidad de la contención emocional.

“Es importante que haya un trabajo un poco más profundo con respecto a la contención emocional de los equipos, cosa que acá no se dio, que intentamos hacer con el apoyo que nos entregaron ustedes al principio pero ahí quedó, (...) y yo creo que más allá que te lo digan o no (refiriéndose al nivel central de FSP), es una cuestión de lógica. Yo siento que los chiquillos (...) en sus discursos había mucho de esa necesidad de ser contenidos de manera más directa en lo emocional; en ese sentido, la Fundación tiene que hacerse cargo de esa cuestión.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

En este contexto y periodo de tiempo, la duda sobre permanecer o dejar el programa y la región está presente tanto en el grupo de profesionales SP como en el equipo regional, debido principalmente a consecuencias del desastre como la falta de grupos de apoyo, la ausencia de espacios de recreación y el agotamiento ante la situación sanitaria.

“Estaba sola sobrellevando una situación en donde no tenía grupos de apoyo más allá de la pega o del grupo de amigos que tenía en Caldera. Fue complicado sobrellevarlo, pero de a poco fui buscando, y los primeros seis meses después del aluvión hubo un constante cuestionamiento sobre si quedarme o no.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

“Para mí, fueron muy importantes los puntos de distracción y, al principio, no los teníamos en Copiapó; algo tan simple como ir a tomarte un café o ir al cine, algo súper pedestre, o salir y no ver barro, que igual te influye. Después, con el pasar del tiempo y a medida de que la ciudad se va normalizando, reconsideraré quedarme más tiempo (...) si la situación hubiese seguido, por agotamiento, no me hubiera quedado.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

En un primer momento, la situación de damnificados en la ciudad de Copiapó despertó el ímpetu de muchos por prestar ayuda inmediata a sacar el barro de las casas afectadas, lo que se llamó “tirar pala”. Tanto en el grupo de profesionales SP como en el equipo regional se vivió ese **ímpetu de la emergencia**, el que fue tensionado por el criterio de protección de la vida y seguridad de los profesionales impuesto por el equipo regional. Para los profesionales SP, operó la norma estricta no de participar en este tipo de actividades como condición de permanencia en el programa.

“Ponerse pesado de repente, pero siempre bajo la premisa de que no se me muera ninguno. (...) ponerse pesado era negarse tajantemente a que salieran a ayudar a la

gente, diciéndoles que salir implicaba la expulsión del Programa, así de claro. En su momento fue súper impopular.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

Sin embargo, es importante connotar que para los integrantes del equipo regional, hacerlo o no, quedó a discrecionalidad individual. Para algunos, la apropiación de este criterio hacia el plano personal implicó no participar de ese tipo de actividades para dar el ejemplo a los profesionales SP que lo tenían prohibido; en otros casos, los profesionales no aplicaron este criterio al plano personal inmediatamente y la apropiación de la norma fue un proceso.

“Me sentí contenido algunas veces, porque sabía que habían cosas que no podía hacer, como ayudar de manera directa a algunos barrios. (...) contenido como querer hacerlo pero sabiendo que no era lo correcto (...) eso es lo complejo de liderar equipos, porque lo que tú haces es observado –en mi caso- por unos diez profesionales más; entonces si el jefe territorial lo hace, “¿por qué no lo hacemos nosotros también, si también queremos hacerlo?, ¿Por qué no nos dejan?”.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

“Ese criterio normativo de resguardar la vida de los profesionales, no tenía sentido para mí en un inicio pero después me di cuenta de que era fundamental... o sea, en el momento que supe que en Tierra Amarilla un cabro murió porque agarró un balde con un líquido que no sabía que era, yo dije “ya, tiene razón”. Incluso yo, que salí a tirar pala sin ningún tipo de protección.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

De esta manera, los profesionales de la intervención se vieron particularmente implicados en la situación de desastre en el ámbito afectivo y emocional, experiencia desde la cual los profesionales SP realzan la necesidad de contención emocional desde el plano institucional debido al desarme de las redes de apoyo inherente a la participación en el programa. Además, en este ámbito se tematiza el ímpetu de los profesionales para participar en la limpieza de viviendas afectadas por el aluvión y las tensiones que esto produjo con la subjetividad de los profesionales en general.

2. Apreciaciones sobre la gestión del proceso

La gestión del proceso de intervención durante el periodo estudiado genera controversias e insatisfacciones principalmente en el grupo de profesionales Servicio País asignados a las comunas directamente afectadas por el desastre. De modo general, existe una **percepción negativa de la conducción del proceso por parte de la dirección regional** a lo largo del tiempo. En este ámbito, es criticado el tipo de trato establecido por la dirección regional hacia los equipos de intervención, el que es caracterizado como poco empático, poco dialogante y como un obstaculizador subjetivo para el trabajo conjunto.

“Yo y muchos de mis compañeros estamos súper decepcionados de ella como directora, porque sus normas y manera de dirigir no eran acordes con la realidad. Como ya te dije, era una persona cero empática con sus compañeros de equipo y con nosotros como Servicio País, nunca se molestó en preocuparse cómo estábamos personalmente para afrontar la nueva situación y eso impedía que hiciéramos un trabajo conjunto.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“[directora regional] en su minuto quiso orientar la intervención a lo que ella pensaba o a lo que ella quería lograr, no a lo que se necesitaba que se lograra; habían cosas donde ella tenía manejo y contactos con el municipio, con otras entidades, y que nosotros no teníamos idea porque no nos enterábamos, no teníamos el vínculo ni se nos había facilitado el vínculo.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Del equipo regional en su conjunto se juzga la **falta de apoyo técnico** en el proceso de intervención, en términos de que la guía del proceso no satisfizo la calidad esperada por los profesionales SP para el contexto de desastre y las modificaciones programáticas sucedidas, así como también en términos de la pasividad del equipo regional para favorecer la vinculación con la red institucional local. El primer elemento, la insatisfacción con la guía del equipo regional en las intervenciones, refiere principalmente a la calidad del apoyo técnico en cuestiones como la creación de las líneas de acción a partir de un diagnóstico sin inmersión en la comunidad y un contexto de alteración programática.

“Siempre tuvimos el apoyo de nuestro JT, pero estábamos confundidos, no sabíamos ni por dónde nos pegaba el aire, si ni siquiera habíamos conocido a la

comunidad, hicimos un diagnóstico desde fuera, sin hablar con ellos... no fue un diagnóstico participativo, como del que tanto hablan en la Fundación.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“las líneas de trabajo no las hizo la Fundación sino que las hicimos con [profesional SP], hicimos lo que nosotros encontramos correcto. La Fundación nos dijo “sí, está bien”, “sí, está mal”, pero no hizo mucho más empeño de evaluar si las líneas de trabajo que escogimos o las problemáticas que nosotros vimos eran las correctas, y al mismo tiempo, muchas veces con [profesional SP] dimos muchos manotazos de ciego. Nadie nos orientaba.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

La falta de vinculación con la red institucional es un aspecto sentido para los profesionales SP en tanto es visto como una oportunidad para maximizar los efectos de la intervención sobre la temática de vulnerabilidad y uno de los componentes del programa. En este aspecto surge una inconformidad respecto al rol que jugó el equipo regional en cada caso particular de intervención. Es transversal la percepción de su pasividad para interceder frente a los municipios y/o otras instituciones cuando fuera oportuno.

“La Fundación te vende que harás un trabajo coordinado con la municipalidad para que sea de verdad promocional, duradera y que tenga resultados, y yo ni siquiera conocí a mi contraparte. Y uno puede entender la situación de desastre, pero cuando todo se normalizó, nunca hubo ningún intento de contactarnos; (...) es algo que te dicen desde que entras al Programa, “nosotros trabajamos codo a codo con el municipio”... mentira, en Copiapó no existe nada de eso.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“El objetivo principal del trabajo con la gente, que era el crear redes, en realidad se logró a medias; y yo creo que es algo que limitó la misma dirección regional (...) la dirección tenía muchas críticas en cuanto a la intervención y al trabajo que se hizo, pero ellos tampoco nos ayudaron mucho, no nos facilitaron mucho las cosas (...) nos puso muchos topes para poder realizar trabajo.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Una acción directa sobre la gestión de equipos que es percibida como deficiencia de apoyo técnico, además de dejar un sinsabor a los profesionales SP, fue la segregación de las mesas

técnicas¹² de los equipos que desarrollaban intervenciones en las comunas afectadas. Esto conllevó la separación de los profesionales SP en dos grupos distintos a nivel regional y restringió el intercambio de conocimientos desde la práctica con otros profesionales del programa.

“yo siento que la dirección regional trató más de desunirnos que de unirnos como grupo de región y eso se puede ver en cosas tan simples como las mesas técnicas, donde nos separaban a quienes estábamos en desastre de los que no lo estaban, cuando el trabajo podría haber sido mucho más fortalecido si es que nos hubiesen juntado a todos, porque podríamos haber visto qué cosas funcionaban en qué intervenciones (...) nos segregaron mucho en esto. Imagínate: habían 5 intervenciones de salud y siempre nos separaban.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Si bien el desastre introdujo modificaciones al ciclo programático regular de Servicio País, como la ausencia de inducción, realizar labores de catastro, entre otras que fueron explicadas en capítulos anteriores, para los profesionales SP, la gestión del proceso de intervención por parte del equipo regional estuvo marcada por la **rigidez de ciertos componentes de la intervención** y el cierre del equipo a las ideas y aportes que ellos pudieran realizar en el proceso de trabajo con las comunidades para fortalecer su calidad y alcances. Es destacable en este ámbito que la inflexibilidad de la intervención en ciertos momentos llevó a los profesionales SP a realizar acciones con las que no estuvieron de acuerdo, además de interpretar que se restringía y subestimaba su capacidad de construcción de la intervención durante el proceso.

“Nosotros llegamos con hartas ideas, pero muchas veces la Fundación se cerró a lo que nosotros teníamos que aportar. Eso definió mucho el trabajo (...) la dirección regional estaba muy cerrada a lo que podíamos aportar como profesionales, y a nosotros eso nos definió harto durante el trabajo; no tan solo los profesionales de Copiapó (...) Si al final, seguíamos órdenes.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

¹² Espacios formales de coordinación y supervisión técnica de las intervenciones con los profesionales Servicio País.

“Cuando estábamos haciendo las visitas domiciliarias, hubo un momento en que el con mi compañera ya no le veíamos sentido, porque la realidad había cambiado, ya se estaba normalizando la ciudad (...) no nos hicieron caso, hasta que un día una de las directoras del jardín nos dijo que no tenía sentido seguir con las visitas (...) nosotras le dijimos al JT lo que nos había dicho la directora del jardín y ahí nos dijo que vería qué podíamos cambiar. Pero hasta que no vino alguien con un cargo reconocido, no lo hizo.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Para el equipo regional, la tensión con la direccionalidad del programa¹³ fue visualizada y asumida como un costo de las circunstancias de la región debido al desastre.

“Entonces, claro, te toca ser un poquito más directivo, pero creo que eran circunstancias del contexto de la región el año pasado, pero eso generó una tensión. Después, constantemente los chicos te van tratando de buscar esas diferencias, algunos quedaron aburridos con el Programa, y eso no tengo problema en decirlo.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

La rigidez de la gestión del proceso se ve reflejada también en la inflexibilidad en cuanto a la modificación de participantes debido a los indicadores y metas de participación comprometidos para cada intervención, aspecto que generó una constante contradicción y cuestionamiento hacia la prioridad de la Fundación en los profesionales SP.

“Habían muchas decisiones que nos veíamos obligados a tomar porque había que cumplir metas, y muchas de las preguntas de nuestro jefe o de la directora eran “¿cómo van en los participantes?, ¿cómo va el porcentaje de participación?”. Más que el trabajo en sí, se fijaban mucho en el cumplimiento de las metas (...) al final, yo sentí que estábamos más obligados a trabajar con ciertos grupos, más que porque esos mismos grupos lo necesitaran realmente.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Hubo otros compañeros que tenían propuestas súper buenas a las cuales (directora regional) se negó desde un principio: como trabajar con ciertos colectivos para que la intervención mejorara y los resultados fueran mejores, a lo que ella se negaba diciendo “no tenemos compromiso con esa asociación o colectivo”. ¡Pero de eso se trata, de generar participación y de integrar a la

¹³ En el Capítulo 2 se la describe como el incremento de la incidencia del equipo regional las decisiones sobre el curso de las intervenciones.

comunidad! Pero ella se negaba totalmente y eso pasó con varias intervenciones.”
(Profesional Servicio País, entrevista individual)

La focalización en el cumplimiento de metas, aspecto que fuera tratado en el capítulo anterior, tiene también repercusiones en la subjetividad del equipo regional en la sensación de incompreensión de la situación de desastre desde el nivel central de FSP al comparar el cumplimiento de indicadores de la región con otras no afectadas por desastres y. Esto genera una contradicción entre la práctica de gestión de indicadores con la declaración de solidaridad y apoyo del nivel central.

“Es necesario que se flexibilice la gestión interna de la Fundación, cumplimiento de indicadores; eso se tiene que hacer porque no puede ser que una región que sufre una emergencia, se le diga en el discurso que tiene toda la flexibilidad, pero llegado el reporte estás al último; eso era como... si te pones un poco más exquisito en el lenguaje, eso podría haber sido violencia; yo me sentí violentado cuando llegó el reporte porque, al margen de todo lo que estábamos viviendo, nos daban un reporte de gestión interna donde aparecíamos en rojo, sabiendo que el rojo lo asumimos como tarjeta roja.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

La exigencia de los medios de verificación también es un aspecto que incomoda ética y técnicamente a los profesionales en la medida que, si bien los comprenden, en la práctica resultan incómodos de obtener y algunas estrategias en particular se las juzga de impertinentes con las comunidades y privacidad de las personas. Este es un elemento de crítica que traspasa tanto al grupo de profesionales SP como equipo regional ya que es un requisito aplicado en diferentes niveles y a todos los programas.

“Nos pasó muchas veces que íbamos a actividades, celebraciones, por ejemplo del día del adulto mayor, y nos decían «este es el momento en que tienen que pasar las cartas de participantes y que todos se las firmen» (...) y tú dices «¿por qué les vas a pasar esto en una instancia de celebración? Están en otra», y tenías que hacerlo porque la Fundación te decía que había que hacerlo ahora, no puede ser en otro momento.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Es una cuestión entre ética y de gestión; por ejemplo, el tema de los métodos de verificación es algo que no me he dejado de cuestionar, pero me he sometido a eso. El tema de que a todo le tengan que sacar una foto, es algo que a mí no me gusta

porque siento que viola la privacidad de las personas (...) el tema de las listas de asistencias (...) muchas veces sentía que las listas forzaban que la gente participara, o sea, el cumplir la meta más allá de lo que estás haciendo ahí.”
(Profesional equipo regional, entrevista individual)

En contraste con la rigidez con la que recaía la gestión de la intervención sobre los profesionales SP, el equipo regional reflexiona en torno a la confianza que se les confirió desde el nivel central para definir el proceso de acuerdo a sus propias decisiones. En este sentido, se recalca el **acuerdo con la autonomía regional para la toma de decisiones**, visualizada desde un modelo de gestión democrático que prevalece ante el contexto de desastre. Al interior del equipo regional, el proceso de definición del qué hacer fue constantemente alimentado por la discusión y el diálogo al interior del equipo, lo que si bien es valorado positivamente, guarda el anverso de que la ausencia de definiciones sobre el rol de la FSP en la gestión del riesgo de desastres lleva a los equipos a actuar desde la intuición personal, sin existir garantías de que tomaran las mejores decisiones.

“si hay algo que destaco es que la Fundación nos dio completa autonomía regional, no se metieron en nuestras decisiones, no nos dijeron lo que teníamos que hacer y lo que no; (...) todas las decisiones fueron regionales (...) todo lo decidimos en conjunto, siempre conversábamos antes de hacer las cosas. En ese sentido, creo que lo que más me gusta de cómo funciona la institución, es que tiene bastantes procesos democráticos, que en ese entonces se dieron con dificultad –porque también nos costaba ponernos de acuerdo- pero que finalmente se daban.”
(Profesional equipo regional, entrevista individual)

“Es necesario tener la definición de qué somos, y como hoy no somos nada, se nos puede provocar una dificultad; no se ha provocado porque, las veces que ha ocurrido, la intuición ha llevado a resguardar, pero si hay que resguardar, hay que definirlo y comunicarlo a los nuevos profesionales. Cuando dejamos las cosas en la ambigüedad puede pasar de todo.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

En síntesis, la gestión de la intervención durante el proceso de ejecución programática propiamente tal, es valorada negativamente por los profesionales SP, acusando insatisfacciones con la calidad del apoyo técnico recibido desde el equipo regional y el desaprovechamiento de espacios de intercambio de conocimiento con otros profesionales a

nivel regional; expresándose también descontento con la inflexibilidad para modificar estrategias y participantes según sus sugerencias. Finalmente, la rigidez que los profesionales SP resienten del equipo regional contrasta con la gratificación de éste por la autonomía regional para la toma de decisiones conferida desde el nivel central de FSP.

3. Implicación en la intervención

Los profesionales Servicio País han manifestado en las entrevistas diferentes aspectos que les generan conflicto, contradicción y desilusiones de toda la práctica desarrollada durante su participación en el programa, con una importancia que sobrepasa con creces los aspectos positivos que les ha retribuido dicha experiencia: las caracterizaciones conferidas por los profesionales entrevistados dejan manifiesta su **insatisfacción con respecto a la experiencia vivida**. Dicha insatisfacción se alimenta de diversas fuentes, como las altas expectativas que tenían sobre el programa, las que no se fueron cumpliendo por un inadecuado manejo de las consecuencias del desastre en el ciclo programático, la insatisfacción también abarca la amplitud y los impactos de la intervención.

“En realidad, yo llegué con mucha expectativa a la Fundación y me fui muy decepcionado, tanto de la Fundación como del trabajo que realmente hice, pensaba que iba a hacer mucho más. Yo igual entiendo que el desastre siconatural nos impidió hacer muchas cosas, pero al mismo tiempo, yo pensé que íbamos a hacer más cosas con mi compañera de trabajo.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Creo que esperaba que nuestro trabajo pudiera funcionar de una mejor manera, mejor que lo que fue, porque yo misma siento que el trabajo que logramos fue poquito, y ellos mismos (equipo regional) sintieron que ese trabajo fue chiquitito.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Por parte del equipo regional, existe conciencia de la insatisfacción de los profesionales SP con el programa en relación a la distancia entre lo que declara la Fundación al momento de la promoción del programa y la práctica finalmente realizada. A su consideración, la experiencia Servicio País, así como las intervenciones mismas no pudieron haber tenido un curso distinto debido a las consecuencias del 25M y la carencia de preparación a nivel

institucional para responder al desastre; en este sentido y de modo general, se aprecia **conformidad del equipo regional con la práctica desarrollada.**

“Claro, cuando nosotros promocionamos el Programa, presentamos el Programa... «sé parte de los 3000 profesionales que están trabajando de manera no asistencialista, promocional, para la superación de la pobreza...» Esta experiencia prometida, no se la cumplimos el año pasado, ellos no la pudieron vivir, y si yo le pregunto si era posible vivirla, ellos me dirían que no. Los trajimos, los invitamos a trabajar con nosotros en la región de Atacama, aceptaron, armaron maletas, dejaron a sus familias y se vinieron... las circunstancias nos hicieron recibirlos con un aluvión y después los mandamos a tomar fichas para el Estado. Entonces, desde el discurso a la práctica...” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

“como institución, siento que hicimos lo que teníamos que hacer y lo que podíamos hacer (...) no me quedé con gusto a poco ni con la sensación de que se pudiésemos haber hecho más (...) No tenemos programación para el desastre; todo lo que hicimos fue siguiendo lo que creíamos correcto, y –como te digo-, mirándolo un año después te puedo decir que hicimos lo correcto.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

De este modo, la apreciación general de la práctica desarrollada el año 2015 al alero de la Fundación en Atacama genera sentidos contrapuestos entre el equipo regional y los profesionales SP: los primeros aceptan los bemoles del proceso desde una conformidad con haber hecho lo posible en las circunstancias del desastre, mientras los últimos concluyeron con una sensación de insatisfacción respecto de la calidad y alcances de sus intervenciones en relación a sus expectativas iniciales.

4. Identificación con la institución

En concordancia con lo expuesto en el apartado anterior, para los profesionales Servicio País, la insatisfacción general hacia la experiencia implicó crear una **tenue identificación con el programa y una sensación de no pertenencia a la Fundación**, lo que es puesto de manifiesto al compararse con profesionales SP de otras regiones en situaciones de expresión identitaria:

“no me identificaba tanto con la Fundación y tampoco me identificaba con el tema de ser Servicio País.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“habían oficinas regionales donde sus voluntarios eran de sacarse la foto con el lienzo con las manitos pintadas, y de la oficina de Atacama no participó ninguno en esa dinámica, o sea, perdimos la identidad con la Fundación.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“Si me comparo con el resto de los “Servicio País”, me siento muy distinta, que no viví la misma experiencia, que mi trabajo y experiencia fueron muy distintos a otros que podrían haber vivido en cualquier otra región. Fue muy distinto (...) como profesionales, siento que siempre estuvimos aparte de la Fundación, que trabajábamos por fuera”. (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Sobre la base de la experiencia vivida, los profesionales SP entrevistados finalmente erigen una crítica al quehacer de la Fundación y manifiestan su desilusión hacia el programa por inconsistencias entre su discurso, valores y orientaciones técnicas, y el ejercicio de una práctica menos comprometida.

“creo que eso fue algo muy difícil en toda Atacama, porque tú llegabas y yo me creía el cuento de que la Fundación tenía unos valores tan bonitos, que luchaba por mejorar el país, pero luego tú entras y ves que no tienes el apoyo de tu equipo, desde arriba, o no tienes el apoyo que tú esperabas; entonces eso te quita el valor.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

“yo leía las orientaciones técnicas y decía “¡esto es lo que yo quiero!”, pero al momento de ver cómo funcionaba la Fundación da la sensación de que... lata que ellos mismos no pesquen sus orientaciones técnicas.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Los profesionales destacan particularmente en esta postura crítica, el bajo poder de decisión y control de las comunidades en las intervenciones, lo que consideran una práctica asistencialista de intervención social.

“Creo que la Fundación se está yendo por el camino del asistencialismo. Por lo menos en nuestras intervenciones, nosotros impusimos las necesidades, el diagnóstico fue desde el exterior (...) en las mesas técnicas no iban los

representantes de las comunidades.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Concluyentemente, esta crítica se completa con la apreciación de que la Fundación, así como otras ONG’s, está “desgastada”, en el sentido de que se le reconoce un origen con ímpetu transformador que se ha desvanecido en la actualidad.

“Yo espero que la Fundación cambie la forma en que ve las cosas, está en una indefinición, nació con el deseo de prestarle ayuda a las comunidades y actualmente no se sabe mucho lo que están haciendo. (...) Encuentro que la Fundación en sí está desgastada, como que ya no cree mucho en lo que hace; (...) la gente deja de creer en fundaciones desgastadas: ya nadie le cree a Techo, se desgastó la idea de las mediaguas, igual Servicio País; nos llegaban comentarios de que cada año llegaban más quejas de que los cabros no hacían nada, solo se dedicaban a carretear.” (Profesional Servicio País, entrevista individual)

Desde una vereda distinta y con otros ribetes, en el equipo regional también se da cuenta de cierta **medura del discurso de la Fundación** en relación a las problemáticas que aborda. En un caso, representar a la institución y su discurso implica una negociación con su propia subjetividad para cumplir el propósito de la interacción particular, mientras que en otro, se aceptan con conformidad los límites del discurso institucional pues se les considera adecuados para su rol.

“El relacionarte con instituciones y con autoridades en donde hay ciertas cosas en donde te tienes que ir estructurando, sobre todo en el discurso (...) tengo que ir vetándome porque necesariamente debo mantener relaciones con ciertas autoridades, ciertas personas, o instituciones. Más aun, entendiendo que en el fondo, cuando me presento como profesional, soy parte de una institución y la represento, por ende, debo representar esos valores.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

“Creo que detrás del verbo (visibilizar) hay una necesidad de poner otros verbos que son más confrontacionales, pero la estructura de la Fundación no es el lugar para hacer eso.” (Profesional equipo regional, entrevista individual)

En síntesis, considerando los elementos de crítica hacia el quehacer de la Fundación en la actualidad, los profesionales SP comunican una débil identificación con el programa

Servicio País, pese a que fueron partícipes de él durante un año, y una no identificación con la Fundación en términos más generales. Sobre ésta y su rol en la sociedad, los profesionales SP adoptan un ángulo crítico, en el sentido de que realzan la distancia cada vez más creciente entre el discurso sobre sí misma y la práctica concreta que lleva a cabo.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Este capítulo comprende la discusión de los resultados obtenidos a la luz de los objetivos planteados en la investigación para, a través los contenidos emergentes y los antecedentes teóricos y empíricos, aproximar una respuesta a la pregunta de investigación. Para iniciar este apartado, se caracteriza la intervención en términos de los ejes estructurantes de la práctica que se relacionan con los objetivos específicos; luego, desde la integración de estos ejes y la identificación de tópicos comunes, se relevan los elementos distintivos de la intervención de la FSP en el contexto del desastre siconatural en Atacama desde el enfoque de prácticas adoptado para esta investigación con la finalidad desarrollar una respuesta a la pregunta de intervención. Finalmente se plantean las conclusiones generales de esta tesis.

1. Los ejes estructurantes de la práctica

La ocurrencia del desastre en el mes de marzo de 2015 plantea para la oficina regional de Atacama de la FSP un escenario inédito para desarrollar sus ciclos programáticos. Un equipo casi completamente nuevo de trabajo –tanto los 19 profesionales SP como tres de los cuatro integrantes del equipo regional- recién incorporado a sus funciones debe enfrentar un desastre de gran impacto territorial y un nuevo ciclo programático anual recién por comenzar. La adecuación e implementación de estos ciclos programáticos en las intervenciones sociales finalmente desarrolladas configuraron un espacio de prácticas en el que los profesionales involucrados resolvieron “un modo de hacer las cosas”, con base material en las acciones que cada uno de ellos implementó y que se reflejaron hacia el exterior como la intervención de la institución (Güell et al., 2009).

La práctica desarrollada por los sujetos concretos enfrentados a la ocurrencia de un desastre siconatural y sus consecuencias en el lugar de trabajo fue caracterizada en torno a los tres ejes estructurantes; a saber, la institución como las normas, la subjetividad y el conocimiento práctico (Güell et al., 2009; PNUD, 2009). Ejes que se corresponden con los objetivos específicos de esta investigación y que discutirán a la luz de las particularidades que presentan para la intervención en contexto de desastre.

1.1 Criterios y estrategias para el conocimiento práctico

La caracterización del conocimiento práctico para el caso de esta investigación implicó adoptar un ángulo que abordara la innovación en las prácticas como parte de la experiencia cotidiana, identificando criterios de adecuación y estrategias de acción para desenvolverse en un contexto donde este tipo de conocimiento, un saber hacer sedimentado desde la práctica y la trayectoria histórica (Güell et al., 2009), no existe o no es suficiente para afrontar las consecuencias del desastre. En este sentido, la caracterización de la intervención social en los términos dispuestos, releva los elementos innovadores de la práctica con los cuales pueden desarrollarse aprendizajes que se transformen en conocimiento práctico, idealmente por medio de la reflexión y no solo a través de su sedimentación.

El ordenamiento temporal dado a la intervención evidencia dos momentos claramente diferenciados en sus propósitos y criterios de implementación. El primero es la fase de respuesta a la emergencia que duró al menos dos meses, en tanto el segundo momento habla de la normalización del ciclo interventivo y las acciones necesarias para lograr dicho cometido, siendo el hito significativo de transición, la distribución de los profesionales SP a sus comunas asignadas en toda la región.

La forma en que reacciona la FSP en Atacama durante la fase de emergencia está caracterizada fundamentalmente por la puesta a disposición de sus recursos humanos para el despliegue de acciones estatales, las que mayoritariamente tuvieron que ver con la producción de información sobre los daños en la población. La vinculación de las comunidades con lo que la Fundación llama la estructura de oportunidades, es un criterio de intervención del programa Servicio País de forma regular (FSP, 2015), por lo que en lo fundamental, se aprecia una consistencia entre los lineamientos generales y su aplicación en el desastre, aunque con ciertas variaciones. Dos son las más provechosas para esta discusión. La primera, guarda relación con el cambio en el sujeto de intervención durante la emergencia pues, el conocimiento que se genera es sobre individuos y familias siniestrados desde una vinculación también con este subsistema individual – familiar; distinto al sujeto “comunidad” con el que se vinculan en etapas posteriores. La segunda variación es que,

aunque la intervención busque la vinculación entre la institucionalidad pública y las comunidades en situación de vulnerabilidad, la participación directa de los profesionales SP en el despliegue de acciones estatales de respuesta a la emergencia es una situación novedosa al programa. De este modo, la intervención de la FSP durante este periodo está en sintonía con una gestión reactiva del riesgo en el sentido que actúa una vez ocurrido un evento; siendo este tipo de gestión el más popular en nuestro país (Lavell, 2009; PNUD, 2012).

Durante las dos fases siguientes, la FSP también adopta este tipo de gestión del riesgo ya no desde la emergencia, sino desde los esfuerzos por lograr re-articular socialmente a grupos dentro de las comunidades afectadas, tema que se abordará en detalle más adelante. Para llevar a puerto el ciclo programático en este periodo, el equipo regional principalmente, debe realizar un proceso de adecuación de sus componentes y de cada una de las intervenciones en particular en toda la región, tanto en las comunas siniestradas como en las que no. En este sentido, la práctica a nivel regional se ve modificada por los efectos del desastre aunque éstos no fueran palpables fuera de la provincia de Copiapó.

Un matiz en torno al tipo de gestión del riesgo que implementó la FSP en Atacama está dado por la generación de espacios de reflexión y diálogo en torno a las implicaciones estructurales del desastre con distintos actores, llevados a cabo por Propuestas País. El tipo de reflexión perseguida en dichos espacios está en sintonía con una gestión prospectiva del riesgo, en tanto pretendió abordar la vinculación de la planificación del desarrollo con la generación de las condiciones de riesgo (Lavell, 2009; PNUD, 2012).

1.2 Institucionalidad: orientaciones normativas subjetivas

La caracterización de la institucionalidad, en tanto normas que rigen la práctica, se enfocó en la identificación de los lineamientos subjetivos; es decir, las orientaciones normativas que fueron percibidas y proyectadas por los participantes de la investigación. Esto, debido a que las dos instituciones protagónicas en este caso de estudio, la FSP y el Estado, no ofrecen normativas significativas para la singularidad de la intervención en contexto de desastre. En este sentido, las normas explícitas y sancionadas con las que la FSP rigió la práctica, tienen relación con aspectos generales como la estructura organizacional y la

distribución de roles y recursos que le acompaña; sin embargo, en distintas magnitudes, estas normativas no fueron adecuadas ni suficientes para enfrentar las distintas fases de la intervención. De allí entonces que se pusiera el foco en las orientaciones normativas subjetivas que proveyeron un marco de lo se debe perseguir como propósito de la acción en ausencia de un marco común conocido por todos.

La ausencia de marcos normativos sobre el quehacer de la Fundación en contexto de desastre es un aspecto percibido transversalmente durante la fase de respuesta a la emergencia, del mismo modo que el desconocimiento y falta de expresiones prácticas de la Política Nacional de Gestión de Riesgo. Las orientaciones normativas que se propusieron en este ámbito dan cuenta de la necesidad del fortalecimiento institucional del Estado y de la propia FSP en tanto organización de la sociedad civil para actuar adecuadamente en la materia (ONEMI, 2014; Santillán, 2015), sobre todo en la fase de emergencia y recuperación en las cuales los impactos del desastre son más visibles.

En este sentido, los resultados en cuanto a la normatividad subjetiva para las etapas posteriores a la emergencia hablan de la búsqueda de referentes en el anclaje conceptual de la fundación –realzando las estrategias de vinculación y fortalecimiento de las comunidades- y en el cumplimiento de los convenios con el Estado, entendiéndose por esto la normativa contractual que asigna recursos y propósitos que cumplir por medio de indicadores.

Lo anterior está en sintonía con lo planteado en el enfoque de prácticas (Güell et al., 2009; PNUD, 2009), ya que normalmente el marco institucional de una práctica está compuesto por señales más o menos contradictorias o incoherentes entre las distintas instituciones que la rigen, lo que junto con las ausencias para sucesos específicos como una crisis por desastre socionatural, implica que el espacio de la práctica posee desajustes, conflictos e incoherencias; y mientras mayor sea la ambivalencia del marco institucional, mayor será el trabajo de articulación que los participantes deberán realizar y mayor también su independencia para adquirir una forma concreta.

1.3 Apreciaciones subjetivas de los intervinientes

Este proceso de ajuste por parte los participantes hacia la práctica concreta tuvo expresiones en la subjetividad de los profesionales SP en una amplia implicación en el desastre y el desarrollo de un malestar hacia la intervención, su gestión, algunas de sus orientaciones y sobre todo la distancia entre el propósito declarado y la práctica real. La subjetividad fue entendida como el polo en el que se representa una perspectiva propia del sujeto desde la cual organizar y apropiarse del mundo como algo con sentido para sí (Güell et al., 2009). En este sentido, la experiencia subjetiva de Servicio País, le retribuye a los profesionales SP elementos de diferenciación, en el sentido de que la insatisfacción general con la práctica involucra también un sentido de no pertenencia ni identificación con la Fundación.

En conclusión, frente a necesidades inéditas, en las intervenciones se requiere mayor espacio para que los individuos ensayen acciones que mantengan la institución en funcionamiento y la subjetividad de los intervinientes adquiere mayor relevancia (Güell et al., 2009). En este caso, la articulación de los tres elementos mencionados tuvo momentos de amplia apertura del modelo de trabajo hacia la incursión en nuevos tipos de intervenciones -como la aplicación de instrumentos de producción de información del Estado (EFU y catastros de viviendas)-, así como tuvo momentos de adecuación dentro de los márgenes más cercanos al quehacer habitual de la FSP con innovaciones de menor magnitud, en un marco de autonomía del nivel regional para la toma de decisiones respecto del nivel central de la Fundación. Sobre este y otros puntos se ahondará a continuación.

2. Elementos distintivos de la intervención

A partir de la caracterización de los criterios y estrategias implementados y los elementos normativos y subjetivos de las y los profesionales implicados en la intervención, se relevan siete tópicos de integración que resultan significativos para analizar la intervención social en el contexto del desastre socionatural y con ello aproximar una respuesta a la pregunta de investigación.

2.1 Autonomía regional para la toma de decisiones

En términos conceptuales, la autonomía en el espacio de las prácticas adquiere mayor relevancia cuando los ejes estructurantes aumentan su complejidad y se incrementa la posibilidad de entrar en incoherencias que desestabilicen el espacio (Güell et al., 2009). En efecto, la autonomía para la toma de decisiones y reorientación de los procesos de intervención del equipo regional, respecto de las direcciones nacionales, fue crucial para sobrellevar una intervención en contexto de desastre en ausencia de orientaciones claras en materia de gestión del riesgo. A nivel subjetivo, dicha autonomía se tradujo en la recepción de un voto de confianza en las capacidades del equipo regional para actuar de acuerdo a las circunstancias y a la vez, en un mandato de aptitud para ello. En efecto, como señala Valero (2000), la confianza respecto de los propios conocimientos es relevante para manejar situaciones de desastre; sin embargo, lamentablemente en este caso el equipo no contaba con los conocimientos técnicos y las habilidades específicas para intervenir en contexto de desastre, por lo que la autonomía de los equipos para responder de la manera más adecuada conlleva necesariamente la capacitación y la formación.

En este ámbito, además, se realiza la apreciación del carácter democrático del proceso de toma de decisiones a nivel regional y nacional, aunque debido a la ausencia de protocolos, se advierten las dificultades que podría traer el protagonismo de la intuición.

2.2 Controversias sobre el cuidado de los equipos

El resguardo del bienestar de los profesionales de la intervención es un tema central en esta experiencia. Tal como señala la literatura (Figuroa & Cortés, 2016), la entrega de herramientas de autocuidado para los equipos de intervención es indispensable, lo que está en sintonía con la orientación normativa proyectada de cautelar el bienestar biopsicosocial de los interventores, evitando bajo toda circunstancia su detrimento. De hecho, en diferentes momentos se realizan acciones orientadas a este ámbito, pero queda la sensación en el equipo que no fue de la manera adecuada, ni con la sistematicidad y profundidad necesaria para tener un efecto significativo en los profesionales.

En un primer momento, a nivel regional, la institución se hizo cargo del cuidado del equipo de intervención mediante la aplicación del criterio de protección de la vida y seguridad de

los profesionales. Este criterio mandató refugiar al equipo de intervención en un espacio seguro y proveer los implementos de seguridad necesarios para participar de las acciones de respuesta, poniendo énfasis en la seguridad física de los profesionales.

A nivel subjetivo, se aprecia una gran implicación en el desastre de parte de todos los intervinientes, lo que engloba la experimentación de sentimientos negativos durante la emergencia, así como vivir el ímpetu de querer sumarse a las actividades de limpieza de viviendas siniestradas. La apreciación general en este ámbito es que el resguardo del equipo de profesionales SP fue insuficiente tanto a nivel físico como psicológico, sobre todo para el grupo de profesionales de la provincia de Copiapó que estuvieron expuestos a las consecuencias del desastre a nivel personal y profesional durante todo su ciclo de intervención.

En este sentido, la ausencia de normativa sobre el cuidado de los profesionales dejó este ámbito a la discrecionalidad del equipo regional y a las estrategias que los mismos profesionales SP pudiesen desplegar en su cotidianeidad, tales como la generación de redes de apoyo y entrega de contención mutua entre profesionales. Es interesante recordar que uno de los componentes esenciales del programa SP es el traslado de los profesionales a una región distinta a la de residencia, por lo tanto, el programa en sí implica una desarticulación de las redes de apoyo; redes que, ante la ocurrencia de un desastre, permiten a la población afectada resistir en mejor pie sus efectos psicosociales (Cohen, 2008).

2.3 Esfuerzos por regularizar el ciclo interventivo

Dejando atrás la gran innovación que significó la aplicación de fichas y catastros, los esfuerzos del equipo regional se enfocaron en lograr la regularización del ciclo interventivo mediante la ejecución de actividades de carácter promocional de capacidades locales en las comunas donde se tenía planificado desarrollarlas. Desde la visión conceptual de la institución, es relevante propagar una visión relacional y subjetiva de la experiencia de pobreza, en lo que las alianzas con el gobierno local y los acuerdos sectoriales con los ministerios son estratégicos (FSP, 2013).

Para lograrlo, una de las primeras medidas de la Fundación fue desligarse de las actividades de carácter asistencial en emergencia, pasando a enfocarse en la re-vinculación con las

contrapartes municipales de las intervenciones, la vinculación con las comunidades locales y la reactivación de las organizaciones comunitarias. En este proceso existieron algunos elementos singulares de la experiencia de intervención que relacionan más de un eje de la práctica.

Con un retraso de dos meses en el inicio del ciclo programático respecto de la planificación institucional y múltiples informaciones circulando respecto de los territorios afectados, el equipo regional decide apresurar el proceso de diagnóstico y definición de las problemáticas de cada intervención. De esta forma, buscó incrementar su incidencia en la delimitación de éstos ámbitos en conjunto con las contrapartes municipales. Esta modificación no fue bien recibida por los profesionales SP a quienes se les restó protagonismo en este proceso, debieron realizar diagnósticos descriptivos al mismo tiempo que comenzaban las intervenciones previamente definidas, con lo cual cuestionan finalmente la pertinencia de estas para las comunidades y el grado de promocionalidad de las mismas, al estar definidos sus objetivos desde una posición externa. En este sentido, la innovación del equipo regional para mantener funcionando la institución entra en conflicto con la subjetividad de los profesionales SP.

Otro criterio, en este caso normativo, que entra en conflicto con la subjetividad de los profesionales SP es el énfasis en el cumplimiento de metas, acuerdos y convenios que fueran establecidos de manera previa al desastre y que son reportados hacia el interior de FSP y desde allí hacia el Estado. Los profesionales SP visualizan este elemento como una rigidez del proceso de intervención inadecuada para el contexto de desastre, ya que, a su parecer, mellaba la posibilidad de realizar intervenciones significativas para el cumplimiento de los objetivos fundamentales del programa. Lo que finalmente, se aprecia como inflexibilidad del curso del ciclo programático aún cuando los profesionales evaluaran desajustes en los componentes de la intervención.

Otra repercusión de este elemento en la subjetividad de los profesionales SP es la idea de que el énfasis en el cumplimiento de las metas de sus intervenciones (cantidad de participantes, actividades, etc.) por parte del equipo regional, estuvo por sobre la preocupación del bienestar de los mismos profesionales o de los impactos de la

intervención en la población participante. Este desajuste que produce la práctica en la subjetividad de los profesionales está en sintonía con las críticas que se alzan sobre las organizaciones no gubernamentales que realizan una labor paliativa de la situación de pobreza al establecer sus agendas y financiamientos a los espacios que el mismo modelo otorga (Rivas, 2002), lo que en este caso se concretiza en la adecuación del ciclo interventivo para el cumplimiento de los acuerdos ministeriales y la obtención del financiamiento correspondiente. Es interesante rescatar que este mismo desajuste, aunque mucho más moderado, se produce en parte del equipo regional, el que si bien percibe que se les otorgó altos grados de autonomía para la toma de decisiones, el cumplimiento de los indicadores soterradamente nunca tuvo la posibilidad de flexibilización.

En síntesis, los esfuerzos por lograr la regularización del ciclo de las intervenciones implicó ceder el componente participativo de la comunidad y los profesionales SP en la construcción de la intervención, innovó en incrementar la incidencia institucional –de FSP y de los municipios- en el diseño de las intervenciones, y realizó esfuerzos activos por mantener el cumplimiento de los indicadores de la intervención. Todo lo cual generó inconsistencias para la subjetividad de los profesionales Servicio País.

2.4 Revitalización del tejido social

Como estrategia de intervención programática transversal acondicionada para los territorios afectados por el desastre, emergió con fuerza desde el espacio de la práctica la orientación de las intervenciones hacia la reconstrucción del tejido social afectado por la catástrofe, de forma transversal a los ámbitos de las intervenciones (salud, educación o habitabilidad). Este es un elemento distintivo de la intervención de FSP en la provincia de Copiapó que aglutinó subjetividades y distintos intereses en la práctica: aparece como emergente del trabajo de los profesionales SP, fue un criterio de adecuación implementado y también una orientación normativa subjetiva percibida por los profesionales que se construyó y realizó en el transcurso de la intervención.

En efecto, la descomposición del tejido social y el deterioro de las funciones sociales son, según varios autores, las consecuencias sociales más importantes de los desastres y las catástrofes (Páez, Fernández, & Martín Beristain, 2001; Pérez-Sales, 1998), siendo también

la desarticulación de los territorios y la competencia por beneficios estatales individuales resultados nocivos del manejo estatal del desastre (Pérez, 2015; Vivaceta et al., 2015). Por todo ello, esta singularidad de la intervención de la FSP tiene absoluta relevancia para la gestión del riesgo en una sociedad como la nuestra, en la que en la experiencia de los desastres recientes el Estado ha impuesto saberes técnicos por sobre los locales e ignorado las dinámicas propias de las comunidades en la toma de las decisiones sobre ellas (Pérez & Arteaga, 2012; Ugarte et al., 2013).

Finalmente, la revitalización del tejido social va acompañada de una serie de características que hacen un guiño a la matriz conceptual de la fundación, pues se plantea como criterio normativo el fortalecimiento de las comunidades y el reconocimiento y activación de recursos como un camino para la mitigación de su situación de vulnerabilidad.

2.5 Inconformidad con la institución

En base a la experiencia vivida, específicamente desde los profesionales Servicio País se alzan críticas hacia la Fundación que trascienden los componentes de gestión abordados anteriormente. Desde el ámbito subjetivo se configura una insatisfacción general de los participantes SP con la experiencia vivida en términos de sensación de no identificación con el trabajo desarrollado y la distancia entre las declaraciones del programa y las prácticas concretas, adoptando una posición crítica respecto del quehacer necesario para generar transformaciones en el ámbito de lo social.

De acuerdo a Corvalán (1996), las organizaciones no gubernamentales toman posición de crítica o de apoyo a las políticas gubernamentales y su modelo subyacente para desarrollar intervenciones que el Estado no puede o quiere desarrollar, las que suelen estar marcadas por un posicionamiento discursivo de origen más que por la correspondencia de las acciones con dichos planteamientos. En este sentido, los profesionales SP toman una postura crítica respecto del quehacer de la Fundación, cuestionando los alcances de intervenciones concebidas y dirigidas desde fuera de los espacios locales en las que se implementan y del establecimiento de relaciones jerarquizadas.

De acuerdo a lo anterior, la crítica que realizan los profesionales SP desde su inconformidad con la experiencia se enlaza con la dificultad que plantean Vivaceta y

colaboradores (2015) para la intervención en contexto de desastre, quienes plantean la necesidad de superar visiones y prácticas tradicionales de intervención ligadas al saber experto para trabajar desde un reconocimiento igualitario de saberes para sostener un trabajo participativo a nivel comunitario

2.6 Relación colaborativa con el Estado

El deseo del establecimiento de una relación colaborativa con el Estado está presente no solo en el modelo de intervención de la Fundación, sino que también en los orígenes de esta institución y en sus estrategias de financiamiento. En la intervención social estudiada, esta orientación tiene diferentes expresiones para la gestión del riesgo de desastres.

Durante la fase de respuesta a la emergencia la intervención estuvo caracterizada principalmente por la adopción de un rol de producción de información respecto de damnificados y viviendas, lo que se desarrolló en colaboración con Minvu y Serviu. El apuntalamiento de esta necesidad de la institucionalidad pública encuentra eco en los estudios sobre el estado de la gestión del riesgo a nivel nacional y la falta de sistemas de información sobre el impacto de los desastres, que retrasaría la implementación de estrategias de respuesta desde todos los sectores de la sociedad (Santillán, 2015). En este sentido, la apertura del modelo de intervención de la FSP a la realización de este tipo de actividades no promocionales, abordó una necesidad manifiesta en la respuesta estatal a los eventos catastróficos y, con su fuerza de trabajo calificada encarnada en los profesionales SP, probablemente apresuró la disposición de la información relevante para la toma de decisiones.

Antes de llegar a establecerse en la tarea de aplicar fichas y catastros y mantener una estrecha relación con la contraparte estatal, el equipo regional transitó por un intrincado proceso de intento de articulación con diferentes sectores del Estado para adecuarse a las necesidades emergentes del entorno institucional según las capacidades de los profesionales, los que en los primeros días no dieron frutos. En este sentido, está documentado que en contextos de desastres la articulación de las diferentes iniciativas entre sí y con el Estado es dificultosa, así como también lo es lograr un apoyo efectivo en

sintonía con las necesidades de las comunidades (ONEMI, 2013; Santillán, 2015; Vivaceta et al., 2015).

Estos antecedentes apoyan la declaración de los participantes sobre la ausencia de un quehacer específico durante la emergencia para las organizaciones de la sociedad civil en general en relación a la gestión del riesgo de desastre. De hecho, los resultados de esta investigación plantean que la coordinación establecida con el Estado por parte de la FSP se logró principalmente por los contactos personales de la dirección regional, sin intermediación de procedimientos formales para la organización entre Estado y OSC. Aún más, resulta ilustrativo recordar que desde la subjetividad de los profesionales SP la coordinación con los gobiernos locales para el desarrollo de las intervenciones del ciclo programático se caracteriza como un proceso atribulado, lleno de ausencias y traspiés.

En el ámbito de la normatividad subjetiva resulta interesante rescatar la apreciación de que, aunque sin una normatividad explícita sobre el rol de la FSP en las circunstancias de la emergencia, se esperaba que ésta apoyase la implementación de acciones estatales debido a su financiamiento con fondos públicos. Esto invita a las reflexiones acerca de los tensionamientos que se producen hacia el sector no gubernamental al recibir mayoritariamente fondos del Estado (Corvalán, 1996; Delamaza, 2010a; Gruninger, 2003).

Particularmente en nuestro país, los riesgos se ven agravados por el modelo neoliberal implementado y la minimización del Estado que incrementa los impactos de los desastres en diferentes esferas (Ugarte, 2013), particularmente, las vulnerabilidades institucionales para la efectiva gestión del riesgo de desastres pone en jaque los alcances de las acciones en materia preventiva y reactiva (ONEMI, 2013; Santillán, 2015). En este orden de cosas, cobra absoluta relevancia la orientación normativa del equipo ejecutor en el que hacen un mandato a la institucionalidad pública de ser competentes en contexto de desastre, dar respuestas eficientes y efectivas, tener personal calificado para sus puestos de trabajo e impulsar una reconstrucción con visión de desarrollo regional, no tan solo de reposición de las pérdidas. Este último aspecto, ampliamente avalado por la literatura internacional sobre procesos de gestión del riesgo y pone de manifiesto la estrecha vinculación entre

generación de factores del riesgo y el modelo de desarrollo de una sociedad (Lavell, 2002b, 2005; Narváez et al., 2009).

Finalmente, se puede destacar de los resultados de esta investigación la existencia del deseo de legitimación ante el Estado de las organizaciones de la sociedad civil como fuente de información válida y pertinente sobre el territorio, conocimientos que exceden la temática de la gestión del riesgo de desastres y que son fruto de un contacto cotidiano con las comunidades. En efecto, los factores del riesgo de desastre tienen sus expresiones más nítidas en el nivel territorial o local pues allí donde se vuelven palpables en sus especificidades para los diferentes grupos humanos (Blaikie et al., 1996; Maskrey, 1993).

Desde esta sensibilidad se plantea también el rol de incidencia al que debiese aspirar la Fundación para salvaguardar los intereses de grupos en situación de vulnerabilidad siendo un promotor activo de la creación de una cultura preventiva en la gestión del riesgo con énfasis en lo local. En este sentido, también se realza la importancia que tienen este tipo de organizaciones en el impacto a nivel local de las estrategias de desarrollo y los beneficios de la cercanía con las necesidades y sensibilidades de las comunidades (GNDR, 2015; Lavell, 2009).

Todo lo anterior es concordante con el concepto de gobernanza del riesgo en tanto concierne su gestión no solo al Estado, sino que la plantea como un proceso a ser asumido por los diversos sectores de la sociedad (Gellert, 2012; GNDR, 2014; Renn, 2008), declarando el deseo de la FSP de ser parte de dicho proceso, desde una visión que, además, incorpora desde su matriz conceptual la visión de vulnerabilidades y capacidades.

3. Conclusiones

La intervención social desarrollada por la FSP en Atacama durante el año 2015 atravesó un proceso de modificación importante para adecuarse a las consecuencias del desastre. La incertidumbre y la emergencia irrumpieron en el quehacer de la FSP, interfiriendo y tensionando diversos componentes de la intervención a lo largo del tiempo, produciendo un espacio de prácticas inestable que demandaría arduos procesos de articulación.

Desde un enfoque de prácticas, el análisis de la intervención se operativizó mediante la construcción de criterios y estrategias implementados, la caracterización de los elementos normativos y subjetivos de las y los profesionales implicados en la intervención y finalmente de la integración de estos ejes en elementos distintivos de la práctica en la singularidad del desastre.

El análisis de los criterios y estrategias implementados por los profesionales da cuenta que una innovación sustancial de la intervención respecto de su diseño, fue la participación del equipo ejecutor en el despliegue de acciones estatales de producción de información sobre los daños presentes en la población durante la fase de respuesta a la emergencia; tarea que deviene de la búsqueda de una coordinación activa con el Estado y que aportó en una deficiencia institucional de la respuesta estatal, pero que implicó adoptar un rol de asistencia a la emergencia fuera de las características promocionales que persigue la FSP.

En márgenes más acotados de innovación, los ajustes producidos en el protagonismo de ciertos componentes de la intervención (el diseño de las intervenciones y la búsqueda de cumplimiento de metas, entre otros) se realizaron con la finalidad de regularizar el ciclo programático, generar mayor coherencia en el espacio de la práctica y finalmente mantener a la FSP a nivel regional en funcionamiento.

Finalmente, la intervención estuvo caracterizada por una gestión reactiva del riesgo de desastre en tanto contempló acciones y estrategias dirigidas a subsanar las consecuencias del 25M que se conjugaron de distintas maneras con el modelo de gestión e intervención propio de la FSP.

El análisis de las orientaciones normativas subjetivas concernientes a la práctica concluye que en el ámbito institucional, la ausencia de marcos normativos sobre el quehacer de la FSP en la gestión del riesgo de desastres marcó el proceso. Esta vulnerabilidad institucional contribuyó a que se realizara el protagonismo de la subjetividad del equipo regional para definir el curso de la intervención y su modo de gestión, durante y después de la emergencia. Se comprende entonces que la normatividad del proceso estuvo mediada por la subjetividad de los profesionales quienes establecieron márgenes, parámetros y jerarquías

de los propósitos de la acción sin una sanción común precedente a la situación, lo que implicó un gran trabajo de articulación de estos procesos por parte de los profesionales.

La caracterización de las apreciaciones subjetivas que los participantes construyeron sobre la práctica desarrollada, expone que el proceso de articulación de los elementos normativos con los subjetivos implicó para los profesionales SP la introducción de contradicciones e incoherencias en el espacio de la práctica. Éstas repercutieron en la insatisfacción de los profesionales con la experiencia vivida en el programa, con los resultados de sus intervenciones y en la adopción de una postura crítica del quehacer de la Fundación que se enmarca en cuestionamientos conocidos que se realizan a las organizaciones del sector no gubernamental.

Principalmente para este sub-grupo, los profesionales Servicio País de la provincia de Copiapó, la intensidad de la experiencia de intervención produjo una gran implicación personal y profesional en el desastre debido a su inmersión completa en los territorios afectados, habiendo abandonado sus redes de apoyo para participar en el programa y en ausencia de dispositivos adecuados para el cuidado de los equipos de intervención por parte de la FSP, lo que incrementó los riesgos de sufrir consecuencias negativas a raíz del manejo del desastre.

Desde la caracterización en detalle de cada uno de los ejes estructurantes de la práctica y su puesta en relación, se levantaron siete nodos distintivos de la intervención estudiada que ayudan a enriquecer la respuesta a la pregunta de investigación desarrollada hasta este punto.

De acuerdo a ellos, la intervención estuvo caracterizada por la autonomía del equipo regional para la toma de decisiones a nivel local, por las controversias que genera en retrospectiva el cuidado del bienestar psicosocial de los equipos de intervención, los esfuerzos por regularizar el ciclo programático, la revitalización del tejido social afectado por el desastre como objetivo transversal de las intervenciones en la provincia de Copiapó, la inconformidad de los profesionales del programa SP con la institución y finalmente, la búsqueda del establecimiento de una relación colaborativa con el Estado durante todas las

fases de la intervención, lo que se encuentra en concordancia con la visión de la gobernanza del riesgo.

La focalización en la reconstrucción del tejido social dañado por el desastre y la búsqueda del establecimiento de una relación colaborativa con el Estado son dos elementos aglutinadores de los sentidos y significados de la intervención desarrollada en el equipo ejecutor en su conjunto. Los daños que ocasionan los desastres siconaturales sobre el tejido social y las redes de apoyo de la población pueden ser severos y es de importancia que las organizaciones del sector no gubernamental dediquen esfuerzos a este ámbito de la reconstrucción, sobre todo en nuestro país donde el manejo estatal del desastre suele tener efectos iatrogénicos. De forma complementaria, la búsqueda por establecer líneas de colaboración con el Estado en materia de gestión del riesgo, si bien no materializa, sí plasma la voluntad de ejercer una gobernanza del riesgo, asumiendo el deber que les compete en este proceso como parte de la sociedad que por acción u omisión está implicada en la construcción social de los factores de riesgo.

Finalmente, con este recorrido se ha pretendido dar cuenta de la intervención social desarrollada en el contexto de un desastre de gran extensión territorial por una organización de la sociedad civil que no incorpora una visión de gestión de riesgo de desastres en su modelo de intervención ni en sus normativas de gestión pero que se beneficia de fuertes vínculos con las comunidades locales. Esto se ha realizado con el propósito de enriquecer el conocimiento empírico acerca de las intervenciones sociales en contexto de desastre, así como también con el propósito de que el ordenamiento y análisis de la propia experiencia permita la generación de aprendizajes al interior de la FSP para fortalecer su capacidad de intervención en las vulnerabilidades de orden siconatural.

REFERENCIAS

- Andréu, J. (2002). Las técnicas de Análisis de Contenido: una revisión actualizada. *Documentos de Trabajo: Serie Sociología*, 1–34. Retrieved from <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Arriagada, P., & Valdebenito, L. (2011). *Para reconstruir la vida de los niños y niñas. Guía para apoyar intervenciones psicosociales en Emergencias y Desastres*. Santiago: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. Retrieved from [http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/362/Guia EMERGENCIAS \(1\).pdf](http://www.unicef.cl/unicef/public/archivos_documento/362/Guia EMERGENCIAS (1).pdf)
- Asociación Chilena de Organismos No Gubernamentales ACCIONA. (n.d.). Cómo formar una ONG en Chile: Información legal. Retrieved August 25, 2015, from <http://accionag.cl/como-formar-una-ong/>
- Baloian, I., Chia, E., Cornejo, C., & Paverini, C. (2011). Intervención psicosocial en situaciones de emergencia y desastres: guía para el primer apoyo psicológico. Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior, ONEMI. Retrieved from http://diversidad.murciaeduca.es/orientamur2/gestion/documentos/2-intervencion_psicosocial.pdf
- Blaikie, P., Cannon, T., Davis, I., & Wisner, B. (1996). *Vulnerabilidad. El entorno social, político y económico de los desastres*. Red de Estudios sociales en prevención de desastres en América Latina. Retrieved from http://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=_L0sk1-2d5AC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Vulnerabilidad.+El+entorno+social,+pol%C3%ADtico+y+econ%C3%B3mico+de+los+desastres.+&ots=VSXk0Vnyhu&sig=xWMJUWgVjxbtIQuWZINhgEyGjaQ#v=onepage&q=Vulnerabilidad.El+entorno+social%2C+pol%C3%ADtico+y+econ%C3%B3mico+de+los+desastres.&f=false
- Buqueras y Bach, I. (2002). *Más sociedad, menos y mejor estado: pasado, presente y futuro de la sociedad civil*. Madrid: Editorial Complutense.
- Cabrera, H. (2011). Voluntariado en América Latina: entre el presente y el futuro. *Revista Española Del Tercer Sector*, (18), 189–217. Retrieved from <http://es.scribd.com/doc/97229180/Voluntariado-en-America-Latina-Entre-el-presente-y-el-futuro#scribd>
- Cáceres, E. (2014). *El Rol de las ONG en América Latina: los desafíos de un presente cambiante*. Lima.
- Calero, J. (2000). Investigación Cualitativa y Cuantitativa. Problemas no Resueltos en los Debates Actuales. *Revista Cubana de Endocrinología*, 11(3), 192–198.
- CEPAL. (2005). Elementos conceptuales para la prevención y reducción de daños

- originados por amenazas socionaturales. *Cuadernos de La CEPAL*, 91, 1–68. Retrieved from <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/1/23711/lcg2272e.pdf>
- CIVICUS. (2013). *State of civil society 2013: Creating an enabling environment*. Johannesburg. Retrieved from http://socs.civicus.org/wp-content/uploads/2013/04/2013StateofCivilSocietyReport_full.pdf
- Cohen, R. (2008). Lecciones aprendidas durante desastres naturales: 1970-2007. *Revista Peruana de Medicina Experimental Y Salud Pública*, 25(1), 109–117. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36311619013>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2003). *Manual para la evaluación del impacto socioeconómico y ambiental de los desastres*. Ciudad de México: Autor. Retrieved from http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/7/12707/lcmexg5e_TOMO_Ia.pdf
- Cortés, C., & Crisosto, R. (2012). *Espacios institucionales de participación y actores políticos comunales: mapeo exploratorio de la participación ciudadana en seis comunas de la Región Metropolitana* (1a ed.). Santiago: Fundación Decide. Democracia Poder y Territorio - Fundación Heinrich Böll.
- Corvalán, J. (1996). Los paradigmas de lo social y las concepciones de intervención en la sociedad. *Estudios Sociales*. Santiago: CIDE. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Los+paradigmas+de+lo+social+y+las+concepciones+de+intervención+en+la+sociedad#0>
- De Piero, S. (2005). *Organizaciones de la sociedad civil: tensiones de una agenda en construcción*. Buenos Aires: Paidós.
- Delamaza, G. (2010a). *Construcción democrática, participación ciudadana y políticas públicas en Chile*. Leiden.
- Delamaza, G. (2010b). ONG , Sociedad Civil y Democracia en Chile Post Autoritario. In *Usos y abusos de la Sociedad Civil*. Buenos Aires.
- Dettmer, J. (2002). Educación y desastres : reflexiones sobre el caso de México. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XXXII(2), 43–72. Retrieved from <http://www.redalyc.org/pdf/270/27032203.pdf>
- Fazio, H., & Parada, M. (2010). *Veinte años de política económica de la Concertación*. Santiago: LOM Ediciones.
- Fernández, I., Martín Beristain, C., & Páez, D. (1999). Emociones y conductas colectivas en catástrofes: ansiedad, rumor, miedo y conductas de pánico. In J. Apalategui (Ed.), *La anticipación de la Sociedad. Psicología Social de los movimientos sociales* (pp. 281–342). Valencia: Promolibros.

- Figueroa, R. & Cortés, P. (2016). Propuesta para abordar los problemas de salud mental detectados en el proceso diagnóstico de la Delegación Presidencial para la reconstrucción tras el terremoto del 27 de febrero de 2010. *Revista Médica de Chile*, 144(8), 247-252.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Morata Editores.
- Foladori, H. (2005). *Grupalidad: teoría e intervención*.
- Fundación Superación de la Pobreza. (s/f.-a). Perfil de cargo encargado/a regional de Propuestas País. Retrieved from http://postulacion.superacionpobreza.cl/fileup/cargo_perfil_818660.pdf
- Fundación Superación de la Pobreza. (s/f.-b). Servicio País. Retrieved September 2, 2015, from <http://www.serviciopais.cl/>
- Fundación Superación de la Pobreza. (s/f.-c). Somos. Retrieved September 1, 2009, from <http://www.superacionpobreza.cl/nosotros/>
- Fundación Superación de la Pobreza. (2013). *Umbrales sociales para Chile*. Santiago: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015a). *1995-2015 Servicio País comprometidos con Chile*. Santiago: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015b). Orientaciones técnicas Servicio País Ciclo 2015-2016. Santiago.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015c). Plan de Acción Comunal Copiapó. Servicio País Ciclo 2015-2017. Copiapó: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015d). Plan de Acción Comunal Tierra Amarilla. Servicio País Ciclo 2015-2017. Copiapó: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015e). Plan de Trabajo de la Intervención “Barrio de Colores” Copiapó. Servicio País Ciclo 2015-2016. Copiapó: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015f). Plan de Trabajo de la Intervención “Eco Entorno” Tierra Amarilla. Copiapó: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015g). Plan de Trabajo de la Intervención “Eco Entorno”. Servicio País Ciclo 2015-2016. Copiapó: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015h). Plan de Trabajo de la Intervención

- “Experiencia Activa” Copiapó. Servicio País Ciclo 2015-2016. Copiapó: Fundación Superación de la Pobreza.
- Fundación Superación de la Pobreza. (2015i). Plan de Trabajo de la Intervención “Saludarte”, Tierra Amarilla. Servicio País Ciclo 2015-2016. Copiapó: Fundación Superación de la Pobreza.
- Gellert, G. (2012). El cambio de paradigma: de la atención de desastres a la gestión del riesgo. *Sapiens Research*, 2(1), 13–17.
- Global Network of Civil Society Organisations for Disaster Reduction (GNDR). (2014). Posición Conjunta de la Sociedad Civil respecto al marco para la reducción del riesgo de desastres post 2015. Teddington.
- Global Network of Civil Society Organisations for Disaster Reduction (GNDR). (2015). Desastres cotidianos, héroes cotidianos. Teddington: GNDR. Retrieved from http://www.globalnetwork-dr.org/images/newsite/PDFs/Frontline_FINAL_ES.pdf
- Global Network of Civil Society Organizations for Risk Disaster Reduction (GNDR). (2015). ¡Necesitamos una evaluación de la realidad! Teddington.
- Gruninger, S. (2003). Las ONGs durante la Transición Chilena: Un análisis de su respuesta ideológica frente a su incorporación en políticas de índole neoliberal. *Revista MAD*, (9), 1 – 99. Retrieved from <http://rehue.csociales.uchile.cl/publicaciones/mad/09/paper06.pdf>
- Güell, P., Frei, R., & Palestini, S. (2009). El enfoque de las prácticas: un aporte a la teoría del desarrollo. *Polis (Santiago)*, 8(23), 63–94. <http://doi.org/10.4067/S0718-65682009000200004>
- Huneus, C. (2000). *El régimen de Pinochet*. Santiago: Editorial Sudamericana.
- Jara, O. (2003). Para sistematizar experiencias. *Revista Inovando*, (20). Retrieved from www.campusvirtual.com.ar
- Jarero, I. (2011). El Desastre Después del Desastre: ¿Ya pasó lo peor? *Revista Iberoamericana de Psicotraumatología Y Disociación*, 1(1), 1–10. Retrieved from <http://revibapst.com/DESASTRE-REVIBA.pdf>
- Kebir, S. (1991). Gramsci y la sociedad civil: génesis y contenido conceptual. *Nueva Sociedad*, (115), 127–134. Retrieved from www.nuso.org
- Ki-moon, B. (2010). Mensaje del Secretario General en ocasión del Día Internacional para la Reducción de los Desastres. Retrieved from <http://www.eclac.cl/cgi-bin/getProd.asp?xml=/desastres/noticias/paginas/7/41157/P41157.xml&xsl=/desastres/tpl/p18f.xsl&base=/desastres/tpl/top-bottom.xsl>

- Larraín, J. (2008). *El concepto de ideología. El marxismo posterior a Marx: Gramsci y Althusser* (Vol. 2). Santiago: LOM Ediciones.
- Lavell, A. (2001). Sobre la Gestión del Riesgo: Apuntes hacia una definición, 1–23.
- Lavell, A. (2002a). Riesgo , desastre y territorio. La necesidad de enfoques regionales/transnacionales. *Anuario Social Y Político de América Latina Y El Caribe*, 5, 140–147.
- Lavell, A. (2002b). Riesgo, desastre y territorio. La necesidad de los enfoques regionales/transnacionales. *Anuario Social Y Político de América Latina Y El Caribe*. ..., (5), 140 147. Retrieved from <http://scholar.google.com/scholar?hl=en&btnG=Search&q=intitle:Riesgo+,+desastre+y+territorio.+La+nececidad+de+los+enfoques+regionales/transnacionales#0>
- Lavell, A. (2005). Los conceptos, estudios y prácticas entorno al tema de los riesgos y desastre en America Latina: evolución y cambio, 1980-2004: el rol de LA RED, sus miembros y sus instituciones de apoyo. *Flacso*, (formato CD), 44.
- Lavell, A. (2007). Apuntes para una reflexión institucional en países de la Subregión Andina sobre el enfoque de la Gestión del Riesgo PREDECAN. Lima. Retrieved from <http://www.comunidadandina.org/predecan/doc/r1/docAllan2.pdf>
- Lavell, A. (2009, September). Reducción del riesgo de desastres en el ámbito local: lecciones desde subregión andina. Lima.
- Martín Beristain, C. (2000). *Apoyo psicosocial en catástrofes colectivas: de la prevención a la reconstrucción*. Caracas: Asociación Venezolana de Psicología Social, AVESPO. Retrieved from https://www.google.cl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&ved=0CDgQFjAC&url=http%3A%2F%2Fwww.psicosocial.net%2Fgl%2Fcentro-de-documentacion%2Fdoc_download%2F48-apoyo-psicosocial-en-catastrofes-colectivas&ei=L-nSUY2HGcnkyQHdx4DYBg&usg=AFQjCNGrBdlv2IO_r5pCUTumBw4JwPWpRQ&sig2=xE351OOeE9SyS4LcZ-WD2g&bvm=bv.48572450,d.aWc
- Maskrey, C. A. (1993). *Los desastres no son naturales*. Bogotá: LA RED Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina.
- Maturana, A. (2015). Desastres, seguridad humana y salud. *Revista Chilena de Salud Pública; Vol. 19, No. 2 (2015), 19(1)*, 125–126. Retrieved from <http://www.revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/36746/38331>
- Mella, O. (1998). *Naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación. Santiago. Retrieved from <http://biblioteca.uahurtado.cl/ujah/reduc/pdf/pdf/8434.pdf>

- Ministerio del Interior. Aprueba Plan Nacional de Protección Civil y deroga Decreto Supremo de Interior n°155 de 1977, que aprobó el Plan Nacional de Emergencia (2002). Chile.
- Montilla, O. (2009). Aproximaciones al concepto de sociedad civil en Antonio Gramsci. Retrieved June 30, 2015, from <http://www.aporrea.org/actualidad/a75106.html>
- Narváez, L., Lavell, A., & Pérez, G. (2009). *La Gestión del Riesgo de Desastres: Un enfoque basado en procesos*. Retrieved from http://www.comunidadandina.org/predecan/doc/libros/procesos_ok.pdf
- Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2015). *Análisis multisectorial de eventos 2015. Evento hidrometeorológico marzo – Terremoto/tsunami septiembre*. Santiago.
- Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (ONEMI). (2013). *Informe Nacional de Progreso en la Implementación del Marco de Acción de Hyogo (2011-2013)*. Santiago. Retrieved from <http://www.preventionweb.net/english/countries/americas/chl/>
- Oficina Nacional de Emergencia del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (ONEMI). (2014). Política Nacional para la Gestión de Riesgo de Desastres. Chile.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030. In *Tercera Conferencia Mundial de las Naciones Unidas sobre la Reducción del Riesgo de Desastres*. Sendai: Autor. Retrieved from http://www.wcdrr.org/uploads/Sendai_Framework_for_Disaster_Risk_Reduction_2015-2030.pdf
- Páez, D., Fernández, I., & Martín Beristain, C. (2001). Catástrofes, traumas y conductas colectivas: procesos y efectos culturales. In C. San Juan (Ed.), *Catástrofes y ayuda en emergencia: Estrategias de evaluación, prevención y tratamiento* (pp. 85–148). Barcelona: Icaria.
- Pérez, S. (2015, April 21). ¿Y qué hacemos ahora? Los viejos y nuevos riesgos del desastre nortino. Santiago. Retrieved from <http://ciperchile.cl/2015/04/21/y-que-hacemos-ahora-los-viejos-y-nuevos-riesgos-del-desastre-nortino/>
- Pérez, S., & Arteaga, C. (2012). Subjetividad y vulnerabilidades en contextos de desastres: Las crisis sociales de origen natural. In *Congreso Asociación Latinoamericana de Sociología*.
- Pérez-Sales, P. (1998). Intervención en catástrofes desde un enfoque psicosocial y comunitario. *Átopos*, 5–18. Retrieved from http://atopos.exlibrisediciones.com/pdf_01/intervencion.pdf

- Pino, P. (2014, October 11). A 6 meses del incendio de Valparaíso, sólo 17% de damnificados tiene su casa definitiva. *La Segunda*. Santiago. Retrieved from <http://www.lasegunda.com/Noticias/Economia/2014/10/968517/a-6-meses-del-incendio-de-valparaiso-solo-17-de-damnificados-tiene-su-casa-definitiva>
- Piñuel, J. (2002). Epistemología , metodología y técnicas del análisis de contenido. *Estudios de Sociolingüística*, 3(1), 1–41. Retrieved from <http://www.sisman.utm.edu.ec/libros/FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES/CARRERA DE PSICOLOGIA Y SOCIOLOGIA/04/Metodologia y Tecnica Evaluativa/N2431 Epistemologia, metodologia y Tecnicas del Analisis de contenido.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2009). *Desarrollo de lo Humano en Chile: La manera de hacer las cosas*. Santiago: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2012). *Conceptos generales sobre gestión del riesgo de desastres y contexto del país, experiencias y herramientas de aplicación a nivel regional y local*. Santiago: PNUD Chile.
- Quiñonero, J. (2012). La investigación participativa como forma de resolución colaborativa de problemas e incremento de la autonomía de los grupos locales. In C. Jáuregui, P. Martín, & A. Tenze (Eds.), *Investigaciones y reflexiones de economía y procesos participativos. Construyendo ciudadanía* (pp. 31–44). Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible – CIMAS.
- Renn, O. (2008). *Risk Governance: Coping with Uncertainty in a Complex World*. London. Retrieved from http://www.irgc.org/IMG/pdf/IRGC_WP_No_1_Risk_Governance__reprinted_version_.pdf
- Rivas, A. M. (2002). *Voluntariado, sociedad civil y militancia. Un análisis crítico del voluntariado y las organizaciones no gubernamentales*.
- Ruiz Encina, C. (2013). *Conflicto social en el “neoliberalismo avanzado”: Análisis de clase de la revuelta estudiantil en Chile*. Buenos Aires: CLACSO.
- Santillán, G. (2015). *Visión de Primera Línea en Chile 2014. Percepciones locales del avance en la implementación de la Gestión del Riesgo*. Santiago: Soluciones Prácticas.
- Taylor, S. ., & Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós.
- Ugarte, A. (2013). *Sujetos políticos en contextos de desastre siconatural: El caso de Chaitén*.

- Ugarte, A., Salgado, M., & Fuster, X. (2013). Emergencia del sujeto político y experiencias de acción colectiva en contextos de desastres sicionaturales, Chile. In *I Seminário Internacional de Investigações Sobre Vulnerabilidade dos Desastres Socionaturais - SIIVDS* (pp. 20–23). Florianópolis.
- Valero, S. (2001). *Ayudando a ayudar: Manual para el cuidado de la salud mental de los equipos de primera respuesta*. Guatemala
- Valles, M. (1999). Técnicas cualitativas de Investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. *Reflexión Metodológica Y Práctica Profesional*. Madrid: Síntesis. <http://doi.org/8477384495>
- Vargas, J. E. (2002). Políticas públicas para la reducción de la vulnerabilidad frente a los desastres naturales y socio-naturales. *CEPAL Serie Medio Ambiente Y Desarrollo*, 50, 1–36. Retrieved from http://www.eclac.org/publicaciones/xml/1/10561/lc11723e_1.pdf
- Vera, A. (2015, May 1). Atacama: Minsal descarta riesgos en agua y barro pero reconoce contaminación de relaves abandonados. Retrieved September 9, 2015, from <http://www.biobiochile.cl/2015/05/01/atacama-minsal-descarta-riesgos-en-agua-y-barro-pero-reconoce-contaminacion-de-relaves-abandonados.shtml>
- Vivaceta, A., Espinoza, S., Gálvez, B., Godoy, S., González, M., González, Y., ... Salazar, M. (2015). Grupo de apoyo técnico a los centros comunitarios Las Cañas y El Vergel. *Revista Chilena de Salud Pública*, 19(1), 69–74.
- Wilches Chaux, G. (1993). La Vulnerabilidad Global. In *Los desastres no son naturales*. Bogotá: LA RED Red de Estudios Sociales en Prevención de Desastres en América Latina.
- Yin, R. (1994). Investigación sobre Estudios de Casos. Diseño y Métodos. *Applied Social Research Methods Series*, 5(2), 1–35. Extraído de <http://www.polipub.org/documentos/YIN ROBERT .pdf>

ANEXO

2. Consentimiento informado



CARTA DE INFORMACIÓN A EL/LA PARTICIPANTE

**Estimado/a Participante**

En el marco del estudio de las intervenciones sociales y comunitarias en contexto de desastre socionatural, la Srta. María Paz Lillo le ha invitado a participar de la investigación **“Prácticas de Organizaciones de la Sociedad Civil en contexto de desastre en Chile: el caso de Fundación Superación de la Pobreza en Atacama”**, debido a su íntima participación en el caso de estudio.

Esta investigación se enmarca en las actividades conducentes a la obtención del grado de Magister en Psicología, mención Psicología comunitaria de la Universidad de Chile, programa académico del cual la investigadora responsable es estudiante regular. Además, el estudio se encuentra vinculado al Centro de Investigación Vulnerabilidades y Desastres Socionaturales –CIVDES– de la Universidad de Chile y al Proyecto «Sistematización de la experiencia de intervención social de las organizaciones de la sociedad civil Caritas Chile y Fundación Superación de la Pobreza en el desastre de la Región de Atacama - Marzo 2015», financiado por el “Concurso Chile de Todas y Todos - Análisis de Experiencias” del Ministerio de Desarrollo Social.

Si acepta participar en el estudio, se le solicita que lea atentamente los siguientes apartados generales:

- a) Su participación en este estudio es totalmente voluntaria y no contempla alguna retribución económica.
- b) Su participación en el estudio tiene potencial de utilidad para una problemática país, pues su colaboración ayudará a comprender algunos aspectos relevantes de los desastres de origen natural.
- c) Su participación no comporta ningún tipo de riesgo para usted.
- d) Ud. puede negarse a participar del estudio sin necesidad de entregar ningún tipo de explicación y sin que esto tenga ninguna consecuencia negativa para Ud.

Confidencialidad: Su participación en el estudio es completamente anónima. Nadie, salvo la investigadora responsable y la directora de tesis tendrán acceso al material sin analizar.

Investigadora responsable: María Paz Lillo Guzmán, Psicóloga Universidad de Chile, e-mail: mapazlillo@u.uchile.cl. Directora de tesis: Sonia Pérez Tello, sonperez@u.uchile.cl.

EXPRESION DEL CONSENTIMIENTO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO

Todo lo señalado arriba me ha sido explicado adecuadamente. Me han sido resueltas las dudas y con mi firma acepto participar en este estudio. Una copia de este consentimiento me ha sido entregada.

Nombre y firma del participante

Lugar y fecha

