


Fall 2015

# “No todo se brilla” Tiempos de Espera: Reflejos de Estructuras Dominantes

Flora Richey

*SIT Graduate Institute - Study Abroad*

Follow this and additional works at: [https://digitalcollections.sit.edu/isp\\_collection](https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection)

 Part of the [Community-Based Learning Commons](#), [Family, Life Course, and Society Commons](#), [Inequality and Stratification Commons](#), [Politics and Social Change Commons](#), and the [Social Welfare Commons](#)

---

## Recommended Citation

Richey, Flora, "“No todo se brilla” Tiempos de Espera: Reflejos de Estructuras Dominantes" (2015). *Independent Study Project (ISP) Collection*. 2272.

[https://digitalcollections.sit.edu/isp\\_collection/2272](https://digitalcollections.sit.edu/isp_collection/2272)

This Unpublished Paper is brought to you for free and open access by the SIT Study Abroad at SIT Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Independent Study Project (ISP) Collection by an authorized administrator of SIT Digital Collections. For more information, please contact [digitalcollections@sit.edu](mailto:digitalcollections@sit.edu).

“No todo se brilla”  
Tiempos de Espera: Reflejos de Estructuras Dominantes  
Flora Richey  
SIT Chile: Cultural Identity, Social Justice and Community Development  
Fall, 2015  
Jaime Saavedra

## **Abstract**

Time is a prevailing entity that impacts the human experience on an individual and societal level. While time cannot be objectively defined – it is asomatous and ethereal in nature – it imposes limits that permeate life on a fundamental level. Humans are intimately bonded with time, based on a symbiotic relationship. Time exists and is perpetuated by our practice of it. Naturally, these practices differ across socio-cultural realities. In this way, our understanding and use of time emerges as an aspect of culture. Time reflects cultural, political and social realities. Wait times in Chile are notoriously long. In the mornings, before 9:00am lines form outside of banks, mail services, and public offices. This practice of arriving early to wait in line to access basic social services reflects a familiarity with the bureaucratic system and their de-prioritization of the people. My project is the product of a series of non-participant observations, a survey and several interviews that I conducted outside of Valparaiso's Civil Registry, where every weekday morning before the office opens at 8:30 am you can find around a hundred people waiting in line to be served. My results exhibit the impacts of these wait times, both on individual levels and beyond. Through a critical analysis, I argue that wait times are a form of obligatory discipline facilitated by dominant power structures. The malleability of time enables it to be manipulated and thus can be easily used to assert dominance and repress the people. In this investigation, it becomes clear that wait times are reflections of these dominant power structures.

## Índice

Abstract.....	1
Agradecimientos.....	3
Introducción.....	4
Marco Teórica.....	7
Metodología.....	11
Resultados.....	13
<i>Descripción del Marco</i> .....	13
<i>Observaciones Iniciales</i> .....	14
<i>Resultado del Encuesta</i> .....	18
<i>Resultados del Entrevistas</i> .....	21
<i>Análisis</i> .....	26
Conclusión.....	30

## **Agradecimientos**

Gracias a los directores de la programa de SIT para su facilitación de este proyecto.

Gracias a Choqui por cuidarme cuando enferme en el sur, por su apoyo y cariño. No podía llevar a cabo mi proyecto sin su ánimo.

Gracias a mi familia chilena, Paola, Rigo, Felipe y Fernanda, por darme la bienvenida a su casa, por su paciencia, generosidad y cariño. Mi experiencia en Chile fue tan positiva gracias a ustedes.

Gracias a mi consejero, Jaime Saavedra, por su consejo en mi proyecto. Gracias por su ayuda contemplando mis ideas, por compartiendo sus ideas y por su apoyo.

Gracias a Elena, Ricardo y Anna por compartiendo este experiencia en Chile conmigo. Siento tan afortunado que encontré amigos con quien podíamos compartir y disfrutar Chile juntos.

## **Introducción**

Mi exploración del tema de conocimientos y prácticas de tiempo empezó con una serie de observaciones y meditaciones sobre la vida, la existencia y mi experiencia. Pensando sobre mi tema de ISP, quería tomar esta oportunidad para investigar algo que me interesó y podía informar exploraciones que estoy haciendo en mi vida personal. El tiempo está relacionado con conceptos básicos de la existencia. El tiempo mide la vida y afecta nuestra percepción de la vida. En estos modos básicos, el tiempo forma un contexto dentro del cual nosotros existimos. Sin embargo, mis estudios en este proyecto de ISP me he ayudado a conocer que el tiempo no solamente indica una dimensión tan existencial. El tiempo, en realidad, demuestra condiciones presentes que requieren atención y conocimiento.

Durante mis primeras semanas en Chile, me di cuenta de las diferencias de las prácticas de tiempo entre los Estados Unidos y Chile. Como un extranjero en una tierra que nunca había habitado, discerní diferencias culturales en todos lados. Sin embargo, el tiempo, como una infraestructura tan ubicua, era uno de los aspectos más destacados que noté. Inicialmente observé estas distinciones en las manifestaciones de tiempo más superficiales; las más básicas: en las horas de comer, dormir y amanecer. Los sonidos de mi estómago y el sentimiento de hambre que sentía entre las horas de comer me informaron las diferencias del horario chileno. Me di cuenta que las comidas se sirvieron en diferentes momentos; el almuerzo y la cena ocurrieron más tarde en el día de lo que yo estaba acostumbrada. Cuando llegué a quedarme con mi familia chilena, noté que las horas de dormir y amanecer también se difirieron. El primer fin de semana con mi familia desperté a las nueve de la mañana y mi familia no amanecieron hasta las once y cuarto. Aunque pronto me aclimate a estas costumbres, empecé a dar cuenta que las prácticas del tiempo y el horario se extiende más a fondo que las comidas y horas de dormir. En realidad, las diferencias de las rutinas de tiempo reflejan aspectos de la cultura que son complejas y estos se manifiestan en todos aspectos de la vida diaria.

Decidí que estaba interesada en concentrarme en la idea de la construcción socio-cultural del tiempo. Esta curiosidad estaba basada en mis primeras observaciones de las prácticas del uso del tiempo. Pensando en este tema hice una distinción entre tipos de prácticas de uso del tiempo. Note que existen dos contextos de uso del tiempo:

1. Contexto Social y Informal: Situaciones de interacción interpersonal donde gente se relacionen en una manera casual sin un ambiente propuesto que dirige correcciones o buenos modales estrictos.

Por ejemplo: fiestas, reuniones con amigos, pasando tiempo o juntando con amigos o familia conocida.

2. Contexto Social y Formal: Situaciones de interacción interpersonal donde gente se relacionen con distintas maneras y normas establecidas que son impuestos por un órgano establecido.

Por ejemplo: reuniones profesionales, citas (romántico y no) con una fecha fija, reuniones con gente desconocida, clases o compromisos académicos, obligaciones legales o referidas al estado, contratos relacionados con negocios o ventas.

Ambos contextos sociales, informal y formal reflejan aspectos de la cultura y norma social, sin embargo para medir un respecto riguroso a prácticas y conocimientos de tiempo las prácticas relacionadas con contextos formales son aún más fáciles para observar. Había tomado nota de las colas afuera los bancos y las oficinas en el distrito financiero y al decidir mi enfoque del proyecto también decidí basar mi investigación en esta observación.

En desarrollando mis objetivos para el proyecto tenía toda la intención de llegar a comprender las prácticas de esperar para acceder servicios como los bancos y oficinas del estado. . Realmente, las colas son demostraciones visibles de la burocracia: travesías interminables impuestos por negocios y el estado obligados para llevar a cabo cualquier trámite. En explorando esta práctica en una investigación más profunda, es evidente que el costumbre de esperar por tanto tiempo, no solo refleja ineficiencia sino también son un verdadero manifestación del control, dominio y servilismo de la gente. Sobre todo, y aun mi

meta original, mis observaciones e investigaciones informé no solo de las prácticas, pero más sobre las realidades socio-políticas que son eclipsados por la incorporación de la subyugación que la burocracia dirige.

Mi proyecto se basa en una compilación de un serie de observaciones, entrevistas y una encuesta que realicé sobre un curso de tres semanas. La riqueza de información que agregue a través de estos diferentes procesos de investigación me proveyó con una comprensión amplia de las prácticas de tiempo en el marco del acceso a servicios básicos. El análisis de mis resultados es derivado por las ideas sobre la construcción social del tiempo por David Harvey y por las nociones propuestas y establecidas sobre el control del cuerpo por Michel Foucault. Además, mi tema y análisis fueron influenciado por un investigación en Argentina por Javier Auyero sobre el sometimiento de gente esperando en una oficina de asistencia social. Aunque estos filósofos y sociólogos han estipulado los marcos que informan mi análisis, también es importante reconocer que mi entendimiento y crítica de esta tema es en realidad un producto de mi experiencia junto con mis perspectivas sobre la realidad social y la vida en general.



## **Marco Teórico**

Tiempo es un ente metafísico que existe en las maneras que nuestro mundo opera. Es ambos un parasol dominante bajo cual funciona la sociedad y una estructura mutable que es revisado y reforzado constantemente por las prácticas humanas. Dicho en otras palabras, el tiempo es perpetuado por nuestros modos de ser y de vivir. Sobre todo, el tiempo se impregna la vida y la sociedad en varios niveles. Conocimientos del tiempo son reflejados en las prácticas diarias de la gente igual como en las percepciones de la vida. Aunque tenemos un vínculo tan íntimo con el tiempo, no puede ser definido en una manera explícita u objetiva. Sin embargo, para toda la existencia humana hemos intentado comprender el concepto del tiempo en una manera más completa con el intento de desarrollar nuestro conocimiento del condición humana.

Las prácticas diarias son realizaciones de nuestro conocimiento del tiempo. Las horas del reloj son objetivamente, intrascendentes, pero nuestras prácticas lo dan significado. Por ejemplo, en Chile, conocemos las horas de almorzar, entre la una y las tres de la tarde, y las horas de once, entre las siete y las nueve de la noche. Obviamente, nuestras prácticas son promovidas por la situación que nos ocupamos. Esta diversidad de prácticas se difiere a través de diferencias socioculturales. En los Estados Unidos, las horas de almorzar y cenar son diferentes a las de Chile, igual en comparación con ciertas otros lugares. En estas maneras y a través de estas efectúas, el tiempo emerge como un aspecto de cultura. Naturalmente, en los mismos modos que culturas aparecen en distintas maneras, entendimientos y practicas de tiempo también se difieren.

Entre todas las exposiciones culturales, el tiempo es más etéreo. Aunque es omnipresente y afecta las vidas de maneras relevantes, es una concepto bastante intangible. Razonablemente, es un aspecto de cultura y la sociedad a menudo omitido cuando uno se analiza los prácticas culturales. Tal vez es un

aspecto cultural que es demasiado obvio; somos ciegos a las realidades y expectativas sociales que el tiempo en realidad refleja. Pero la naturaleza del tiempo, también justifica esta falta de reconocimiento. El tiempo es una práctica. El tiempo es el producto de nuestros hábitos, tendencias, y sobre todo nuestra existencia. Somos interdependientes con el tiempo, tenemos una relación simbiótica y esa intimidad eclipsa las áreas verdaderas donde el tiempo penetra y afecta la vida como un aspecto de cultura (Mora, 3). En este modo, el tiempo es una construcción socio-cultural. Es ambos un medio que promueve la cultura y es una reflexión de las realidades y expectativas sociales que constituyen la cultura. David Harvey, un geógrafo británico, ilumina la idea del tiempo y el espacio como conceptos socio-culturalmente construidos en su artículo, *“La construcción social del espacio y del tiempo: Una teoría relacional.”* Harvey expone sobre la importancia de analizar estas prácticas de tiempo como una manera de llegar a un entendimiento mejor de la cultura y sociedad:

*“Diferentes sociedades construyen concepciones muy específicas del espacio y del tiempo. Más aún, la manera verdadera de construir el espacio y el tiempo es muy importante para mirar cómo nosotros, en nuestras circunstancias contemporáneas, estamos construyendo y sosteniendo ciertas nociones de espacio y de tiempo en detrimento de otras.”* (Harvey, 2)

La potencia del tiempo y la manera prolífica que el tiempo está relacionada con el cuerpo humano por circunscripciones físicas. Aunque esta vinculación refleja leyes naturales también ha sido tema de estudios filosóficos que llevan reseñas sociales. Otra vez, Harvey explica los límites naturales y como afecta la construcción del tiempo:

*“La naturaleza no se presenta a nosotros de forma automática, con una medida natural del espacio y del tiempo, sino que ofrece un rango de posibilidades entre las cuales podemos elegir. El hecho de que la sociedad opte por una de estas posibilidades es lo que importa y esta elección es ampliamente un producto del mito y de la cultura (en la cual incluyo la cultura de la ciencia), al mismo tiempo que está fuertemente vinculada con la manera en que una sociedad particular desarrolla su modo de vida en su ambiente material”* (Harvey, 3)

En todos aspectos de la vida, la naturaleza impone límites de una forma. Sobre el tiempo, la naturaleza establece patrones que pueden ser interpretados en diferentes maneras que, como hemos dicho, se difieren a través de diferentes culturas. En estos modos, la sociedad es dirigida por los límites instituidos por la naturaleza igual, sin embargo la sociedad también puede manipular las propiedades incultas del tiempo para promover sus propias motivaciones. Por ejemplo, el conocimiento del paso del tiempo se ha convertido con el capitalismo que ha dirigido el establecimiento de la día como un tiempo de eficacia mientras la noche es un tiempo de reposo igual como el día como tiempo de eficacia y el fin de semana como un tiempo de ocio. El tiempo puede actuar como dirigente de la sociedad pero el tiempo también existe como una estructura elástica que puede ser manipulado en una manera bastante fácil (Harvey, 5). Esta capacidad de manipulación promueve el uso del tiempo como un modo de establecer control sobre la gente.

En su estudio “Pacientes del Estado: Un reporte etnográfico sobre la espera de la gente pobre”, Javier Auyero esclarece el uso del tiempo de espera como una manifestación de la subyugación de la gente pobre. Paralelamente a mis estudios, Auyero condujo una investigación sobre los tiempos de espera de la gente pobre en una oficina de asistencia social en Buenos Aires, Argentina. A través de su análisis llega a comprender cómo los tiempos de espera reflejan una de las maneras que las estructuras dominantes promueven la opresión de la gente, especialmente la gente pobre. Auyero cita al sociólogo Barry Schwartz que dice:

*“Las relaciones típicas se obtienen entre la posición del individuo dentro de un sistema social y el punto hasta el cual espera y es esperado por otros miembros del sistema. En general, mientras más poderosa e importante sea una persona, el acceso de otros a esta será más regulado...especialmente que nos hagan esperar un tiempo inusualmente largo, es ser sujeto de una afirmación de que nuestro tiempo (y por lo tanto, nuestro valor social) es menos valioso que el tiempo y valor de aquel que impone la espera.” (Schwartz citado por Auyero, 4)*

El tiempo, realmente, tiene una forma única en que puede ser construido en cualquier manera para facilitar prácticas culturales pero también para fomentar influencia y últimamente, control. En esta manera, las prácticas del tiempo son manifestaciones observables de las estructuras preeminentes además de que también reflejan injusticia y desigualdad.

Apoyando esta idea de afirmando control y supremacía sobre la gente, Michel Foucault ilumina los patrones de los tipos de dominación que los poderes existentes establecen. Foucault propone críticas severas al comportamiento humano además de las estructuras de poder y dominación que afectan a los humanos en cada nivel de ser. Foucault enfoca en las maneras que el cuerpo es el objeto de la ejecución de control por los poderes dominantes. Elabora sobre este tipo de dominación en su libro *Vigilar y Castigar, El Nacimiento de la Prisión*. Foucault escribe:

*“En el curso de la edad clásica, todo un descubrimiento del cuerpo como objeto y blanco de poder. Podrían encontrarse fácilmente signos de esa gran manipulación, al que se da forma, que se educa, que obedece, que responde, que se vuelve hábil o cuyas fuerzas se multiplican...en toda sociedad, el cuerpo queda atrapado en el interior de poderes muy ceñidos que le imponen coacciones, interdicciones u obligaciones.” (Foucault, 174)*

Esta mirada es importante porque el cuerpo, como el modo de navegar, sentir y experimentar la vida, ciertamente es porosa a las fuerzas, ambas naturales y manufacturadas. El tiempo, como una ente que atraviesa esos dos maneras de ser, seguramente influye el cuerpo y en esa manera puede ser un modo de afirmar y abrochar dominación sobre la gente.

## **Metodología**

Basé mi proyecto en tres tipos de investigación: Observaciones non-participantes, una encuesta y varias entrevistas. Mis observaciones tomaron lugar en el distrito financiera de Valparaíso, Chile, específicamente en el calle Esmeralda, Prat y Conchrane. Conduje la encuesta y mis entrevistas afuera de la oficina del Registro Civil que esta ubicada en el calle Esmeralda.

Mis observaciones fueron colectados a través de tres días. Cada día de observar llegue al distrito financiera entre las 7:30 y 9:00 de la mañana. En dos ocasiones note mis observaciones en mi cuaderno mientras senté observando y otra día apunte mis observaciones y experiencia después de que observé. No usé una manera estándar para mis apuntes pero traté de fijarme en las horas cuando formaron las colas, el tamaño de las colas, que hicieron mientras esperaron, si la gente se interactuaron con la gente que igual estaban esperando y la edad y apariencia de la gente.

Al tener una conocimiento más amplia de las practicas de la gente que esperan en este distrito, diseñe una encuesta y una serie de preguntas de entrevista abierta para desarrollar un mejor conocimiento de las practicas de tiempo de espera igual como las opiniones de la gente esperando.

Mi encuesta fue formulado con cuatro preguntas cerradas cada uno con cinco opciones de elección. Mi meta de hacer este entrevista era obtener una descripción de las verdaderas practicas de esperar para acceder servicios en el Registro Civil. 13 participantes llenaron mi encuesta. Las preguntas de este encuesta eran (Para ver la encuesta con el rango de opciones para elegir, hace referencia a apéndice A):

1. ¿A que hora llegó Ud. aquí?
2. ¿Cuánto tiempo tiene Ud. para este trámite?

3. ¿Cuánto tiempo cree que va a demorar Ud. en hacer este trámite, en realidad?
4. ¿Qué va a hacer Ud. mientras espera?

Diseñé mi entrevista para complementar las respuestas de mi encuesta y proveer una entendimiento basado en las opiniones y experiencias empíricos de la gente que esperaron en cola. 7 personas de varias edades y identidades participaron en mi entrevista que consistía en cinco preguntas abiertas. Grabé las respuestas con un grabadora de voz. Las preguntas de mi entrevista eran:

1. ¿Está Ud. acostumbrada a esperar cuando accede servicios como este?
2. ¿En cuáles otros lugares necesita Ud. esperar para servicios?
3. ¿Qué opina Ud. de la necesidad/obligación de esperar para servicios como este?
4. ¿Qué siente Ud. si tarda más de lo planificado?
5. ¿Qué hace Ud. con este sentimiento?

Al coleccionar los resultados de estas tipos de investigación hice mi análisis en ambas maneras cualitativos y cuantitativos. Transcribí las respuestas de mis entrevistas y evalué las repuestas de y agregué la información gráficamente para presentarlo en una forma accesible y fácil de comprender. Conjunto con las varias teorías y estudios hechas que relacionan con mi tema, analicé mis resultados para realizar mi proyecto.

## **Resultados**

### Descripción del Marco

Valparaíso es una ciudad de casi 300.000 personas que habitan un poquito más de 400 kilómetros cuadrados. La ciudad está ubicada en el quinta región de Valparaíso y 120 kilómetros desde Santiago, el capital de Chile. El barrio financiero de Valparaíso abarca desde la plaza Victoria hasta la plaza Sotomayor ([wikimapia.org/barrio-financiero](http://wikimapia.org/barrio-financiero)). Más cerca de la Plaza Sotomayor, la calle Esmeralda empieza al unión de dos calles, Calle Prat y Calle Cochrane que confluyen. La calle, de dos carriles de sentido único, va en el dirección Noroeste a Sureste. Cerca al unión de los calles Prat y Cochrane, ubica el Registro Civil. El Registro Civil de Valparaíso ocupa un edificio construido en el año 1884 de color café claro, con acentos blancos ([mercuriovalpo.cl](http://mercuriovalpo.cl)). Antes de albergar los oficinas del Registro Civil, el edificio fue ocupado por un banco ([valparaisochile.cl/edificiospublicos](http://valparaisochile.cl/edificiospublicos)). En los últimos veinte años, el oficina ha sido modernizada y el edificio ha sido restaurado. Es un edificio grande, de dos pisos, con una puerta grande de madera y nueve ventanas arqueadas. Rejas de hierro antirrobo cubren las ventanas del primera piso tienen una forma decorativa pero mantienen un sentimiento amedrentador. Los cimientos del edificio son de piedra de color gris antracita con graffiti y pósters rasgados cubriéndolos. Dos letreros están colocados en ambos lados de la puerta. El del lado izquierda lee: Registro Civil. El del lado derecha lee: Servicio de Identificación Y Pasaportes.

En frente del Registro Civil, se encuentra el Reloj Turri y el Plazoleta Turri, un monumento conocido en Valparaíso. Cruzando la calle Esmeralda, en el lado noreste, se encuentra una cuadra de bancos y oficinas civiles que incluyen: Servicio Nacional de Aduanas, el banco Santander, Oficina de AFP (Aseguradora de Fondos de Pensiones), el banco Caja Los Andes, Banco Falabella, Banco Coopeuch, Banco CrediChile y varias oficinas de notarias públicos y otros tipos de transacciones.

Durante el día, la calle Esmeralda es una calle atareada. Los carriles llenan de autos, camiones, micros, colectivos y casi cada diez minutos el trolley pasa por el calle. En las mañanas, las calles son un poco más calladas, pero todavía ocupada. Gente camina en los aceras. En las mañanas, la gente son profesionales, en trajes de sastres, normalmente caminando a su trabajo y también estudiantes en sus uniformes. En otros momentos del día hay gente de todos tipos. Al lado del Registro ubica el ascensor Concepción, que sube al barrio turístico, Cerro Concepción y Cerro Alegre. Más tarde en el día la callejuela que llega al ascensor está llena de turistas. Alrededor de las ocho de la mañana llegan los vendedores ambulantes a sus quioscos. Al frente del Registro Civil, al lado de la Plazoleta Turri un hombre maneja un puesto de periódicos y bocadillos. En dirección Noroeste, en el calle Cochrane un lustrabotas llega a las siete y medía y empieza a arreglar su banca y mesa para un día de trabajo.

Las oficinas del distrito financiera abren entre las 8:30 y las 9 de la mañana. En las horas antes de que abren, colas forman afuera de estos bancos y oficinas de servicios básicos. A veces las colas abarcan más de espacio afuera del edificio del oficina respectivo – cuando miras hacía la calle Esmeralda a las 8:30 de la mañana las aceras son llena de gente, ambos parados y sentados, esperando. A través de la concurrencia de gente con practicas especificas, este espacio en su completitud, transforma en un marco que refleja realidades sociales, políticos y culturales.

### Observaciones Iniciales

Mis primeras observaciones eran exploratorias. Al no saber donde quería enfocar mi investigación decidí ir al distrito financiero para hacer algunas observaciones iniciales. Estos observaciones me ayudaron a conocer el distrito y los patrones de comportamiento relacionada con los tiempos de espera y llege a conocer en lo que quería concentrarme para mi proyecto.

El día 4 de Noviembre, llegue por primera vez para hacer observaciones sobre la gente esperando en la calle Esmeralda. Sabía que los bancos, igual



como las oficinas del Estado (públicas) abrieron a las nueve de la mañana, así llegue a las 8:44 en la mañana. En caminando desde mi casa en Cerro Florida hacia el distrito financiero note las calles concurridas. Gente caminaba en todos lados, micros, colectivos y el trolley estaban llena de gente en su camino al trabajo. Los primeros lugares donde observe gente en cola, esperando fue un poco más allá de la Plaza Anibal Pinto.

Note: Afuera del Banco CrediChile, tres personas esperaron.  
En Banco del Estado, ubicado más cerca al Plaza Ecuador, dos personas esperaron.  
En Caja Los Andes, seis personas esperaron.  
Afuera del oficina de IPS, quince personas esperaron.  
En el banco Santander (en el calle Esmeralda), un hombre espero.  
En el banco Santander (en el calle Prat), dos personas esperaron.  
Afuera del Registro Civil, nadie estaba esperando porque actualmente estaba en paro.  
En Banco Falabella, dos personas esperaron.  
En Banco Coopeuch, dos personas esperaron.

Me senté encima del borde que circunda el mástil que eleva la bandera de Chile en frente de la Reloj Turri, y mientras tomaba café escribí notas sobre lo que observé. Vi la gente llegando y poniendo en cola. Observé las interacciones y falta de interacción entre la gente. Presté atención a la ropa de la gente, como se sostenían.

Notas: Oficina de IPS (Instituto de Previsión Social) – todos parados en cola, mayoría son mujeres de tercer edad, gente llevan carteras, algunas tenían carritos para compras o mochilas. En general, no puedo ver gente no interactuando o hablando entre sí. Hay un mujer en una camisa café con un vestido negro encima que paro afuera de la oficina que se ve como conoce como funciona la oficina. ¿Tal vez ella trabaja allí? Solamente veo un hombre en cola, en mi vista. Nadie esta usando teléfono, ni leyendo. Gente están abrigadas (hay llovizna).  
Santander (en Calle Esmeralda) – llega algunas otras personas y ponen en cola que se ve desorganizado. Nadie usa su teléfono, solamente están esperando y tal vez pensando. El primer hombre lleva un chaqueta de color camello.

Caja Los Andes – Hay dos mujeres sentados afuera, en el escalón afuera del banco. Los dos están usando sus celulares. Los otros están paradas. No puedo ver interacción entre la gente esperando. Santander (en Calle Prat) – Hay cinco personas esperando afuera de la portón que encierra los puertas del banco. Un hombre esta parado y usando su teléfono. Una mujer está sentado en los escaleras. Los otros están parados y solamente esperando. Hay un hombre vestido en ropa totalmente negro que se ve como talvez es un guardia de seguridad.

Mientras tomé notas sobre mis observaciones también reflejaba sobre mis sentimientos de observar. Como una gringa con el pelo rubio, las personas me miraban mientras caminaban a mi lado de la calle. Escribí: "a pesar de que yo soy el observador, me siento como que estoy siendo vigilado." En un momento, un hombre con una mochila grande y el mapa que era, obviamente, un turista, se me acercó y preguntó si yo sabía dónde estaba el Funicular Concepción. Le señalé por la calle hasta el estrecho callejón que conducen al ascensor. El me dio las gracias y se fue caminando. Por lo general sentí un poco incomoda y fuera de mi lugar, pero al mismo tiempo conocí que este sentimiento era natural como soy una extranjera.

A las 8:55 de la mañana observé gente mirando a sus teléfonos y sus relojes. Los que estaban sentados, pararon y todos se acercaron a las puertas de los oficinas respectivas donde estaban esperando. A las nueve de la mañana, campanas sonó detrás del sonido de las puertas de metal que deslizándose hacía arriba y la conmovición de gente entrando las varias oficinas en el distrito. Con deprisa, la gente entraron y en menos de 3 minutos, todos que estaban esperando habían entrado. En Caja Los Andes, la cola era tan larga que salió por la puerta, pero en los otros lugares gente se entraron y pusieron a esperar adentro para hacer sus tramites.

El día viernes, 6 de Noviembre, fue otra vez para observar. Quería llegar más temprano para que podía ver a que hora llegaron la gente para empezar su largo tiempo de espera. Empecé mi camino abajo a las 7:55 en la mañana y llegue a las 8:07. En mi cuaderno escribí:

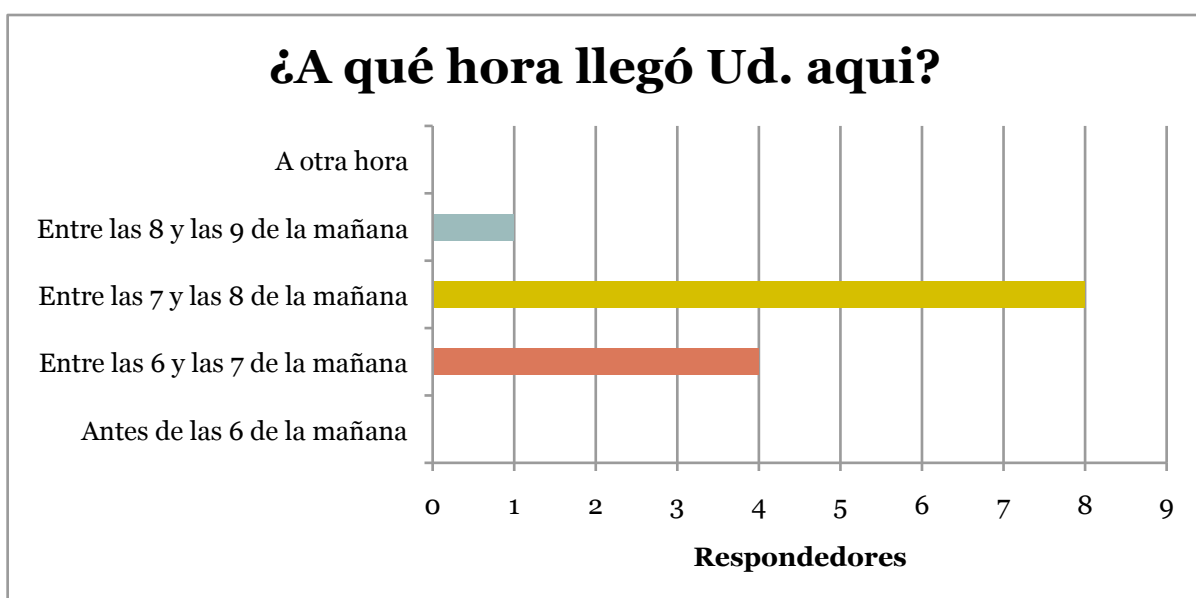
“Era una día nublado y estaba lloviznando. La ciudad está despierta y dinámica en esta hora. Gente caminan al trabajo y otros, chicos más joven probablemente en camino al escuela (o tal vez a casa después de un noche carreteando)...Quería llegar más temprano pero no desperté a tiempo. Acercando al distrito financiero no vi nadie en cola, esperando. Sentí incomoda sentando en el mismo lugar que el otro día y por eso decidí caminar por el distrito para hacer mis observaciones. Observé cinco personas en cola afuera de la oficina de IPS. Intenté a encontrar un consultorio que mi mamá chilena me contó sobre, pero no podía encontrarlo. Vi una mujer vendiendo galletas y pan y dulces y también un camioneta de sanitario medico pero no podía encontrar el consultorio y no vi una cola, o gente esperando. Seguí caminando. Caminé en la calle en paralelo a calle Prat y mire que las mismas personas estaban esperando afuera de la oficina de IPS. La mayoría eran gente de tercera edad. Había un hombre sentando donde yo había sentado el último día y consideré sentando a su lado pero decidí no hacerlo. No sabía lo que estuve tratando de encontrar...un lugar donde podía sentar y observar que no era tan descarado...Caminé en círculos a través de barrio financiero, calle Prat y los calles en paralelo. Un hombre grito “beautiful” desde su auto pero soy obligada a no hacerlo caso. Todo el tiempo hay gente vendiendo cosas, aún a las 8:30 de la mañana...Sentí como que estaba siendo vigilado – estaba actuando sospechoso? Finalmente, decidí sentarme. Me senté en el mismo lugar del otro día. Tome mi café y no escribí notas. Había un hombre afuera del Santander, tres personas en Caja Los Andes y una cola larga que continuó alargando afuera de la oficina de IPS. Un grupo de personas congregó en el callejón a lado del Registro Civil. Al principio pensé que eran gente que trabajaron en el Registro pero me dí cuenta de que eran una familia – tal vez era una matrimonio? Un hombre cruzó el calle y me miró varias veces así atrás. Luego, llego un carabinero y paro a mi lado. Era las 8:50 y empecé a sentir ansiosa que tal vez gente pensé que estaba actuando sospechoso. Paré y caminé por la calle Cochrane y la oficina de IPS. Había aproximadamente 35 personas en cola. Todavía la mayoría eran gente de tercera edad, pero también algunas más joven. Un hombre estaba sentado con dos perros callejeros que durmieron en su mochilla...Observé muy poca interacción entre las personas que estaban esperando. Caminé hacía el plaza Sotomayor y luego doblé y caminé por el calle Prat. En ServiPAG había diez personas más joven esperando. En Banco de Chile había cinco personas esperando y afuera del Banco del Estado observé más de 25 personas en cola...”

La mayoría del tiempo que estuve haciendo observaciones sentí incomoda y no sentí como mis observaciones estaban informando mis objetivos de mi estudio. Sabía que necesitaba hablar con la gente en cola pero me pareció

demasiado intimidatorio preguntar la gente en la calle. Sin embargo, por mis observaciones me informe sobre las verdaderas prácticas de la gente con respecto a llegar antes de que una oficina abre para esperar en cola.

### Resultados de la encuesta

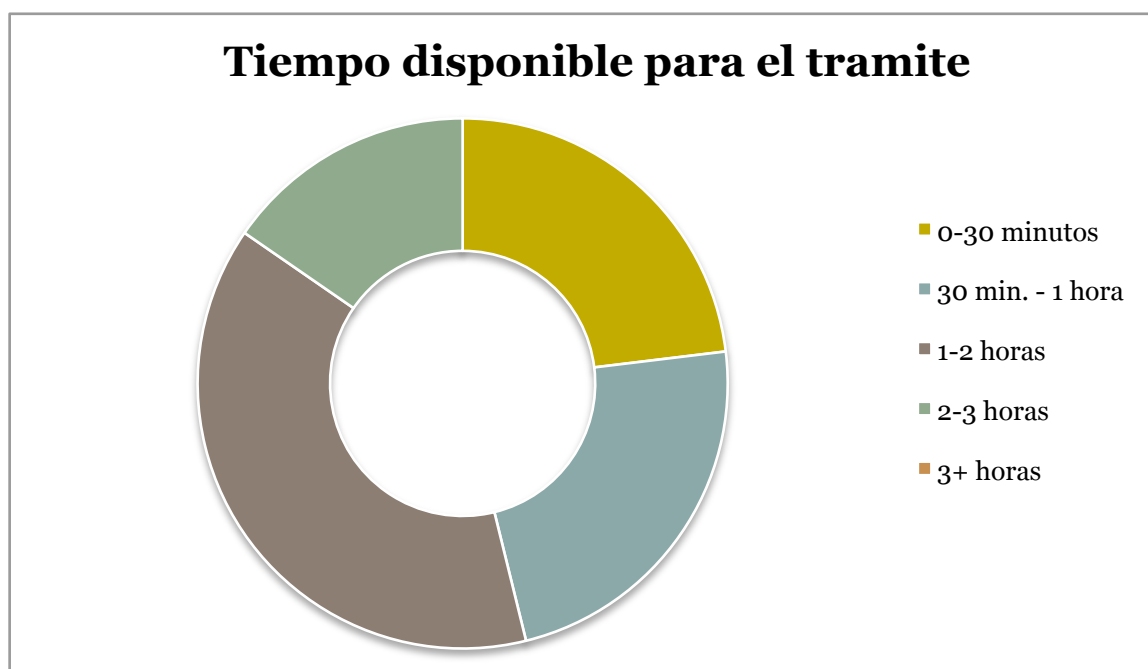
La primera pregunta de mi encuesta era ¿A qué hora llegó Usted aquí? En los tres días que conduje este estudio llegue entre las 7:30 y 8 de la mañana. Atenté a encontrar gente en varias partes de la cola: los más cerca al puerta igual como los en el medio y al final de la cola.



En analizar las respuestas de la gente que participaron en mi estudio, vi que la mayoría de la gente llegaron entre las 7 y las 8 de la mañana. Como la oficina abre a las 8:30 de la mañana este puede decir que la gente necesitaba esperar por lo menos media hora para solamente entrar al edificio donde, por supuesta necesitarán esperar de nuevo. Diciendo esto, en mirando a mis resultados también se nota que cuatro de la trece respondedores habían llegado entre las 6 y las 7 de la mañana. Este significa que ellos iban a esperar entre 1.5 y 2.5 horas en cola esperando para entrar a la oficina del Registro Civil. Aunque este encuesta tenía pocos encuestados, mis resultados informa que la gente llega

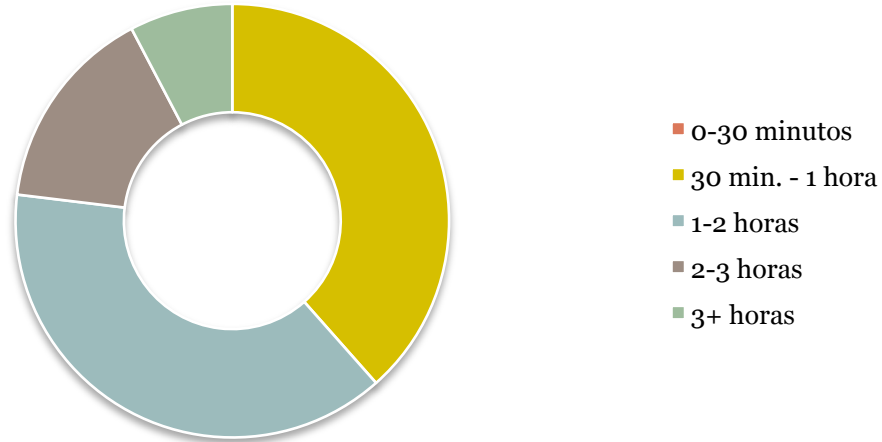
varías horas antes de que abren las oficinas, seguramente para evitar un tiempo de espera más largo en esperando adentro.

Mi segunda y tercera pregunta eran formulados con el intento de conocer las estimaciones de la gente sobre los tiempos de espera. Mi segunda pregunta era, ¿Cuánto tiempo tiene Ud. para este trámite? Este pregunta era ambos para reconocer los tiempos planificados para acceder al servicios en el Registro Civil y para comparar con mi tercera pregunta que era ¿Cuánto tiempo cree que va a demorar Ud. en hacer este trámite, en realidad? En referencia a las siguientes figuras, puedes notar que cinco de las trece tenían uno a dos horas disponibles para terminar el tramite y dos personas tenían entre dos y tres horas para hacerlo. Es decir que los otros seis respondedores tenían menos de una hora para hacer su tramite.



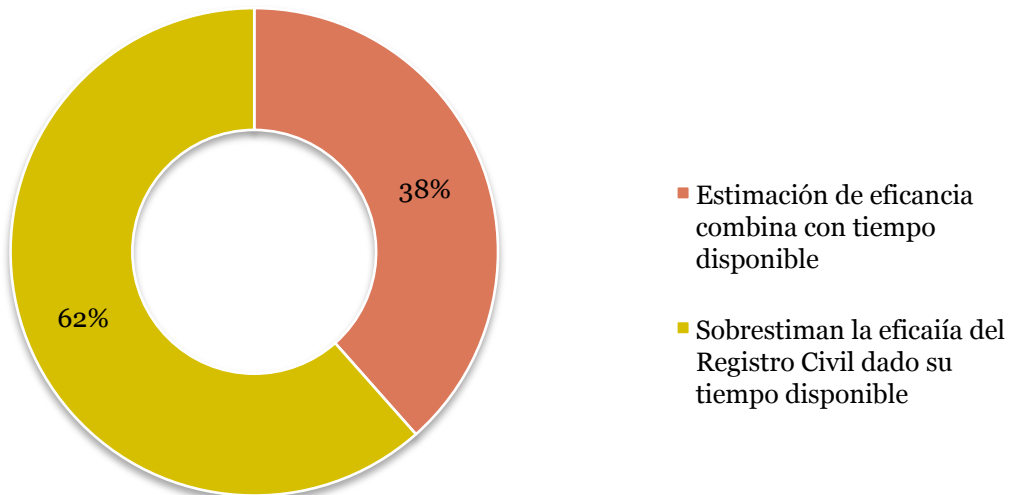
En analizando las respuestas sobre la estimación de tiempo que iba a demorar, más de la mitad de los respondedores indicaron que pensaron que iba a demorar más de una hora. Cinco por trece estimaron que demoraría entre 30 minutos y una hora pero los de más pensaron que en realidad, su tiempo de espera duraría entre una y tres o más horas.

## Estimación de tiempo que va a demorar en realidad

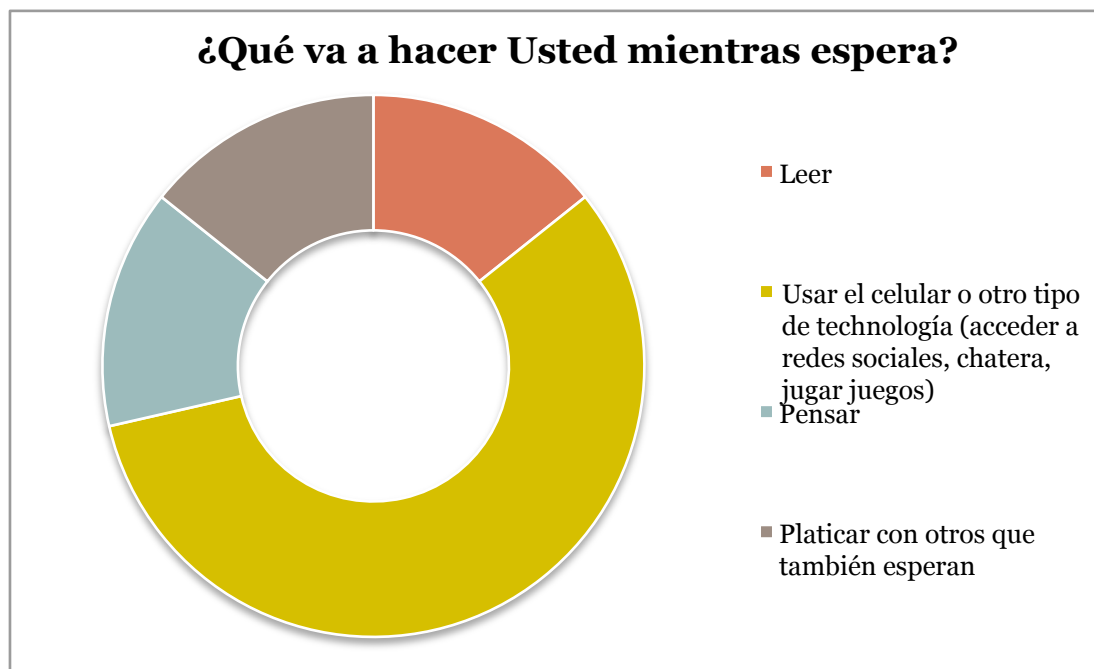


Quería comparar los resultados de estas dos preguntas para conocer si la gente tenía suficiente tiempo para completar su trámite según su estimación de la duración de la trámite. En comparando las respuestas, encontré que darse por su tiempo disponible, 62% de los respondedores sobreestimaron la eficacia del Registro Civil. Esto significa que si las estimaciones de cuánto tiempo va a demorar en realidad son correctas, esta porción de gente que entrevisté van a necesitar esperar más de lo planificado o regresar cuando tienen más tiempo.

## Diferencia entre Predicciones



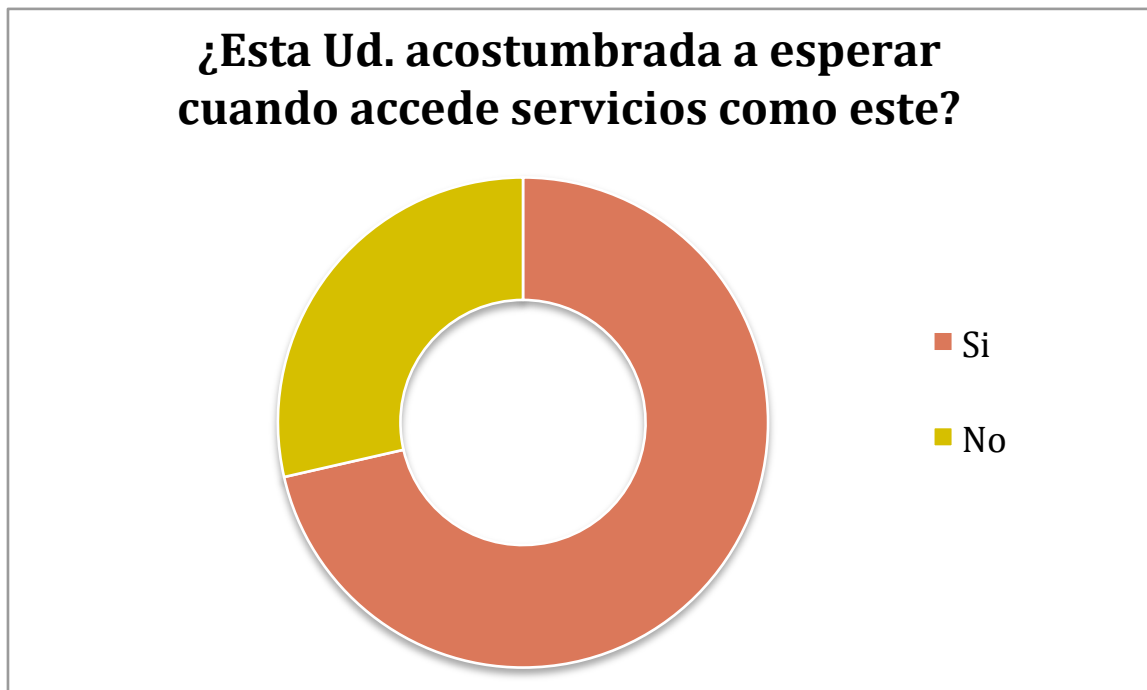
La última pregunta de mi encuesta era ¿Qué va a hacer Usted mientras espera? En mi inclusión de esta pregunta quería saber que hace la gente mientras esperan. La espera es tediosa y aburrida y estuve interesado en como la gente pasa el tiempo. Las respuestas disponibles en la encuesta incluyeron: leer, usar el celular u otro tipo de tecnología, pensar, platicar con otros y otra cosa. Según la grafica, la mayoría de respondedores indicaron que pasaron su tiempo usando tecnología. En las otras opciones, dos personas respondieron para cada opción de leer, pensar y platicar.



### Resultados de los Entrevistas

A través de los tres días que conduje mi encuesta y mis entrevistas, entrevisté siete personas sobre sus opiniones de los tiempos de espera en el Registro Civil. Acercando a gente desconocida para pedir su participación en mi investigación era intimidatorio pero después de mi primera entrevista sentí más cómoda para seguir haciéndolas. Grabé las respuestas de la gente para poder analizar la información y realizar esta investigación.

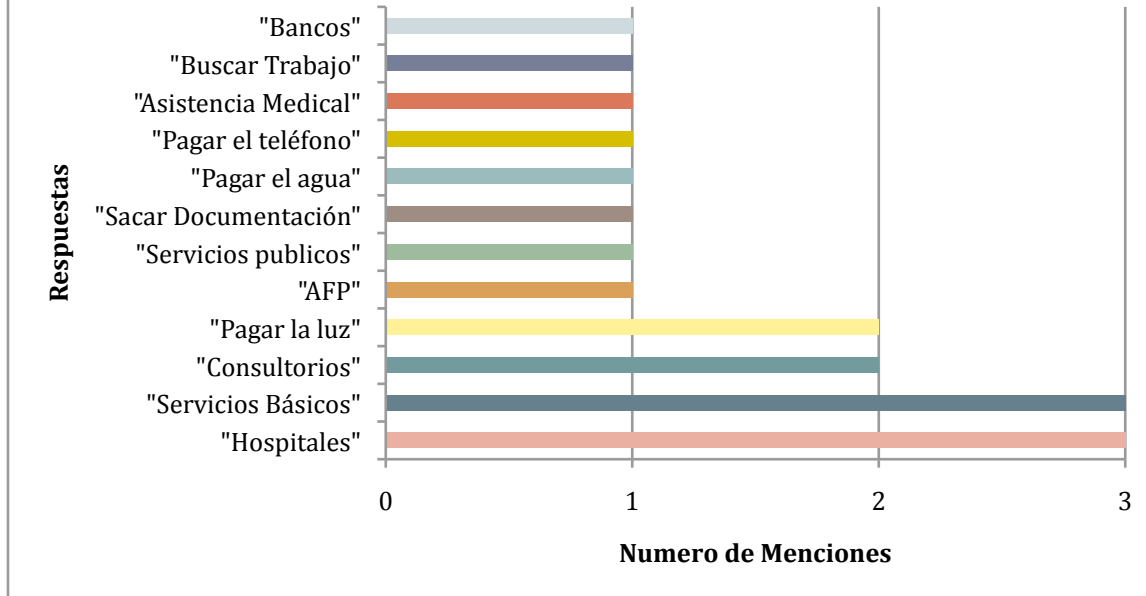
La primera pregunta de mi entrevista era ¿Esta Ud. acostumbrada a esperar cuando accede servicios como este? En respuesta a esta pregunta, la mayoría dijeron que si, estaban acostumbradas a esperar. Aunque habían algunos que dijeron que en realidad no estaban acostumbradas a esperar, en la próxima pregunta, “¿En cuales otros lugares necesita Ud. esperar para servicios?” todos tenían respuestas. Por ese razón, las respuestas que no estaban acostumbradas a esperar me parece un poco mal-formulado.



Las respuestas que obtuve al segunda pregunta se variaron, pero algunos encuestadores respondieron con los mismos tipos de tramites o instituciones. Los respuestas con más de una mención era “pagar la luz”, “consultorios”, “servicios básicos” y “hospitales”. Me parece que todos conocen que para ser atendido por un médico puede demorar mucho tiempo. Durante mis entrevistas oí más de una anécdota sobre los largos tiempos de esperar en hospitales y consultorios. Un hombre me contó sobre una espera de más de ocho horas en una asistencia médico. Además una mujer describió las maneras que los hospitales tratan de mantener o más bien reprimir la gente y su frustración que los largos tiempos de espera promueven. Compartió que “ponen un párrafo en los oficinas que [dicen que] no le deben ni levantarle la voz.”



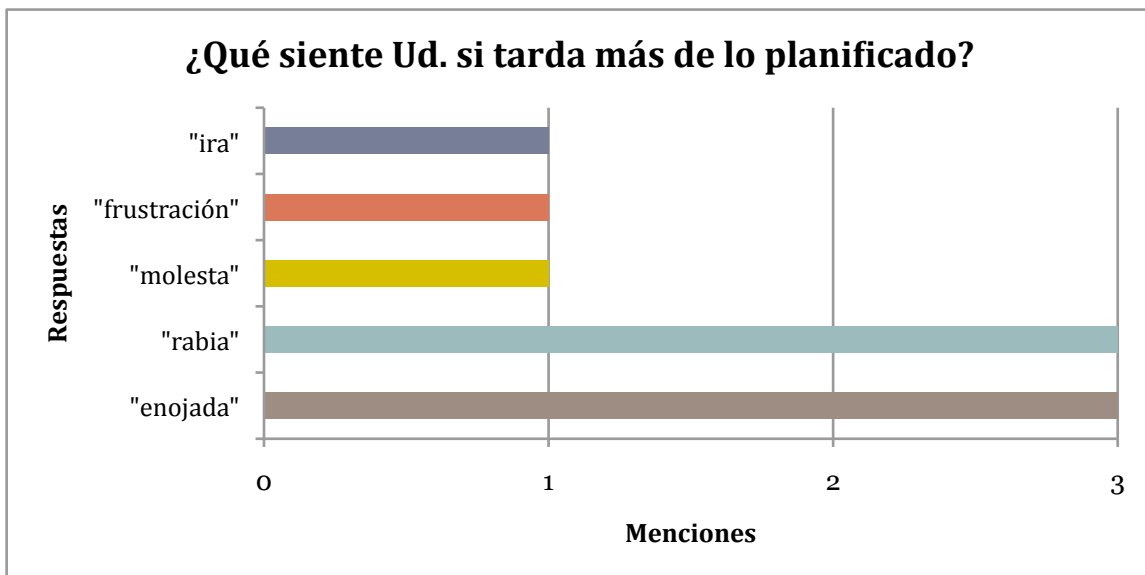
## ¿En cuales otros lugares necesita Ud. esperar para servicios?



Mi tercera pregunta era ¿Qué opina Ud. sobre la necesidad/obligación de esperar para servicios como este? Las respuestas a este pregunta compartieron temas de las maneras que los tiempos de espera en el Registro Civil y otros lugares también afectan las vidas de la gente. Sobre todo, la mayoría dijeron simplemente que “no debe ser” y que los tiempos de espera son una pérdida de tiempo. Varias mencionaron que uno, para hacer su tramite, necesitan pedir permiso por el trabajo. Un encuestador me contó que *“el trabajo no dan tanto tiempo libre para poder hacer sus tramites.”* Otro me dijo *“la mayoría trabajamos y la idea es esperar lo mínimo porque...entre más tarde llega y más tarde sale de su trabajo.”* Un área igualmente mencionada varias veces era en la casa: *“realmente...tenemos familia también que tenemos cuidar.”* Además, una mujer describió que la duración de los tiempos de espera últimamente afecta la hora que sale del trabajo y a que hora llega a casa, *“tengo hijo chico...estar demorando más y al salir más tarde tengo menos tiempo estar en la casa.”* En una oración conciso, un encuestado me contó que a través de los largos tiempos de espera, *“nosotros necesitamos pagar las consecuencias.”* Aunque los

tiempos de espera son realizados en un espacio público, los efectos de esperar por tanto tiempo se impregnan en las vidas privadas en maneras significantes.

Mis ultimas preguntas de mi entrevista eran ¿Qué siente Ud. si tarda más de lo planificado? Y ¿Qué hace Ud. con este sentimiento? Con estas preguntas quería comprender los sentimientos reales de la gente esperando, especialmente con el fenómeno que ocurre mucho, donde el tiempo de espera supera al tiempo planificado. Además quería conocer si la gente siente que tienen un modo o una salida para expresar los sentimientos relacionadas con este practica del tiempo. Las respuestas a la pregunta “¿Qué siente Ud. si tarda más de lo planificado?” eran todos negativos. En referencia al siguiente figura,



los sentimientos más mencionados eran “rabia” y “enojada” pero los otros expresaron sensaciones igualmente negativos. En respuesta a la pregunta sobre los maneras que la gente puede con los sentimientos negativos promovidos por los tiempos de espera, la mayoría de los respondedores indicaron que no podían expresar esta frustración en una manera constructiva. Este pregunta, genere respuestas emotivas y fuertes.

*“no tenemos ni libertad para otra cosa”*

*“estamos subyugado, subyugado”*

Obviamente los sentidos de subyugación y vulneración de libertad reflejan aspectos de la sistema dominante que reina. Además Estos sentimientos señalan un conocimiento intimo con los patrones y influencia de estructuras prevalecientes. Sobre todo, había un sentimiento ubicuo y intenso de cumplimiento y abdicación. La gente tenían un entendimiento que necesitarán esperar si querían obtener los documentos; el tiempo de espera era innegociable.

*“esperar igual”*

*“no tienes opción o sea...si tienes que esperar igual no más que se atienden. No tienen otro opción”*

*“no podemos hacer nada pues”*

La combinación de los sentidos de represión con la inmutabilidad de su situación es ciertamente un tipo de control y opresión autorizado por la estructuras establecidas de poder y supremacía. En una entrevista, un hombre me contó sobre la obligación de sacar documentos y los impactos que pueden afectan la vida entero:

*“Hombre: es por porque no tenemos opciones a sacar documentación. y sin documentación nosotros no los dan pan? Entonces que hacemos la familia de nosotros? ¿Que comen?”*

*Flora: si*

*Hombre: y a quien llevan a nosotros? a quien los llevan? si ti te desesperas por no ayudando a tu familia ¿a que nos lleva?”*

*Flora: si si*

*Hombre: a cometerles a que ocasiones que lo que dijo prometer, pero tu ves que tu familia esta muriendo de hambre, que haces?”*

*Flora: si, es como*

*Hombre: da*

*Flora: sacar el poder de la gente*

*Hombre: sacar todo, te digo traían, se nos complétanos nosotros, nos llama a ser cosas que no queríamos hacer pero si tu te ves que tu niño esta pidiendo leche*

*Flora: si si*

*Hombre: nos metemos en, cometimos ocasiones que no queríamos cometer, por eso “*

## Análisis

Prácticas de tiempo reflejan cultura y realidades y expectativas sociales. La naturaleza del tiempo facilita su manipulación para propagar la influencia de ciertas autoridades (Harvey, 5). En esta manera el tiempo refleja estructuras de poder y dominación.

*“La forma particular en que el espacio y el tiempo se determinan entre sí está íntimamente vinculada a las estructuras de poder y a las relaciones sociales, a los particulares modos de producción y consumo que existen en una sociedad dada. Por lo tanto, la determinación de aquello que es el espacio y el tiempo no es políticamente neutral sino que está políticamente incrustada en ciertas estructuras de relaciones de poder. Considerar una versión del espacio y tiempo como “natural” significa aceptar el orden social que los corporifica como “naturales”, por lo tanto, incapaces de cambiar.” (Harvey, 3)*

Tiempos de espera existen por una ineficacia política y pueden reflejar una falta de priorización de la gente que necesitan y son obligadas a acceder servicios como el Registro Civil. Además, este tipo de burocracia a veces es alentado para impulsar intenciones políticas. En cualquier caso, es una falta de respeto y negligencia a la gente promovido por estructuras dominantes.

Tiempo es un privilegio, es la única cosa que permitimos que somos vivos. Igual, es el factor limitativo en la vida. Todos tenemos un tiempo determinada de vivir y por eso todos los momentos tienen una verdadera importancia. En este modo, los tiempos de espera afectan los seres humanos ambos actualmente y en el curso de la vida. Antes de que llegue a Chile, alguien, no puedo recordar quien, me dijo “Chilenos pasen más de la mitad de su vida esperando.” Si tomamos este dicho literalmente, implica una epidemia de control y dominación implementado por la manipulación del ente que es el tiempo. Aunque este dicho obviamente no es real, el hecho que puede ser generado demuestra un cierto nivel de veracidad en que la burocracia afecta las vidas de la gente chilena en una manera influyente. No solo señala a la amplitud del conocimiento de los tiempos de espera pero también el afecto en las vidas chilenas.

La espera para acceder servicios como el Registro Civil, es conocido. Las colas afuera de los oficinas en el barrio financiera de Valparaíso reflejan un deseo de evitar un espera larga, promovido por el burocracia. Es simple, lo más temprano llegas para esperar afuera, lo menos tiempo esperas adentro en haciendo su tramite. Sin embargo, ambos periodos de espera son indicaciones de altas niveles de burocracia y sugiero que afectan la gente lo mismo.

Mis resultados indicaron que la practica de esperar en cola es vivida. Aunque no todos respondieron “si” a la pregunta “Está acostumbrada Ud. a esperar cuando accede servicios como este?”, todos respondieron al siguiente pregunta sobre varias lugares donde si estaban acostumbrada de esperar. Es decir que no todo la gente reconocieron que estaban acostumbrada a este familiarización con los tiempos de espera en términos explícitos pero si podían pensar en varios ejemplos lugares donde uno se espera. En vivir nuestros experiencias, ser acostumbrada no necesariamente requiere el conocimiento de ese estado de familiarización. Sin embargo, con el ejercicio de pensar en ejemplos de este practica refleja la normalidad de esperar. Más que nada, estos resultados ilustran que los tiempos de espera son un tipo de disciplina. En referencia a Foucault,

*“El momento histórico de las disciplinas es el momento en el que nace un arte del cuerpo humano que no tiende únicamente al aumento de sus habilidades, ni tampoco a hacer más pesada su sujeción, sino a la formación de un vinculo que, en el mismo mecanismo, lo hace tanto más obediente cuanto más útil, y viceversa. Se conforma entonces una política de las coerciones que constituye un trabajo sobre el cuerpo, una manipulación calculada de sus elementos, de sus gestos, de sus comportamientos. El cuerpo humano entra en un mecanismo de poder que lo explora, lo desarticula y lo recompone.” (Foucault, 176)*

Los practicas del tiempo y específicamente esperas del tiempo emerge como una disciplina en los modos que la gente están acostumbrada, dóciles y oprimido por esta obligación de esperar.

Los afectos de los tiempos de espera son evidentes con impactos sociales – en las vidas privadas de la gente. El tiempo de espera no solo es un periodo fijo de esperar, más bien es un acto que tiene una onda expansiva.

La primera sitio donde los tiempos de espera manifiesta sus consecuencias es, naturalmente, que limita el tiempo del día para hacer otras cosas. En reacción a mi pregunta “¿Qué opina Ud. de la necesidad de esperar para acceder a servicios como este?” varias mencionaron que su tiempo esperando sacaba tiempo para hacer otras cosas. Una contó, *“las personas tienen que hacer mas cosas además de sacar los papeles y pierde uno el tiempo esperando”* Otros contaron que tenían hijos en casa que necesitaban cuidar y otros hablaron sobre el trabajo. Como mis resultados demuestran, a menudo hay una diferencia entre el tiempo estimada que va a demorar y el tiempo que uno tiene disponible para hacer el tramite. Más de la mitad de los participantes en mi encuesta indicaron que tenían menos tiempo disponible que tiempo que estimaron que iba a demorar en sacar su tramite. Es decir que la gente tienen que hacer un decisión sobre si pueden quedar esperando o si necesitan regresar para tratar de hacer el tramite en otro momento. Aunque el tiempo de espera es una experiencia aislado, los implicaciones son sentidos afuera, en la experiencia entera de uno.

Los sentimientos de la gente sobre los tiempos de espera igual reflejan la injusticia y opresión que esta promovida por la burocracia. Además indica un resolución con el estado y los afectos de los tiempos de espera. En mis entrevistas, todas las respuestas a la pregunta “¿Qué siente Ud. si tarda más de lo planificada?” expresaron sentimientos negativos. La gente mencionaron “ira”, “frustración” y “rabia”. Luego, cuando pregunté “¿Qué hace Ud. con este sentimiento?” la gente describieron que no expresaron estas sentimientos. Más, algunos verbalizaron que en realidad no había un medio productivo para articular los sentimientos sobre los tiempos de espera. Había un emoción ubicuo de resolución que la burocracia que promueve los tiempos de espera era establecido y inmutable.

Sobre todo, los tiempos de espera son segunda naturaleza para la gente chilena. Los lugares donde uno es obligada para esperar son conocidos y la gente llegan temprano con la entendimiento que van a necesitar esperar igual con una estimación aproximada sobre cuanto tiempo va a demorar. Esperar es una practica, un costumbre, un habito que todos están acostumbrado.

Igualmente, la gente está acostumbrada a los efectos negativos de los largos tiempos de espera. La frustración que los largos tiempos de espera promueve está incorporado en los chilenos. La gente íntimamente conocen los impactos en la casa, en el trabajo – en la vida personal – de los tiempos de espera. Sin embargo, no hay opción para disminuir las ramificaciones. Para sacar documentos y hacer cualquier otro trámite, la espera es obligada.

Sobre todo, los impactos de los tiempos de espera y la incorporación de sus repercusiones para la gente son reflejos de la dominación y la influencia de las estructuras establecidas. Como he dicho, la burocracia no es necesariamente promovida por el estado o empresas privadas, sino ellos los facilitan. Es esta falta de reconocimiento y interferencia en este problema tan evidente, que verdaderamente refleja la opresión y control de la gente. El tiempo tiene la capacidad de ser manipulado para ejercer control. En el caso de los tiempos de espera, el tiempo, literalmente, es un tipo de subyugación de la gente. Últimamente, es las estructuras que poseen poder que respaldan este control. En esta manera, los tiempos de espera son reflejos de estructuras dominantes y su poder.

## **Conclusión**

Los tiempos de espera afectan a la gente chilena en ambos el nivel social e individual. Para acceder a cualquier tipo de servicio básico, es la expectativa para necesitar esperar por un periodo de tiempo. Esta familiaridad con el sistema que obliga a un tiempo de esperar es evidente en las colas que forman afuera de las oficinas y bancos en las horas antes de que abran en la mañana. En realidad, los tiempos de espera son el producto de altos niveles de burocracia pero además reflejan la influencia y dominación de las estructuras establecidas de poder. Mis investigaciones indicaron que los tiempos de espera no solo son un inconveniente pero más impactan las prioridades y quehaceres del individuo. La obligación de esperar para acceder a servicios básicos limita la libertad y libre albedrío de la gente. De esta manera, las estructuras dominantes usan el tiempo como una herramienta para ejercer su poder. Los tiempos de espera son, verdaderamente, reflejos de estas estructuras prevalecientes.



## Fuentes

