



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL

**Del Barrio al Albergue: Un Sujeto en Tránsito.**  
Una Aproximación Psicosocial a la Emergencia Nacional 2010.

Autores:  
Joaquin Arvelo  
Carla Dávila Aquino

Julio, 2012.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE PSICOLOGÍA  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA SOCIAL

**Del Barrio al Albergue: Un Sujeto en Tránsito.**  
Una Aproximación Psicosocial a la Emergencia Nacional 2010.

Tutora:  
Profa. Mireya Lozada Santelis

Autores:  
Joaquin Arvelo  
Carla Dávila Aquino  
Trabajo que se presenta como  
requisito parcial para optar  
al título de Licenciado y  
Licenciada en Psicología

## Resumen

La presente investigación se centra en el sujeto social afectado por la emergencia nacional de 2010. Desde el enfoque de la atención psicosocial se problematiza el proceso vivido por un grupo de damnificados y de prestadores de ayuda en una institución pública del este de Caracas, acondicionada como Albergue. Se recurre a 15 entrevistas y la observación etnográfica a fin de poder acceder a un mundo de sentidos y experiencias que relatan la vivencia de las personas antes señaladas. A partir del análisis de contenido se ofrecen una serie de categorías que dan cuenta de los resultados de la investigación estructurados en dos bloques, el primero de los damnificados y el segundo de los prestadores de ayuda. Se concluye que el desastre y el proceso de atención brindado a los afectados, constituyen a un *sujeto en tránsito* que espera una nueva vivienda, mientras vive de manera pasiva y enajenada en un espacio físico y relacional que lo niega.

Palabras claves: sujeto social, sujeto en tránsito, emergencia nacional 2010, atención psicosocial

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido	Página
INTRODUCCIÓN	viii
MARCO CONCEPTUAL	10
¿Qué es un desastre?	10
Atención Psicológica en desastres	13
Síndrome de Estrés Postraumático	14
Atención psicosocial en emergencias	15
El sujeto de atención: “damnificado”	19
El sujeto psicológico y social	20
El sujeto popular	22
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	26
Objetivos de investigación	33
MARCO METODOLÓGICO	34
El lugar de la investigación: El Refugio	34
Informantes	35
Personas damnificadas	35
Prestadores de ayuda	37
Instrumentos de recolección	38
La entrevista	38
Observación etnográfica	39
Aproximación analítica	41
Análisis de Contenido	41
DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS	43
Análisis de las entrevistas de los damnificados	44
Antes del desastre	45
La familia	45
La comunidad	47
Rutina diaria	48
Relación con el sistema educativo	51
El rancho	52

El desastre	54
Desalojo y reubicación	55
Salida del barrio	56
Ruptura con el barrio	58
Reacciones emocionales ante el desastre	60
El refugio	61
Damnificado	61
Vida en el refugio	65
Organización del refugio	73
La atención del refugio	78
Después del refugio	80
La nueva vivienda	80
Análisis de las entrevistas de los prestadores de ayuda	83
Antes del desastre	83
Historia del damnificado	83
Historia del prestador de ayuda	85
El desastre	87
Incorporación de las instituciones	87
El refugio	88
Ser damnificado	88
Organización del refugio	91
Atención en el refugio	94
Prestadores de ayuda	99
Instrumentalización de la ayuda	103
Después del refugio	104
Aspiraciones de los damnificados	104
Percepción de los prestadores	105
EL DAMNIFICADO: UN SUJETO EN TRÁNSITO	106
El damnificado antes del desastre	106
Ejes estructurantes de vida de tipo afectivo	107
Ejes estructurantes de vida de tipo funcional	109
Modos de acción del sujeto popular	109
El damnificado ante la ocurrencia del desastre	110

El damnificado y su estadía en el refugio	111
El damnificado y su vida después del refugio	114
Del barrio al albergue, un sujeto social en tránsito	115
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS	119
ANEXOS	124

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla</b>	<b>Página</b>
Tabla 1 Características del grupo de damnificados entrevistados	36
Tabla 2 Características del grupo: prestadores de ayuda	37
Tabla 3. Análisis de las entrevistas a los damnificados	44
Tabla 4. Análisis de las entrevistas a los prestadores de ayuda	83

## Introducción

A finales del año 2010, fuertes y continuas lluvias ocurridas en Venezuela provocaron una situación de emergencia nacional. La Red de Apoyo Psicológico<sup>1</sup> (RAP) se activa entonces para brindar atención a las personas afectadas por dicha emergencia, para lo cual convocó a estudiantes y profesionales del área de la psicología a conformar un voluntariado destinado a ofrecer apoyo psicosocial en distintos albergues, del cual nosotros formamos parte.

El equipo partió de la experiencia acumulada por la RAP tras su participación en el desastre ocurrido en 1999. Las herramientas ofrecidas en aquella ocasión demostraron ser de gran utilidad, pero durante la emergencia de 2010, se hizo notoria la diferencia de recursos, posibilidad de acceso e incidencia en los programas de atención definidos por los organismos estatales.

En ese contexto se sitúa la presente investigación, la cual problematiza los procesos de atención psicosocial desplegados en la emergencia nacional 2010, desde la vivencia de los damnificados y de un grupo de prestadores de ayuda. La investigación busca aportar nuevos elementos al enfoque de atención psicosocial en emergencias, al proponer una aproximación orientada a la consideración del sujeto social que constituye la población afectada por la emergencia

A fin de cumplir con los objetivos planteados y partiendo de una aproximación teórica que reivindica los principios psicosociales de atención a las emergencias, se recurrió a la metodología cualitativa de investigación. Así, se realizaron entrevistas y observación etnográfica para dar cuenta de las vivencias de un grupo de damnificados y prestadores de ayuda.

---

<sup>1</sup> La Red de Apoyo Psicológico reúne un importante número de profesionales de la psicología y otras disciplinas. Surge en el año de 1999 a raíz de la tragedia de Vargas, el objetivo principal de la RAP es “brindar apoyo a las acciones de instituciones gubernamentales y no gubernamentales que atiendan a las víctimas del desastre natural y garantizar la vinculación y el trabajo conjunto de manera integrada, en términos de asesoría, supervisión, seguimiento y evaluación” (Canga, Sánchez, Sánchez y Villalobos, 2000, pp. 118-119).

Nuestra propuesta se articula en cinco capítulos. El primer capítulo desarrolla el marco teórico, donde se exponen las bases conceptuales que sustentan este trabajo: la definición de desastre, los fundamentos de la atención psicológica en desastres y la caracterización del sujeto de atención de la emergencia de 2010.

El segundo capítulo presenta el planteamiento del problema, donde contextualizamos y caracterizamos la emergencia 2010, situamos al sujeto afectado y planteamos los objetivos de investigación.

El tercer capítulo expone los recursos y fundamentos metodológicos que vehiculan la recolección, análisis e interpretación de la información obtenida en el curso de esta investigación.

El cuarto capítulo describe los resultados, a través de las categorías derivadas de la información recogida a través de observaciones y entrevistas de dos actores involucrados en la tragedia: los afectados y los prestadores de ayuda.

El capítulo cinco ofrece la discusión de resultados, desde la mirada de los resultados obtenidos y la problematización.

Finalmente, el último apartado presenta las conclusiones y recomendaciones que derivamos de este trabajo, el cual reivindica al damnificado como sujeto social situado cultural, política y socio-históricamente.

# CAPÍTULO I

## Marco Conceptual

### 1. ¿Qué es un Desastre?

No existe un acuerdo entre los distintos investigadores que se desempeñan en el área, en torno a la definición de emergencias, catástrofes o desastres.

De acuerdo con Aptekar (1994, c.p. San Juan, 2000), distintos organismos internacionales vinculados con labores de ayuda humanitaria han desarrollado un conjunto de definiciones que permiten distinguir entre accidentes, desastres y catástrofes según la cantidad de fallecidos o de “víctimas en peligro de muerte inminente” (p.12). De esta manera, si la cifra se encuentra por debajo del millar de personas, se habla de un accidente, si se halla entre mil y un millón se habla de un desastre y si excede un millón se define como catástrofe. La forma de concebir estos eventos desde un manejo exclusivamente cuantitativo, deja fuera el análisis de las particularidades psicosociales que acarrea un suceso de esta naturaleza.

Por otra parte, San Juan (2000) propone hacer uso del término desastre de una manera más amplia que engloba los términos accidente, desastre y catástrofe, y plantea hacerse eco de la propuesta de Britton (1986; c.p. San Juan, 2000) de tratar el concepto de desastre en forma flexible a nivel cuantitativo, y poner el énfasis en la situación de crisis social dado su carácter relacional y dialéctico.

San Juan (2000) refiere la definición de Gómez según la cual un desastre viene a ser todo evento “que ocurre de repente, inesperadamente e incontrolablemente, de naturaleza catastrófica, que implica la pérdida o amenaza de la vida o de la propiedad, perturba el sentido de comunidad y, a menudo, provoca consecuencias psicológicas adversas para los supervivientes” (1995, c.p. San Juan 2000, pg. 12).

Según el Servicio autónomo nacional de normalización, calidad, metrología y reglamentos técnicos, SENCAMER, las emergencias son “alteraciones intensas en las personas, bienes, servicios y medio ambiente causadas por un evento natural o generado por la actividad humana que no excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada” (SENCAMER, 2001, pg. 2).

Para Martín Beristain (2000), las catástrofes implican “un suceso negativo, a menudo imprevisto y brutal que provoca destrucciones materiales y pérdidas humanas, así como, un gran número de víctimas y una desorganización social importante” (pg. 15). Para el autor estos sucesos pueden ser generados por lluvias torrenciales, terremotos, sequias, etc., o pueden también ser ocasionados por agentes humanos, como en el caso de conflictos políticos, guerras civiles, entre otros. En todo caso, un grupo de personas y comunidades parciales o enteras se ven sacudidas, obligadas a movilizarse de sus espacios naturales de vida cotidiana y trasladarse a algún centro de ayuda (Martín Beristain, 2000).

Toda emergencia es atravesada por la realidad política y contextual en que se sitúa. Así por ejemplo, es posible distinguir entre dos tipos de desastres según sean ocasionadas por la acción humana (emergencias complejas) o por desastres naturales. Mientras que los desastres naturales constituyen eventos no intencionales, puntuales y no provocados, los procesos producidos por seres humanos, generalmente implican crisis prolongadas y estructurales generadas por el uso intencional y sistemático de la violencia sobre sectores particulares de la población con el fin de configurar unos modos que favorecen a unos y perjudican a otros, bien sea para perpetuar o bien para propiciar una distribución particular del poder (Martín Beristain, 2000). Cuando es ese el caso, el sufrimiento es generado concienzudamente a través de la violencia y adquiere un valor instrumental orientado a vulnerar los procesos históricos e identitarios de los afectados, con la finalidad de lograr el sometimiento de una sociedad a la realidad que le está siendo impuesta (Martín Beristain, 2000).

De la taxonomía realizada por la Cruz Roja presentada por Martín Beristain (Federación Internacional de Cruz Roja, 1993, c.p. Martín Beristain, 2000, pg.

17), se pueden extraer indicadores importantes a la hora de delimitar este tipo de desastres, así tenemos:

De tipo natural: La ocurrencia del evento es súbita e inesperada: avalanchas, terremotos, inundaciones, tormentas, tornados, olas gigantes y erupciones volcánicas, que generan una crisis que pasa por el descolocamiento de la sociedad frente al evento. Sumado a esto, la duración del evento también es incorporada a la taxonomía para considerar aquellos de larga duración como, las epidemias, la desertificación y el hambre.

De tipo Social: desastres producidos por el hombre, de ocurrencia súbita e inesperada, entre ellos los accidentes estructurales, de transporte, tecnológicos, industriales, explosiones químicas o nucleares, contaminación y fuegos. También se incluyen acá los desastres que tienen la intencionalidad de dañar o imponerse: disturbios civiles, conflictos políticos, guerras y conflictos internacionales.

De todas las propuestas teóricas se desprenden aspectos comunes a las situaciones de emergencias, desastres o catástrofes colectivas: empeoramiento de las condiciones de vida, ruptura del tejido social y comunitario, desorganización social y dificultad del auxilio, que por lo general va de la mano con un desborde de los recursos del Estado para intervenir de manera eficaz. En este contexto la comunidad afectada se coloca en una situación de mayor vulnerabilidad: “El impacto psicosocial que genera el propio evento expone las mayores fragilidades que como sociedad tenemos incluyendo la vulnerabilidad económica y política” (Martín Beristain, 2000, pg.16).

Es importante entender que el llamado a la comprensión de la dimensión política de las emergencias se opone a que la intervención se ubique en un plano apolítico y obliga que las acciones se orienten hacia la visibilización del contexto en que se sitúa, y cómo este contexto media y modula los procesos atencionales. No obstante, es importante que esta lucha no traiga como consecuencia el cese de la presencia de la ayuda en el lugar de los hechos.

En muchas ocasiones el abordaje de atención se lleva a cabo desde un lugar de “racionalidad” desde el que se justifica la activación de protocolos, contruidos a partir de categorizaciones previas producto de investigaciones y situaciones anteriores, en una búsqueda por la “homogenización de las experiencias” de las personas, que permita el uso de “nociones unificadoras” (Rodríguez, 2000 pg.110).

En esta lucha por tecnificar la experiencia de las personas, los actores involucrados en la atención se convierten en “autenticadores y organizadores” de la experiencia, generando tratamientos previamente contruidos que acaban por hacer del trauma un proceso de traumatización. Es importante tomar postura ante esta tendencia, rompiendo con el ejercicio de la “organización y la gerencia del sufrimiento”, vehiculando “las voces y las visiones” de las personas, acercándose a las realidades particulares y locales, lo que permite “la organización para transformar”. Tal como lo señala Rodríguez, (2000 pg.111) la invitación es a mover “el énfasis de una postura ética, que proclama una responsabilidad de actuar impuesta por la posesión de conocimiento, al énfasis en la responsabilidad hacia la otredad y la promoción de la pluralidad”.

### **1.1. Atención psicológica en desastres**

La atención en desastres o atención en emergencias, se ha concebido como una forma de ayuda humanitaria (Rodríguez, 2000). Esta forma de atención implica el acompañamiento en distintos niveles de las personas afectadas por la tragedia e incluye un gran número de iniciativas, propuestas teóricas y metodológicas que varían dependiendo de la concepción ideológica con la que los implicados se aproximen al suceso y del momento histórico en que la intervención tiene lugar, entre otros factores.

Según Rodríguez (2000), después de la segunda guerra mundial el aumento de los desastres de origen humano, posibilitó la aparición de organizaciones de ayuda humanitaria, destinadas a proporcionar ayuda a las víctimas de estas emergencias. No obstante, señala la autora que en ese momento la ayuda consistía en la provisión de bienes materiales a los afectados, ya que la

concepción del desastre solo era entendida en términos del daño físico a las personas y de la pérdida de bienes materiales. Así, el proceso de reconstrucción se enfocaba en la recuperación y reparación de daños tanto físicos como materiales, mientras que la restauración psicológica y social estaban ausentes de los programas de ayuda humanitaria.

No obstante, a finales de la década de los 80 surge en la ayuda humanitaria, una nueva forma de trabajo de rehabilitación, bajo la denominación de Intervención Psicosocial. Esta propuesta de trabajo abre caminos para que distintos profesionales de salud mental entren de forma significativa a atender emergencias, bajo la justificación de que existen consecuencias psicológicas específicas de este tipo de eventos que debían ser atendidas de forma particular (Summerfield, 1999 c.p. Rodríguez, 2000). Para la autora, esta nueva forma de enfocar la atención en emergencias terminó por constituir los abordajes de desastres como emergencias de salud mental.

Sin embargo es importante señalar que a pesar de la importancia que para todos tiene, contar con un enfoque de atención psicológica en emergencias, en la actualidad hay dos grandes tendencias, la primera enfoca la emergencia desde una perspectiva médica (síndrome de estrés postraumático), en la que, se concibe los afectados como víctimas de un trauma que requieren la prescripción de algún tratamiento, y la segunda (enfoque psicosocial) es una perspectiva que rescata la dimensión humana, histórica y social de las personas con capacidades y potencialidades y se aproxima a ellas, facilitando procesos de empoderamiento y reconstrucción.

### **1.1.1. Síndrome de Estrés Postraumático**

Para Lozada (2002), en las iniciativas de ayuda humanitaria existe una propensión a orientar acciones de atención enmarcadas en la adopción de categorías clínicas aparentemente capaces de reconocer y solventar las consecuencias del denominado Síndrome de Estrés Postraumático.

De acuerdo con Rodríguez, (2000, pg. 102) el Síndrome de Estrés Post-traumático es una categoría que permite encuadrar el desarrollo de una serie de síntomas característicos que, debido a la relación temporal habida entre éstos y la vivencia de una experiencia traumática generada por un evento fuera del rango de lo usual, permite presumir la atribución de tales síntomas a esa experiencia traumática.

Esta forma de entender las dolencias producidas por una emergencia está asociada a un tratamiento descontextualizado del afectado, en el que privan los estados internos del individuo vistos como síntomas universales y se desconocen las realidades sociohistóricas y culturales existentes al momento de la tragedia, así como los procesos colectivos de duelo y las pérdidas simbólicas que tuvieron lugar (Lozada, 2002).

El abordaje que se desprende de esta aproximación desconoce las particularidades de la población afectada, los orígenes sociales que generalmente se encuentran vinculados con la ocurrencia de algunas tragedias, el contexto cultural que resulta perturbado, entre otras variables que modulan significativamente la forma en que un desastre impacta a uno u otro grupo de afectados (Lozada, 2002).

### **1.1.2. Atención psicosocial en emergencias**

La crisis que genera una situación de emergencia colectiva, ha obligado a los especialistas, a revisar los distintos abordajes de atención frente a estas situaciones. No existen unos criterios únicos que permitan sostener una sola postura frente a las situaciones de emergencias, y entre las corrientes reconocidas se encuentran desde aquellas de corte más materialista, hasta las que privilegian un enfoque más humanista (Rodríguez, 2000).

Martín Beristain (2000) afirma que a la hora de intervenir sobre situaciones de emergencia existe la tendencia de emprender acciones orientadas hacia la satisfacción de “las necesidades materiales”, pero en el proceso se hace

también una convocatoria a las disciplinas humanas y sociales para que se incorporen a la atención.

Ante esta solicitud, muchos han sucumbido a la necesidad de establecer parámetros que sirvan para delimitar un quehacer que se aproxime a las afecciones psicosociales producto de una catástrofe que permita determinar cuan psicológicas o cuan sociológicas deben ser las intervenciones en emergencias, sosteniendo que lo psicosocial se estructura como un “agregado de lo psicológico y lo sociológico” y pensando cada uno como elementos separados en la dimensión humana. Esta forma de entender lo psicosocial implica una comprensión desde la que “lo psicológico haría referencia a procesos internos e individuales mientras que lo sociológico se referiría al marco colectivo donde tienen lugar las relaciones humanas” (Rodríguez, 2000 pg. 106).

Frente a esta propuesta, otros autores se han manifestado asumiendo lo psicosocial como “un continuo que organizaría los programas desde los más sociales hasta los más psicológicos”, donde lo psicosocial “se encontraría en algún punto, idealmente equidistante, entre los dos extremos”. Sin embargo, donde realmente se concreta lo psicosocial de las consecuencias y la intervención ante situaciones de desastres es en la posibilidad de “dar cuenta del carácter esencialmente dialectico del daño producido y del hecho de que la herida ha sido producida y sostenida en medio de ese proceso dinámico” (Rodríguez, 2000 pg. 106).

La atención psicosocial implica un ejercicio de cuestionamiento de los modelos de trabajo, de los enfoques terapéuticos y del papel de la cooperación en la prevención de las causas, se trata de “desmitificar a las víctimas” y no tratarlas como si sus problemas estuvieran relacionados con alguna característica de su personalidad o condición humana (Martín Beristain, 2000, pg. 19). Implica una manera de aproximarse al sujeto objeto de la atención sin llevar un presupuesto que prescriba como es la vivencia que tuvieron o van a tener las personas. Según Martín Beristain (2000, pg. 47), es muy común que en las catástrofes se produzca una ruptura del tejido social, una fragmentación

comunitaria. Esto no puede ser reconstruido únicamente con la buena voluntad de los prestadores de ayuda o con el decreto de unas líneas de intervención, sino que debe apelar a un proceso que involucre a la víctima, que la empodere, la reconozca y la haga participe de las líneas consecuentes a la tragedia.

En este sentido, Lozada, Montero, Rodríguez y Rangel (2000, pg. 11), describen así algunos principios de intervención psicosocial, especialmente dirigidos a niñas, niños y adolescentes:

- La persona que brinda apoyo debe reconocer sus propios recursos y capacidades
- Es fundamental reconocer las propias capacidades de los afectados para superar la situación, favorecer la autonomía e incentivar a la participación
- Es importante comprender la significación que los afectados atribuyen a la experiencia vivida
- El apoyo psicosocial no debe considerarse como una forma de terapia psicológica dirigida a personas enfermas
- Cada persona se afecta y evoluciona de una manera particular
- La labor de apoyo debe ir acompañada de una acción preventiva
- Hay que reconocer la capacidad de la familia para facilitar el restablecimiento de la seguridad de los niños y niñas
- Hay que procurar crear redes de apoyo entre la familia, la comunidad y los organismos que brindan ayuda
- Hay que considerar el valor afectivo del intercambio con los niños, niñas y adolescentes en el proceso
- Es necesario generar espacios para el intercambio de experiencias entre las personas que brindan ayuda

Uno de los aspectos fundamentales del apoyo psicosocial en emergencias es el reconocimiento del contexto comunitario del afectado. Los aportes de La Psicología social comunitaria resultan útiles en la comprensión del sujeto, los objetivos que se persiguen con la intervención y la forma de aproximarse a los actores involucrados:

- Diagnosticar conjuntamente con las personas de la comunidad, en función de situaciones que constituyen totalidades
- Generar conciencia de esa totalidad
- Establecer con los actores situados, la problemática o las necesidades sentidas, generando una relación de colaboración, cooperación e intercambio de saberes
- Aproximarse desde la comprensión de los otros, no como sujetos pasivos, vacíos e inertes de acciones. Sino como actores constructores de su realidad (Montero 2004, pg. 172).

Las personas afectadas por una tragedia comparten una *identidad colectiva*, que supone el proceso de reconocimiento y la producción de un *sentido de pertenencia* o *membrezía* que los hace parte de y posibilita la *relación* entre sí, relación que no está garantizada por habitar el espacio, pero sí por compartir *necesidades sentidas históricas y situadas* (Montero pg. 208).

La población que resulta afectada por una tragedia forma parte de una comunidad. Cuando esta población se traslada a un albergue se afectan una serie de procesos que forman parte de su vida en comunidad. Para la psicología comunitaria la comprensión psicosocial de estos procesos son fundamentales a la hora de atender la emergencia y formular planes de reconstrucción: [1. *Cohesión* “es una característica propia de los grupos, particularmente de aquellos organizados y con un cierto tiempo de funcionamiento” que se evidencia en la 2. *Solidaridad* que “es la unión entre personas de la comunidad que pueden ayudarse en tareas difíciles o pesadas, en momentos de peligro o de necesidad”. Esto está articulado con las 3. *Formas de conocimiento y de trato* que se generan en los miembros de la comunidad que es definido así: “muchas de las personas de una comunidad tienen trato frecuente entre sí, otras son conocidas de vista y, en general, se tiene una idea sobre quien es quien, donde vive, que hace”, atravesado por las 4. *Redes de apoyo social*, que permite “fines benéficos, deportivos, culturales y laborales” que posibilitan 5. *Formas de organización* acordes con las particularidades de la comunidad y las necesidades compartidas, que permiten la articulación y constitución de colectivos de trabajo. Finalmente la 6.

*Conciencia*, que supone “el proceso de reconocerse como participantes en un proceso históricamente vivido, que afecta a todos, a pesar de las múltiples diferencias entre los miembros de la comunidad” (Montero, 2004 pg. 208).

## **2. El sujeto de la atención: “damnificado”**

Los desastres suelen hacer objeto de sus embates a las poblaciones y a los sectores más empobrecidos y vulnerables (Martín Beristain, 2000, pg. 16). Las personas y las estructuras que se ven afectadas no pueden ser tratadas con protocolos universalizados que no reconocen las particularidades de los diferentes sectores sociales, económicos y culturales que resultan afectados por la tragedia, y en especial los sectores pobres de la población, que en general son los que mayormente sufren las consecuencias.

Uno de los principales aportes de la aproximación psicosocial a la atención en emergencias es el reconocimiento de las pérdidas simbólicas y colectivas que generan las emergencias. Estas pérdidas se viven de forma sustancialmente diferentes de acuerdo a los patrones y referencias sociohistóricas, culturales y afectivas de las personas involucradas.

La ocurrencia de un desastre ocasiona la ruptura de las prácticas y rutinas de aquellos a quienes sacude y en muchas ocasiones también la destrucción del tejido social de las comunidades y sectores afectados. La forma en que esto afecta a las víctimas depende de los recursos con los que cuentan para hacer frente a la tragedia y la conciencia que tengan de poseer tales recursos.

El sujeto afectado por la tragedia es un sujeto social complejo, con un modo de vivir, de relacionarse, con unos valores, necesidades y formas de interactuar específicos. Estos factores dibujan un escenario particular que debe ser tomado en cuenta al ofrecer planes y programas de apoyo.

De acuerdo con Paula Vásquez (2009, pg. 32), “la magnitud de la destrucción ocasionada por fenómenos recurrentes (...) depende, en gran medida, del modelo social y económico de ocupación del espacio geográfico”. Mike Davis

(1998, c.p. Vásquez, 2009, pg. 32) llega a la misma conclusión a partir de su investigación realizada en Los Ángeles, enfatizando además el vínculo que guarda el patrón de ocupación del espacio y las desigualdades sociales.

En Venezuela, los fenómenos hidrometeorológicos son los mayores causantes de catástrofes naturales, y las inundaciones y deslizamientos que se producen a raíz de su ocurrencia sobrevienen con significativa regularidad (Aranguren, 2004; SELA, 2010; Caro, 2011). Los afectados por estos sucesos suelen ser quienes viven en situaciones socioeconómicas precarias debido a la inestabilidad de sus viviendas y a la vulnerabilidad ante el riesgo de los sectores en que viven (Vásquez, 2009, pg. 34).

Por esta razón, en general los afectados con quienes se suele tratar durante la atención psicológica en desastres en Venezuela **son sujetos en situaciones de pobreza**. Esta caracterización contempla una serie de implicaciones que deben ser tomadas en cuenta al momento de planificar los propósitos y modos de atención.

Veamos la caracterización de ese sujeto psicológico y social.

### **2.1. El Sujeto psicológico y social**

En la Psicología la noción de sujeto alude a la individualidad, al sí mismo. La dimensión psicológica situada en la mente y en lo que sucede dentro de la cabeza de las personas, da acceso solamente al procesamiento de la información, a los esquemas y al contenido (Williams, 1987, pg. 4 y Davidson, 1991 pg. 54).

Según Martín-Baró (1986, c.p. Martín-Baró, 1998, pg.132) esto permitió la creación de un sujeto psicológico que vive en sociedad. Según el autor, la modalidad de acercamiento a este sujeto se realizó a través de la construcción de categorías explicativas, que más que dar cuenta de él, lo vaciaron de sentido y desdibujaron su complejidad humana.

El sujeto psicológico es un artefacto donde se incorporan distintos conceptos y definiciones que pretenden dar cuenta de él pero que, fuera de él, no son capaces de integrarlo a su propia realidad. Como ejemplo de esto Martín-Baró (1983, pg. 1) muestra cómo con el paso del tiempo, el sujeto y sus acciones varían de acuerdo al momento histórico donde se piense este sujeto, y como antes una persona “idealista” es hoy considerada un “paranoico”, como “acciones orientadas a exigir responsabilidad”, hoy son una “proyección”, y como las “aspiraciones insolidarias egoístas se transformaron en necesidades de autorrealización”.

Según Martín-Baró (1983, pg. 2) se genera un conflicto entre la realidad vivida y la realidad presentada, donde los “aspectos cruciales de la propia existencia de la historia del sujeto no son ni tangencialmente considerados” porque la dimensión psíquica se asume como suficiente y esencialmente definitiva como el lugar de acción de la psicología, así, los contextos de significación han sido eliminados y se generan “realidades artificiales donde solo se encuentra coherencia en el mundo presentado por los libros más que en el mundo real”. Esto desgarró la cotidianidad y enajena al sujeto, en una práctica donde importan más los esquemas perceptivos que los procesos objetivos de producción y reproducción social.

El sujeto social surge en un contexto donde se genera un sistema de interacción humana donde se evidencian mecanismos y procesos peculiares de comunicación, requerimientos de unos y otros que van generando normas explícitas o implícitas de comunicación y donde las fuerzas de los miembros dan sentido a los conflictos y a la estructuración de las relaciones y comportamientos (Martín-Baró, 1986, c.p. Martín-Baró, 1998).

El sujeto social es expresión de la complejidad humana, histórica y social, es un individuo situado en un espacio social y colectivo de modo que no se reduce a la individualidad, ni a la colectividad, sino que es ampliado en la relación y ubicado en contexto.

## 2.2. El Sujeto Popular

El sujeto popular es un sujeto situado en un contexto socioeconómico y cultural vinculado a la pobreza, pero ¿qué es la pobreza?

Por lo general, la pobreza se define en función de la satisfacción o no de las necesidades básicas de las personas. Los niveles en los indicadores que permiten definir un estado de pobreza varían dependiendo del contexto sociocultural, pero siempre terminan haciendo alusión más a la condición de la pobreza misma que a la comprensión de aquel que es pobre (Aranguren, 2004; Neiman, 1997).

Este tipo de acercamiento pueden ser una herramienta valiosa a la hora de aprehender la condición de pobreza en un momento específico, pero poco se aproxima al sujeto víctima de dicha pobreza, terminando por explicarlo más desde su situación de pobre que desde sus costumbres y sus modos de vida, con lo que el sujeto es vaciado de sentido y contenido, reduciéndose a lo que no tiene.

En efecto, cuando se intenta conocer más sobre la forma en que vive el pobre, existe la tendencia a hacerlo a través de las penurias sufridas por éste, penurias que, pasan a constituirlo según estas perspectivas (e.g. Calonge, 2009).

Para conocer al sujeto social, se requiere indagar en sus prácticas y en sus modos de relación, en su cotidianidad. Desde la pobreza de la que hablamos, deja de ser un fenómeno completo y absoluto capaz de encerrar en sí misma a todos aquellos que de acuerdo a los indicadores específicos caigan en ella, y pasa a ser una expresión compleja, entretrejida con el sistema en que tiene lugar y con los modos de vida de quienes allí la padecen (y de quienes no).

El sujeto popular ha construido su existencia en el mundo de vida a partir de los encuentros y de las dinámicas en las que se sumerge para gestionar su modo

de vivir, por lo que no es posible mirarlo a luz de lo que no tiene, o de lo que se le ha negado:

“En su experiencia-vivencia más profunda y cotidiana el habitante del barrio no es un homo economicus ni un homo faber, lo cual no significa que no se maneje también en la economía y en la producción, lo hace pero de una manera subordinada, secundaria (...) El registro hermenéutico de la relación que se vive, revela a la comunidad popular como mundo-de-vida esto es, como la integración de todas las prácticas de vida populares en una práctica primera que las dota de sentido, las fecunda y les marca los senderos por donde discurren (...) [el sujeto popular] vive en un modo de producción moderno, pero este no lo constituye como ser-en-el-mundo, no lo hace existente, la producción no es su mundo. Su mundo es la vida-entre-los-hombres, que se hace realidad sobre todo en el lugar de vecindad y de familia, su mundo de vida es la convivencia” (Moreno, 2008, pgs. 351-352).

En Venezuela el sujeto popular refiere a condiciones de pobreza, pero también a distintos modos de vida, a procesos locales y particulares de cada sujeto situado en contexto y a la disposición geográfica del entorno en donde habitan.

De esta forma, el sujeto popular vive la vecindad como un elemento significativo de relaciones y de historia, y pone el énfasis en la relación, más que en la adquisición y en los modos de producción, lo que lo estructura de forma diferente. Así lo afirma Moreno cuando dice:

“... vivir relación es el ejercicio originario y básico de la vida, es la práctica fundamental del hombre popular. En cuanto a práctica originaria y básica viene a ser la práctica primera, anterior a toda práctica, en la que acaece sin decisión ninguna del propio vivir. Esta práctica son las condiciones de posibilidad para todo el mundo-de-vida-popular (Moreno, 2008, pg. 352)”

El problema de la inseguridad configura sus espacios, condicionando el uso de ciertos lugares. Esto propicia la segmentación de los barrios en zonas más pequeñas dentro de las cuales hacen vida unos pocos, quienes configuran redes más pequeñas y más cercanas, lo que propicia el forjamiento de vínculos más íntimos de amistad y apoyo con los vecinos.

Según Moreno (2008, pg. 351) para el sujeto popular las cosas son menos importantes que las personas, lo real y permanente son las personas. La persona es en el mundo de vida, lo que mantiene y sostiene a la comunidad.

En su búsqueda de una vida digna, la estabilidad es algo que persiguen constantemente, y para esta lucha cuentan con sus redes sociales de apoyo: familia, compañeros y vecinos (Trigo, 2008). Sus alternativas son filiales y relacionales. Mientras que las relaciones con el Estado y con todas sus estructuras le resultan negadas y ajenas, la gente del barrio vive lo que él, y lo vive con él.

“Al habitante del barrio la vida le es positivamente negada (...) pero él la afirma (...) hora a hora y palmo a palmo. No puede bajar la guardia. No puede dejar de actuar. Si deja de actuar, muere de inanición o de enfermedad o de muerte violenta” (Trigo, 2008, pg. 78).

En su relación con su hogar, tal como lo explica Wiesenfeld (2001) lo objetivan como una estructura física, mas el significado que le atribuyen trasciende el componente físico y toca lo cognitivo, lo afectivo, lo social, lo cultural, en fin, el resto de las dimensiones humanas.

La significación del hogar en el barrio se ve tocada por la etapa de construcción en que se encuentre la vivienda y la etapa de consolidación en la que se encuentre el barrio en cuanto a infraestructura y a la conformación de vínculos con los vecinos (Wiesenfeld, 2001). Tras décadas de trabajo se va logrando “construirla, consolidarla, ampliarla, humanizarla y hasta adornarla” (Trigo, 2008, pg. 82), a la vez que se va trabajando en la constitución del barrio en cuanto a infraestructura y como espacio humano, y se van asentando las pautas de comportamiento y las relaciones en el barrio (Trigo, 2008).

Para el habitante del barrio la casa es la primera forma de materializar la idea de una vida digna. El primer objetivo en esa búsqueda de esa dignidad es la casa, símbolo de perdurabilidad y de poder fundar una familia, de “ser alguien”, y “merecer respeto”. Sin embargo, el recurso que se tiene para conseguir la casa es el de la autoconstrucción, autoconstrucción que a su vez depende del dinero que se haya obtenido para ello trabajando y de la capacitación que en el proceso haya logrado (Trigo, 2008).

La casa significa seguridad, apego, confort, calidez, un espacio de recuperación tras la jornada del día, identidad y autoexpresión, privacidad, sentido de estabilidad, de continuidad y permanencia (Wiesenfeld, 2001).

Para Pedro Trigo (2008), el habitante del barrio atesora profundamente su dignidad, y lucha de manera continua y perenne por la consecución de la vida digna y del respeto. De acuerdo con este autor, aun cuando en su condición de sujeto marginado espacial y estructuralmente de la ciudad, esta posibilidad le sea positivamente negada, él sigue considerándola una empresa posible, no está dispuesto a negociarla, y hace de su búsqueda un asidero que da sentido a su vida.

“En el orden establecido no hay lugar para la vida digna de la mayor parte de los pobladores del barrio: ni espacio material, ni condiciones de trabajo, ni reconocimientos, ni servicios (...) No es meramente que no hay lugar, sino que el orden establecido declara positivamente que no lo hay: que están de sobra, que mejor se van, que no encontrarán trabajo, que no tienen los requisitos mínimos para casarse, que es una irresponsabilidad que traigan hijos al mundo, que ya no hay cupo en los hospitales ni agua ni luz para ellos ni escuela para sus hijos, que son unos parásitos, que deberían irse a otra parte” (Trigo, 2008, pg. 78).

Siendo así, ¿qué ocurre cuando se pierde esta casa producto de un derrumbe? ¿Cómo vive el sujeto popular esta pérdida y la separación de su comunidad, al ser trasladado a un albergue a causa del desastre?

Son éstas las interrogantes que guían la presente investigación. El sujeto popular al que este trabajo se refiere es aquel que desarrolla su día a día entre los callejones de los barrios de Caracas, los cuales se encuentran distribuidos en las montañas aledañas a la zona formalmente urbanizada. Esto genera consecuencias infraestructurales y sociales que son determinantes, tanto para sus modos de vida, como para la forma en que significan la emergencia y viven sus consecuencias. Este trabajo intenta una aproximación a estos procesos desde la vivencia del sujeto popular. Su problematización, así como los objetivos que persigue serán expuestos en el capítulo que sigue.

## CAPÍTULO II

### Planteamiento del Problema

Venezuela no es ajena a la ocurrencia de desastres por fenómenos naturales. La historia de afecciones generadas por lluvias en el país tiene larga data, y año tras año los habitantes de las zonas más vulnerables deben hacer frente a las consecuencias de éste fenómeno natural (Röhl, 1950; Goldbrunner, 1963; Cárdenas, 2000; Comisión económica para América Latina y el Caribe y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2000; Vásquez, 2009; Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe, 2010 y CESAP y Red Global de Organizaciones de la sociedad civil para la reducción de desastres, 2011).

La ciudad de Caracas se encuentra ubicada en una zona geográfica proclive a sufrir fuertes lluvias y vaguadas, así como también derrumbes y arrastres torrenciales producto de éstas. Ya en el siglo XIX existían reportes de fenómenos hidrometereológicos con consecuencias importantes en la geología de la ciudad caraqueña, y desde principios del siglo XX existe información de aludes, torrentes y derrumbes producidos por lluvias, que afectan zonas pobladas de la capital venezolana. El crecimiento que ha venido teniendo la ciudad, ha ido tomado gradualmente las montañas de los valles caraqueños, con lo que la cantidad y magnitud de los desastres, producto de las mencionadas lluvias y derrumbes, se ha visto acrecentada (Röhl, 1950, Goldbrunner, 1963; Cárdenas, 2000; Vásquez, 2009).

En fechas recientes, las vaguadas ocurridas en los años 1999, 2005, y ahora en el 2010, han reportado daños superiores a los generados por eventos similares en el pasado, pues han derivado en pérdidas materiales y humanas considerables. Esto se debe, en buena parte, a que la densidad de población ha aumentado significativamente desde entonces, y a que este crecimiento no se ha dado de manera planificada, por lo que las consecuencias sociales de los fenómenos naturales han crecido de manera exponencial (Cárdenas, 2000; Comisión económica para América Latina y el Caribe y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2000; Vásquez, 2009; Sistema Económico

Latinoamericano y del Caribe, 2010 y CESAP y Red Global de Organizaciones de la sociedad civil para la reducción de desastres, 2011).

Algunas de las secuelas de estos fenómenos han sido: daños materiales (infraestructura, vialidad, etc.) ricas muertes, pérdida de parte de la historia local, la ruptura de redes y tejido social, entre otros. Pero también existe otra secuela generada más por el modo de gestionar la vulnerabilidad de la ciudad (más remedial que preventiva) que por el hecho meteorológico en sí y sus implicaciones en los sectores más afectados.

Los derrumbes por lluvia y la naturalización del riesgo

Justamente, la condición climática que caracteriza al Distrito Capital, aunada a la precariedad de las viviendas que existen en las zonas populares, hacen de quienes allí viven víctimas frecuentes de derrumbes por lluvia, y al no contar con una alternativa habitacional plausible, estas personas continúan en el lugar, haciendo frente a esta situación con una periodicidad tal, que acaban por habituarse a su situación y se limitan a ir reparando sobre la marcha sus viviendas.

Adicionalmente, el hecho de que la población afectada por esta situación sea víctima de la exclusión, facilita que la problemática se invisibilice y/o minimice para el resto de los habitantes de la ciudad, a través de la victimización de quien la adolece: “ellos se lo buscaron por vivir ahí”, “eso les pasa porque ellos no participan en la mejoría de sus problemas”, “es que para ellos cuatro paredes de cartón y un zinc son una casa” o “lo de ellos es un problema cultural”.

Toda esta situación se vio afectada por un episodio particularmente significativo dentro de la historia de desastres en Venezuela: el caso de Vargas en 1999, descrito por la Comisión económica para América Latina y el Caribe y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, en su informe *Los Efectos Socioeconómicos de las Inundaciones y Deslizamientos en Venezuela en 1999* como “sin duda la mayor catástrofe sufrida por la población

venezolana en su historia contemporánea” (CEPAL y PNUD, 2000, pg. 15), con cifras que se contaban en miles, tanto de desaparecidos como de muertos, éstos últimos aumentando en número incluso después de un mes del evento, cuando el mar continuaba arrojando cuerpos en playas de la costa norte del país.

La magnitud de esta catástrofe generó una ruptura en la práctica de naturalización e invisibilización de la problemática generada por las lluvias en la ciudad, suscitando en los venezolanos un trauma colectivo que se manifiesta concretamente en el temor a cualquier episodio prolongado de lluvias, y que ha hecho que todos los venezolanos, entre ellos los que habitan en los barrios, resignifiquen las implicaciones que las lluvias acarrearán.

Para el momento previo a la tragedia de Vargas, las lluvias incesantes “no parecían preconizar nada distinto a lo que habitualmente sucede en época de lluvia en el país (...) la eterna historia de damnificados que año tras año pierden sus improvisadas e inestables viviendas en las laderas de la montaña” (Banchs, 2000, pgs. 252, 256). Sin embargo, la magnitud de esta tragedia por un lado, y la heterogeneidad socioeconómica de los afectados por otro, involucraron al total de la población y facilitaron que ésta se identificara con los afectados (Banchs, 2000, pgs. 252, 256), posibilitándoles en cierta medida ser partícipes del sufrimiento pasado, así como vivenciar las lluvias persistentes, ya no sólo como un evento recurrente que derriba algunos ranchos, sino como un elemento capaz de acabar con un poblado, quitar vidas, acabar, concreta y simbólicamente, con todo aquello que sostiene y da sentido a la vida de una persona.

A pesar de todo esto, las personas que viven en condición de pobreza siguen habitando las zonas más frágiles de Caracas y viviendo en lugares precarios, vulnerables a los elementos. De manera que, con el tiempo, estas personas se habitúan nuevamente a esta realidad y la naturalizan, incorporándola como parte de su cotidianidad, sin cuestionarse si ésta es o no una realidad que debería cambiarse, en parte debido a la falta de tiempo y posibilidad para hacerlo, a la par que atiende su día a día.

Lozada (2002), en su artículo *Atención Psicosocial en Desastres: Problemáticas y Desafíos*, habla de las distintas dificultades que ha habido en la atención en desastres en el país, los desafíos que enfrenta y propone algunas alternativas en torno a la intervención psicosocial.

En este sentido, Lozada (2002) analiza la tendencia de algunas instituciones a aproximarse a la atención desde una visión netamente clínica, basada en los estados internos de los afectados, donde se abordan las experiencias traumáticas como una respuesta universal a situaciones altamente negativas, obviando el significado social del duelo y del contexto sociohistórico, político y cultural de la población afectada. Además, este enfoque desconoce las posibilidades de afrontamiento de los afectados, el papel protagónico que tienen dentro del análisis, el manejo de la experiencia de recuperación y las necesidades que perciben como prioritarias.

Otra dificultad detectada ha sido la instrumentalización de la ayuda brindada, bien sea con fines políticos, económicos, religiosos o promocionales. Así, las instituciones que brindan apoyo aprovechan la situación de emergencia como plataforma política, posibilidad de reconocimiento, medio para el aumento de presupuestos, búsqueda de protagonismo, espacio de luchas de poder, etc., priorizando estos objetivos sobre el propósito original de su quehacer (Lozada, 2002).

En el caso de Venezuela, el contexto político ha favorecido esta limitación, generando desencuentros entre los distintos actores sociales y políticos involucrados, la falta de apoyo de instituciones por razones político-partidistas, y un mal manejo ético de muchos medios de comunicación quienes, de acuerdo a lo expuesto por Lozada (2002), "(...) [mantienen un] tratamiento de las víctimas [que] frecuentemente se ha caracterizado como explotador, intrusivo y hasta traumático", presentan desastre de modos "exagerados, imprecisos y engañosos", y "muestran a los individuos afectados por desastres como víctimas patéticas y llenas de pánico o como héroes" (Lozada, 2002, pg. 13).

Otro elemento que ha obstaculizado la atención en desastres en el país ha sido la propensión a orientar el apoyo a la satisfacción de las necesidades básicas, sin evaluar el impacto psicosocial del desastre. Otro componente a resaltar en la historia de la ayuda humanitaria en Venezuela, es el alto nivel de militarización al que se somete el proceso, dando la responsabilidad de la gran mayoría de los refugios a efectivos de la Guardia Nacional, quienes hacen uso de sus modos de organización y funcionamiento para cumplir con dicha tarea. En este proceder con mucha frecuencia se termina vulnerando a los afectados, a quienes se trata como tropa de cuartel, “limitándose tanto la libertad y autonomía, como la participación de las personas afectadas en el manejo de su cotidianidad, en la definición y seguimiento de los programas de apoyo” (Lozada, 2002, pg. 8).

El desarrollo mismo de los proyectos de ayuda se ve fuertemente marcado por el énfasis en la atención de las necesidades organizativas de las instituciones, la imposición de cortos límites temporales ajenos al proceso de recuperación vivido y por vivir y la escasa o nula organización y/o comunicación entre las instituciones involucradas, entre otras complicaciones que en el proceso de instrumentalización de la ayuda dejan de lado a los afectados, sobre quienes inciden negativa y dramáticamente, tal como lo ilustra Lozada:

“Luego de la intensa movilización de recursos y personal (...) en el momento de la emergencia y del despliegue de una acción focal y puntual, y en muchas ocasiones sin incidencia real en las poblaciones afectadas, las organizaciones se retiran generando consecuencias en términos de la continuidad de la ayuda, pérdida del foco de atención sobre esas comunidades, fragmentación o desaparición de las organizaciones existentes previamente, entre otras” (Lozada, 2002, pg. 8).

A pesar de todas estas dificultades, han existido experiencias puntuales muy positivas desde el ámbito psicosocial y de la salud, entre otros (e.g. Marczuk y Martínez, 2000, Lozada, Rangel, Ritter, Giuliani, Llindis, Rodríguez, Ramdjan y Freitas, 2000, Canga, Sánchez, Sánchez y Villalobos, 2000), y la gran cantidad de iniciativas para la atención de desastres desarrolladas en Venezuela en los últimos años, ha abierto el debate hacia los enfoques y modalidades de apoyo, exigencias ético-políticas del quehacer de quienes ofrecen la ayuda (personas, instituciones y demás iniciativas), las responsabilidades de los medios en el

tema y el rol de quienes trabajamos con el abordaje psicosocial, sentando las bases para una intervención contextualizada, respetuosa y sensible a la vivencia de los afectados.

### El caso de estudio

Durante los meses de diciembre 2010 y enero 2011, tuvo lugar la peor temporada de lluvias para Venezuela en los últimos 11 años (Caro, 2011).

Este fenómeno generó desde mediados de noviembre y hasta enero más de 121.000 personas afectadas, 34 muertes (hasta el 13 de diciembre de 2010), 14 estados del país declarados en estado de emergencia por el Gobierno Nacional, entre 900 y 950 albergues habilitados, 300 de los cuales se encuentran ubicados en el Distrito Capital (Caro, 2011; Rodríguez-Morales, 2011).

Algunas de las zonas urbanas más afectadas se encontraban en la ciudad de Caracas, "... donde las condiciones de las viviendas son precarias e inestables, construidas en cerros y montañas sin los debidos estudios de suelos y la correspondiente colocación de bases que puedan resistir las lluvias" (Rodríguez-Morales, 2011, pg. 166).

La emergencia ocurrida entre finales de noviembre e inicios de diciembre del año 2010 se diferencia de experiencias previas por una menor magnitud de la pérdida de vidas humanas y lo paulatino de su ocurrencia. La tragedia del 2010 se fue dando de una manera inevitable, pero paulatina. Esto permitió reducir las pérdidas materiales en una medida importante, al punto de que muchas personas pudieron trasladar todas sus pertenencias a casas vecinas para ser desalojadas de las suyas, que en ocasiones se encontraban en buen estado, pero ubicadas en zonas de alto riesgo.

Las intensas lluvias generaron pérdidas materiales registradas en cifras que, de acuerdo con el Estado, estuvieron cerca de las producidas por la tragedia de Vargas 1999. Sin embargo, a diferencia de lo ocurrido en Vargas en 1999,

donde las personas afectadas componían a todos los estratos sociales, en esta oportunidad los afectados fueron personas provenientes de los sectores populares.

Dado que no fue un suceso inesperado, no se trató de un desastre que cobró un número importante de víctimas. La mayoría de las dolencias estaban asociadas a la pérdida de casas y hogares, de espacio propio y comunitario.

La participación de los organismos gubernamentales y las instituciones públicas involucrados en el apoyo durante la emergencia estuvo fuertemente modulada por el alcance político que tuvo el desastre. Así, las instituciones se involucraron a la situación desde su propia evaluación, bien sea como amenaza u oportunidad política, generando cruces de instrucciones e información, improvisación de mecanismos y espacios, e incluso regulando el discurso de terceras personas que realizaban el proceso de atención (“no digan albergue, en este momento se llama refugios y aunque se sabe que las convenciones explican el uso de las categorías, de cara a lo institucional se le dice refugio” APM<sup>2</sup>).

Quienes participaron de la ayuda en el área social, no lo hicieron de manera coordinada, se limitaban a seguir instrucciones de la institución a la cual pertenecían o a su propia opinión de lo que debía hacerse. Cada quien generó sus propias aproximaciones a la situación y a cuál debía ser su labor, generando un abordaje particular, no integrado y coordinado con otras instituciones.

A diferencia de otras tragedias, ésta afectó únicamente a personas que se encontraban en una situación económica precaria. Como ya se ha dicho éste es un sujeto social situado histórica y culturalmente, y por ello el abordaje que se hiciera a partir de la emergencia debía haber incorporado esta condición a su planificación y desarrollo.

---

<sup>2</sup> APM hace referencia a uno de los informantes. Esta codificación se encuentra descrita en el capítulo IV.

Esta dimensión de sujeto social no fue considerada en los planes y programas de apoyo. Se brindó atención a las personas en tanto que damnificadas, y no en tanto que sujetos sociales, lo que supone la negación de su historia de vida, modos de relación y prácticas colectivas.

Al quedar damnificados, los afectados pasan a vivir en un lugar que no es propio ni ofrece un correlato de su historia, un lugar sobre el que no tienen injerencia ni posibilidad de adueñarse, un lugar de tránsito. Mientras estén en el albergue los damnificados no pueden decidir libremente sus actividades, horarios, comidas, no deciden con quien comparten sus espacios, no pueden irse del lugar. Al mismo tiempo, atienden la promesa de una nueva casa, que se constituye en valor compensatorio de su permanencia en el lugar.

La investigación realizada reconoce esta especificidad del sujeto y del contexto, y se plantea comprender y problematizar el tipo de atención que recibió el sujeto afectado durante la emergencia nacional del 2010. Así, se plantea los siguientes objetivos:

1. Problematicar los procesos de atención psicosocial desplegados en la emergencia nacional 2010, desde la vivencia de los damnificados y de un grupo de prestadores de ayuda.
2. Analizar la emergencia nacional 2010, desde la vivencia del damnificado en tanto sujeto social
3. Visibilizar los procesos comunitarios implicados en la atención psicosocial en emergencias

## CAPÍTULO III

### Marco Metodológico

#### 1. El lugar de la investigación: El Refugio

El refugio<sup>3</sup> donde se realiza la investigación es una edificación ubicada en el sector del este de la ciudad de Caracas. Dentro del edificio se dispusieron 4 de los 6 pisos existentes para dar albergue a las personas damnificadas y tenía la siguiente distribución:

Sótano, planta baja, mezzanina y piso 1. Los encargados del refugio se situaron en el nivel mezzanina y el resto fue destinado a la población afectada. Cada piso disponía de dos baños públicos, uno para hombres y otro para mujeres.

El refugio contaba con 2 baños adicionales, cada uno con cuatro duchas. Además, un depósito desde el cual se distribuían los insumos a la cocina o a las familias. También contaba con un espacio destinado para la atención médica.

Durante nuestra investigación contamos con total acceso a las instalaciones y de la receptividad de los responsables del refugio a quienes conocimos previamente durante actividades de voluntariado

La previa familiarización con el refugio, facilitó el acceso a las personas damnificadas, el conocimiento del entorno, de sus condiciones, el funcionamiento y las actividades de los damnificados en cada una de las habitaciones.

Durante el periodo en que se realiza la investigación habitaban en el refugio 407 personas, distribuidas en 87 familias. Estas personas provenían, en su

---

<sup>3</sup> Es el término utilizado para denominar el albergue que si bien no es el término de más uso extendido y establecido por las organizaciones internacionales, responde a la exigencia del personal encargado del lugar quien suscribía lo tipificado en la Ley de Refugios Dignos aprobada en enero de 2011.

gran mayoría de los barrios de José Félix Rivas, La Alcabala y Terminal de Oriente sector La Cascada de Petare y Caucagüita de la ciudad de Caracas.

Petare es la Capital del Municipio Sucre del estado Miranda. Cuenta con una densidad de población muy alta y sus habitantes se ubican en el nivel socio-económico bajo (Rebotier, 2009 pg. 3).

Caucagüita por su parte, es una parroquia aledaña a Petare, tiene una densidad poblacional elevada y el nivel socioeconómico de sus integrantes bajo (Consejo municipal de derechos del niño y del adolescente municipio Sucre-estado Miranda, 2006).

## **2. Informantes**

Se logró contactar con tres informantes claves por parte de la institución y con doce por parte de los damnificados.

### **2.1. Personas damnificadas**

Fueron entrevistados doce damnificados de ambos sexos, mayoritariamente mujeres pues, las personas de sexo masculino permanecían fuera del albergue (actividades laborales u otras), o bien se negaban a participar respondiendo a las entrevistas.

Las edades de los participantes estaban comprendidas entre los 22 y los 64 años, todos eran provenientes de comunidades de las zonas de Caucagüita y Petare en Caracas y desarrollaban diversas ocupaciones. (Ver tabla 1).

Tabla 1

*Características del grupo de damnificados entrevistados.*

<b>Participante</b>	<b>Entrevistado</b>	<b>Edad</b>	<b>Sexo</b>	<b>Trabajo</b>	<b>Comunidad de Origen</b>
1	DF52 <sup>4</sup>	52	Fem.	Doméstica	José Félix Rivas
2	DF53	53	Fem.	Ayudante en la Cocina	Caucagüita
3	DF27	27	Fem.	Ama de Casa	La Alcabala de Petare
4	DM38	38	Masc.	Contratista de la Construcción	Caucagüita
5	DF32	32	Fem.	Comerciante	Caucagüita
6	DF33	33	Fem.	Desempleada	Caucagüita
7	DF40	40	Fem.	Desempleada	Caucagüita
8	DF37	37	Fem.	Doméstica	Caucagüita
9	DF64	64	Fem.	Comerciante (hace dulces)	Caucagüita
10	DF49	49	Fem.	Vigilancia (24x48 en Negra Hipólita)	Caucagüita
11	DF22	22	Fem.	Desempleada	Caucagüita
12	DM43	43	Masc.	Albañilería	Terminal de Oriente Sector La Cascada

<sup>4</sup>A objeto de preservar el anonimato de las personas entrevistadas, se les identificará a través de un código. D: damnificado, F: femenino y M: masculino. Cifras: edad de la persona en cuestión.

## 2.2. Prestadores de ayuda

Este grupo de entrevistados está constituido por tres profesionales que brindaban atención en el refugio.

El grupo lo conformaron concretamente dos psicólogos, una mujer y un hombre y una trabajadora Social, cada uno representante de una de tres instituciones. Dos de los informantes estuvieron involucrados desde el inicio en la atención en el refugio, mientras que el último de los informantes se incorporó a la labor de la atención aproximadamente dos meses después de iniciada la investigación. (Ver tabla 2)

Tabla 2

*Características del grupo: prestadores de ayuda.*

<b>Código</b>	<b>Profesión</b>
APM <sup>5</sup>	Psicólogo
ATF	Trabajadora Social
APF	Psicóloga

<sup>5</sup>Los integrantes de este grupo se identifican a través del código: A: personal de ayuda, P: Psicología y T: Trabajo Social, M: masculino y F: femenino.

### **3. Instrumentos de Recolección**

Las técnicas de recolección de información utilizadas en esta investigación fueron la entrevista y la observación etnográfica.

#### **3.1. La Entrevista**

La entrevista es una técnica de recolección de información que se define por su flexibilidad y dinamismo. Taylor y Bogdan (1987) sostienen que las entrevistas son encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes que se dirigen hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes con respecto a sus vidas o a acontecimientos particulares. Así, el uso de esta técnica se sostiene sobre la base de las bondades que brinda, al generar una situación similar a una conversación con los informantes, lo que fomenta la apertura de los participantes. Tal como lo explican los autores, “las entrevistas siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas” (Taylor y Bogdan, 1987, pg. 101).

La entrevista permite la manifestación de los elementos de forma espontánea y se guía por un cuestionario flexible, que permite abarcar incluso aquellos temas y aspectos sobre los que el investigador no tiene planeado indagar inicialmente que son incorporados en el curso de la interacción.

Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista... el investigador avanza lentamente (Taylor y Bogdan, 1987, pg. 101).

La entrevista utilizada incluye quince preguntas abiertas (ver anexo 1), que estimulan la expresión de la experiencia de los informantes antes de llegar al refugio y una vez en él.

Debido a las dificultades de los entrevistados para salir del refugio (por temor al robo de sus pertenencias, a la realización del censo de vivienda y trabajo durante su ausencia, etc.), todas las entrevistas salvo una fueron realizadas dentro de sus instalaciones, es de hacer notar que este espacio no reunía las

condiciones óptimas para la realización de dicha actividad (debido al ruido, las distracciones, el solapamiento de actividades, etc.).

Las entrevistas a los damnificados fueron realizadas entre los meses de enero y febrero de 2010. Para este momento las personas damnificadas tenían entre dos y tres meses viviendo en el refugio. Las entrevistas hechas a los prestadores de ayuda fueron realizadas entre finales de febrero y mediados de mayo.

### **3.2. Observación Etnográfica**

Para Mariampolski (1998, c.p. Martín y Vite, 2001, p. 43), la observación etnográfica “resulta un complemento valioso de otras técnicas de análisis cualitativo como grupos focales o entrevistas a profundidad y comparte la visión holística (...) y, la búsqueda de conocimiento en profundidad”.

Martín y Vite (2001) consideran que el trabajo etnográfico consiste en el estudio de un contexto específico, con el fin de conocer y comprender la cultura y la forma de vida de las personas que viven en él. En este sentido, la finalidad de una investigación de esta naturaleza es:

“entender describir e interpretar la complejidad de la institución, personas y conductas que caracterizan el contexto estudiado a través de indagar sobre la vida social del contexto estudiado, a la vez que lo estudia tratando de comprenderlo y explicarlo como una realidad compleja” (Martín y Vite, 2001, p. 43)

Esta aproximación busca acceder a la comprensión del grupo estudiado a través de sus propios modos de vida, por lo que exige al investigador esforzarse por dejar de lado categorías previas de análisis, supuestos y/o teorías al momento de involucrarse en la vida diaria de la comunidad en cuestión (Martín y Vite, 2001 pg. 43).

Si bien en sus inicios la metodología etnográfica implicaba una incursión prolongada dentro del mundo de las personas investigadas, actualmente su uso, cada vez más frecuente y con finalidades cada vez más variadas, ha generado una serie de modificaciones, como por ejemplo que el trabajo de

campo se realice durante períodos más breves o en un nivel de involucramiento menor (Martín y Vite, 2001). De acuerdo con González y Mugnaini (1986, pg. 152), la investigación etnográfica valora más la profundidad con la que se conoce, que la extensión del período de recolección de información.

Durante la observación etnográfica, el investigador lleva dos tipos de registros: uno descriptivo o registro de observación, y otro en el que se reflejen los aspectos más subjetivos y/o reflexivos que surjan por parte del investigador, llamado diario de campo (González y Mugnaini, 1986, pg.152).

De acuerdo con González y Mugnaini (1986, pg. 153), aunque para el registro de observación resulta conveniente desarrollar previamente una serie de aspectos básicos a observar, esto no debe resultar restrictivo a tales cuestiones. Es conveniente estar abierto a cualquier observación que resulte relevante para los objetivos últimos de la investigación realizada. Por otra parte, los autores hacen énfasis en la importancia que tiene el diario de campo, no sólo como herramienta para el posterior análisis, sino también como “práctica cotidiana de objetivación escrita de la subjetividad del observador” (pp. 152-153).

La observación etnográfica de la que se hace uso en esta investigación, se realizó desde el momento mismo en que nos involucramos en el trabajo voluntario en los distintos albergues. Esta herramienta se evidencia como un recurso óptimo para recoger y sistematizar información, pues permite la comprensión de las dinámicas que viven tanto los investigadores, como las personas entrevistadas. Las fechas que comprende la observación etnográfica realizada se ubica entre el 03 de Diciembre de 2010 y el 28 de Febrero de 2011. Dicha observación se registra en diarios de campo que incluyen aspectos descriptivos y subjetivos.

#### **4. Aproximación Analítica**

Las entrevistas realizadas durante el curso de esta investigación fueron transcritas manteniendo una estricta rigurosidad en la conservación de las palabras y expresiones utilizadas inicialmente por los entrevistados. Las pausas realizadas por los participantes en el transcurso de las entrevistas fueron indicadas a través del uso de puntos suspensivos, y el sentido de lo dicho fue transmitido a través del uso común de los signos de puntuación. Este procedimiento se mostró como el más conveniente para abordar la labor, ya que permite preservar el contenido de lo dicho por los entrevistados, foco central de este trabajo.

Una vez transcritos los datos, se procedió a la sistematización y categorización de la información a través del análisis de contenido.

##### *Análisis de Contenido*

Según Berelson, (1954 cp. Bardin, 1986) “el análisis de contenido es una técnica para la descripción objetiva, sistemática, y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación”. Esta técnica permite hacer inferencias al identificar sistemática y objetivamente características específicas de los mensajes que vehiculan significados y significaciones (Bardin, 1986, pg. 13).

Como técnica de investigación el análisis de contenido posibilita al investigador un “acercamiento a lo oculto, lo latente, lo no aparente, lo potencial inédito (no dicho) encerrado en todo mensaje”. (Bardin, 1986, pp. 7). Para la autora, la finalidad de esta técnica es la identificación y explicación de las representaciones cognoscitivas que dan sentido a todo relato comunicativo. Se trata la información contenida, pero no se limita al contenido, sino que se tiene en cuenta al continente. El análisis de contenido es análisis de significados y también de los significantes, implicando a los informantes en su contexto histórico, como es el caso de nuestra investigación.

La descripción objetiva y sistemática de los contenidos de la comunicación, con el fin de ser procesados interpretados, supone un proceso de categorización que se define por la descomposición de dicho contenido. Las categorías deben ser:

*“Homogéneas”*: es decir cada categoría debe corresponder a un tipo de atributo particular. *“Exhaustivas”*: agota la totalidad del texto. *“Exclusivas”*: ningún elemento puede aparecer en distintas categorías. *“Objetivas”*: todos los elementos presentes deben apuntar a lo mismo y, *“adecuadas o pertinentes”*: que responden a los objetivos de la investigación y al contenido (Berelson, 1954 cp. Bardin, 1986 pg. 13)

Este proceso se cumple de dos maneras: a partir del propio material surgen categorías o se establecen a priori y se busca la correspondencia en el contenido. En esta investigación las categorías surgieron de la información obtenida en las entrevistas y la observación participante, las cuales se articulan y problematizan luego con los objetivos planteados. El capítulo que sigue da cuenta del proceso de análisis de contenido realizado a la información recabada en las entrevistas y la observación participante.

## **CAPÍTULO IV**

### **Descripción de los Resultados**

La información ofrecida en el siguiente capítulo se presenta en dos grandes bloques, aquella ofrecida por los afectados y la aportada por los prestadores de ayuda en el albergue.

La información dada por los damnificados nos acerca a los modos de ser de estas personas y cuáles fueron sus vivencias antes, durante y después del desastre. Las personas encargadas de la atención en el refugio acceden a la experiencia desde el espacio laboral o voluntariado, representando a las instituciones que se involucraron en las labores de ayuda humanitaria, lo que nos acerca a la posibilidad de comprender cómo entienden tales instituciones al sujeto objeto de la atención, al proceso de la atención y al rol que desempeñan como prestadores de ayuda.

En ambos casos la información se exhibe en cuatro grandes unidades de tiempo que son: antes del desastre, durante el desastre, en el refugio y después del refugio. Organizar la información de esta manera facilita la visibilización de los cuatro momentos en los que se ven más fuertemente afectados los modos de ser, de estar y de relacionarse de los afectados por la tragedia.

En un primer momento, se pueden ver los modos y costumbres existentes antes de la tragedia, en un segundo momento, se visibiliza la ruptura con esos modos de vida, en el tercer momento, refiere la construcción de nuevos y temporales modos de vida, y finalmente, en el cuarto momento, la proyección de lo que esperan sean los modos permanentes luego de la salida del refugio.

La tabla 3 recoge las categorías derivadas de las entrevistas realizadas a los damnificados:

## Entrevistas a los damnificados.

Unidad Temática	Tema Central	Unidad Descriptiva
Antes del Desastre	La familia	Estructura familiar Relación entre los miembros de la familia
	La comunidad	Sectores Relación con los vecinos
	Rutina diaria	Trabajo Hijos Casa
	Relación con el Sistema Educativo	Nivel educativo de los participantes Nivel educativo de los hijos de los participantes
	El rancho	Limitaciones económicas Necesidad de independencia La casa posible Apego con el rancho Percepción del riesgo
El Desastre	Desalojo y reubicación	Lluvias constantes Daños
	Salida del barrio	Notificación del riesgo Desalojo Llegada al refugio
	Ruptura con el barrio	Desestructuración familiar Desestructuración comunitaria Pérdidas
	Reacciones emocionales ante el desastre	Ante la situación vivida Ante la respuesta institucional
El Refugio	Damnificado	¿Qué es ser damnificado? ¿Cómo perciben otros a los damnificados? Aspiraciones de los damnificados Esperanza
	Vida en el refugio	Ruptura de las costumbres Vida cotidiana en el refugio Nuevas relaciones
	Organización del refugio	Coordinación del refugio Apoyo de otras instituciones Responsabilidades de los damnificados
	La atención del refugio	
Después del refugio	La nueva vivienda	Asignación de las primeras familias

Tabla 3. *Análisis de las entrevistas a los damnificados.*

## **1. Antes del Desastre**

Las personas que fueron afectadas por el desastre nacional de Diciembre 2010 tenían antes de dicho suceso, una historia y unos modos de vida particulares. Si deseamos acceder a la comprensión del sujeto que fue víctima de este desastre es necesario aproximarse a quiénes eran y cómo vivían estas personas, cómo estaban conformadas sus familias y las relaciones con sus vecinos y comunidad, se requiere conocer su quehacer cotidiano, ámbito laboral y educativo antes de confrontar la tragedia.

Si queremos aproximarnos a la vivencia de su pérdida, no sólo hemos de preguntarnos por la comunidad en que vivían, debemos entender también en dónde vivían y por qué, y cómo se sentían en relación a esas viviendas que perdieron.

Las siguientes categorías describen pues, a ese sujeto social que fue víctima de la emergencia en cuestión.

### **1.1. La familia**

Uno de los aspectos más relevantes para llegar a conocer a las personas que fueron víctimas de este desastre es la familia con la que vivían y de la cual formaban parte. Para ello es necesario conocer cómo se estructuraba dicha familia, quiénes eran sus integrantes y cómo interactuaban entre ellos.

A continuación se describen pues las características de las familias de los entrevistados, así como la forma en que dichas familias están constituidas y las relaciones existentes entre sus miembros.

#### **1.1.1. Estructura familiar**

Entre los entrevistados había personas que vivían en pareja y personas que no tenían pareja. Casi todas las mujeres tienen hijos, salvo una de ellas, que está embarazada del primero. Por su parte, de los hombres entrevistados uno tenía

dos hijos que vivían con él y el otro no compartió detalles acerca de su familia, aunque sí dijo que ésta vivía fuera de Caracas.

Quienes tienen hijos o hijas de poca edad vivían con ellos en casa y, si se trataba de hijos de más edad, por lo general al menos uno de ellos seguía viviendo en la casa materna, a veces con sus propios hijos. Así por ejemplo, el hombre que vivía con sus hijos también compartía su casa con su madre, y una de las mujeres entrevistadas compartía casa con uno de sus hijos y con los hijos de él.

Mi esposo está aquí conmigo, el esposo de ella está pero está trabajando DF32

O bueno nunca lo he sido porque yo he sido sola madre soltera y bueno los críe a ellos dos DF64

[¿Y con quien vivías, tienes esposa tienes hijos?] Con mi mamá y mis dos hijos, sí porque yo soy soltero o sea mi carga familiar son mis dos hijos y mi mamá DM43

Bueno mi hijo vivía conmigo en mi casita, él tiene dos niños DF64

### **1.1.2. Relación entre los miembros de la familia**

En el caso de las personas solteras, la relación de las mujeres entrevistadas con la familia de su ex-pareja era distante y, a veces conflictiva, mientras los hombres en tales circunstancias no hicieron mención de la existencia o no de relación previa alguna.

Aún en los casos en que los hijos se han independizado, es común que sigan frecuentando y apoyando económicamente a sus madres, así como también lo es que las madres sigan vigilantes de su bienestar y partícipes en sus decisiones de vida.

Los hijos pequeños viven con ambos padres o, en su defecto, con sus madres. Esto salvo en un caso en el que los niños pequeños vivían con el padre, y éste con su propia madre.

Yo tengo mi suegra y esa broma, pero no... nosotras somos por ratico. DF37

Y gracias al señor ellos [mis hijos] me ayudan están pendiente mío  
DF64

Y yo le digo a él bueno que... si no quiere estar metido aquí que se  
vaya pa' donde mi mamá mientras tanto que yo... consigamos casa  
donde estar... (...) yo no quiero que él viva con esa señora, pero si él  
quiere yo no puedo hacer nada (...) DF53

## **1.2. La Comunidad**

Otro aspecto fundamental en el camino a conocer a estas personas es la manera en que convivían dentro de su comunidad. Para ello es necesario comprender cómo se conformaba dicha comunidad y cómo la vivían sus miembros, más allá de las normativas geográficas y urbanas. Además, es necesario conocer también la forma en que se relacionaban los integrantes de dicha comunidad, a quiénes consideraban sus vecinos y cómo se trababan con ellos.

A continuación, se describen los vínculos existentes entre los miembros de las comunidades en las que vivían los afectados previa la ocurrencia del desastre, así como la forma en que se relacionaban en su vida cotidiana.

### **1.2.1. Sectores**

A partir de las entrevistas fue posible comprender la estructura del barrio del que provenían los afectados. En este sentido, los barrios en los que vivían abarcan varias comunidades, ubicadas a su vez en varios sectores, que pueden conformarse por espacios muy pequeños y separados entre sí por fronteras que, si bien son físicamente inexistentes, simbólicamente son muy fuertes.

Todos los entrevistados pertenecen a barrios de Petare y Caucagüita, en Caracas. No obstante, esto no implica que tuviesen una vida en común. Las personas que consideraban como vecinos no eran los habitantes del mismo barrio, sino a los habitantes de su mismo sector, tal como podemos ver en los relatos siguientes:

Bueno lo que pasó es llovió como unos 10 días seguidos por allá y se deslizó el cerro y fueron afectadas como yo diría unas 400 o 500 personas allí en mi sector DM43

Unos que son como del mismo sector pero más abajo, y que yo los conocí fue aquí DF53

### **1.2.2. Relación con los vecinos**

En este sentido, las personas mantenían con sus vecinos una relación de camaradería y apoyo. En su comunidad, acostumbraban abordar la construcción, reparación y/o modificación de sus viviendas y de los espacios comunes como una actividad colectiva, tal como podemos ver en el siguiente relato:

Nosotros mismos entre semanas íbamos sacando porque ósea la salida hacia la playa se nos trancó, se nos trancó de la tierra, pero eso fue hace como 2 o tres años más o menos DF52

Los afectados mantienen contacto con los vecinos del sector que por alguna razón no salieron de la comunidad, quienes les mantienen al tanto de algunas cosas que suceden en el barrio:

Y... yo no lo estoy viendo, sino que los que están por allá me dicen... que cuando pelean la suegra se mete y que... que lo iba a matar con un martillo... pero si no es un señor que está ahí y que le grita martillo, me le da al muchacho DF53

En algunos casos los vecinos que se quedaron en la comunidad, guardaban en sus casas las pertenencias de aquellos que se trasladaron a los refugios:

Gente que tenía sus corotos por lo menos fueron asegurando sus pertenencias en otras casas. En casa de un vecino, familiar, y así fue que les guardaron sus cosas...DF22

### **1.3. Rutina diaria**

Los dos escenarios en los que se desarrollaba el día a día de las personas entrevistadas eran la casa y el trabajo. A continuación se describe cómo cada uno de estos factores incide en la rutina cotidiana de las personas entrevistadas.

### 1.3.1. Trabajo

Antes de sucedido el desastre, las personas desempeñaban labores de distinta naturaleza o, en el caso de las mujeres con pareja, realizaban labores de amas de casa mientras los maridos salían a trabajar en la calle.

La mayoría de los trabajos que realizaban los entrevistados no implicaban la inclusión en una nómina, ni la obtención de beneficios por parte del trabajador. En todos los casos, los trabajos suponían un bajo ingreso salarial.

En este sentido, las mujeres realizaban labores de doméstica (trabajando por días), comerciantes (de manera independiente o como empleada en una tienda) y vigilancia (con jornadas de 24 horas y descanso de 48 horas entre cada turno). Los hombres por su parte desarrollaban labores vinculadas al área de la construcción, generalmente en obras que contratan a su personal diariamente y sólo para esa jornada o contratados en obras que se estaban desarrollando en su propia comunidad.

Amas de casa, si mientras los esposos de uno trabajan DF33

Ayudaba en la cocina haciendo... este... o sea, empanadas, arepas, ayudaba en... la cocina DF53

Ahora último me estaba ayudando vendiendo zapatos Femini para hacerme mi mercado, mi comida, pagar deudas que tenía, la luz, el agua DF27

Yo he trabajado siempre de doméstica DF37

Yo trabajo seguridad, trabajo 24 por 48... DF49

Albañilería, esas cosas no tengo un trabajo... no tengo como una meta fija, lo que esté en el momento.... Plomería, electricidad, albañilería DM43

Por otra parte, algunos de los entrevistados estaban desempleados para el momento de ocurrida la tragedia, si bien referían haber trabajado con anterioridad:

No bueno, yo no estaba trabajando, estaba desempleada DF21

(¿En que trabajaban antes de venir para acá?) Yo no trabajaba.  
P1011

Cuando los hombres entrevistados hablaron de su rutina diaria, lo hicieron refiriéndose a su jornada laboral y describiendo poco el ambiente familiar en que vivían. Uno de los relatos señala:

Allá por lo menos los vecinos míos era que me mandaban a construir sus cosas [refiriéndose a su trabajo de albañilería] DM43

Las mujeres que trabajaban mantenían una rutina muy vinculada a los requerimientos de sus trabajos y se levantaban a la hora necesaria para trabajar (si debían hacerlo ese día), o más tarde si requerían descanso por su jornada laboral:

Pasaba todo el día ahí... me iba pal' trabajo... porque yo trabajaba en la noche... yo entraba a las dos de la tarde y salía a las diez de la noche DF53

### **1.3.2. Hijos**

Las mujeres que tenían niños pequeños mantenían una rutina que giraba en torno a las necesidades de sus hijos, lo que básicamente implicaba levantarse temprano para alimentarlos, vestirlos y mandarlos al colegio. Ejemplo de ello se ve en los siguientes relatos:

Porque la niña estudia en la mañana, tengo que pararme todos los días a las 5:30 de la mañana pa' mandarla a ella al colegio DF27

Bueno, un día en la casa normal, vestía los niños, los llevaba pal' colegio, DF22

### **1.3.3. Casa**

Tanto las mujeres que trabajaban como las que se dedicaban por completo a ser amas de casa realizaban labores domésticas, y bien descansaban o dormían durante el tiempo en que estaban en casa.

Bueno, un día normal yo lavaba la casa, limpiaba, cocinaba, si me tocaba lavar, planchaba, descansaba, DF49

Limpiaba, dormía... DF22

## **1.4. Relación con el Sistema Educativo**

La relación de los entrevistados con el sistema educativo es importante, no sólo para conocer un poco más acerca de la historia de las personas afectadas, sino porque la institución que sirve de refugio a este grupo de personas, es una institución educativa, lo que podría o no modular su interacción con los afectados o los recursos que les ofrece. A continuación, se describen los aspectos relativos a la participación o no de los individuos entrevistados con el sistema educativo.

### **1.4.1. Nivel educativo de los participantes**

El nivel educativo de los participantes varía. Unos pocos estaban integrados a las misiones u otros sistemas de educación alternativos, más la mayoría no estaba estudiando. Así, vemos:

Estoy estudiando en la misión... este como se llama Ribas no... estoy estudiando... estoy terminando el 6to grado (...) Si, yo lo estoy repitiendo porque ya yo lo había hecho en Maracaibo DF64

Yo no, estudiaba en Caucagüita DF33

Yo tengo 4to año de bachillerato DF33

### **1.4.2. Nivel educativo de los hijos de los participantes**

Todos los entrevistados que tienen hijos o hijas dijeron que los mismos estaban estudiando y en su mayoría están integrados al sistema formal.

Porque la niña estudia en la mañana, tengo que pararme todos los días a las 5:30 de la mañana pa' mandarla a ella al colegio DF27

Mi hijo estudia en Fuerte Tiuna DF52

El último, él tiene 16 años... Va a estudiar... y que los científicos del mar o algo así DF53

Por lo menos los míos están estudiando DF33

Él va a entrar ya a la universidad DF53

## **1.5. El rancho**

Una de las cosas que caracteriza a este desastre es la pérdida de la vivienda de los afectados. Por ello, y por el significado que pueda tener para una persona su casa, es de vital importancia tocar este tema con las personas entrevistadas.

Las siguientes categorías dan cuenta de la relación de los entrevistados con sus viviendas y las problemáticas que les conciernen.

### **1.5.1. Limitaciones económicas**

Como ya se ha dicho, los ingresos que perciben los afectados a través de su quehacer laboral resultan insuficientes, tanto para adquirir una vivienda (o un terreno), como para cubrir sus necesidades básicas, más el pago de un alquiler:

Pero qué hace uno, yo no tengo posibilidad de comprar una casa  
DF33

Porque yo he conocido bastante gente que vive arrimada, alquilado, y cuando viene el mes a pagar la... la fecha, están como locos porque no tienen o no... no le alcanza, o...DF22

### **1.5.2. Necesidad de independencia**

Durante las entrevistas, las personas damnificadas mencionaron esta tercera opción habitacional, que tampoco es aceptable para ellos. Tal es el caso de lo que ellos llaman: el vivir arrimado, que implica vivir en la casa de algún familiar o amigo.

Vivir arrimado no es una alternativa, pues estas personas ya han desarrollado sus propias rutinas y normas de vida, y no están dispuestas a sacrificar lo que consideran una parte importante de su independencia o a rendirle cuentas a otra persona. Estos relatos recogen estas posiciones:

No quiero ser carga para los demás DF64

No va a ir a vivir... arrimao' porque... vivir alquilado es gastar real, vivir arrimao', es terrible, porque tienes que estar... aguantándole la cara a la señora donde vives o... esas cosas...DF22

Porque después uno se pone... el primer día uno no estorba, el segundo, pero el tercer día estorba, tu sabes que es así DF53

### **1.5.3. La casa posible**

De acuerdo con las personas entrevistadas, la única alternativa de vivienda que les resulta viable es la autoconstrucción en donde consigan terreno disponible. Gran parte de ellos construyó así su vivienda, y los que pudieron comprarla, la adquirieron de alguien que la construyó así en su momento.

De esta manera, estas personas optan por buscar un terreno en el cual ir construyendo su casa, en un proceso que se va sucediendo conforme sus ingresos se lo van permitiendo.

Eso lo más típico que la gente empieza es a buscar un terreno y... y ya DF49

Pero bueno, como no hay solución, tu sabes que uno ya hace como diez años, entonces uno poco a poco ha ido haciendo... terminando de hacer la casita, pero... DF49

Que de repente ahí estás en tu casa y tú haces ahí lo que tú quieras no tienes que estar viéndole la cara a nadie, no tienes que estar preocupado pa' pagar el mes DF22

### **1.5.4. Apego con el rancho**

Muchos de los afectados expresaban la existencia de un fuerte vínculo afectivo con sus viviendas, producto del trabajo y esfuerzo invertidos para construirlos. Así, lo expresan:

Bueno en realidad el barrio se estaba formando nuevo y todo el mundo estaba animado en construir su vivienda y esa cosa DM43

Está bien que mi casa era un rancho, pero era el rancho de uno, como a mí me gustaba DM38

Barato pero era construida, eh eh era construida... este me gustaba porque estaba construida de madera y estaba bien talladita DF64

### 1.5.5. Percepción del riesgo

La mayoría de las personas damnificadas tenían presente el desastre de Vargas, y hablaban la situación de riesgo que implicaba una emergencia. Por otra parte, algunas de ellas habían confrontado eventos de riesgo vinculados a sus viviendas. Una de las personas entrevistadas ya había permanecido en un refugio debido a la pérdida de su antigua vivienda en el desastre ocurrido en el año 2005. Otra conocía a alguien cuyo rancho se había caído por las lluvias y una más a quien Protección Civil le había dicho con anterioridad que estaba viviendo en una zona de riesgo y que no debía seguir construyendo allí. Todas estas experiencias se reflejan en los siguientes relatos:

Después que pasó lo de La Guaira fue es que empezaron las preocupaciones DF52

También que se le cayó el rancho pero ahí lo volvieron a pará' y están viviendo ahí DF53

Pero yo en si veía como que el cerro es muy inclinado y decía cónchale éste como que algún día se puede deslizar y efectivamente se deslizó DM43

Yo vivía en Campitos hace cinco años [hasta que se cayó], y ahí donde estaba tenía tres años viviendo DF27

Ya Protección Civil nos había dado unos certificados de alto riesgo y nos habían dicho que no siguiéramos construyendo DF49

A pesar de ello, ninguna de las personas entrevistadas abandonó la zona ante la inminencia de algún peligro por desastre natural. Todas siguieron viviendo en los sectores mencionados, construyendo sus viviendas y reparando los destrozos de los incidentes previos al desastre de diciembre de 2010. De tal manera, decían:

Inesperada [la tragedia], mira que yo acababa (...) si lo acababa de comprar hace como unos seis meses (el rancho) DF64

[¿La zona donde ustedes vivían era una zona de riesgo de la que ustedes ya sabían?] Bueno yo no lo sabía DF32

## 2. El Desastre

Frente al desastre de diciembre 2010, los entrevistados debieron hacer frente al deterioro o pérdida de sus viviendas, a la caída de casas cercanas y se

vieron forzados a dejar su comunidad, en la que hasta entonces habían compartido con familiares y vecinos.

Las categorías que a continuación se presentan describen la vivencia del desastre en las personas entrevistadas. Refieren cómo fue para ellos la salida de sus casas y los sentimientos que esto les generó. Incluye además la participación de distintas instituciones, que se abocaron al trabajo durante este primer período de atención del desastre.

## **2.1. Desalojo y reubicación**

### **2.1.1. Lluvias constantes**

Las personas afectadas describen las lluvias como el factor detonante de la emergencia. La fecha de ocurrencia del desastre se ubica entre el 27 de noviembre y el 3 de diciembre del año 2010. Las lluvias durante muchos días continuos afectaron el terreno en el que estaban construidas las casas y bloques de las zonas en que vivían los entrevistados, provocando desplazamientos de las viviendas:

Bueno este, en fin de mes parece que era 27 de noviembre DF64

Entonces ehh... eso fue el 2 de Diciembre DF49

Este... empezó a llover en fin de mes y llovía mucho y no paraba el agua DF64

Bueno lo que pasó es que llovió como unos 10 días seguidos por allá y se deslizó el cerro DM43

Se me cayó la casa por las lluvias DM38

### **2.1.2. Daños**

Por la afectación del terreno, algunas de las paredes se resquebrajaron y/o cayeron. Bloques y casas completas se ladearon o derrumbaron.

Las casas que permanecían en pie tuvieron que ser desalojadas debido al riesgo inminente de que la estructura cediera, riesgo evidente en el derrumbe de viviendas vecinas:

Y fueron afectadas como yo diría unas 400 o 500 personas allí en mi sector DM43

Mi casa estaba de alto riesgo DF37

No se cayó pero si se cuarteó la placa DF32

Yo había sacado el último cuarto, que fue el que se fue un pedazo del piso, y había sacado todo eso hacia delante DF49

## **2.2. Salida del barrio**

Las siguientes categorías describen la vivencia de algunas personas, desde el momento en que pasan a ser institucionalmente damnificadas hasta que son asignadas al refugio en el que se realizó este trabajo.

### **2.2.1. Notificación del riesgo**

Ante la situación generada por la emergencia, instituciones se involucran en el manejo del desastre y atención de las personas afectadas.

Las instituciones involucradas en la atención primaria fueron: Protección Civil, Consejos Comunales de las distintas comunidades afectadas y Bomberos. Éstas realizaron labores de diagnóstico durante visitas a las comunidades:

Creo que fue 3 de diciembre fue que este... fue Defensa Civil para allá DF52

(¿Y cómo fue que les dijeron para venirse?) Los Bomberos DF37

(¿Quién les dijo para salir de allá?) Los Concejos Comunales DF49

Eso fue lo que nos dijo Defensa Civil, que estamos en alto riesgo y no podemos estar allí DF52

Sonó, y nos dijeron que desalojáramos que en cualquier momento se podía caer DF32

### **2.2.2. Desalojo**

Luego de realizar la evaluación de los riesgos y pérdidas generadas por el desastre, se procedió a la evacuación o no de las viviendas según fuese necesario y a facilitar los recursos para la salida de las personas de las casas.

Y bueno ya nos mandó a, a, a salir las dos habitaciones que estaban en la parte final las mandó a desocupar que desocupáramos y saliéramos DF52

Y luego la encargada de las infraestructuras y todo eso volvieron allá pa' que vieran mi casa y vieron la situación DF52

Y bueno nos sacaron de allí la defensa civil todos los cuerpos llegaron DF64

El traslado de los afectados, se hizo mediante carros y/o autobuses por grupos de familias, las cuales fueron llevadas a un mismo refugio con personas del mismo barrio, no necesariamente vecinos del mismo sector.

Entonces este eh se llevaron a las primeras familias DF52

Y bueno nos sacaron de allí la defensa civil todos los cuerpos llegaron DF64

A la hora del té, todo el mundo se fue. Trajeron carros, móntense que nos vamos. Y más o menos eso fue. DF22

La lentitud, dificultad y/o ausencia de respuesta institucional ante algunos casos impulsó a algunas personas a buscar un refugio por iniciativa propia, o bien a regresar a su vivienda durante algún tiempo. El testimonio de una de las afectadas recoge el carácter reincidente de la problemática:

Bueno yo estoy aquí porque... se me cayó mi casa, hace 5 años, estoy esperando una casa por el gobierno hace cinco años, perdí mis papeles, y ahora último bueno, también me pasó lo mismo (...) [¿Y cuando se te cayó la casa antes donde vivías? ¿Ahí mismo en Petare?] Sí, ahí mismo en Petare, en la Guardia, en la Alcabala DF52

### **2.2.3. Llegada al refugio**

En cuanto a los refugios a los que llegaron, el grupo que fue trasladado de forma organizada desde su comunidad fue llevado a un colegio de la misma zona que hizo las funciones de refugio temporal, pero al siguiente día debieron movilizarse a otro espacio, ya que el lugar se encontraba en proceso de demolición y no contaba con las condiciones mínimas para ser habitable. Ante esta situación, y una vez comenzado el proceso de habilitación de nuevas instituciones educativas como refugios, se inició el traslado de este grupo de personas a la sede de una de estas instituciones:

Entonces los fueron sacando, los llevaron para el colegio, la primera noche (...) [pero] no estaban las medidas, no habían las medidas aptas para... para estar allí DF49

Y... nos llevaron para un colegio cerca (...) Pero el colegio como era viejo, y era un colegio que ya lo estaban tumbando porque habían hecho un colegio nuevo, estaba... mmm deteriorado, estaba horrible, y no era... no estaba habitable DF22

Y entonces sí nos dijeron: no, nos van a pasar para [el refugio actual]. Pero yo ya había venido para acá y yo ya sabía cómo era esto, entonces yo les dije (...) mira, vámonos porque allá eso está bien, eso... estamos mejor que aquí, y hay baños, y todas las comodidades son mejor. Y, y... muchas personas no querían, y que bueno, si vamos y miramos y vemos que no... no... son las instalaciones dentro de lo que nos gustan nos metemos en el mismo autobús... DF22

## **2.3. Ruptura con el barrio**

Al verse forzadas a dejar sus lugares de vida e irse a vivir en un refugio, las personas afectadas por el desastre rompieron sus vínculos con los vecinos y su comunidad. Aunado a esto, no necesariamente todos los miembros de una familia se desplazan al refugio, y en el caso de que todos lo hiciesen, el hecho mismo de tener que irse de sus casas, supone una experiencia de mucho impacto. Las categorías siguientes describen este nivel de impacto.

### **2.3.1. Desestructuración familiar**

Como ya se dijo, muchos grupos familiares se vieron separados con el traslado a los refugios. Esto se produjo porque algunos de los familiares se quedaron velando por la casa y las pertenencias familiares, mientras otros iban al refugio, o porque en algunos casos, parte de los integrantes del núcleo familiar no quisieron quedarse en el refugio, y se fueron a casa de algún familiar o amigo.

Es importante destacar la exigencia de que al menos uno de los miembros de la familia se quedara en el refugio, pues sólo así la familia ingresaría al censo de asignación de viviendas. Los relatos siguientes muestran este periplo:

Mis hijos uno está en casa de la suegra, el otro fue pa' donde mi mamá, que está en Colombia se fue en diciembre y no ha venido y el otro se fue pa' donde la suegra DF53

El uno está por allá por Quinta Crespo, pa'lla donde el padrino, se fue donde padrino DF53

Porque por más que sea esto no compone un hogar porque esto es una emergenciaDM43

### **2.3.2. Desestructuración comunitaria**

El desastre generó un trastorno de las redes socio-afectivas al provocar una ruptura con la comunidad de origen. Si bien la organización durante el traslado, ofreció refugio a personas de una misma comunidad, no se logró la distribución por sector. Por ello muy pocos cuartos eran habitados por personas conocidas entre sí.

(¿No conoce a nadie que... de cuando vivía allá en Caucaçüita?) No. DF53

Unos que son como del mismo sector pero más abajo, y que yo los conocí fue aquí DF53

En el caso de los vecinos que se quedaron en la comunidad de origen, los afectados los frecuentaban cuando visitaban sus viviendas, generalmente los fines de semana.

### **2.3.3. Pérdidas**

En cuanto a las experiencias de pérdida que sintieron los damnificados a raíz del desastre, una de las características específicas de este desastre, al menos en la zona metropolitana, fue la escasa pérdida de vidas, por lo que la mayoría de las pérdidas de los damnificados se dieron a nivel material y afectivo, pues hubo pocas pérdidas humanas.

Las personas refieren importantes pérdidas materiales y simbólicas:

Como te dije [...] la casa de uno están las cosas como a uno le gusta DM38

Esa casa era de mi trabajo, yo la fui haciendo como a mí me gustaba DM38

Y sabe Dios que cuando uno está acostumbrado de su casa y tener que salir de repente... DF64

Bueno no voy a decirte que me siento bien, porque uno se siente bien cuando está en la intimidad de su hogar DM43

## **2.4. Reacciones emocionales ante el desastre**

Enfrentarse a una situación de desastre genera una serie de reacciones emocionales vinculadas no sólo a la vivencia misma del desastre, sino a la vivencia de sus consecuencias a corto, mediano y largo plazo. Las siguientes categorías describen las reacciones afectivas a las que se enfrentaron las personas entrevistadas.

### **2.4.1. Ante la situación vivida**

Para muchos de los afectados, el desastre generó mucha confusión, miedo e incertidumbre.

Se describe la experiencia como traumática y dolorosa al constatar la desaparición de sus viviendas, objetos y bienes, e incluso sus mascotas.

Y bueno entonces empezó mi... mi, mi inquietud mi preocupación DF52

Jejeje. Sí. Sí tenía porque... o sea, no tenía pa' donde llevar mis corotos ni nada DF49

Bueno, en el caso mío no... bueno, no fue angustia porque no podía entrar pa' la casa (...) No podía entrar más. Más bien tenía mucho miedo de entrar DF49

Por eso porque me dio miedo DF53

Bueno mira que te puedo decir, esto es horrible, uno agarra trauma psicológico no quería comer, yo no quería nada DF27

Esto es un golpe duro [...] muy duro de verdad DM38

Bueno al principio, jeje, fue un poco duro DF49

Y bueno sucedió lo que tenía que suceder DF64

### **2.4.2. Ante la respuesta institucional**

Los entrevistados refieren molestia por la ineficiencia o demora de la acción institucional.

Me molesté, me molesté con ellos DF52

O sea me moleste de verdad porque me pareció una falta de respeto, una burla DF52

Y bueno allá... arriesgada porque en verdad ya Defensa Civil nos había mandado a desocupar, DF52

### **3. El Refugio**

Una vez en el refugio las personas afectadas por el desastre deben hacer frente a su nueva situación. En primer lugar, a raíz de la pérdida de la casa (física o simbólica, como es en el caso de quienes aún tienen su casa pero están en zonas de riesgo y no pueden vivir en ellas), pasan a estar damnificados, lo que conlleva una serie de consecuencias tanto a nivel personal como social. Por otro lado, pasan a formar parte de un colectivo, con necesidades y vivencias en común, a quienes las distintas instituciones se dirigen como un todo.

El hecho de vivir en un refugio implica una serie de cambios en sus rutinas de vida, y un sistema organizativo impuesto por las personas que tienen a cargo el funcionamiento del refugio.

Las categorías que se presentan a continuación describen este nuevo modo de vida impuesto por las circunstancias y la manera en que las instituciones encargadas asumen la atención de los damnificados.

#### **3.1. Damnificado:**

Por el hecho de estar damnificadas, las personas afectadas por el desastre comparten una serie de elementos comunes, el primero de los cuales es la etiqueta misma de Damnificado. Por ello, uno de los elementos a explorar fue la condición de damnificados, la percepción de los damnificados que tienen las personas que establecen vínculos con ellos.

Las categorías que a continuación se presentan dan cuenta de estos aspectos.

### 3.1.1. ¿Qué es ser damnificado?

La condición de damnificado refiere como elemento central la pérdida de viviendas, bien por su pérdida definitiva o porque ya no se puede vivir en ella por el riesgo que implica. El damnificado es una persona que perdió el hogar donde vivió en el pasado a causa de un desastre natural y no tiene hogar propio en donde vivir en el presente.

Las personas afectadas no se perciben a sí mismas como víctimas de nada ni de nadie, sino como un grupo de gente al que le tocó vivir esta situación, tal como se expresa en las siguientes afirmaciones:

Es una persona que haya tenido su casa y que por la lluvia se le haya caído DM38

Por un desastre natural como el que a nosotros nos pasó (...) La única manera de ser damnificado es así DF33

No puedo decirte que yo soy la víctima, porque no le dio la gana de caérseme mi casa, yo no soy la víctima, eso no es así. DF27

¿Víctima en qué sentido? ¿La víctima de la sociedad?, no. No, yo no me siento víctima ni creo que yo sea víctima de nada. DF37

La referencia a la vivencia en un espacio que no es su casa es permanente en los testimonios de los entrevistados:

Qué les podría yo contestarles... vivir. Vivir como si estuviéramos cada quien en su casa. DF37

Yo le diría que vivimos como... normal. Pero... como decirte... Yo le diría que se vive como si estuviéramos en la calle. Estuviéramos en nuestra casa. La cuestión es que el cuarto que nos toca, una sola casa para seis familias. ¿Ves?, y que... tenemos que vivirlo, que más. DF37

### 3.1.2. ¿Cómo perciben otros a los damnificados?

En cuanto a la forma en que son percibidos por las otras personas, algunos refieren que los culpan de vivir en los ranchos, que sus jefes pensaban sustituirlos por otros empleados ya que no estaban seguros que les iban a permitir salir del refugio. Algunos entrevistados perciben la compasión hacia ellos, o la culpabilización del hecho de que están “sin hacer nada mientras el

gobierno los mantiene”. Como sea, admiten que tales acusaciones deben ser ciertas en algunos casos, pero ninguno de ellos se identifica con ellas:

Ah... bueno, hay algunas personas que dicen... que por qué esa gente nos pusieron ranchos en los cerros... DF22

Bueno, al menos la gente que yo conozco, ellos... Donde yo trabajaba (...) pensaban de que estar en un refugio era como estar en la cárcel (...) Y Yo: ni que tuviéramos epidemia, ni que tuviéramos una enfermedad venérea así que cónchale, que no pudiéramos salir al mundo DF37

Yo también a veces escucho los comentarios, jeje (...) Aunque pasa, hay veces que así pasa... que en verdad no están damnificados, en verdad no necesitan, tienen sus casas y... y por adquirir otra vivienda, nos hemos ido de las casas (...) DF49

### **3.1.3. Aspiraciones de los damnificados**

Las personas damnificadas pidieron tomar en cuenta las necesidades de los más afectados por el desastre, a fin de orientar las acciones en su beneficio. Destacaron la importancia de la atención a los niños.

Porque son muchos casos, hay muchas situaciones, no somos nosotros no más, son muchas personas que han perdido sus cosas y hasta la vida DF64

Y me voy a meter ahí, voy a venir pa' otra casa, después la alquilo, la vendo, y entonces si... DF49

Porque hay muchas familias que si en verdad... eh tienen como resolver su propio problema pero hay otras que no tienen ni siquiera para resolver lo básico DM43

Aquí hay bastantes mujeres con... con niños, hay embarazadas DF53

Se destaca así mismo el valor de las casas que se les otorga y el esfuerzo del Estado en designarles una vivienda.

Bueno, porque es que... somos... son reales que saca el Estado. Son reales que saca el Estado y me parece importante porque... cada quien tiene que... DF49

Si no valoran pues, las cosas. No valoran. Yo pienso que... Yo por lo menos no... (...) Eso es importante porque la gente piensa que todo... o sea,... que todo es regalado DF49

La mayoría de los entrevistados manifestó como aspiración principal la asignación de su nueva vivienda, con requisitos básicos de comodidad e higiene. Algunos de ellos, esperaban prontitud en el proceso de asignación.

Eso es lo que yo quisiera, que se apuraran más (...) O sea, yo no digo que al instante, ¿no?, pero que cónchale, aunque sea un mes más que nos dejen que: a no sí bueno, que un mes más va pa' su casa. Que no estemos mucho tiempo DF37

Que hagan un plan de vivienda bien, una organización bien como... de cuatro, cinco pisos que... que no tengan que estar poniendo ascensor (...) Con todo, escuelas, todo... este... tratar de mejorar la forma de vida... de las personas... que también van... eso también va de acuerdo en... en ambiente en que... que tu vivas... y que... y que cada quien pague sus casas DF49

Por otra parte, un grupo de damnificados deseaba alcanzar estabilidad laboral, y de ser posible, que en el refugio le ayudasen a encontrar trabajo. Una de las personas afectadas deseaba poder mantener su rutina y su ritmo de vida, mientras que un par de personas deseaban que el proceso de asignación de viviendas se diera a través de un estudio socioeconómico en el que las personas cancelaran una cuota justa acorde a sus ingresos, mostrándose en desacuerdo con la asignación gratuita de viviendas. Finalmente, algunos entrevistados deseaban que las nuevas viviendas se construyesen con base en un plan de desarrollo habitacional orientado al bienestar de quienes habiten en él y que se considerase igualmente la autoconstrucción.

Bueno mira sí, yo quisiera tener algo, una cosa de que yo vivir DF64

Bueno, que fuera... que fuera... que fuera la vivienda, por lo menos... como en Colombia, que hacen un plan de vivienda de autoconstrucción (...) Y a cada quien le asignan su vivienda pero le hacen su... socioeconómico, de acuerdo a su... a su sueldo, a sus cosas, este... DF49

(¿Que sientes tú que necesitas, aparte de tu vivienda, para tener una vida normal?) Bueno una estabilidad laboral DM43

#### **3.1.4. Esperanza**

Los damnificados compartían la esperanza de que su situación habitacional al mejoraría significativamente en un breve período de tiempo gracias al apoyo del Estado. Todas las personas damnificadas manifestaban estar a la espera de una vivienda que les sería asignada y permitiría poner fin su paso por el refugio.

Todos queremos también que nos... nos den su vivienda... DF53

Sí. Sí. Sí. Sí, Sí vienen [las viviendas]. Yo creo que sí, si hay. DF37

Esa es la esperanza y creo que es la esperanza de todos, pienso yo  
DF52

La expectativa de cuanto tendrían que esperar para obtener dicha vivienda cambiaba dependiendo de la persona entrevistada. El período cubría de un año a un año y medio aproximadamente. A este respecto comentaron que se están llevando a cabo múltiples iniciativas de construcción de viviendas y que se verían frutos rápidamente:

Que... hacen... no sé cuántas casas en tantos meses y... y... si es así bueno, entonces vamos a salir rápido. Más o menos un año o...DF22

Y siempre yo oigo hablando que un año, año y medio, pero no sé si en verdad duraremos ese tiempo o nos iremos antes DM43

No solamente de aquí mismo de los venezolanos están haciendo cosas, por lo menos están ayudando países, por lo menos China están haciendo no sé cuántas casas...DF22

Muchos de los entrevistados hacían referencia a las personas que ya habían sido reubicadas, lo cual constituía un ejemplo de que el proceso de asignación de viviendas se estaba llevando a cabo. Muchas de las personas del refugio que habían sido ubicadas en viviendas volvieron de visita y referían la existencia de viviendas disponibles, las cuales eran entregadas con muebles y enseres para habitarlas de inmediato.

Y ahí la gente que se fueron de aquí han regresado como de visita, a visitarnos y nos dicen que hay bastantes casas, y apartamentos, sin ocupación, sí... DF37

Las dan con todo. Porque los apartamentos que han dado los han dado con todo, porque los compañeros cuando han venido nos dijeron mira, me dieron esto, me dieron cocina, me dieron esto y lo otro...DF22

### **3.2. Vida en el refugio**

Lo primero que se hace evidente de la vida en el refugio es la ruptura que ésta implica en el día a día de los afectados. Rutinas y modos de vida antes del desastre resultan inviables en este nuevo entorno. Esto implicó inicialmente una serie de conflictos e incomodidades, y al transcurrir el tiempo los afectados generaron nuevas rutinas y establecieron nuevos vínculos con las personas con quienes ahora compartían.

Las categorías que se presentan a continuación describen los cambios ocurridos en la vida de los damnificados durante la permanencia en el refugio.

### **3.2.1. Ruptura de las costumbres**

Vivir en un refugio implicaba el sacrificio de las antiguas formas de vida de los afectados, tal como se expresa en los siguientes relatos:

A veces, en ocasiones, me siento mal (...) Porque... Han habido personas que se meten en la vida de nosotros (...) Claro, yo estoy consciente de donde yo estoy, y que tengo que tener límites... DF27

Es diferente a estar en la casa de uno (...) hay muchas personas (...) tienes que llevártelas con todos (...) Aquí hay normas a las que uno no está acostumbrado DM38

Uno de los hábitos afectado con la llegada al refugio, es el de la alimentación, la cual quedó a cargo de los administradores del refugio. El hecho de que la comida se cocinara de manera centralizada hizo que las personas asumieran el menú que se decidía en la cocina, esta práctica tiene consecuencias a nivel de dieta, cantidad y frescura de los alimentos, necesidades específicas y calidad. Las críticas y quejas se reflejan en los siguientes testimonios:

Y aquí lo que más por lo menos dan es comida así... cosas en lata y mortadela más que todo ellos no te van a dar carne, no te van a dar pollo, porque no hay todos los días para eso... Un día dan pollo otro día no dan, un día dan carne otro día no dan DF53

Entonces no..., no es nunca como estar en mi casa que yo me preparo mis comidas a la plancha sin nada de grasa, y aquí no lo puedo hacer, no estoy en mi casa, entonces he estado pasando trabajo por los momentos por la comida DF53

Incluso aquí hay muchos niños que se han enfermado con vómito y diarrea por ese mismo problema de esa cocina DF27

Otra área que resultó significativamente perjudicada fue la privacidad de las personas. El hecho de tener que compartir habitación con un gran número de individuos, por lo general desconocidos, hizo que muchas de las mujeres se sintiesen incómodas y tuvieran que cambiar sus costumbres. A este respecto, nos comentaron:

Y si quieres dormir desnudo... Qué se yo, duermes, aquí no. Eh... Cómo te explico, aquí hay muchas cosas que uno se tiene que eliminar DF27

¿Cómo se encuera uno delante del poco de gente? No puede... tiene que dormir con ropa porque uno no se puede ni siquiera cambiar la ropa (...) Y en los cuartos tampoco, porque total que ahí hay hombres, y no son los maridos de uno (...) Si se va a cambiar tiene que ir al baño a cambiarse. Y tampoco no puedes dormir en pijama, tienes que dormir con una ropa que a uno no se le vea todo, porque si no llamas la atención a las personas que no son su esposo DF53

El limitado número y uso de los baños es otra de las problemáticas señaladas. Luego de acceder a la entrada del baño, dentro había personas bañándose con potes, bañando a sus niños, lavando ropa interior en los lavamanos, cambiándose de ropa y haciendo sus necesidades. Los siguientes comentarios dan cuenta de las carencias y molestias confrontadas:

Uno no va a esperar que... coño ellas también necesitan... o lavar una pantaleta y eso, ¿verdad?... entonces... ahí me baño y me meto en el bañito y eso y me baño mientras que ella está acá afuera lavando su pantaleta y eso DF53

Y yo necesito por lo menos ir pal' médico, porque tengo el dolor, y tengo que bañarme así estando ellas ahí, no tiene uno privacidad DF53

Bueno a pesar de todas las incomodidades, a veces para bañarnos tenemos que hacer cola hasta para hacer... DF64

Otros hábitos que resultaron afectados son los de descanso y sueño. Debido al gran número de niños que habitaba y jugaban en el refugio se producía mucho ruido que limitaba el descanso y tranquilidad de las personas del refugio:

Bueno, a veces... Bueno de verdad que uno a veces... por lo menos... si uno por lo menos se quiere arrecostar un rato DF49

Porque habían muchas tensiones porque hacíamos mucha bulla porque habían muchos niños DF64

Pero antes, una ladilla, un escándalo, una broma DF49

Entonces yo hablé con los coordinadores para que me cambiaran a un cuarto que hubiera menos niños y entonces yo pudiera dormir DF53

Por su parte, los mismos niños vieron afectadas sus rutinas, se adaptaron a vivir en las condiciones ya descritas para los adultos, disponían de mucho tiempo libre en su estancia en el refugio y confrontaron la suspensión de sus hábitos escolares.

Una población altamente vulnerable a los cambios forzados de rutina son las personas con necesidades especiales. Casos como los de una mujer que atendía a un hijo con discapacidad cognitiva, otra que sufría de una hernia estomacal y aquella con un embarazo de alto riesgo, se vieron perjudicadas por estos cambios.

Mira aquí donde estoy me he rebajado 8 kilos, ya los he rebajado porque no puedo comer DF53

Voy a cocinar un agua para tomármela, de toronjil, porque tú sabes ah, yo hago mi agua porque es lo único que necesito yo, mi agua pa' yo bebérmela pal' estómago... y me dijeron que todavía no habían abierto la cocina y con la cocina abierta, ¿no da rabia?... DF53

A nivel laboral también se produjeron modificaciones importantes. En primer lugar, el hecho de haberse trasladado de un lado de la ciudad a otro, implicó el rompimiento de las redes laborales existentes, y por otra parte, los prejuicios de los empleadores acerca de la situación de los damnificados puso en riesgo la estabilidad laboral de algunos afectados:

Claro, me ha afectado, porque normalmente yo trabajaba en el mismo sector donde yo vivía DM43

Y, o sea, mis ingresos y mi estabilidad laboral estaba ahí mismo en el sector al trasladarme de allá para acá automáticamente quede desempleado DM43

Donde yo trabajaba me decían que me iban a... iban a buscar a otra persona porque pensaban de (...) no podía yo salir, que no podía hacer vida social afuera DF37

### **3.2.2. Vida cotidiana en el refugio**

Las actividades propias del mantenimiento del refugio exigían de las personas que allí vivían una serie de labores como cocinar y limpiar, y este tipo de actividades eran realizadas en su mayoría, aunque no exclusivamente, por mujeres. El aporte de la población masculina consistía en trabajos que demandaran esfuerzo físico.

Uno limpia, colabora con la limpieza, en la cocina, salgo a trabajar, sale uno a hacer una diligencia...DF49

Bueno, acá en el albergue participo así cuando necesitan descargar algo de que vengan de la misma mercancía para nosotros o cualquier

insumo (...) O que le dicen así como para limpiar el alrededor de la instalación DM43

Además de esto, las personas desarrollaron otras acciones. Dos de las actividades más comunes eran de naturaleza educativa, tal es el caso de la asistencia de los niños a sus colegios y de algunos adultos a cursos. Así, las madres con niños en edad escolar (que asistían previamente al colegio en sus localidades) se levantaban temprano para hacer la comida de sus hijos e hijas y llevarlos al colegio.

Porque... bueno, ella se levanta temprano, ellas van a la cocina a las 5:30, preparan su arepa, el desayuno a sus niños, y a las 7 ya ellos están saliendo DF49

Y otro porque empezaron las clases y los hijos a su colegio, los voy a buscar...DF52

Por otra parte, muchas personas adultas asistían a cursos por el INCES en el refugio, que abarcaban áreas como computación, enfermería, atención de guarderías, entre otros. Otras estaban a la espera de espacios alternativos de educación primaria o secundaria. En muchos casos participaban porque consideraban que eso los ayudaría en su propósito de tener vivienda, o por ocupar su tiempo:

Aquí hacemos las cosas estas que nos ponen DF64

Aquí están dando cursos para las personas que estamos aquí (...) De barbería, y ahorita vamos a empezar otro que es de pastelería DF33

A los jóvenes también les dan curso, talleres DF64

No, porque estoy esperando para ver si van a abrir uno de enfermería. Si abren el de enfermería sí DF49

En algunos casos, las mujeres que no se encontraban trabajando ni estudiando se dedicaban al cuidado de los bebés y niños más pequeños, cuyas madres estaban ocupadas (esto se hacía entre mujeres de una misma habitación). Y también era común que muchos de los damnificados (en su mayoría hombres) salieran a trabajar durante el día.

Mira en la actividad que yo quiero participar y que estoy esperando el momento es que creo que la Misión Ribas para ver si puedo terminar el bachillerato....DM43

Cuidar los niños cuando las madres salen al comedor hacer la comida DF64

Pero del resto casi todo el personal sale en la mañana a trabajar, llega en la noche DF49

Es importante resaltar la existencia de un elemento que modulaba significativamente las actividades que requerían salir del refugio, por ejemplo, la entrega de las tarjetas bancarias contentivas de bonos, censos de registro, entre otras reuniones de diversa índole, las cuales eran realizadas a cualquier hora del día, por lo que cada familia debía tener al menos un representante en el refugio a toda hora. Por otra parte, muchas de las ausencias de quienes no trabajaban estaban relacionadas con diligencias requeridas para la asignación de las viviendas, lo que demandaba de las personas salir a realizar distintos trámites:

Porque a veces uno tiene que estar aquí (...) Que en cualquier momento me digan que me van a censar (...) DF52

Porque cuando yo vine... como a los dos días salieron esa gente a trabajar... y todos tenemos las reunión DF53

Y... bueno, sí, lo más difícil es como decir, estar uno aquí encerrado así DF22

Algunas de las personas que se quedaban en el refugio, pasaban el día sin involucrarse en las actividades, por lo general desplazándose por el lugar, conversando, pasando el rato, o bien se quedaban en sus cuartos acostados.

Los fines de semana en el refugio transcurrían de forma similar a los días de semana. Muchas personas visitaban a su comunidad y recibían visitas de familiares y/o vecinos, y una de las entrevistadas visitaba a su congregación y pasaba el día en actividades de la iglesia:

Puedo ir los sábados y domingos porque queda allá y no quiero participar en otra congregación (...) Todos los fines de semana voy los sábados y los domingos por eso me voy para allá desde los sábados DF64

Sí, todos los fines de semana yo voy allá [a la zona en que vivía] Yo voy allá y lo que quedó trato de acomodarlo y esas cosas porque el tiempo que uno va a estar aquí es largo y si a uno le quedó aunque sea un... aunque sea algo, que está prohibido que uno se regrese a la zona pero que allá es que yo lavo mi ropa y más que todo es que yo me siento más a gusto en el momento para hacer mis quehaceres de limpieza pues DM38

### 3.2.3. Nuevas relaciones

Dentro del refugio existían dos lugares privilegiados de interacción: las habitaciones y los espacios comunes.

Si bien en algunos casos coincidían en una misma habitación personas que convivían diariamente antes de ocurrir el desastre, dentro de las habitaciones la mayoría de las personas tuvieron que forjar nuevos vínculos con desconocidos. En el momento de la entrevista, las relaciones interpersonales se caracterizaban por conductas de colaboración, apoyo y simpatía hacia sus compañeros:

No, bueno en la habitación muy bien, y a Dios gracias hemos caído bien a las personas que estamos compartiendo la habitación, hemos caído bien DF52

Las que vivimos y convivimos en el cuarto donde yo estoy, muy bien me siento con esas personas DF27

Hasta ahora todos convivimos perfectamente en M-5 (el salón donde vive) DM38

La mayoría de las personas dijeron sentir que en su nueva situación tenían que aliarse con sus compañeros de habitación, ya que estas eran las personas con las que contaban al momento de hacer acuerdos dentro del refugio, y para las actividades cotidianas no normadas, la unidad dejó de ser la familia y pasó a ser el cuarto. Así se expresa en los siguientes relatos:

Somos como una familia pues, o sea, los que viven conmigo en mi cuarto son los que te puedo hablar DF27

Hacer las cosas, pero claro, ya aquí somos seis familias y las seis familias tenemos que estar unidas para todo. Pa' limpiar, para cuidar a los muchachos... DF37

Nos ayudamos unos con otros con todo, nos colaboramos con la limpieza, en todo lo que se vaya a hacer compartimos DF64

Se refieren algunos conflictos, especialmente en cuartos donde coincidían niños con personas mayores, así como en algunos casos donde la falta de colaboración en las labores de limpieza obstaculizó el entendimiento. Sin embargo, tales inconvenientes se solventaron sin mayores dificultades e incluyeron soluciones que implicaban desde la negociación entre los

involucrados, hasta el traslado a una habitación con menos niños en el caso que el malestar lo generara el bullicio.

Porque yo cambié de cuarto, porque... este... en el mismo cuarto allí había muchos... había como cinco niños y yo no podía dormir DF53

No, fíjate que... por lo menos yo, a veces tenemos, a veces tenemos este... diferencias (...) Entonces... llega el momento que como que nos estresamos y empezamos como... como a discutir que... la otra se disgusta y así (...) Pero a la final todo vuelve a ser normal y volvemos a... a llevar la misma relación pues, nunca... nunca ha pasado más allá DF22

En general, en el espacio de las habitaciones prevaleció una dinámica de reconocimiento y respeto hacia el otro, en el que las necesidades de unos fueron satisfechas con el apoyo de los demás:

Entonces nada más hay un solo baño, que es el de los hombres [para el momento de la entrevista, el otro baño estaba dañado]. Y... los muchachos, bueno, los hombres respetan cuando hay una mujer en el baño, o cuando hay niños en el baño, niñas en el baño, ellos evitan de meterse (...) O sea que no hay ese: ay mira apúrate, que si voy yo, que voy yo... No, no, para nada... [al momento de lavar] DF37

En cuanto al uso de los espacios comunes, las personas mantenían una cordialidad distante con quienes vivían en el mismo piso y la interacción se reducía a los momentos en que se cruzaban en los baños o el pasillo. Con el resto de personas que vivían en el refugio, la relación estuvo marcada por el distanciamiento o la desconfianza.

Que si hola, hola, hola... que si entran pal' baño, secan el baño, y así pues DF49

Sí, igual, no... cuando ellas vienen, pal' baño, préstame esto, préstame el haragán, préstame el champú, así pues (...) Del resto... no es un trato así... es algo... de momento DF22

Hay unos que no les caigo bien... porque hay unos, lo voy a decir, hay unos que yo no les caigo bien, se me quedan viendo feo DF53

La mayoría de las personas preferían no interactuar con quienes vivían en otros cuartos para evitar posibles conflictos. Era muy poco común la colaboración entre personas de distintas habitaciones, y casi inexistente entre personas de distintos pisos:

Porque yo aquí no me la paso en verdad con nadie DF27

Bueno aquí yo casi no me asocio con nadie DM43

Con respecto a la cocina, quienes se involucraban normalmente en el trabajo de preparar los alimentos para el refugio se llevaban bien entre ellos, pero no con quienes no participaban de esta labor. Generalmente la relación entre estos grupos estaba marcada por el reproche que hacían unos ante la falta de involucramiento y colaboración de los otros:

La hora de la comida [es el momento más difícil en el refugio], pero en el sentido de que como hay personas que no colaboran (...) Entonces a nosotros nos insultan, nos dicen cosas, sí, entonces es el bochinche y las cosas (...) Exigen y exigen y exigen pero no bajan a colaborar DF37

Por estos días que bajé pa' la cocina a cocinar un agua de toronjil y ahora voy a bajar a hablar con la señora: no todavía no sé... si la cocina está abierta... todavía la cocina no está abierta mi amor, no hemos empezado a cocinar (...) Y me dijeron que todavía no habían abierto la cocina y con la cocina abierta, ¿no da rabia? DF53

Fuera de las habitaciones, el desconocimiento del otro podría conducir a situaciones conflictivas, cuando no al distanciamiento autoimpuesto:

Y más que me relaciono tan poco aquí con la gente porque son muy chismosos DM43

Busco no hablar casi con ellos, para que no haya roces DM38

### **3.3. Organización del refugio**

Debido a la inexistencia de espacios adecuados para albergar damnificados, y ante la necesidad urgente de ubicar a las personas que habían sido desalojadas de sus casas, el gobierno venezolano asignó la apertura de refugios en distintas infraestructuras como escuelas de educación básica y organismos educativos de diversas índoles como INCES y centros de formación policial, gimnasios y otros espacios destinados al deporte, hoteles, edificios de instituciones como PDVSA, INTEVEP, etc.

Una vez que se ordena la apertura de los refugios, estos ponen en marcha un sistema organizativo que dicta los lineamientos que deberán seguir las distintas instituciones para llevar a cabo la atención de los mismos. Uno de los aspectos que dicho sistema organizativo contempla es el componente jerárquico. De

esta manera, cada refugio estaría a cargo de una institución, la cual era asignada de acuerdo al espacio físico en el que el mismo se instalara y no de acuerdo a la función natural de dicha institución.

La institución que estuviese a cargo de un refugio sería llamada “coordinadora” de dicho refugio, y sería la responsable del día a día en el lugar. Para ello se encargaría de generar las normas y modos de funcionamientos que los rigiesen, tanto a ellos como a las otras instituciones que se incorporasen al trabajo y, por supuesto, a los afectados que allí viviesen.

Como ya se dijo, existían terceras instituciones involucradas en la atención, que se encargarían de apoyar el buen funcionamiento de los refugios. Tales instituciones se incorporaban, ahora sí, desde sus ámbitos de competencia, y sus acciones abarcaban desde lo educativo hasta el esparcimiento de los niños, niñas y adolescentes del refugio, así como otras actividades de distinta naturaleza.

Las siguientes categorías describen lo relativo a la organización que se dio en el refugio en el que se desarrolló la investigación.

### **3.3.1. Coordinación del refugio**

La cercanía del período vacacional de navidad permitió adelantar el cierre de las actividades académicas y otras durante el año 2010 y permitió que aquellas instituciones que fungían de refugios se dedicasen exclusivamente a albergar damnificados hasta el reinicio de las actividades en enero. Sin embargo, en muchos casos esto no fue posible, y los damnificados tuvieron que convivir con el personal que trabajaba en los espacios institucionales antes de ocurrida la tragedia.

Cada uno de los lugares que luego pasan a ser refugios tenía originalmente un ente encargado de su funcionamiento. Así por ejemplo, los gimnasios estaban a cargo del Ministerio del Deporte. Una vez que se instauran los refugios en estos espacios, los organismos originalmente encargados de su

funcionamiento, pasan a ser también los responsables de la gestión de dichos refugios.

En todos estos casos, ministerios y otras instituciones tuvieron que asumir el desarrollo de un plan de funcionamiento para el manejo de sus refugios, el cual implicó la recepción de donaciones, manejo y distribución de la dotación, además de la atención cotidiana a la población damnificada y otros aspectos vinculados a la futura asignación de vivienda u otros beneficios. Así, muchos damnificados comentaron que la atención brindada en cada albergue estaba mediada por el organismo que estuviese a cargo:

... Porque por lo menos allá está el Ministerio del Deporte, y aquí está el Ministerio de las Comunas (...) Sí, pero a veces, yo pienso que a veces lo que pasa es que hay algunos refugios que no es... no han... que... no han sido bien atendidos. Porque yo he estado en muchos sitios visitando... amigas, así... por lo menos fui pal' Poliedrito (...) Pero yo digo que depende del organismo que esté... DF49

Los organismos responsables realizaron visitas a las comunidades para verificar si los damnificados habían habitado realmente en dichas comunidades, además de constatar el estado en que se encontraban sus viviendas:

Bueno, por lo menos lo menos la supervisora... que se llama la señora X, ella está yendo sector por sector... de cada uno de los que vivimos aquí, para verificar si están la casa... en donde uno estaba viviendo... está yendo sector por sector, ella ayer fue al sector del XX... está yendo pa' sector por sector...DF22

Hacer unas inspecciones por lo sitio de donde hubo los desastres y esas cosas DM43

### **3.3.2. Apoyo de otras instituciones**

A pesar de la existencia de una institución encargada de cada refugio, otras instituciones se vincularon para apoyo a los refugios desde su área de competencia.

Yo pensé que mis hijos iban a perder hasta el año escolar. Y fíjate que hasta... hasta ella recibió su hasta su, su Canaima, ya DF37

Bueno también vino el Ministerio de Educación. Los niños... consiguieron cupos en escuelas más cerca por aquí DF49

Otra de las acciones que se llevaron a cabo, fue la realización de distintos censos por parte de ministerios y bancos, entre otros, destinados a permitir el registro de familias y personas residentes en el albergue, la asignación de la vivienda o de dinero, etc.

Para la asignación de dinero una de las modalidades utilizadas fue el bono, que consistía en una tarjeta bancaria con 1200 bolívares fuertes destinada a apoyar a las personas damnificadas, y que fue entregada en diciembre a través del Banco de Venezuela. La entrega de dicha tarjeta en el refugio del INCE fue recibida por algunas personas y otras no.

Aquí nos dieron el bono DF49

El dinero nos lo dieron DF32

El del Banco de Venezuela para darnos las tarjetas, para ver cuanta gente hay, que si hay gente que se va, gente que llega (...) el de las casas [haciendo referencia al censo para asignación de casas]...  
DM38

Una característica relevante en la atención de los refugios, fue la asignación de la responsabilidad de los damnificados, lo que se refleja en algunos testimonios, que dan cuenta del desplazamiento de la propia responsabilidad:

Y no me trajeron... DF52

Y nos trasladaron para acá... DM43

Pero nos dieron la mayoría... DF49

### **3.3.3. Responsabilidades de los damnificados**

Si bien el personal del INCE se hizo cargo del mantenimiento de las instalaciones y de la cocina una vez instalado el refugio, las labores de limpieza pasaron rápidamente a ser responsabilidad de los afectados. En miras a distribuir estas responsabilidades, los coordinadores del refugio asignaron entre los refugiados distintas tareas: coordinadores de habitación y de pasillo, encargados de bienes y limpieza. Sin embargo, el incumplimiento de estas funciones y su ejercicio afectaron el normal funcionamiento del refugio.

Sí, tanto como en el pasillo... había coordinador de pasillo y coordinador de cuarto pero no funcionó (...) Ya no... eso fue como al principio pero como que no funcionó DF37

Ante las dificultades generadas por este primer modo de funcionamiento, se anularon los cargos de coordinador de habitación y de pasillo, quedando las personas que vivían en el refugio encargadas de velar por la limpieza y participación de los miembros de sus cuartos. Esto generó algunos conflictos hasta que finalmente se acordó que cada familia enviase un miembro a buscar suplementos cuando los requiriese y otro limpiase el cuarto un día a la semana.

O aquí mismo aquí en el cuarto. Ahora es que estamos como organizándonos aquí mismo en el cuarto, un día limpia una cama, una familia, otro día limpia otra familia, y así. DF37

Ahora cada quien va y busca los suministros abajo. Cada cabeza de familia. DF3

Pero la limpieza está por piso DF37

Sí, por lo menos estamos organizados en limpiar, limpiar el pasillo DF49

Por lo menos un día le toca a... a cada... cada habitación le toca limpiar DF49

Aunque esta nueva organización constituyó una forma eficiente de coordinar la mayoría de las actividades cotidianas, internamente mantenían críticas a la poca participación de algunas personas, quienes no se involucraban en el quehacer diario:

Pero nos hemos sentido bien, porque nos hemos organizado bien DF32

Como con la limpieza, algunos no hacen limpieza DM38

Si... si más vale que se diga una cosa entonces: no, que eso no es, que vamos a hacerlo así, pero... cónchale, vete por un riel, ¿ves? (...) Pero de verdad que hay gente que de verdad... Aquí mismo que lo que hacen es dormir. Cagar. Comer. DF37

En el refugio se disponía de una única cocina de grandes dimensiones, e inicialmente las labores de cocina estuvieron a cargo del personal de la institución. Posteriormente, pasó a ser responsabilidad de quienes vivían en el refugio con un horario específico de funcionamiento y doce personas trabajando a la vez. Así, un grupo de voluntarios tomaron inicialmente la

responsabilidad de cocinar e intentaron incorporar a otras personas por medio de un sistema rotativo similar al de los pisos. Esa metodología terminó generando conflictos, por lo que finalmente terminó trabajando siempre el mismo grupo de personas, lo que creó algunas molestias en los involucrados.

Baja un grupo de personas a cocinar pero para todo el INCE DF33

No, cada piso tiene su comisión. Pero la cocina siempre... Parece que siempre somos los mismos, sí. Tres, cuatro, cinco mujeres (...)  
La cuestión de la organización adentro de la cocina, que siempre hubo, bueno, que la mayor parte si hemos sido siempre las mismas (...)  
Pero en la cuestión es cuando vamos a servir el plato de comida que la gente se alborotan y todo DF37

### **3.4. La atención del refugio**

Otro aspecto a tomar en cuenta en el manejo de los refugios es la atención a los damnificados. El modo en que dicha atención tiene lugar es de vital importancia, ya que arroja luces el quehacer de las instituciones prestadoras de ayuda. Por ello, se hace necesario indagar en la forma en que se dio dicha atención a los afectados por el desastre de 2010 que vivían en el refugio objeto de nuestra investigación. La siguiente categoría describe estos aspectos.

La atención, al igual que muchas otras pautas del refugio, dependía de las características de la persona a cargo y, de acuerdo con los entrevistados, por la afinidad afectiva que se generase entre esta persona y aquel que requería la atención.

No, bueno en la habitación muy bien, y a Dios gracias hemos caído bien también por lo menos las personas que están así, al frente de esto, son muy tratables muy amables, nunca hemos sentido rechazo de parte de ellos DF27

(...) Bien... ya me conocen mi nombre y todo... porque yo ahhh... porque cuando yo me siento bien, yo me siento bien, yo me pongo a limpiar los salones... (...) Yo a ellos les caigo bien, porque me tratan pues, me tratan bien... y no... me tratan bien... DF53

Hay muchas personas aquí que dicen que no tienen preferencia, pero sí las tienen, entonces uno aquí no puede hablar, ni comentar, ni decir DF27

(...) y gracias al señor D, porque fue gracias a él, que tengo mucho que agradecerle porque es una gran persona de los coordinadores aquí el mejor que hay, y la verdad de él no tengo queja. Y ahora el señor X, que no tengo nada que quejarme DF27

La atención estuvo orientada básicamente a la satisfacción de las necesidades materiales de los afectados.

Por lo menos ahorita no hay pañales para los niños, como hay muchos niños la cosa esta crítica porque no hay pañales para los niños, hay puros recién nacidos y les pones un pañal para un año, no le quedan DF40

Nada la atención aquí no es tan mala ni tan buena, normal, ósea nos dan agua, papel la pasta DF33

Está bien la distribución que ahora nos han puesto para darnos los enseres, este... DF37

En cuanto al área psicosocial, se realizaron charlas, talleres y cursos sin la realización de un diagnóstico previo que permitiese conocer las necesidades y modos más convenientes de abordaje.

Dos aspectos resaltaron en el discurso de los afectados: la continua realización de censos y la marcada referencia al Presidente de la República. La escasa colaboración y coordinación entre las instituciones involucradas condujo a la realización de varios censos para obtener la información necesaria relativa a distintos aspectos de la condición de los damnificados. Estos censos, por lo general extensos, solicitaban repetidamente información.

Dado que los censos estaban vinculados a la consecución de algún beneficio por parte del afectado, éstos se convirtieron en una inquietud y atención permanente de los damnificados.

Censos hay muchos (...) hacen a cada rato (...) el del Banco de Venezuela para darnos las tarjetas, para ver cuanta gente hay, que si hay gente que se va, gente que llega [...] el de las casas [haciendo referencia a las casas que están siendo entregadas] DM38

El presidente Hugo Chávez estaba presente en el discurso de los afectados, a quien hacían responsable de todos los beneficios que recibían en el refugio, mientras que las dificultades las atribuían a la mala gestión los responsables de la gestión del mismo.

Nosotros más que todos vemos las cadenas de Chávez cuando ponen en TV las residencias que están haciendo para uno, donde las están haciendo, por lo menos ya a unos de aquí salieron DF33

Y le damos gracias al presidente Chávez verdad que ha puesto todo su empeño y que dios lo siga ayudando y dando fuerzas para que nos saque de aquí y nos ubique en una vivienda digna eso es todo lo que tengo que decir DF64

No soy problemática, soy revolucionaria, y si me tocara decírselo el Presidente se lo digo en su cara. ¿Que agradecerle al presidente? Si tengo, todo. Tengo que agradecerle todo, que me tiene aquí, por él me va a salir mi casa, ¡imagínate! Que más tengo que agradecerle, que no es mi esposo y me ha dado más que mis esposos que he tenido, porque imagínate, para darle a una persona, a mí me salió mi tarjeta de 1.200, para darle 1.200 a una persona sin pedirle nada a cambio, nada más que su apoyo, yo lo apoyo, lo apoyo 100% DF27

Que con respecto a lo que veo mas es lo que habla el presidente no, siempre estoy pendiente... siempre está pendiente de los refugios de las personas damnificadas que no... Está tratando de ayudar es su promesa DF64

Si lo hacen como dice el presidente... o sea... las cosas si van a... pero como a veces... el presidente dice muchas cosas... y a la hora de la verdad, la realidad es otra. Entonces... (...) Corrupción. Y te dicen que están ahí en... en el partido, porque todo el tiempo andan es con... con la corrupción... DF49

#### **4. Después del refugio**

En el momento en que se realizaron las entrevistas, ninguno de los participantes había dejado el refugio. La anticipación de ese momento y la asignación de una nueva vivienda constituían una preocupación constante. Las siguientes categorías recogen la importancia de esta dimensión en los entrevistados.

##### **4.1. La nueva vivienda**

La promesa de asignación de vivienda tuvo un profundo impacto en los damnificados.

La vivienda surgió una y otra vez en las entrevistas, como una esperanza de una nueva vida.

La casa prometida significaba un nuevo comienzo, mejoras en la calidad de vida, mayor seguridad, oportunidad de empleo, en fin, inclusión en un sistema que los había excluido.

O sea, yo no digo que al instante, ¿no?, pero que cónchale, aunque sea un mes más que nos dejen que: a no sí bueno, que un mes más va pa' su casa. Que no estemos mucho tiempo. DF37

Que hagan un plan de vivienda bien, una organización bien como... de cuatro, cinco pisos que... que no tengan que estar poniendo ascensor DF49

Con todo, escuelas, todo... este... tratar de mejorar la forma de vida... de las personas... que también van... eso también va de acuerdo en... en ambiente en que... que tu vivas... y que... y que cada paguen sus casas. DF49

Por otro lado, para muchas personas el proceso de creación de las nuevas viviendas debía reorientarse hacia la realización de un estudio socioeconómico y en base a un plan de desarrollo habitacional orientado a la autoconstrucción, en el que se considerase el bienestar de quienes lo habitasen durante el momento de su realización. Otro elemento relativo a la vivienda fue la gratuidad o no de las viviendas. En este aspecto hubo desacuerdo entre las personas entrevistadas, pues algunos opinaban que las casas eran un compromiso del estado y debían darse gratuitamente y otros pensaban cobrarse, ya que es la única manera de valorar las casas, cuidarlas mejorarlas y mantenerlas:

... Eso es importante porque la gente piensa que todo... o sea,... que todo es regalado (...) Y me voy a meter ahí, voy a venir pa' otra casa, después la alquilo, la vendo, y entonces si...DF49

Bueno, porque es que... somos... son reales que saca el Estado. Son reales que saca el Estado y me parece importante porque... cada quien tiene que... DF49

#### **4.1.1. La Asignación de las Primeras Familias**

Todo el significado atribuido a la nueva vivienda encontraba un espacio de validación en la asignación a las primeras familias que salieron del refugio.

Muchos de los entrevistados comentaron la más reciente asignación, en la que 15 familias salieron del refugio a unas viviendas ubicadas en Guatire. Algunos comentaban acerca las buenas condiciones de las casas entregadas, otros acerca de los papeles que estaban pidiéndoles para continuar asignando nuevas viviendas y otros simplemente del hecho de que ya las estaban asignando.

El proceso de asignación de nuevas viviendas fue complicado, y las familias en cuestión debieron esperar para trasladarse. En algunos casos debieron regresar por unos días más al refugio antes de quedarse en sus casas definitivamente. Sin embargo, todos se referían al proceso como algo positivo.

Ahorita aquí sacaron a quince familias y ahorita nos están pidiendo los papeles y esas cosas para volver a sacar más familias y así, poco a poco DF37

Pero ya como se han llevado muchas familias, las han ubicado DF64

Bueno, este... Cuando asignaron a quince familias pa' darles casa que las llevaron, las volvieron a traer (...) Después los asignaron a su casa de verdad, con todos sus enseres, con cama, cocina, lavadora, y la nevera, este...que les dieron comida DF22

La asignación se volvió una realidad tangible para las personas, pero también generó un malestar, pues un grupo consideró a la misma realizada a través de un proceso poco transparente:

Y pienso que... que deberían de... de... estar bien seguros, no como... que mecanismo, pero... de verdad darles las viviendas a la gente que... DF49

Dieron 15 viviendas y yo no sé cómo se dieron esas... no sé (...) Y eso no los sortearon eso se lo dieron a las personas que... no sé si será que... que le jalaron el mecate... nah DF53

## Entrevistas a los Prestadores de Ayuda

Unidad Temática	Tema Central	Unidad Descriptiva
Antes del Desastre	Historia del damnificado	
	Historia del prestador de ayuda	Contexto personal Preparación en el área
El Desastre	Incorporación de las instituciones	
El Refugio	Ser Damnificado	Pasividad de los damnificados Violencia Percepción de la actitud del damnificado Extranjeros Voceros
	Organización del refugio	Coordinación del refugio Funcionamiento del refugio
	Atención en el refugio	Apertura Modalidad de atención Limitaciones
	Prestadores de ayuda	¿Cómo se incorporaron al trabajo? ¿Qué hacen en el refugio? Afectación emocional
	Instrumentalización de la ayuda	
Después del Refugio	Aspiraciones de los damnificados	
	Percepciones de los prestadores	

Tabla 4. *Análisis de las entrevistas a los Prestadores de Ayuda*

### 1. Antes del Desastre

Al igual que con los damnificados, en el caso del personal que ayuda, se refiere un momento previo al desastre que resulta de vital importancia para comprender lo sucedido, su concepción de los damnificados, las problemáticas confrontadas por estos y el propio rol asumido como personal de apoyo.

#### 1.1. Historia del damnificado

Uno de los aspectos más relevantes en la labor que realizan tanto las instituciones, como cada uno de sus miembros que brindan atención a los damnificados, son los prejuicios acerca de la población atendida. Por ello, resulta de vital importancia a los fines de esta investigación indagar su visión de las personas afectadas por la tragedia.

La mayoría de las opiniones que los prestadores de ayuda ofrecían de las personas damnificadas hacían referencia a aspectos relativos a patrones de crianza, educación y convivencia:

Y... cuando llego allá, el niño lo que tenía era que... apunta más a faltas de normas (...) de crianza, de valores familiares, de educación inadecuada APM

Porque la mamá es... este... es buhonera y dejaba a al chamo solos y nadie le pone disciplina APM

Y que... han ido creciendo, y... sin norma... sin... sin ATF

Pero ¿qué resulta? Que la mentalidad, la cultura, la... la falta de principios, valores ATF

Lo que sí hemos estado observando, pero yo no... no creo que sea consecuencia de... de las lluvias, sino son causas de la misma dinámica que han tenido en sus hogares, es violencia de género, maltrato a los niños, eh... dificultades de convivencia APM

Entonces, ahí ha habido mucha naturalización de violencia en este sentido (...) Y eso es histórico. Eso es un modelaje APM

Ellos tienen sus normas internas, pero sin normas proactivas, sin trabajo comunitario, sin trabajo para la comunidad (...) Este... en el individualismo APM

Las dinámicas familiares y comunitarias previas a la llegada al refugio fueron también referidas:

Han estado... acostumbrados a ser libres, como un pájaro... ¿sí?... sin... tener un... teniendo un punto de partida, en el día, pero... sin tener un punto... de... de final en el día. ATF

Porque ya ven, que aquí hay comunidades, por ejemplo Terminal de Oriente... cuatro paredes de cartón, unos palos de madera, unos "zines" viejos y ya... pa' ellos eso es una vivienda... ATF

No, porque es que a ellos les han enseñado que los fines de semana, en su comunidad, esa era su vida, los fines de semana, rumba (...) Los fines de semana, cerveza, ok... huelan cerveza (...) Y también el caso de drogas... que hemos detectado ATF

Otro elemento resaltado respecto a las formas de vida características de los afectados, fue la falta de participación y de interés comunitario.

Porque ese es su modo de... ha sido su modo de vida. ¿Ves? [Refiriéndose a la falta de participación] ATF

Así como, pues, imagínate tú mismo un consejo comunal, común y corriente en una comunidad, siempre son dos tres los que trabajan para bienestar de esa comunidad y los demás brillan por la ausencia ATF

Otros aspectos como el significado de la vivienda y dinámicas grupales en la comunidad también fueron referidos.

Entonces a veces se paran afuera, y los reciben afuera, pero para ellos eso no es... ellos nos decían una cosa que a mí me quedó... que me impactó, me decían, mira uno en la casa así fuese un rancho, ese rancho, yo tenía un espacio donde yo me sentaba en... me sentaba y tenía contacto con la naturaleza y en ese espacio se hacían las reuniones cuando venían la gente a visitarme, y en ese espacio pues entonces jugaban mis hijos también, así fuese chiquito, el patio o lo que fuera APF

Entonces eso de lo cultural ¿yo qué veo?, no es porque yo crea que en el barrio esté la violencia, sino que hay una... hay un sentido de la convivencia y de la episteme popular como lo define Alejandro Moreno, que requiere que tengas cierta... cierta viveza y cierto proceso de prevención de que no te agarren de sopita como dicen ellos, que no te agarren para someterte, para golpearte o para hacer de ti un... el objeto de la violencia APF

Todos los entrevistados del grupo que prestaba ayuda vincularon el impacto producido a la historia sociocultural de los damnificados.

No, yo lo que creo es que eso vie... eh... repito, eso es lo que viene arrastrando esta gente, lo que es... su convivencia APM

Pero... hay otros que están sacando ahora a flote este... el diario vivir de ellos en su comunidad pues... ATF

Es un problema cultural, no es solamente la situación de emergencia, no es solamente la situación de pobreza, sino que también hay un elemento ahí fuerte a nivel cultural y que no lo podemos aunar con la pobreza APF

## **1.2. Historia del prestador de ayuda**

La experiencia individual de los prestadores de ayuda resalta en su aproximación a las personas afectadas por la emergencia.

### **1.2.1. Contexto personal**

Los prestadores de ayuda se sumaron a la atención debido al vínculo profesional que tenían con sus instituciones de origen.

Se destaca el carácter voluntario, el compromiso social y vocación de servicio que cada participante reconocía en la labor desempeñada.

De mi experiencia trabajando en entidades de atención en los que hemos llamado en casas hogares, eh... APM

Pero bueno, siempre en aras de... poder... ayudar personas que están en... peor situación que uno... (...) Entonces... y bueno, entonces... a causa de mi vocación a... al trabajo social también pues, estoy aquí ATF

Ese día, que nosotros estuvimos tres horas esperando, pero era esperando en un esperar de mirar y de observar y de llenarte de lo que estaba pasando en el albergue, fue un poco, no sólo impactante para... nosotros como equipo de trabajo, sino también de generarte una reflexión a un estado de aprendizaje que te digo bueno ya va, ya va, ¿Cuáles son las herramientas? ¿Qué voy a hacer? ¿Cómo lo voy a hacer? (...) era, es, ver el efecto de lo que tiene esa convivencia sobre los que trabajamos y los que conviven allí APF

### 1.2.2. Preparación en el área

Todos los prestadores contaban con formación en el área, siendo profesionales de la Psicología y Trabajo Social. Al mismo tiempo contaban con experiencia previa vinculada a área, tanto en comunidades como en apoyo en emergencias, que favorecieron el trabajo realizado en el refugio.

Y digo no, yo tengo cosas que dar, por mi formación profesional, y por mí... por otra formación que yo he recibido, distinta (...) Yo pertenezco, además de... yo pertenezco a Psicólogos sin fronteras... Que en estos Psicólogos sin Fronteras, que eso es previo... APM

Bueno... que te digo... eh... yo soy recién graduada en Licenciada en Gestión Social de la Universidad Bolivariana... (...) Tengo años trabajando en comunidad ATF

(...) yo creo que es importante que se haga memoria y cuenta. Cuál fue la experiencia del '99, cuál fue la experiencia del 2005, la del 2008 y ahorita la del 2010; eso hay que tenerlo como muy en claro (...) APF

Sin embargo, algunos entrevistados reconocieron algunas deficiencias de formación en el personal que prestaba apoyo.

Eso fue, entonces... y... obviamente, que las personas que estaban trabajando, apoyando en esto, como no tienen formación psicológica... (...) En resolver cosas que los que están allí no tienen la... la formación para eso APM

Y bueno sabemos todas las... deficiencias y las potencialidades que tiene la universidad para cuando quiere emprender un trabajo de campo ¿no? APF

## **2. El Desastre**

Ninguna de las tres personas entrevistadas se incorporó al trabajo de atención antes de que los afectados fuesen enviados al Refugio. No obstante, algunas tuvieron acceso a diferentes relatos acerca del quehacer institucional durante esta etapa. Las siguientes categorías contemplan la acción institucional de parte de los prestadores de ayuda.

### **2.1. Incorporación de las instituciones**

Debido a la magnitud del desastre y la poca preparación para afrontarlo, un gran número de instituciones fueron incorporadas a la atención de los refugios. Este proceso se dio de manera emergente y en algunos casos improvisado, conforme era necesaria una mayor fuerza de trabajo.

Tales instituciones fueron incorporadas a la labor de atención por mandato del gobierno. Una vez que se abría un refugio se asignaba a un ente encargado de su gestión y coordinación. La institución que tenía competencia sobre el espacio físico donde se establecía el refugio, era designado coordinador de éste. Así, muchos organismos involucrados terminaron asumiendo obligaciones que distaban mucho de su área de competencia, como lo señalan los siguientes testimonios:

Bueno, primero porque es una nece... este... es la prioridad social (...). Estamos obligados a la participación APM

Lo que estamos haciendo los demás... los demás organismos, lo que hemos estado haciendo los organismos públicos, los servidores públicos, es actuar en respuesta a esa misma estructura de eh... de planificación de gobierno (...). En base a esa base de los refugios, de una manera posiblemente improvisada ¿Ves? (...) Que lo más probable es que fuera improvisada eso, porque nadie se esperaba la... la magnitud de esto APM

Además del coordinador asignado que recibe y atiende a los afectados, existen otros organismos que se involucraron en la atención desde su área de trabajo, realizando distintas labores requeridas para el manejo del refugio. Así por ejemplo, los Consejos Comunales, Defensa Civil, el

Ministerio de Alimentación, entre otros, apoyaron desde sus espacios de acción.

(¿Defensa Civil ha participado en esta situación?) Si, ha participado para decir que las casas están en riesgo, que hay una zona vulnerable, que hay una zona de esto, pero en otras cosas, nada, que yo sepa APM

Entonces, para saber si una persona realmente está, eh... damnificada, por un lado son dos elementos fundamentales que puedo decir en estos momento... Quizás hayan más... Uno: Que la Protección Civil diga que la situación está en riesgo en la comunidad y Segundo: Que su comunidad, donde vivía, pueda dar... atestiguar, de que es un miembro de la comunidad APM

Este... todos los organismos, que, hasta donde me ha llegado la información, están activamente participando (...) Cada uno desde su cuota de responsabilidad (...) Cada organismo, lo que hace es su intervención desde su ámbito de competencia (...) Por ejemplo, IDENA hace su intervención desde el ámbito de competencia del niño niña y el adolescente (...) Aquí los chicos, los niños están estudiando cerca, se les consiguió cupo a todos los niños y niñas que están escolarizados, cerca (...) Porque el proceso de la alimentación acá, hasta el momento no he escuchado, de que... de que no han dejado de dotar APM

### **3. El Refugio**

El espacio del refugio es propiamente el lugar donde se incorporan los prestadores de ayuda. En este espacio describen cómo se vieron ellos afectados por la situación y su percepción de los damnificados.

#### **3.1. Ser Damnificado**

Los prestadores de ayuda generalizan su visión de la población damnificada, y destacan en algunos casos su carácter violento y/o apático.

##### **3.1.1. Pasividad de los damnificados**

Si bien todos los entrevistados hicieron la salvedad de que había diferencias entre las personas damnificadas, la mayoría de ellos ofrecieron una caracterización del comportamiento que opinaban mostraba la mayoría, señalando excepciones cuando les pareció pertinente.

Según lo indicaron, los afectados mostraban un comportamiento general de pereza y/o desidia, viviendo el día a día sin previsión, ni planificación a futuro. Quienes no tenían trabajo, no salieron a buscar uno, y quienes sí lo tenían gastaban el dinero que ganaban conforme lo iban obteniendo. No asumían responsabilidades por sus necesidades y obligaciones, tendían a culpar a terceros y no encaraban los compromisos de sus roles de padres, por lo que los niños en el refugio solían andar de su cuenta, y sin disciplina ni cuidado alguno.

Bueno, la falta de participación en lo que se implica al ellos estar en esta estructura de la institución, a que ellos este hayan olvidado o a la final este ese fue su modo de vida, como una responsabilidad con sus hijos, que si tienes que ir a la escuela, sabes que te tienes que levantar muy temprano, a hacer el desayuno. La cocina esta a las cuatro de la mañana abierta, pero entonces los niños se van sin desayuno, porque no hay desayuno, porque no ha bajado nadie a realizar los alimentos ATF

Por lo general, la mayoría de las personas damnificadas pasaban el tiempo sin involucrarse activamente en lo que eran ahora sus vidas, y permanecían en sus cuartos pasando el rato, viendo televisión, conversando en las habitaciones o fumando en los espacios abiertos. En este sentido, el hecho de que la cama representase lo que antes era la casa hacía que las actividades que antes realizaban en sus casas, tal como recibir visitas, descansar, etc., ahora fuesen hechas en la cama, lo que facilitó que las personas pasasen el día encerradas en sus cuartos.

Pero yo he escuchado, por ejemplo, en La Urbina, de que... hay un grupo de personas que llegan con unas comidas por ejemplo de Mc Donalds... No es hablar mal de Mc Donalds, ni mucho menos, pero al día siguiente, entonces la mujer va pidiendo pañales para el hijo... O sea, dónde está tu responsabilidad como padre, o sea, ¿tú esperas que el estado todo te lo dé? APM

Así como, pues, imagínate tú mismo un consejo comunal, común y corriente en una comunidad, siempre son dos tres los que trabajan para bienestar de esa comunidad y los demás brillan por la ausencia ATF

### **3.1.2. Violencia**

La referencia y preocupación acerca de expresiones de violencia familiar y grupal estuvo presente en los testimonios de los prestadores de ayuda, quienes relataban la vivencia descrita por algunos damnificados.

Lo que sí hemos estado observando, pero yo no... no creo que sea consecuencia de... de las lluvias, sino son causas de la misma dinámica que han tenido en sus hogares, es violencia de género, maltrato a los niños, eh... dificultades de convivencia APM

Uno de los albergados (...) nos narra la situación que están viviendo sus hijos en el colegio (...), donde se han amenazado de caerle a golpes a sus niñas y... la niña no tiene formas de defensa y entonces él decía lo que pasa es que todavía no se le ha pegado el barrio, todavía no tiene el barrio en ella, pero a mí sí se me salió el barrio ahí cuando fui a la escuela, porque yo iba a defender a mi niña, y... la forma que yo fui, fue donde las carajitas que son mayores que ella, que son de casi de 4to año, donde yo les dije que si se metían con... mis hijas se iban a ver conmigo y ahí usted (...) si me disculpa, ahí sí se me sale a mí el barrio, pero eso también es para que la gente vea que... la violencia no sólo viene del barrio, la violencia también viene de las clases altas y viene de todas... todos los estratos socioeconómicos, nos dijo el participante APF

### **3.1.3. Percepción de la actitud del damnificado**

Al menos dos de los entrevistados percibían a los afectados como niños o adolescentes, y a los organismos de atención ejerciendo el rol de padres o responsables.

La gente en los refugios está en la etapa del desarrollo de la adolescencia... tal cual (...) Repito, para mí ellos están viviendo en una etapa adolescente... Pero si lo que hacen funciones de padre, son los organismos... Y si los organismos estamos es divididos, si cada quien quiere seguir por su lado, entonces... qué mensaje está llegando a los hijos APM

(...) sí nos ha costado, y estamos dando y dando todo el día, y todos los días, el tiquitaqui y el tiquitaqui para que... aunque se les crea molesto a ellos pero... pero hay que hacerlo, como... como hablar con los niños, hablarle uno... a los adultos...ATF

### **3.1.4. Extranjeros**

Un grupo importante de los afectados eran extranjeros (colombianos) y se encontraban indocumentados. En el momento de las entrevistas no contaban con una serie de documentos, lo que les generaba incertidumbre y desesperanza.

Muchos de ellos tienen ahorita procesos de desesperanza porque creen que no van a conseguir los papeles y no van a conseguir nunca la casa, pero eso ya no es un problema del estado venezolano, es un problema del estado colombiano porque cuando te pones a ver los trámites burocráticos que tienen que hacer y todas las trabas que tienen que hacer para conseguir sus papeles APF

### **3.1.5. Voceros**

El caso de los voceros y los damnificados que se involucraron en las labores de cocina merece una mención aparte. Estas personas no se percibían a sí mismos afectados por la tragedia, y con frecuencia se avocaban exclusivamente a la atención de los otros damnificados, poniendo de lado su propia vivencia del desastre.

(...) los voceros no se ven como afectados, a menos de que tú les preguntes, porque yo estoy montada en mi rol de yo ayudo, contengo, busco, trabajo, doy, doy, doy, doy, doy y bueno nada... APF

Que los voceros no tengan una rotatividad (...), que el liderazgo sea autocrático (...), hay que cambiar el estilo, hay que poner un estilo de... de liderazgo... es que esto también tiene que ver con un problema cultural pero no es del barrio, es un problema cultural de... incluso también del cine, de las películas... Coño por qué todo tiene que ser de un sujeto, que el sujeto es el que hace. (...) Entonces de ahí... de este orden de ideas, voy a la idea del liderazgo autocrático, o sea, todo lo tengo que hacer yo... o sea, pero ¿por qué carrizo lo tienes que hacer tú? APF

En el albergue hay un proceso de doble duelo, yo perdí mi casa, me mantuve en el albergue, trabajé en el albergue, despido a mi gente, hice redes con esta gente y ahora me quedo todavía en el albergue esperando una segunda etapa APF

## **3.2. Organización del refugio**

Las siguientes categorías describen la organización del refugio y el rol desempeñado por las instituciones estatales. Igualmente refiere las

potencialidades y límites de la acción institucional, en voz de los prestadores de ayuda.

### **3.2.1. Coordinación del Refugio**

El sitio donde se realizó esta investigación estaba bajo la coordinación de un Ministerio y la responsabilidad de una persona con rango militar cuya labor era “dirigir el lugar” y era llamado “director del refugio”. Sin embargo, esta labor era asumida por otros funcionarios:

Mira, la... la estructura, la cabeza de la estructura tiene que ser el coordinador del INCE APM

(...) él no está aquí, cosa que... el peso me ha caído, directamente ATF

Y ella sí. Ella te conoce toda la estructura, todos los mecanismos, todos los procedimientos, macro, de lo que pasa en los refugios, y las cosas de esas, ¿ok? APM

Entonces, cuando llegué me dijo: bueno, vámonos ya, me vine, me traje, aquí, y... hablé con él... habló con el director del INCE y bueno... (...) Aquí está la Sra. S., ella es la que va a tomar la responsabilidad, yo delego mi responsabilidad en ella, yo sé que ella puede hacer esto ATF

Otros profesionales del derecho y la psicología se pusieron al servicio de los afectados para apoyarlos en el trámite de documentos legales y atención primaria respectivamente:

Habemos varios organismos que pertenecemos al Ministerio de las Comunas en lo estructurado, en su estructura (...) En la Ley del Ministerio de las Comunas (...) Bueno, ahí ya... ya lo dice, pues... entonces... El IDENA pertenece al Ministerio de la Comuna, el INCE pertenece al Ministerio de las Comunas APM

Todo el proceso de atención de los refugios se fue dando sobre la marcha, sin diagnóstico de la situación, planificación previa o seguimiento posterior, tal como se evidencia en los siguientes comentarios:

(...) ya se fueron dando, eh... afianzándose en las actividades del poder popular, del poder de las comunas, como las comunidades venían trabajando en su organización interna... Como fue la formación de los voceros, la formación de... de... de todo el poder popular que se está dando a nivel de las comunidades. Y eso es lo que se ha hecho es extrapolar un poco APM

Quizás no de una manera organizada, y estructurada con todo el sistema. Es posible. Eso es posible (...) Porque para eso tendríamos que haber tenido reuniones más frecuentes para que todos los organismos que hacemos vida acá podamos actuar coordinadamente. APM

Ah... la que me llamó cuando ustedes llegaron, para organizar las cosas, y lo que estamos montando es... la planificación de... de acá (...) Ahora, que los organismos cumplan o no cumplan las cosas... Eso es otra cosa. Pero al menos aquí está una cosa que yo sé que no se está cumpliendo APM

### **3.2.2. Funcionamiento del refugio**

La gerencia del refugio en manos de personal militar sin consulta de otros profesionales marcó la dinámica del mismo se vio altamente modulada por la persona que la tenía bajo su cargo, que frecuentemente debía tomar decisiones fuera de su área de experticia sin el apoyo de otros profesionales. Ejemplo de ello son los siguientes relatos:

Aunque esté la autoridad militar, esto no se rige como régimen militar. El otro comandante, el que estuvo en Enero, si mantenía una estructura militar APM

Pero en aras de que ella tiene un compromiso como persona, y de la Fundación Robinson, ella va para la habitación, con tal de ella cumplir con su objetivo de enseñar, ¿ves? ATF

Me fijo hasta en lo más mínimo del proceso. Y yo me les pongo así seria, para que... no, no, sí, sí, está bien ATF

Estaba el Comandante que estaba en este momento acá, informando que el Ministerio de la Defensa estaban planificando hacer un instrumento para intervenciones psicosociales... APM

Entonces como va a depender del IDENA específicamente yo no creo que ellos se pongan con esas restricciones en cuanto a la...en cuanto a los papeles, pero que son... entonces cuando tú te pones a ver la... las restricciones en cuanto a papeles no son restricciones, son simplemente normativas pues APF

Las actividades dentro del refugio se combinaban con las actividades que los afectados mantenían fuera del refugio, como el trabajo, estudio, trámites de documentos, entre otros. Las jornadas de alimentación, mantenimiento, asambleas y visitas, respondían a la planificación a cargo de la coordinación del refugio, sin la participación de los afectados, quienes debían ajustar sus horarios a dicha planificación.

La centralización de las decisiones a nivel institucional sin la participación activa de los damnificados, generó consecuencias como la pasividad, ausencia de autogestión, que fueron reportadas por los mismos funcionarios.

¿Tú esperas que el estado todo te lo dé? ...Allí yo creo que esa es una falla que se está teniendo con los refugios, el victimizar, pobrecito, esas cosas...

(...) en algunas cosas si porque por ejemplo cuando tu llegas al sitio allí hubo un error fatal un error fatal de no hacer que la gente recuperara su cotidianidad sino que se lo dieron todo en exceso (...) porque si en el 2005 no le dieron de todo, los llevaron a un albergue y los tuvieron allí, pero aquí fue como... al principio fue como burda la atención... demasiada sobre atención... todo, todo es una sobre atención

### **3.3. Atención en el refugio**

La forma de organización del personal del refugio y la atención brindó a las personas afectadas por el desastre permite comprender las limitaciones y potencialidad de este, según a los testimonios de los mismos prestadores de ayuda.

#### **3.3.1. Apertura**

En el momento de la apertura del Refugio no todos los prestadores de ayuda trabajaban en el mismo. La experiencia que se refiere es individual y particular, una de las participantes relata cómo llegó de manera imprevista al refugio:

Y bueno, mi jefa me dijo, la... la directora, V.A., me dijo... un día jueves, me dijo... al despedirme que... no me despida mucho porque... tenía que ir buscando una maleta y que... pa'... el día siguiente me venía pa' la oficina, pero de ahí iba a salir con ella pa' un lugar (...) No me dijo ni... la oficina queda a dos cuadras y no me dijo ni siquiera donde... ATF

De esta forma se incorporó a la labor, y el día que llegó, empezó la organización y coordinación de los espacios para recibir a los primeros damnificados. Junto a su hija arreglaron cuartos, habilitaron espacios y recibieron a los primeros afectados:

Cuando yo llegué... este... llegué en la mañanita, y... tuve que esperar, tuvimos que... ir... esperando (...) Entonces, a las 7 de la

noche el primer grupo ingresó aquí en la institución (...) Las recibí con mi hija de 15 años, fuimos las que... censamos a toda esa gente... ATF

En el momento de la apertura desconocían el número de personas que ingresaba y éste fue variando:

El primer grupo fueron... 27... 29... 29 familias y... el segundo grupo ya vinieron... 300 familias... ATF

(...) y bueno, y al día siguiente, el 2 de Diciembre ya, ya este... a las doce del día, ingresaron otras 20 familias más. ATF

Una de las primeras acciones realizadas por los prestadores fue la asignación de cuartos, entrega de insumos básicos y censo. La experiencia descrita por esta participante mostró que desde el inicio tuvieron que hacer frente a tropiezos y situaciones imprevistas:

Sí... Bueno, este... se les dio... en ese momento... este... los primeros pudieron cenar (...) Los... los que ya vinieron en la madrugada se les mandó a preparar arepas, algo ligero, así para que ellos puedan, este... comer algo (...) Y bueno y, de esa manera pues se les fue... se les fue dando... eh, sus kit, personal, hasta, las... la cantidad de 150 personas alcanzaron las cobijas, las sábanas que... nos habían dado (...) Porque nos... nos habían dicho que venían eran 130 personas, entonces nos habíamos preparado para 130 personas, y... nos alcanzó para 150 personas las cobijas, las sábanas, en ese momento (...) Y... las demás pues, se... ellos nos iba generando un caos desde el primer momento porque las demás no pudieron recibir. ATF

### **3.3.2. Modalidad de atención**

Todos los refugios recibieron suministros de alimentos, ropa y demás artículos de uso personal, pero con una ausencia de planificación y control. La atención estuvo a cargo de cada coordinador, quien decidía cómo proceder en cada caso. Dicha pauta se mantuvo o validó luego de promulgada la Ley Especial de Refugios Dignos:

(...) porque hasta los momentos estaba cumplido... el Estado ha cumplido con todos en mandar la comida, en lo de mandar, este... el agua APM

(...) el... la... muchos organis... muchas instituciones, como dije antes, eh... antes de que existiera la ley, pero...se fueron dando los refugios, en base a esa base de los refugios, de una manera posiblemente improvisada, ¿ves?... APM

Yo, por lo menos, yo me decepcioné mucho, porque yo pensé, como están aquí mismo, esos van a... ATF

... La ley se escribió después de esto (...) [¿Cómo se llega a participar en este tema de atención a los damnificados?] Por mandato de Ley (...) Eso inclusive está en la Ley de Refugios (...) Aquí está, el artículo 25, leo: "El Ministerio del Poder Popular para la competencia en comunas y protección social, promoverá y facilitará la organización de participación de las familias y personas que hacen vida en los refugios, promoverá, acompañará... APM

El asunto es que las leyes lo que es, es eso... para regular el comportamiento en la sociedad, y un poco unificar APM

Dentro del diagnóstico realizado por los prestadores de ayuda, destaca la ausencia de atención especializada: psicológica, social, educativa, entre otras. Quienes se encargaron de llevar a cabo esta tarea se enfrentaron a serias limitaciones. Como situados en una infraestructura que presentaba problemas de hacinamiento, conflictividad, etc.

Según los profesionales entrevistados, la atención estuvo fuertemente orientada a la satisfacción de necesidades materiales, y se dejaron de lado algunos de los principios fundamentales de la intervención en crisis. Los afectados tuvieron acceso a la satisfacción de sus necesidades básicas, procesos de cedulação, asignación de viviendas etc., pero no se brindó suficiente atención al impacto psicosocial de la emergencia.

Eso ya todo está hecho, tú llegas y hay toda una información organizada dentro del albergue en cualquiera que vayas, hay un censo hay una información incluso los que están indocumentados ya saben cuáles son los pasos que tienen que hacer APF

Las casas, una de las cosas que hicimos fue indagar en las casas de donde se fueron en el limonero y las casas son de tres habitaciones y dos baños. ATF

Cuando tú llegas al sitio allí hubo un error fatal un error fatal de no hacer que la gente recuperara su cotidianidad sino que se lo dieron todo en exceso APF

Entonces, no, no, yo pienso que... que no es lo único, una ayuda de una casa. Hay que ir más allá ATF

La atención psicológica, no fue un eje central en el proceso. Las intervenciones que ofrecieron fueron puntuales y sin seguimiento. No obstante, gracias a la iniciativa del psicólogo de planta de IDENA, se accedió a la asistencia ofrecida por las labores realizadas del voluntariado de psicólogos de la Red de Apoyo

Psicológico que estaba llevando a cabo diversas actividades de apoyo vinculado al ámbito universitario a su vez fuertemente obstaculizados por el calendario académico.

No hubo un abordaje psicológico sistematizado, sino que fueron más que todo situaciones... focales, y hasta mal diagnosticadas por la gente (...) Psicólogos Sin Fronteras es una mayor respuesta, porque como la... como el grupo directivo dice que estamos en formación, entonces sería imprudente, eh... esa es una comunicación que se enviaron a Psique-L, que decía que era imprudente enviar a personas que estaban en formación a situaciones de crisis psicosociales APM

(...) éramos la comisión de organización comunitaria les decíamos a la gente, vamos a trabajar en la... en reconstruir la experiencia que han aprendido del albergue y que... Con qué se quedan y que olvidarian, que no quieren recordar (...) APF

Una de las cosas que nos hemos dado cuenta es que la Universidad se ha desfasado de los conocimientos reales de la vida cotidiana en muchos aspectos no en todos, pero sí en muchos aspectos APF

### **3.3.3. Limitaciones**

Los prestadores explicaron cómo el buen funcionamiento del refugio dependía de la disponibilidad de un espacio físico para la atención de refugiados. En este sentido, uno de ellos utilizó el ejemplo de un refugio en la Urbina cuyo espacio permite un mayor control y la visualización general del refugio por estar ubicado en una sola planta. La estructura vertical del refugio estudiado dificulta el seguimiento de las actividades en cada piso, si no es a través de recorridos o de otros informantes.

Yo he ido al de La Urbina y... me ha parecido mejor... Ahora...la diferencia con el de La Urbina es que es horizontal y tú puedes tener la visión... Aquí no, éste es vertical... Entonces, cuando tú estás abajo, no puedes ver lo que está pasando arriba. En cambio, en el de La Urbina tú te paras en un solo punto y ves toodo lo que está pasando... Tienes una mayor... un mayor dominio de la situación... y ah... los dormitorios que son que eran las... las unidades del INCE, los salones del INCE son de más fácil acceso... este... pero aquí no, aquí son... Si hay un evento en el piso 1, ajá y si tú estás en el sótano, ¿cómo te enteras? Ahora, si estuviera horizontal, tú te enteras mucho más fácil de la situación. O sea, te digo en la planta física... APM

Por otra parte, los primeros diagnósticos no reconocían las necesidades sentidas de las personas afectadas, sino que fueron elaborador según la perspectiva de los prestadores de ayuda. Así mismo, la falta de continuidad de

la intervención previa, así como la falta de recursos suficientes, mantenía a buena parte de la población sin atención psicosocial.

También se mencionó la necesidad de insumos para el óptimo funcionamiento del refugio. El agua, y otros insumos llegaban de manera intermitente y dificultaban a todos los afectados.

Ahorita mismo, por lo menos en... en... la debilidad que tenemos, puntual ahí es... es... la provisión del agua potable, para bebés... Y estar esperando... parece que eso es a nivel de todos los refugios, esa debilidad, la falta del agua... ATF

La incapacidad de coordinación conjunta de todas las instituciones involucradas en la atención, impidió la planificación de actividades diarias, solapándose unas a otras y provocando la multiplicación de esfuerzos de las personas responsables de la atención.

La falta de sistematicidad y de orden generó un agotamiento en los responsables y voceros observándose algunos de ellos deambular en los pasillos, cansados física y emocionalmente.

Lo que es sábado y domingo no hay nada, nada, nada de actividades.  
ATF

Ahora lo que, otra situación que nos estamos encontrando ahorita es que sí hay una estructura organizativa por voceros y por comisiones de trabajo, pero ahora están... el sobre funcionamiento los llevó a un estado de born out a la gente APF

La vida en el refugio acarreó un descuido de las propias tareas e intereses familiares. Al regresar del trabajo o de las diligencias del día a día, las personas ya no podían atender a sus familias como lo hacían anteriormente en sus casas, porque desarrollaban alguna actividad dentro del refugio (cocinar para otros, asistir a reuniones, limpiar, etc.).

Adicionalmente, es importante mencionar que el involucramiento de instituciones estatales con responsabilidades ajenas a la gestión de desastres en las labores de atención de los refugios y damnificados, trajo como consecuencia el perjuicio de las labores regulares de dichas instituciones, la

afectación de las condiciones de infraestructura y la salud física y mental de sus integrantes.

De resto, no... que la misma tarea de esto, quita tiempo para otras cosas... De la misma Oficina de Adopciones APM

Entonces esos cursos ya prácticamente no los están dando aquí, sino que los están dando en... llevando a las comunidades... ATF

Que ya, el INCE, como tal, no se los está dando a la comunidad, [los recursos... para dárselos a los damnificados] ATF

Y yo, bueno, es como se dice... el director no está aquí... él anda en cosas, de su mismo trabajo, por parte de la institución, que es una institución formativa... ATF

El INCES tiene sus aulas de clase. Entonces, hay sacrificios por parte de las instituciones de trabajo que han cedido sus espacios para eso, pero esos no son espacios para albergues APF

### **3.4. Prestadores de Ayuda**

Más allá de ser parte del despliegue generado por las instituciones para dar cumplimiento a las labores de atención, los prestadores de ayuda participaron desde sus apreciaciones particulares de lo que debía hacerse en ese contexto, y gran parte de las labores que realizaron tenían más de ellos mismos que de las instituciones a las que representaban.

La realización de la tarea de prestar ayuda dejó en los entrevistados un balance la experiencia y evaluación de su impacto.

Las siguientes categorías abordan estos aspectos del quehacer de los prestadores de ayuda entrevistados.

#### **3.4.1. ¿Cómo se incorporaron al trabajo?**

Uno de los prestadores de ayuda se incorporó a la labor como extensión a sus obligaciones laborales en instituciones del Estado (FONDEMI). Otro en su carácter de psicólogo de planta, solicitó de manera voluntaria apoyar en las labores de atención. La tercera participante se incorporó de manera voluntaria tras su experiencia de apoyo en emergencias anteriores y por su participación

en una organización de apoyo en emergencias. La misma lideró un equipo de trabajo junto a estudiantes y otros profesionales.

El único psicólogo que tiene la IDENA Miranda soy yo (...) Este... cuando se da el evento de... de los refugios, este... yo voluntariamente, yo le solicito a la directora estatal una reunión para participar en esto APM

Eh... bueno, estaba en mis labores cotidianas, en la institución, en la parte de... trabajando con los Consejos Comunales (...) Y bueno, mi jefa me dijo, la... la directora, V.A., me dijo... un día jueves, me dijo... al despedirme que... no me despida mucho porque... tenía que ir buscando una maleta y que... pa'... el día siguiente me venía pa' la oficina, pero de ahí iba a salir con ella pa' un lugar (...) Entonces, cuando llegué me dijo: bueno, vámonos ya, me vine, me traje, aquí, y... hablé con él... habló con el director del INCE y bueno... ATF

(...) la experiencia del NUDEF0, lo que hicimos fue tomar a la gente que estaba como liderizando los procesos y los estudiantes que habían liderizado procesos como José Briceño, María Isabel Amaral, Paúl, Aisbel, los pusimos coordinar procesos acá (...) entonces comenzamos allí después de la experiencia del NUDEF0 (...) Nosotros que estábamos allí, la organización que había dentro del albergue saliendo ya de la experiencia y nos vamos a meter en la otra experiencia APF

### **3.4.2. ¿Qué hacen en el refugio?**

Cada uno de los prestadores de ayuda entrevistado, realizó un trabajo particular dentro del refugio. De allí que se presenten separadamente en esta descripción.

En el caso del psicólogo, su participación voluntaria, estuvo enmarcada dentro de lo que él mismo consideró relevante. Dicha labor consistió en hacer enlaces con colectivos organizados, solicitando apoyo para el Refugio (Psique-L y Psicored). También, de manera puntual, atendió casos especiales en algunos momentos y organizó charlas, talleres y actividades vinculadas a la atención de niñas, niños y adolescentes.

Y es donde surge la idea, a través de Psique-L... de Psicored pues, es cuando yo entro en contacto allá y empiezo a solicitar el apoyo. APM

Luego he estado dando asistencias puntuales APM

Este... la... Allí lo que hice fue desde la honestidad realmente le dije al compañero que estaba allí que yo no podía realmente apoyar a hacer intervenciones permanentemente allí APM

Y más allá, en lo macro, lo que hago eh... son charlas de... de violencia, hacia niños y niñas y adolescentes APM

No estaba muy enterado del día a día en el refugio, y dice que no pudo hacer seguimiento a los casos que atendió por sus obligaciones laborales y que se mantuvo exclusivamente en espacios diagnósticos e informativos junto con otros participantes:

Eh... luego... no pude hacer el seguimiento APM

Realmente que no le he hecho seguimiento a eso APM

Como que... si no voy a trabajar, yo prefiero aislarme APM

La Trabajadora Social por su parte, coordinó la atención en el Refugio, y su permanencia fue continua día y noche, durante tres meses. Organizó, los espacios de atención para los damnificados y se aboco a actividades que iban desde el suministro y dotación de recursos hasta la elaboración de teteros para los niños.

Me fijo hasta en lo más mínimo del proceso ATF

Tengo ya tres meses aquí... bueno, día y noche, tengo ya tres meses... trabajando con... la gente damnificada ATF

Hacerlos este... tomar conciencia, y responsabilidad, más que nada ATF

Entonces... eso sí nos ha costado, y estamos dando y dando todo el día, y todos los días, el tiquitaqui y el tiquitaqui... ATF

Las personas que nos dedicamos a la parte social, los profesionales de la parte social trabajar en la parte de los... de los valores, los principios, rescatarlos, porque esa es la clave... esa es la clave... ATF

A mí, por lo menos aquí, como coordinadora de esta parte, me ha tocado hasta enseñarlas a hacer teteros ATF

La psicóloga se sumó coordinando el equipo de trabajo de estudiantes voluntarios. Este equipo generó diagnósticos y comisiones que cumplían con objetivos específicos, ofreció atención y al mismo tiempo se organizaron intervenciones psicosociales orientadas al manejo de la pérdida, re-definición de proyectos de vida, y formas de participación con los damnificados:

Yo creo que más agilizando, después de la experiencia pues agilizando que ellos llevaran a cabo, que coordinaran los procesos APF

Nos vamos repartiendo de acuerdo a las necesidades que encontramos en los albergues APF

Entonces P. y A. están en la Comisión de apoyo psicológico y recuperación de la experiencia traumática (...) Nosotros estamos en la Comisión de organización comunitaria (...) Y M.A. y el resto del equipo están en la Comisión de proyecto de vida, reconstrucción del hogar humano (...) Y todas las caracterizaciones que tienen cada una de las comisiones, que no necesariamente nos quedamos con el trabajo de la Comisión sino que vamos trabajando en todas las demás APF

Les decíamos a la gente, vamos a trabajar en la... en reconstruir la experiencia que han aprendido del albergue y que... Con qué se quedan y que olvidarían APF

Ese día, que nosotros estuvimos tres horas esperando, pero era esperando en un esperar de mirar y de observar y de llenarte de lo que estaba pasando en el albergue, fue un poco, no sólo impactante para... nosotros como equipo de trabajo, sino también de generarte una reflexión a un estado de aprendizaje que te digo bueno ya va, ya va, ¿Cuáles son las herramientas? ¿Qué voy a hacer? ¿Cómo lo voy a hacer? APF

### **3.4.3. Afectación emocional**

Los prestadores de ayuda se vieron, de alguna manera, afectados emocionalmente durante el proceso de atención. La situación de los refugios y la condición en la que se encontraban los damnificados los movilizó emocionalmente, preocupándolos, angustiándolos, haciéndoles sentir impotencia, decaimiento o frustración. En tal este sentido, todos expresaron repetidas veces su inquietud en torno al damnificado el temor a que la espera, las condiciones del refugio y las dinámicas de relación que allí se gestaron afectaran aún más a los damnificados.

Si me preguntas, me preocupa es lo que vaya a pasar más adelante... O sea, eso es lo que he conversado con ustedes, lo que vaya a pasar más adelante APM

Y yo estaba por el piso, porque... un niño... un niño... (...) La verdad es que esto para mí ha sido muy fuerte, esta experiencia ATF

De hecho, en estas últimas semanas me arropó un terror, de verdad... ATF

Creo que salieron un poquito desmoralizados otra vez de haber ido nuevamente y no... y que no se hubiese dado el taller APF

### 3.5. Instrumentalización de la ayuda

Un elemento que emergió en una de las entrevistas, fue la instrumentalización política y económica de la labor. En este sentido, la emergencia se constituye como escenario de oportunidad política, que “abriera puertas” y generara beneficios para los que se sumen a la labor, incluyendo a prestadores de ayuda provenientes de otras instituciones.

Sería bueno estar allí, porque esa es una graaan oportunidad, porque allí están... Ese grupo está formado por el Poder Popular APM

...ella es la directora estatal... Para que... cualquier cosa los pueda apadrinar, desde lo político, APM

Los contactos interinstitucionales, porque ella es la... Secretaria del Gabinete de Protección Social... APM

Entonces, imagínense el... los buenos vínculos interinstitucionales que se pueden hacer APM

Bueno, es un ganar, ganar (...) Tenemos que dar, para poder recibir APM

Y en... Y en el buen sentido, esas redes creo que las... ella les mandaría la compensación de... cualquier emergencia, cualquier cosa APM

Otros elementos que estuvieron muy presentes fueron el figurismo político y la búsqueda de protagonismo de personas e instituciones en la labor prestada. Sin embargo, es correcto mencionar que algunas de las formas que tomó esta instrumentalización parecían ser capaces de neutralizar el obstáculo que implicaban el figurismo y el protagonismo mencionados para el logro de la labor. Así, hacer vínculos y conocer personas capaces de “apadrinar” resultaba a veces una herramienta para poder trabajar eficientemente lejos de las luchas de poderes presentes en los refugios:

Entonces yo voy a presentárselas cuando ustedes puedan, y para que sepan lo de la situación... APM

No sé si es verdad, no sé si es mentira, pero por lo menos, si alguien de enlace, no con el cargo que yo tengo, sino alguien de enlace así, puede hacer estos enlaces mucho más prácticos, mucho mejor, muchachos... APM

Porque hay figurismo, el querer figurar, en que... es mi organismo es el que lo está haciendo, y los demás no lo están haciendo APM

## 4. Después del Refugio

Al que igual que con los damnificados, la salida del refugio ya estaba muy presente en las opiniones de los prestadores de ayuda, y modulaba de forma importante las labores realizada por estos. Se incluyen a continuación las preocupaciones al respecto.

### 4.1. Aspiraciones de los damnificados

De acuerdo con dos de los prestadores de ayuda entrevistados, tal vez la preocupación más importante para los damnificados era su nueva casa.

Básicamente lo primero que te van a decir es "Queremos una casa... Yo ya no quiero estar acá APM

Bueno, te digo que ellos... todos, todos están esperando sus viviendas (...) Todos están, su punto... eh... su eje... es... la vivienda, la vivienda y la vivienda (...) Hay un... 30%, de que la gente dice que aspira a que, cuando ya tenga su casa... este... ponerla más bonita, este... sus hijos tienen otro nivel de vida, otra calidad de vida, son pocas las personas ATF

Sólo una de las personas entrevistadas hizo referencia a otras aspiraciones manifestadas por los damnificados.

Que quieren una vida en familia (...) Que se ven... teniendo una mejor relación con sus hijos (...) Que quieren recuperar... ya va... que quieren recuperar... que quieren recuperar lo que fue la vida en... en la comunidad (...) Que vuelve la red comunitaria a ser parte de... si, si vamos, vamos todos juntos, vamos a trabajar en eso APF

Tener una documentación legal, ser mejores, tener vivienda propia, estudio para los niños, tener buena comunicación, menos conflicto, respeto, un futuro mejor para mis hijos, comprensión, tener trabajo, tener unión familiar, tener privacidad, ¿no?... APF

La posibilidad de... esto de los tres cuartos y las dos habitaciones y la forma como está conformado eso en casa, es que ellos quieren es casa [no rancho] APF

Ellos quieren mejorar la convivencia dentro de las comunidades, porque ellos saben que tienen 5 o 6 comunidades, que quieren conocer la comunidad de donde provienen y generar mejores relaciones entre esa convivencia APF

## 4.2. Percepciones de los prestadores

Un elemento que preocupaba a los prestadores de ayuda, era que los afectados no estaban acostumbrados a convivir en un espacio como el asignado. Según su opinión, las casas que se habían asignado no estaban siendo mantenidas y el espacio se estaba desaprovechando y desvalorizando. Si bien muchos de los damnificados se sentían agradecidos por el apoyo brindado, a su juicio, no valoraban suficientemente la ayuda estatal.

Porque si realmente tiran los desechos por la ventana y caían allí, y luego se iban por los barrancos (...) No. Tendrán casas, tendrán pocetas APM

Eh... en el año pasado me estaban reportando un caso, por allá por Ocumare, no de acá, de que el gobierno les daba una casa a una señora y a sus hijos. Y las fotos que tomaron, era que tenía ropas sucias, este... en la casa, en el suelo, deteriorada

Bueno o malo, que se les está dando, que aprendan a valorarlo (...) Porque muchas personas... Yo te aseguro que muchas personas que están aquí, en los distintos refugios, primera vez en su vida que comen tres veces al día APM

Entonces... Y la espera, esto puede ser una bomba de tiempo... en negativo... Ésa es mi percepción... mi percepción futura APM

Dicen que... bueno... hay uno que dijo que en la nueva vivienda va a ser aburrido por normas impuestas, vamos a tener que convivir como nos dicen (...) Uno se pregunta, ellos quieren crear su convivencia, no que les digan como convivir APF

Me dicen que hasta noviembre y ellos dicen que ellos hasta noviembre no aguantan APF

## CAPÍTULO V

### EL DAMNIFICADO: SUJETO EN TRANSITO

Marc Augé (2005), en su libro *Los no lugares, espacios del anonimato*, introduce el relato de un viajero que, después de registrarse y dejar su equipaje, se vuelve un mero espectador de la vida frente a él y se sumerge en un “ver pasar” en el que ninguna de las actividades que siguen persiguen un propósito más allá de la espera.

Este relato sirve para ilustrar la idea del “estar en tránsito” como espacio temporal vaciado de intencionalidad, en el que pareciera situarse la población damnificada de diciembre de 2010 que es objeto de nuestra investigación. Esta se mantiene, simbólicamente, en una especie de limbo, que vive su presente en una espera indefinida entre un aquí y un allá, siendo ese “allá” su pasado, su futuro o ambos, mientras permanece en una transacción inacabada con los elementos que conformaban, conforman y se supone conformarán su vida y su identidad.

Las personas afectadas por el desastre luego de movilizadas al refugio, dejan de ser sujetos populares para convertirse en una instancia no definida desde el punto de vista identitario, que se reconoce temporalmente en tres momentos: antes, durante y después del desastre.

#### *El Damnificado antes del desastre.*

Según Weber (1958, pg. 11) las personas orientan sus acciones atribuyendo significados subjetivamente en una relación con respecto a las acciones de él y de otros, estas acciones pueden ser internas o externas y se manifiestan en un hacer, dejar de hacer o dejar que hagan.

Antes del desastre los sujetos afectados contaban con una serie de elementos que orientaban el sentido de su cotidianidad. Estos elementos, a los que llamaremos *ejes estructuran tes de vida del sujeto popular caraqueño*

funcionaban como referente que guiaba sus modos de relación y dotaba de significado su diario vivir.

Los ejes estructuran tés de vida los dividiremos a su vez en dos grandes grupos, uno dotado de un componente afectivo y otro de carácter funcional.

### Ejes Estructurantes de Vida de tipo Afectivo

Los ejes estructuran tés de vida de tipo afectivo estaban conformados por la importancia de la relación de la madre con el hijo y viceversa, la relación con los vecinos, el barrio y por la lucha continua por la dignidad, dadas las condiciones de carencia y precariedad socio-económica de la vida en el Barrio.

Para Moreno (2008) “el lugar primero, permanente y privilegiado de la convivencia es la familia” (pg. 352).

La estructura de la familia popular venezolana es matriarcal, y “la madre es el punto de confluencia y de producción de vínculos, matriz generadora de la estructura familiar y lugar humano de sentido” (pg. 322).

La relación madre-hijo satisface las necesidades de la mujer de ser madre y de compartir con alguien las tareas cotidianas del hogar, y las necesidades del hijo de una relación afectiva permanente (Moreno, 2008, pg. 325, 328).

El sujeto popular cuando es mujer se vivencia como madre, cuando es hombre se vivencia como hijo, esta forma de relación priva sobre las demás y se experimenta como “única vía de vinculación estable y profunda” (Moreno, 2002, pg. 327)

Por su parte, la relación con los vecinos se presenta como garante de apoyo, de placer y disfrute del tiempo en el barrio, de solidaridad y comprensión de la propia realidad, de vivencias compartidas y de la empatía consecuente.

De acuerdo con Moreno, “el proyecto y el fundamento del mundo popular es estar en la relación humana” (2008, pg. 355), su modo de ser en el mundo es la

convivencia. Para este autor “la relación y no el ser ni la individualidad constituyen al venezolano, la relación es su estructura” (pg. 353).

El barrio es el espacio en el que tienen lugar los encuentros con todos los demás ejes. Este es uno de los referentes que sirva a caracterizar al sujeto popular, tanto por los habitantes de la ciudad como por los del barrio mismo, siendo un elemento constituyente y constitutivo de la identidad del sujeto popular.

De acuerdo con Pedro Trigo:

“el barrio es donde se está, el lugar de la querencia (...) es espacio público, de intercomunicación hay gente en las esquinas y en las puertas de la casa. En el barrio se habla es voz alta, se vocea. Hasta los pleitos familiares o de vecinos se airean en público (...) se da el fenómeno de la intercomunicación en el espacio público compartido. Por eso todos ven con naturalidad que los muchachos jueguen en la calle, y los adultos juegan dominó o bingo. En la calle se escucha música y se la canta acompañado de instrumentos formales o improvisados. Hasta llega a cerrarse un tramo durante algunas horas para dedicarlo al deporte, a la música o a una celebración (2008, pgs. 136-137).

El barrio es el espacio que posibilita y vehicula las relaciones con los vecinos, de allí que propongamos entender estos dos últimos ejes como elementos conjuntos, pues si bien la relación con los vecinos es de gran importancia, ella es posible y se pauta en el barrio. En efecto, la relación entre los vecinos ofrece al sujeto popular las posibilidades antes mencionadas, pero para que esta relación pueda darse tiene además que situarse en el barrio: espacio que obliga el encuentro, visibiliza la membrecía a la comunidad, reconoce a la persona como parte de las experiencias compartidas, y la hace a la vez corresponsable de las necesidades sentidas colectivamente.

La búsqueda continua de la dignidad también motoriza su cotidianidad y los motiva a elaborar proyectos y planes de vida orientados al progreso, a la adquisición y acceso a bienes y posibilidades que los acerquen a lo que ellos mismos consideran una vida digna. Esta vida digna se materializa en mejores relaciones familiares y comunitarias, trabajos estables, mejor educación, entre otras cosas. No obstante, el lugar en el que la búsqueda se materializa con

mayor fuerza es la vivienda (Trigo, 2008, pg. 81). Así, originalmente los esfuerzos están orientados a la construcción de una buena vivienda en su barrio que les diese acceso a un buen vivir.

### Ejes Estructurantes de Vida de tipo Funcional

Los ejes estructuran tés de tipo funcional se refieren a aquellas actividades que los afectados realizaban cotidianamente para garantizar la sobrevivencia. En este sentido, el eje funcional fundamental es el trabajo, medio de obtención de recursos para la subsistencia y para la persecución de la anhelada dignidad. El trabajo no es opcional, es parte de una lucha cotidiana y sin descanso:

“Al habitante del barrio la vida le es positivamente negada (...) pero él la afirma (...) hora a hora y palmo a palmo. No puede bajar la guardia. No puede dejar de actuar. Si deja de actuar, muere de inanición o de enfermedad o de muerte violenta” (Trigo, 2008, pg. 78).

### Modos de acción del sujeto popular

En Caracas la violencia se ha instituido con fuerza desde los años noventa. El crecimiento del negocio de microtráfico de drogas junto con el aumento del crimen organizado y del uso de armas de fuego ha hecho mella en los registros de hechos violentos, especialmente en las zonas populares, donde la violencia se ha instituido como un modo de relación a través del cual los jóvenes varones se construyen una imagen de respeto en el barrio (Zubillaga, 2007, pgs. 580 y 585).

Ante este escenario, el barrio ha tenido que ir generando sus propias pautas de regulación, “ya que no hay órganos de autoridad y poder [externos al barrio] reconocidos por todos” (Trigo, 2008, pg. 83). Las dinámicas de interacción entre los integrantes de una comunidad popular incluyen una serie de pautas que enaltecen o condenan el comportamiento de sus integrantes. Estas pautas no neutralizan la violencia presente en la comunidad, pero incorporan la problemática a la realidad del barrio y generan mecanismos que pretenden normarla (Trigo, 2008, pg. 83; Zubillaga, 2007, pg. 585).

Con frecuencia el sujeto popular es víctima de generalización y estigmatización debido a la fragmentación existente entre éste y el sujeto de la urbe, en un desconocimiento mutuo. En la mirada que algunos prestadores de ayuda hacen del damnificado se observaban referencias al sujeto popular desde el etiquetamiento: “sujeto carente de estructura, valores, normas de crianza, buena educación, cultura participativa, interés comunitario y planificación a futuro, individualistas, insensibles, violentos y conflictivos y conformistas”.

### *El Damnificado ante la ocurrencia del desastre.*

El desastre que sucedió en diciembre de 2010 dejó grandes secuelas en los afectados, donde la más evidente es el hecho de convertirse en damnificados. Sin embargo, existe otra consecuencia mucho más trascendente a nivel estructural: el impacto en los ejes estructurantes de su vida de afectiva.

Ante la ocurrencia del desastre, las personas que quedaron damnificadas perdieron su casa, el trabajo invertido en su construcción, los apegos y querencias forjadas a través de los años, la desaparición del logro que implicó la construcción de su casa y hogar. Al tener que desplazarse del barrio perdieron también el barrio mismo y sus dinámicas. Su grupo familiar se dividió en lugar de desplazarse íntegro al refugio, y sus redes vecinales se trastocaron debido a una pobre lectura institucional de las dinámicas socio-geográficas de los barrios caraqueños.

Mis hijos uno está en casa de la suegra, el otro fue pa' donde mi mamá, que está en Colombia se fue en Diciembre y no ha venido y el otro se fue pa' donde la suegra DF53

En efecto, las acciones institucionales se dirigieron al traslado de grupos de personas de un mismo barrio bajo la presunción de que así estarían respondiendo a los protocolos establecidos en cuanto al resguardo de las redes comunitarias. Sin embargo, al hacer esto no se tomó en cuenta la gran magnitud de los barrios, ni la división de éstos por sectores, con lo que las personas que llegaron a un mismo refugio no necesariamente se conocían entre sí.

...me pongo a hablar con los del cuarto, unos que son como del mismo sector pero más abajo, y que yo los conocí fue aquí DF53

Las instituciones involucradas no contemplaron esta variable en una emergencia de gran magnitud. La falta de mecanismos organizados para activar una respuesta efectiva ante esta situación y la consecuente improvisación en la incorporación de nuevas instituciones y en las acciones que cada una de éstas llevaba a cabo obstaculizó la atención oportuna y efectiva de las necesidades de los afectados. Ante ello, los afectados realizaban acciones de protesta, retornaban a sus viviendas o luchaban por condiciones que garantizaran autonomía, privacidad y otros derechos:

...por exigir mis derechos pues, porque uno aquí no tiene derecho sino a callar, y lo que la gente no sabe es que estamos en un país libre, libre y democrático, ¿verdad?, para expresar lo que nosotros sentimos. Como yo soy revolucionaria 100%, no puedo quedarme callada a una persona, digo lo que siento, ¿por qué?, porque este es mi país, aquí nací, nací en Caracas, soy súper venezolana, porque además soy caraqueña, por eso me da el derecho de hablar con otras personas DF27

### *El Damnificado y su estadía en el refugio.*

Si la ocurrencia del desastre y el subsecuente traslado impactaron los ejes estructuran tés de vida afectiva de los afectados, su estadía en el refugio los privó de sus ejes estructuran tés de vida funcional.

Antes de ocurrida la tragedia el trabajo era la manera en que los afectados garantizaban su subsistencia, pero una vez en el refugio los recursos para sobrevivir les fueron garantizados por el Estado. Así, la espera, estar en el refugio se convirtió en su día a día.

La satisfacción de las necesidades de los afectados quedó a cargo de los encargados del refugio, la ropa fue procurada por organizaciones de ayuda, los problemas de salud y la adquisición de medicinas se gestionaban a través del módulo de la misión Barrio Adentro ubicada dentro del refugio, la comida llegó de manera regular sin que los afectados participasen en las acciones para procurarla, y en los momentos de escasez, los afectados esperaban a que alguno de los encargados del refugio lo resolviese.

Cubrir las necesidades materiales al afectado, es desconocer la finalidad última de la ayuda, que debería proveer un apoyo inicial a los afectados e impulsar acciones organizativas y participativas que permitan reconstruir redes y posibilitando nuevos recursos. En lugar de ello, lo que se logra es una dependencia de la provisión constante de recursos materiales, que anula las posibilidades autogestionarias de la población y su participación en la reconstrucción de su cotidianidad:

“Los programas de apoyo a las poblaciones afectadas deberían tener por objetivo estimular la iniciativa y responsabilidad de la propia gente en sus asuntos. A pesar de que la participación y la adquisición de poder de las personas sobre su propia vida es una condición declarada por muchos programas, en la práctica, en muchas ocasiones, se convierte en cómo hacer que la gente participe en los programas que otros han diseñado (...) la participación comunitaria orientada hacia la adquisición de poder de las propias personas y comunidades afectadas, considera a la gente como la protagonista del proceso, aumenta el apoyo social y la capacidad de reconstrucción del tejido social. Debería, por tanto, ser vista como un indicador de la calidad de los programas y de la fiabilidad de la toma de decisiones” (Gedalof, 1991, c.p. Martín Beristain, 2000b, pg. 39).

Los damnificados no necesitaron organizarse, los procesos institucionales que se daban a lo interno del refugio forzaron nuevas agendas mediadas por los horarios y necesidades de la institución.

Por otra parte, la estadía en el refugio afectó sus redes. Al trasladar a los damnificados al refugio, se les saca de su entorno e incorpora en un espacio formalmente normado, en el que las dinámicas que se habían ido configurando en el barrio para contrarrestar los efectos de la violencia existente pierden su efectividad, con lo que los damnificados, y el refugio mismo, quedan vulnerables a quienes ejercen la violencia como modo de relación y/o de subsistencia.

Las actividades que realizaban en pro del bienestar de los afectados estaban diseñadas desde una lógica heterónoma y eran los encargados del refugio quienes se encargaban de ofrecer alternativas dentro de lo que consideraban pertinente y/o sus posibilidades les permitían. Las pautas del refugio trastocaron los espacios, las rutinas y la privacidad de los afectados, las camas convertidas en viviendas delimitadas por cortinas desdibujaron el carácter

privado de espacios y acciones. La dinámica del hogar ya no era un espacio familiar, pues incorporaba a otros a la regulación del comportamiento y patrones de crianza y manejo de los niños, quienes dejan de ser “los hijos o hijas de” para pasar a ser “los niños y niñas del refugio”.

La fuerte incidencia de los coordinadores del refugio sobre dinámicas propias de los damnificados implicó la pérdida de su autonomía y su participación en la crianza de sus hijos. Al punto que los responsables o personal de apoyo del Refugio asumió como propia la responsabilidad de “criar a los padres”, asumiendo desde el inicio que se les podía enseñar “a ser mejores padres”, sin cuestionarse esta acción dentro de su rol en la institución.

La necesidad de mantener control sobre la población también moduló la experiencia. La realización de censos continuos que se hacían de improvisto y que eran vinculantes al momento de asignar las viviendas, obligaba a las personas a permanecer a tiempo completo en el refugio, a objeto de garantizar su inclusión en el censo.

De acuerdo con Trigo, para muchos integrantes del barrio una actividad frecuente en el barrio es “sentarse en una esquina, en un recodito, en una escalera, y estarse ahí tomando el fresco en compañía (...), el visiteo: recibir visitas o visitar (...) se está en la sala, que suele ser el recibo, se conversa, se ofrece algo” (Trigo, 2008, pg. 137). Pero en el refugio, quienes acostumbraban a salir a compartir con sus vecinos cercanos, ahora lo hacen con sus vecinos de cama dentro del cuarto, con lo que pasan el día sin salir.

Mira, este... yo a veces me voy y me siento allá en la estación del metro, a esperar que pase si es posible todo el día y después me vengo (...) o me pongo a hablar con los del cuarto... DF53

En síntesis, la estadía en el refugio eliminó los ejes estructurantes de vida de tipo funcional, además, limitó, alteró o eliminó de plano las rutinas que les eran propias a los afectados y les impuso nuevas rutinas acordes a las necesidades de la institución, sin que ellos participaran en el diseño, desarrollo y evaluación de estos planes y acciones. Todo esto atentó contra la posibilidad de autonomía y participación activa de la población afectada.

### El Damnificado y su vida después del refugio.

El elemento que caracterizó este momento fue la asignación de la nueva vivienda. A pesar de que la nueva vivienda fue originalmente una promesa, este compromiso adquirió rápidamente la fuerza de un hecho consolidado, a través de la entrega de los primeros apartamentos, acción visible en los medios de comunicación, de parte del Presidente Hugo Chávez Frías, sobre quien los damnificados depositaban aprecio y confianza.

Las personas afectadas por esta tragedia eran víctimas de la desigualdad social, y tenían la necesidad histórica de reivindicarse y acceder a la vida digna que les fue negada. Hugo Chávez históricamente ha sido visto por las clases populares como un vehículo posibilitador de esas reivindicaciones y generó en los damnificados seguridad en cuanto a tener acceso a la posibilidad de una vivienda digna. Esta certeza genera en los afectados la convicción de que estar en el refugio será compensado y que dicha estadía debe ser protegida. Esto implica que la prioridad es permanecer en el lugar, más allá de la defensa de la autonomía y los modos de organización, la defensa de sus derechos, y los reclamos por malas prácticas.

... Bueno, eso lo dijo el mismo presidente, que... hacen... no sé cuantas casas en tantos meses y... y... si es así bueno, entonces vamos a salir rápido DF22

... y le damos gracias al presidente Chávez verdad que a puesto todo su empeño y que dios lo siga ayudando y dando fuerzas para que nos saque de aquí y nos ubique en una vivienda digna DF64

Si mami porque es que me están pidiendo a mi vivienda. Bueno, y todo sea por un espacio una cosa limpia... DF64

Las razones para aceptar todo esto no radican exclusivamente en la casa, sino en lo que ésta representa. Para los damnificados la nueva vivienda representa la posibilidad de un nuevo comienzo, una mejor vida, una solución a su situación previa. Para los afectados la nueva vivienda es la posibilidad de alcanzar la siempre anhelada dignidad.

Bueno las ideas compartidas, son ósea de un futuro de estar en... una casa digna, no de dónde veníamos, eso es lo que uno conversa un poco con las personas de las habitaciones DF52

Por eso, la casa por venir configura las acciones de los damnificados en el presente y modula las acciones en el refugio y el cual constituye el espacio de tránsito hasta alcanzar el nuevo hogar. Dicho de otro modo, lo primero es conseguir la casa, después vendrá el momento de retomar la cotidianidad perdida.

*Del Barrio al Albergue, Un sujeto social en tránsito.*

Debido al desastre y el tipo de programa de atención desarrollado por las instituciones encargadas, los afectados terminaron desprovistos de sus ejes estructurantes de vida, además de perder sus casas, sus vecinos y su Barrio. Estas pérdidas implicó perder también parte de sus raíces: el espacio social referente de su historia, el vínculo con aquellos con quienes compartía vivencias de un pasado construido colectivamente. Esto implica la pérdida simbólica de una parte de su pasado.

Por otra parte, las instituciones que se relacionan con los damnificados desconocen las dinámicas de vida del sujeto popular y se les aproxima desde los “valores de la ciudad”, negando estas dinámicas. Al asignársele la condición de damnificado, el referente de vida deja de ser el barrio, pasa a ser el refugio y la posterior casa. Sin embargo, aquello que no está su casa, barrio e historia, los sigue definiendo. Los ejes estructurantes de vida, desaparecidos en un nivel concreto, permanecen en un nivel más profundo, ya no como rutina o necesidad, sino como algo inherente a la persona, algo que lo conforma, parte de su identidad, y la categoría damnificado no da cuenta de esta complejidad.

El presente del damnificado fue interrumpido y tomó un nuevo rumbo definido y manejado por entes externos. Aquí la realidad que se les impone y modos de ser ajenos a sus costumbres empiezan a normar su estadía en el refugio. El futuro es sólo promesa y depende de otros.

Como vemos, la dimensión temporal, el pasado, presente y futuro de los damnificados se desdibuja, lo que afecta significativamente el tiempo presente,

en un proceso en el que prevalece la fuerza de lo que anhelan y que los sitúa en un tránsito, entre el pasado que era y el futuro que será.

Esta idea de tránsito se caracteriza por una sensación de “limbo”, de “suspensión”, de un “por ahora” en el que las personas afectadas van constituyendo una manera de entender y explicar el impacto del desastre, el cual les limita la reconstrucción de su vida.

El hecho vivir en tránsito se ve favorecido por cada uno de los roles asignados: víctimas, niños, pobres. Éstos destacan un sujeto desprovisto, supeditado a la provisión, cuidado y atención de otro. La actuación de los afectados, cuando la hubo, fue reactiva, no siempre efectiva, ni reconocedora de los recursos legales o institucionales disponibles, ni de la clara conciencia de su propia responsabilidad.

Esta manera de “estar” del afectado luego del desastre podría generar la visión de un síntoma propio al impacto del desastre, pero su carácter colectivo es más bien consecuencia de un proceso de vaciamiento de sentido y propósito en su condición de sujeto social.

El apoyo psicosocial en emergencias resulta crítico en la medida en que se enfoca en la recuperación o en la re victimización de los afectados (Ager, 1995 y Martín-Baró, 1990 c.p. Martín Beristain, 2000a). No es suficiente reconocer a un sujeto activo en su rehabilitación, es necesario dar cuenta de la complejidad y especificidad del sujeto al que se atiende (Martín Beristain, 2000a, pg. 91). De este modo se podrían generar diagnósticos participativos y diseños de intervención situados socio-históricamente, que reconozcan las particularidades de cada contexto, la diversidad cultural de la población afectada y generen espacios de atención sensibilizados a la realidad de los sujetos sociales. Asimismo, que consideren aquellos procesos de reconstrucción del tejido social, que realicen seguimiento de condiciones de vida de la población atendida y los métodos de evaluación crítica de la intervención realizada con la participación activa de los distintos actores involucrados situados socio-históricamente.

## CAPÍTULO VI

### Conclusiones y Recomendaciones

Existe una tendencia a abordar la labor de apoyo psicosocial en emergencias privilegiando el momento del desastre y posterior ubicación en albergues transitorios. Es necesario aproximarse a dicho quehacer desde una visión integral, que incluya en su dimensión temporal, la importancia del antes, durante y después del albergue, desde la consideración de la realidad cultural, económica, social y política en que se sitúa la población afectada.

Esto supone reconocer al afectado como un sujeto social situado en contexto, así como las condiciones socioeconómicas, culturales y políticas que permitirían la definición de políticas públicas preventivas y programas de atención que incorporen a las comunidades involucradas en la definición, desarrollo y evaluación de los programas y planes de apoyo.

A pesar de que experiencias anteriores han permitido acumular protocolos de atención psicosocial ante situaciones de emergencia, es necesario generar una política pública orientada al desarrollo de un plan de acción institucional que oriente e integre los actores e instituciones involucradas en la atención por áreas de competencia, además de la construcción de albergues apegados a los estándares internacionales.

La instrumentalización de la emergencia con fines personales, económicos y políticos fue una constante en el desastre de 2010. Esta tendencia supone la atención de los afectados de parte de personal no capacitado (militares o civiles), que desconoce los protocolos internacionales en la materia, cuya acción re-victimiza a la población afectada, y a su vez obtiene beneficios particulares o institucionales de la emergencia.

Igualmente, en este contexto se observó la instrumentalización de actores claves como defensa civil y profesionales de la psicología para apoyar la

atención y lograr la validación de programas, pero negándoles incidencia real en la propuesta de proyectos.

Al privilegiar la resolución de las necesidades básicas (refugio, alimento, hidratación, higiene, vestido) y no considerar la dimensión psicosocial en los programas de atención en emergencias, se desestiman las consecuencias de la ruptura del tejido social, los modos de afrontamiento, y en particular la condición de sujeto social del sujeto afectado. Así mismo, es necesario, problematizar el papel de las instituciones del Estado en cuanto a la relación que establece con las personas afectadas, ya que sus formas de abordaje configuran un sujeto ahistórico, pasivo, desesperanzado y fragmentando socialmente.

Igualmente, la perspectiva psicosocial requiere profundizar la caracterización de la población afectada en tanto sujeto social y considerar sus implicaciones en el momento de asignación de la vivienda, de modo que se puedan gestionar lugares y espacios que respondan a la realidad socio-cultural de los afectados.

La realización de esta investigación reforzó nuestro proceso de aprendizaje y nos brindó la oportunidad de consolidar conocimientos adquiridos, al darnos la ocasión de problematizar nuestro quehacer como psicólogos sociales en los albergues y sensibilizarnos ante la realidad de las personas afectadas.

## REFERENCIAS

- Andressen, R. y Pulwarty, R. (s.f.). Análisis de las lluvias excepcionales causantes de la tragedia del estado Vargas, Venezuela, en diciembre de 1999. *Cambios Climáticos, Recursos Hídricos, Geo-Riesgos y Desastres Naturales* , 3, 148-167. Recuperado el 28 de febrero de 2012 de la base de datos de la Red bioclimática de Mérida del Centro nacional de cálculo científico de la Universidad de los Andes.
- Aranguren, W. (2004). La pobreza en la agenda de la seguridad social en Venezuela. *Revista Gaceta Laboral*, X (3), 377-396.
- Augé, M. (2005). *Los no lugares, espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*. Barcelona, España: Gedisa S.A.
- Banchs, M. (2000). Encuentro con lo desconocido. Ideas para el trabajo con personas afectadas por desastres naturales. *Revista AVEPSO*, XXIII (1-2), 251-269.
- Bardín, L. (2002). *Análisis de Contenido* (3ª ed.). Madrid, España: Ediciones Akal.
- Calonge, S. (2009). Representaciones mediáticas de la pobreza y del sujeto pobre en el diario: Últimas Noticias. *Espacio Abierto Cuaderno Venezolano de Sociología*, XVII (2). 277-300.
- Canga, J., Sánchez, L., Sánchez, J. y Villalobos, M. (2000). La red de apoyo psicológico: una respuesta oportuna. *Revista AVEPSO*, XXIII (1-2), 117-124.
- Cárdenas, A. (2000, 29 de febrero). Análisis del fenómeno ocurrido en el litoral venezolano en diciembre de 1999. *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales Universidad de Barcelona*, 213. Recuperado el 28 de febrero de 2012, de <http://www.ub.edu/geocrit/b3w-213.htm>

CESAP y Red Global de Organizaciones de la sociedad civil para la reducción de desastres. (2011, Agosto). Informe País Venezuela. Caracas: Abelina Caro.

Comisión económica para América Latina y el Caribe y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2000, febrero). *Los Efectos Socioeconómicos de las Inundaciones y Deslizamientos en Venezuela en 1999*.

Consejo municipal de derechos del niño y del adolescente municipio Sucre-estado Miranda (2005). *Acerca de la infancia y la adolescencia del municipio Sucre estado Miranda*. (2006, agosto). Caracas: Carmen Pirona.

Davidson, D. (versión, 1991). *Mente, mundo y acción [recuperación y traducción]* (Carlos Moya, trad.). Barcelona, España: Paidós.

González, J. y Mugnaini, F. (1986). Para un protocolo de observación etnográfica de los usos diferenciales y los modos de ver las telenovelas. *Estudios sobre las culturas contemporáneas, I* (001), 149-175.

Lozada (2002), *Atención psicosocial en desastres: problemáticas y desafíos*. Recuperado el día 16 de enero de 2011 del sitio web de la Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela: <http://opsu.sicht.ucv.ve/bvd/pdf/ATEN-PSICOSOCIAL-DESASTRES-Mireya%20Lozada.pdf>

Lozada, M., Montero, M., Rodríguez, I. y Rangel, A. (2000). *Apoyo psicosocial a niños en situaciones de emergencia. Orientaciones para padres, maestros y otros adultos cercanos*. Caracas, Venezuela: AVEPSO.

Lozada, M., Rangel, A., Ritter, E., Giuliani, F., Llindis, C., Rodríguez, I. et. al. (2000). La escuela como espacio para la reconstrucción. *Revista AVEPSO, XXIII* (1-2), 183.198.

- Marczuk, M. y Martínez, C. (2000). Proyecto "Leer para vivir". Banco del libro. *Revista AVEPSO*, XXIII (1-2), 199-208.
- Martín Beristáin, C. (2000). *Apoyo psicosocial en catástrofes colectivas. De la prevención a la reconstrucción*. Caracas, Venezuela: AVEPSO/ Comisión de estudios de postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación-Universidad Central de Venezuela.
- Martín, A. y Vite, E. (2001). Enriqueciendo la investigación cualitativa a través de la etnográfica. Segunda parte [Versión electrónica], *Datos, diagnósticos, tendencias*. (29). Asociación Mexicana de agencias de investigación de mercadeo y opinión pública AMAI. México. Recuperado el día 05 de julio de 2011 del sitio web de la AMAI: [http://www.amai.org/pdfs/revista-amai/revista-amai-articulo-20050428\\_121927.pdf](http://www.amai.org/pdfs/revista-amai/revista-amai-articulo-20050428_121927.pdf)
- Martín-Baró, I. (1983). *Acción e ideología. Psicología Social desde Centroamérica*. San Salvador, El Salvador: UCA/Editores.
- Martín-Baró, I. (1998, versión). *Psicología de la Liberación* (ed. rev.). Amalio Blanco. Valladolid, España: Trotta S.A.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitario. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Moreno, A. (2008). *El Aro y la trama* (2ª ed.). Miami, Estados Unidos: Convivium Press.
- Neiman, G. (1997, noviembre). Empobrecimiento y exclusión. Nuevas y viejas formas de pobreza rural en argentina. En NAYÁ (Ed.), I Congreso Internacional de Pobres y Pobreza en la Sociedad Argentina, Centro de Estudios e Investigaciones Laborales/Universidad Nacional de Quilmes (pp. 4-7), Buenos Aires, Argentina.

- Rebotier, J. (2009, junio). *Inseguridad ciudadana y ciudad del miedo. Comportamientos defensivos y distanciamiento social en Caracas*. En J.R. (Ed.), *Rethinking Inequalities LASA Congress*, Panel: Sentimientos de inseguridad y miedo al crimen en América Latina, Río de Janeiro, Brasil.
- Rodríguez, I. (2000). Intervención psicosocial en emergencias: tensiones y debates. *Revista Avespa*, XXIII (1-2), 99-116.
- Rodríguez-Morales, A. (2011). Cambio Climático, Precipitaciones, Sociedad Y Desastres En América Latina: Relaciones Y Necesidades. *La Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública XXVIII* (1), 156-166.
- San Juan, C. (2000). *Catástrofes y ayuda en emergencias. Estrategias de evaluación, prevención y tratamiento*. Barcelona, España: Icaria Editorial S.A.
- Servicio Autónomo Nacional de Normalización, Calidad, Metrología y Reglamentos Técnicos, (2001). *Norma Venezolana. Gestión de Riesgos, Emergencias y Desastres*, Definición de Términos. 3661 [Proyecto].
- Sistema Económico Latinoamericano y del Caribe SELA. (2010, diciembre). *La Reducción de Riesgos de Desastres: un desafío para la institucionalidad, la integración y la cooperación en América Latina y el Caribe. Una aproximación a los avances en la región [Traducción no oficial]*. Ciudad de Panamá, Panamá.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona, España: Paidós Ibérica S. A.
- Trigo, P. (2008). *La cultura del barrio* (2ª ed.). Caracas, Venezuela: Fundación Centro Gumilla.
- Vásquez, P. (2009). *Poder y catástrofe. Venezuela bajo la tragedia de 1999*. Caracas, Venezuela: Santillana S.A.

- Weber, M. (1958). *Ensayos sobre Metodología Sociológica*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu editores.
- Wiesenfeld, E. (2001). *La autoconstrucción. Un estudio psicosocial del significado de la vivienda*. Caracas, Venezuela: Comisión de estudios de postgrado de la Facultad de Humanidades y Educación-Universidad Central de Venezuela.
- Williams, R. (1987). Can cognitive psychology offer a meaningful account of meaningful human action?. *The Journal of Mind and Behavior VIII (2)*, 209-222.
- Zubillaga, V. (2007). Los varones y sus clamores: los sentidos de la demanda de respeto y las lógicas de la violencia entre jóvenes de vida violenta de barrios en Caracas. *Espacio Abierto XVI (3)*, 577-608.

## ANEXOS

### Anexo A. Preguntas-guía para entrevistas a los damnificados:

- ¿Qué edad tienes?
- ¿De dónde eres?
- ¿Tienes hijos? ¿cuántos?
- ¿En que trabajas o en qué trabajabas antes de venir aquí?
- ¿Qué cosas hacías antes de tener que venir aquí?
- ¿Por qué estás aquí?
- ¿Es la primera vez que pasas por una situación como ésta?
- ¿Cómo es tu vida aquí?
- ¿Cómo era tu vida antes de venir aquí?
- ¿Cómo te sientes aquí?
- ¿Cómo te sientes respecto al resto de las personas que viven aquí?
- ¿Cómo te sientes con respecto a las personas que te ofrecen apoyo?
- ¿Estás viendo las noticias? ¿Qué dicen de la situación que están viviendo?
- ¿Qué piensas de todo eso?
- ¿Cómo crees que las demás personas ven esta situación?
- ¿Cuáles son las cosas que se están haciendo en este momento?
- ¿Qué quisieras que estuviera pasando?
- ¿Has salido del albergue?
- ¿Qué haces cuando estás afuera?
- ¿Estás visitando tu comunidad?
- ¿Qué haces los fines de semana?
- Cuéntame en detalle cómo es un tu día aquí (desde que te levantas hasta que te acuestas).

## **Anexo B. Preguntas-guía para entrevistas a los prestadores de ayuda**

- ¿Cómo te involucraste en el trabajo con los damnificados?
- ¿En que albergue o refugio has estado trabajando?
- ¿Cuál ha sido tu experiencia durante el tiempo que has estado trabajado en los albergues o refugios?
- ¿Cuáles son los elementos más importantes que describen la situación?
- ¿Cuál es tu percepción del damnificado?
- ¿La percepción que tú tienes del damnificado la comparten otros miembros del equipo con quien trabajas en el albergue o refugio?
- ¿Cómo crees que deberían ser las cosas?
- ¿Cuál crees que sea tu papel?
- ¿Cuál crees que debería ser el papel de las instituciones?