

Crisis como alarma: de la urgencia a la convergencia de las expectativas sociales

Crisis as alarm: From the urgency to the convergence of social expectations

Bernardita Navarro

Núcleo Milenio Modelos de Crisis, Universidad Adolfo Ibáñez, Chile.
bernardita.navarro@edu.uai.cl

Benjamín Sánchez

Núcleo Milenio Modelos de Crisis, Universidad Adolfo Ibáñez, Chile.
bscobo@gmail.com

RESUMEN

Este artículo explora la dimensión perceptiva de las crisis sociales. Se plantea que las crisis corresponden a una alarma social, como dispositivos regulatorios que los agentes activan para cambiar la estructura social (morfogénesis) o preservarla (morfoestasis). Sostenemos que las crisis se desatan cuando la distancia entre las promesas de los shareholders y las expectativas de los stakeholders ha sobrepasado un umbral crítico de tolerancia, lo cual propaga la experiencia de crisis dentro y entre tres planos sociales: en la sociedad civil coordinada o descoordinada, a escala organizacional, y a nivel sistémico-institucional. En cuanto a su funcionalidad, las crisis sociales corrigen principalmente la desintegración social (su dimensión perceptiva) y solo de modo tangencial la desintegración sistémica (su dimensión objetiva). Los planteamientos teóricos son ilustrados por medio de un estudio de casos que analiza dos crisis chilenas: la crisis de pensiones y la crisis de desafección política.

PALABRAS CLAVE: Crisis sociales; Sistema de pensiones; Expectativas; Desafección política; Stakeholders; Shareholders

ABSTRACT

This article explores the genesis of the perceptive dimension of social crises. It is argued that crises correspond to a social alarm, as regulatory devices that the social agents activate to change the social structure (morphogenesis) or to preserve it (morfoestasis). We propose that crises unfold when the distance between the promises of the shareholders and the expectations of the stakeholders has surpassed a critical threshold of tolerance, which propagates the experience of crisis within and between three social planes: in the coordinated or uncoordinated civil society, at organizational scale, and systemic-institutional level. As for its functionality, social crises mainly correct social disintegration (its perceptive dimension) and only in a tangential way the systemic disintegration (its objective dimension). The theoretical approaches are illustrated through a case study that analyzes two Chilean crises: the pension crisis and the crisis of political disaffection.

KEYWORDS: Social crisis; Pension system; Expectations; Political disaffection; Stakeholders; Shareholders

INTRODUCCIÓN¹

Para Reinhard Koselleck (2006) los conceptos básicos [*Begrifflichkeit*] sintetizan experiencias y percepciones históricas en unidades mínimas de sentido quedando sujetas a una ineludible ambigüedad y contestación. La crisis, como un concepto de este tipo, destaca por sus múltiples y contradictorias definiciones, no existiendo un consenso claro en torno a sus características o abordaje metodológico (Van Laere 2013; Lalonde & Roux-Dufort 2013).

Respecto de las crisis sociales, más allá de su esquivia semántica, estas suelen ser descritas por la sociología y la disciplina de *crisis management* desde de dos dimensiones: como un desperfecto objetivo y como la percepción subjetiva de ese desperfecto (Benhabib 1986; Holton 1987). Mientras que la dimensión objetiva remite a contradicciones estructurales y operativas del sistema social, su dimensión perceptiva alude a las representaciones de estos desajustes, como es el caso de discusiones técnicas y políticas que actúan a modo de auto-descripciones sociales. Esta distinción coincide con los conceptos de integración sistémica e integración social planteados originalmente por David Lockwood (1964). Más específicamente, la integración sistémica alude al grado de compatibilidad entre las estructuras normativas que componen el sistema social. La integración social, por su parte, guarda relación con el grado de conflictividad y cooperación entre los actores que componen la sociedad. Las crisis sociales, bajo esta óptica, representarían una coyuntura caracterizada por una alta desintegración sistémica y social.

A pesar de los efectos negativos que se vinculan tradicionalmente a las crisis sociales, diversas aproximaciones sociológicas les han adjudicado un propósito funcional, resaltando las formulaciones de Karl Marx, Niklas Luhmann, y Dirk Baecker al respecto. En esta línea, Marx (1985) describió a la crisis como un mecanismo reflexivo del capitalismo, el cual le permitiría observar y corregir sus desajustes internos, adaptando sus estructuras y procesos para asegurar su preservación. Desde la tradición sistémica, Luhmann (1984) describió la semántica crisis como un modo de auto-descripción negativa de la sociedad moderna.

Según el autor, los sistemas sociales operan (comunican) en el marco del sentido, el cual es comprendido como un medio que distingue entre la

¹ Este artículo fue financiado por el Núcleo Milenio Modelos de Crisis (NS 130017) de la Iniciativa Científica Milenio del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo (Chile). Los autores agradecen a los investigadores del centro, especialmente a Rodrigo Cordero, Aldo Mascareño y a Marco Billi por sus valiosas orientaciones conceptuales. Se agradece también a Felipe Expósito por sus certeros comentarios y sugerencias.

actualidad y la potencialidad de las vivencias en el mundo (Luhmann, 2007), y en el cual acontece toda descripción que el sistema realiza de sí mismo o del entorno. El sentido opera en tres dimensiones. En su dimensión objetiva la comunicación distingue entre un objeto y no otro, como indicación que funciona de referencia para delimitar “cosas” en el mundo². Su dimensión temporal opera en base a la distinción antes/después, distinguiendo entre el pasado y el futuro como horizontes móviles de sentido, en la medida que toda indicación presente remite a un estado anterior o posterior de la realidad que se actualiza permanentemente. En su dimensión social, el sentido distingue entre ego y alter como entidades que posibilitan la emergencia de la comunicación en base a la denominada “doble contingencia”: la contingencia de ego considera la contingencia de alter y viceversa, generándose una observación mutua de sus observaciones (u observación de segundo orden). La crisis, en palabras de Luhmann (1984), incide especialmente en la dimensión temporal del sentido, al actuar como simbolización de desperfectos urgentes del sistema social.

En un nivel analítico más profundo, Baecker (2011) planteó que las crisis serían un componente más del “sistema inmune” de la sociedad. Según el autor, para que el sistema social diagnostique que un sector interno a él se encuentra en crisis, debe negar simultáneamente la presencia de la crisis en otra(s) área(s) del mismo sistema. Esta paradoja queda expresada en el siguiente código binario: “*Crisis = Breakdown/design*” (Baecker 2011: 176).

Explicado en términos simples, para corregir [*design*] el desperfecto [*breakdown*] subyacente a la crisis (dimensión objetiva), la sociedad debe reconocer y utilizar los recursos disponibles de aquellos espacios sociales que no se encuentran en crisis. Sin embargo, la sociedad experimenta innumerables disfunciones la mayor parte del tiempo, distinguiendo igualmente entre *breakdown* y *design* para corregirlos. La crisis, más bien, se diferencia de problemas comunes (no-crisis) por una cuestión de magnitud, lo cual se encuentra ausente en el código mencionado.

Como señala Joeri Van Laere (2013: 23) al estudiar dinámicas de *crisis management*, la crisis “es una interpretación subjetiva de uno o más actores involucrados de que un problema, contrastado con expectativas, acciones, atenciones, referencias e intereses subjetivos pasados y presentes, se convierte temporalmente en urgente, importante y muy difícil de manejar”.

² Desde un punto de vista constructivista, claro está, no serían “cosas” preexistentes al sentido, sino más bien su producto como selección e indicación en el horizonte de posibilidades.

Desde esta perspectiva, la diferencia entre un problema que califica como crisis y uno no-crisis obedece a criterios relacionales. Interpretando esta reflexión en términos sociológicos, las variaciones en el modo de concebir la forma y magnitud de un problema dependen de cada contexto sociocultural. Las crisis sociales, entonces, funcionarían como una suerte de instancia auto-regulatoria extraordinaria, intensificando los mecanismos que corrigen la desintegración sistémica al asignar prioridad a problemas percibidos como más agudos que otros problemas. La codificación de la crisis, por lo tanto, podría expresarse de este modo: *Crisis = Big-breakdown/ design-now*.

Sin embargo, la desintegración sistémica es resuelta solo una vez que esta ha producido desintegración social, como plantea Margaret Archer (2010). Las transformaciones estructurales (morfogénesis) suponen la acción de agentes sociales actuando de forma descoordinada u organizada, lo cual puede generar efectos agregados o emergentes, respectivamente. De modo similar, Jürgen Habermas (1988) plantea que las crisis solo son tales cuando el mundo de la vida se ha visto gravemente afectado (es decir, en el instante que el desperfecto ha ingresado a la dimensión perceptiva), quedando la brecha entre las expectativas y la experiencia de los actores sociales por debajo de nivel mínimo de aceptabilidad. Según Reinhart Koselleck (1988), el advenimiento de la modernidad ha traído consigo un distanciamiento creciente entre expectativas y experiencias, como producto del exceso de promesas de progreso que el movimiento ilustrado no fue capaz de cumplir [*utopian surplus*], y que hasta el día de hoy tanto actores públicos como privados no han podido satisfacer.

La dimensión perceptiva de la crisis, resultante de una discrepancia aguda entre las expectativas y las experiencias sociales, puede ser comprendida como una discrepancia aguda entre las promesas de un conjunto de actores institucionales, y las expectativas que de esas promesas se forman sus destinatarios (Borup et al. 2006). Esta relación puede ser mejor entendida mediante la distinción entre *stakeholders* y *shareholders* (Freeman 2010; Kjaer 2011), los cuales remiten a actores y organizaciones públicas, semi-públicas o privadas de alcance nacional, internacional o transnacional.

La diferencia entre *stakeholders* y *shareholders* recae principalmente en las obligaciones y derechos que vinculan a cada grupo con un determinado bien social (público, privado o semi-público). Como actores directamente involucrados en el suministro de un determinado bien, los *shareholders* asumen el deber de mantener su valor en un nivel coherente con el de sus

promesas. Los *stakeholders*, en calidad de partes afectadas por las decisiones que toman los *shareholders*, pueden exigir legítimamente que las promesas de valor de los *shareholders* se ajusten a sus expectativas de valor. Los *shareholders*, a este respecto, deben rendir cuentas ante sus propias promesas, y a las expectativas de valor de los *stakeholders* se forman de ellas [*accountability*], en base a normas jurídicas y morales ante las cuales los *stakeholders* pueden apelar cuando el valor de determinado bien desciende por debajo de un umbral crítico de tolerancia. De no existir normas jurídicas que permitan restituir la desilusión de las expectativas, la controversia y movilización política pueden tener como objetivo, justamente, la creación de esas normas (Teubner 2012; Kjaer 2011).

A partir de lo expuesto, este artículo explora la génesis de la dimensión perceptiva de las crisis sociales. Se plantea que las crisis, en la dimensión objetual del sentido, corresponden a una alarma social, como dispositivos regulatorios que *stakeholders* y *shareholders*, en calidad de agentes sociales, activan para estimular la convergencia de sus respectivas expectativas y promesas de valor, buscando generar cambios estructurales (morfogénesis) o preservar la estructura social (morfofostásis). Sin embargo, el resultado de dichas acciones es incierto, concluyendo en estados sociales emergentes que no representan a cabalidad los intereses de las partes involucradas (Archer 2010). En cuanto a su funcionalidad, las crisis sociales corrigen principalmente la desintegración social (su dimensión perceptiva) y solo de modo tangencial la desintegración sistémica (su dimensión objetiva). Esto se explica porque, tal como ocurre con la punta de un iceberg y el resto de su estructura, la dimensión perceptiva (o manifiesta) de la crisis puede captar solo una fracción de los desperfectos subyacentes en su dimensión objetiva. No obstante, el alcance inmediato de las crisis sociales varía según estas son activadas por *stakeholders* o *shareholders*.

Sostenemos que la crisis se desata cuando la distancia entre las promesas y las expectativas de valor ha sobrepasado un umbral crítico de tolerancia, ya sea porque las expectativas de valor de los *stakeholders* se sitúan muy por encima de las promesas de valor de los *shareholders*, o porque las expectativas de los *shareholders* se ubican muy por encima de las expectativas de los *stakeholders*. El primer afectado por la crisis es justamente el grupo cuya expectativa/promesa de valor se encuentra muy por encima de la promesa/expectativa del otro, hecho que lo lleva a intensificar sus mecanismos correctivos para atraer a la promesa/ expectativa del otro hacia la

propia. Este ímpetu se mantiene hasta que la brecha entre expectativas y promesas se estrecha alcanzando un segundo umbral de tolerancia, ya sea porque las expectativas de valor se adaptaron a las promesas de valor o viceversa (aunque en términos prácticos suele ser una combinación de ambos resultados).

Previamente a la ocurrencia de las crisis, la distancia entre expectativas y promesas de valor se amplía producto de dinámicas de acumulación de contradicciones, lo que en la dimensión temporal del sentido puede ocurrir en cuestión de días, semanas, meses o años. Luego de alcanzar un umbral crítico de tolerancia, la liberación súbita de dichos desajustes detona la crisis.

En la dimensión social del sentido, “la crisis siempre refiere a la percepción de un estado, de un sujeto que está ‘en crisis’” (Cacciari 2009:154). El estado de crisis puede contagiarse entre tres planos sociales: la sociedad civil coordinada o descoordinada, a escala inter o intra-organizacional, y a nivel sistémico-institucional. En este artículo nos focalizamos en los escenarios donde la crisis afecta tanto a la sociedad civil como al nivel sistémico-institucional, en los que la crisis puede escalar en sentido *bottom-up* o descender siguiendo una lógica *top-down*.

Los planteamientos teóricos son ilustrados por medio de un estudio de casos, en el que se analizan dos crisis chilenas por medio de análisis de prensa y encuestas de opinión: la crisis de pensiones y la crisis de desafección política. En ambos ejemplos la brecha entre expectativas y promesas se amplía lentamente durante años antes de la crisis, existiendo conciencia de esta tendencia por parte de los actores involucrados, lo que repercute particularmente en la sociedad civil y a nivel sistémico-institucional. Sin embargo, en la crisis de pensiones la experiencia de crisis se propaga desde la sociedad civil hasta el sistema financiero y político [*bottom-up*], y en la crisis de desafección se propaga desde las instituciones políticas hacia la sociedad civil [*top-down*].

Por medio de la observación de la discrepancia entre expectativas y promesas de valor, este artículo pretende entregar un marco teórico que articule de modo holístico distintos estratos en los cuales se despliega la crisis, reconociendo su autonomía operativa y propiedades emergentes. Esto último implica que las crisis sociales no ocurren simplemente como consecuencia de promesas incumplidas, como suele ser estudiado, sino también por expectativas que se tornan súbitamente más exigentes o indiferentes. Al

considerar tanto el rol de *stakeholders* como de *shareholders* en los inicios y en las dinámicas de las crisis sociales, esta perspectiva analítica permite identificar distintos escenarios de crisis, lo cual, a su vez, posibilita reconocer en mayor detalle cuál es la función inmediata y de largo plazo de la crisis como dispositivo regulatorio.

Este artículo se encuentra estructurado del siguiente modo. En la primera sección se analiza la dimensión perceptiva de las crisis sociales, dando cuenta de los diversos mecanismos correctivos y escenarios implicados en su despliegue. Acto seguido, se describen los procesos previos a la activación de las crisis sociales. Posteriormente, se analiza la crisis de pensiones como ejemplo de crisis que emana desde los *stakeholders*, para luego abordar la crisis de desafección política como ejemplo de crisis originada en los *shareholders*. Se concluye con una síntesis y lineamientos para futuros estudios.

1. LA DIMENSIÓN PERCEPTIVA DE LAS CRISIS SOCIALES

Como interface de sentido, el futuro ha adquirido un papel protagónico en el marco de la volátil sociedad contemporánea (Koselleck 1988). La hipercomplejización de la sociedad incrementa la opacidad de un entorno ante el cual individuos, organizaciones y sistemas funcionales intentan adaptarse continuamente (Luhmann 2007), aumentando la necesidad de prevenir problemas y anticipar oportunidades. La incapacidad de procesar adecuadamente la complejidad desbordada genera un contexto propicio para la proliferación de errores de cálculo en la toma de riesgos personales, corporativos o sistémicos, incrementando la frecuencia de eventos negativos de baja probabilidad, pero de masivas consecuencias (Perrow 1984; Beck 2009).

Según Hartmut Rosa (2013), este proceso de complejización social es catalizado por un ciclo de retroalimentación compuesto por tres motores sociales: la necesidad de reducir la duración de las tareas cotidianas (motor tecnológico), la diferenciación funcional (motor estructural), y el aumento del ritmo de la vida (motor cultural). La articulación de estos espacios desafía el intento por reducir las crisis sociales a un problema que emana simplemente de la diferenciación funcional (Luhmann 2007), o del imperativo cultural que impulsa una reinención individual cada vez más constante (Bauman 1992). Dado que el desfase entre la capacidad cognitiva de un observador y la complejidad circundante es una de las principales causas de las

consecuencias no intencionadas que provocan las crisis sociales³ (Beck 2009), los orígenes de esa complejidad desbordada son producto de la interacción de los entramados sistémico, tecnológico y cultural.

Para analizar la dimensión perceptiva de las crisis sociales, resulta útil observar un elemento transversal a los sistemas capaces de sentido: las expectativas. A escala social, las expectativas corresponden a la estabilización de marcos cognitivos, pautas de interacción y directrices de orientación comunicativa (Luhmann 2007). Como concepciones actuales del futuro esperado en base a experiencias pasadas, las expectativas sociales actúan como piedras angulares de la realidad social, al articular pasado, presente y futuro en una sola distinción de sentido. Como futuro presente, las expectativas sociales sitúan metas en un horizonte temporal, ante el cual las expectativas pasadas permiten evaluar el estado actual de la sociedad como éxito o fracaso (Brown & Michael 2003). Como presente futuro, las expectativas sociales posibilitan evaluar un escenario futuro como probable o improbable según los recursos disponibles para materializarlo.

No obstante, las expectativas de lo que se cree que ocurrirá (como futuro real) pueden coincidir en mayor o en menor medida con lo que se desea que ocurra (futuro ideal). A este respecto, el Informe de Desarrollo Humano de 2000 establece una distinción analítica entre las aspiraciones, como representaciones de un futuro deseado o ideal, y las expectativas que remiten a “lo que se cree que ocurrirá en el futuro dadas las tendencias actuales, no lo que se desea que ocurra ni lo que se está dispuesto a hacer para ello” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 2000: 58). Siguiendo a Koselleck (1988), las aspiraciones corresponden a una de las formas que adquieren las expectativas como horizonte de posibilidades. Por lo tanto, depende del contexto histórico y cultural el qué tan idealistas o realistas sean las expectativas sociales.

Según plantea Mads Borup (et al. 2006), las expectativas sociales suelen movilizar recursos de todo tipo para materializar los objetivos que proyectan en el futuro, lo que consiguen en ocasiones con su simple enunciación, cual efecto performativo. Esto significa que las expectativas sociales están condicionadas, pero no determinadas por las promesas de valor, pudiendo crear desajustes objetivos prácticamente *ex nihilo* (Van Laere 2013). El horizonte de expectativas además se actualiza regularmente según experiencias que confirman o desilusionan las expectativas iniciales. Tanto ex-

³ Lo cual no aplica, claro está, a crisis causadas intencionalmente (Cacciari 2009).

pectativas como promesas de valor, por lo tanto, pueden adaptarse a cambios en la otra o intentar que la otra se adapte a sus cambios, lo cual aumenta o disminuye la brecha entre ambas. Una vez que se ha generado un problema social (distancia entre expectativas de valor y promesas de valor), este intenta ser contrarrestado por medio de mecanismos correctivos destinados a incrementar la integración sistémica o social, y que varían según distintos escenarios de crisis.

En un primer escenario, cuando las expectativas de los *stakeholders* se encuentran muy por encima de las promesas de sus *shareholders*, los primeros, agrupados como agentes primarios (descoordinados) o corporativos (organizados) (Archer 2010), tematizan el problema en cuestión como crítica hacia los *shareholders* responsables de satisfacer sus expectativas de valor⁴, ya sean públicos o privados. La crítica, como comunicación reflexiva que describe negativamente al sistema social, tiende a desnaturalizar el horizonte de posibilidades (Habermas 1988). Este cuestionamiento a la inmutabilidad social puede expresarse por medio de desobediencia civil, acción política, o movimientos sociales (Cordero 2009). Como plantea Rodrigo Cordero (2017), la crítica circula “abriendo preguntas normativas acerca de los límites y la aceptabilidad del estado actual de la sociedad y acerca de los mecanismos de justificación normativa a través de los cuales los actores sociales aceptan y mantienen formas de vida dañinas”⁵ (Cordero 2017. p. 31). Este tipo de comunicaciones actúa como *feedback* de parte de los *stakeholders* hacia los *shareholders*, a fin de modificar la trayectoria de las promesas de valor. Para que la crítica sea posible, la esfera espontánea debe creerse capaz de irritar a alguna figura en su entorno a fin de disminuir la distancia entre las promesas de valor y las expectativas de valor. Suprimir esta condición anula la posibilidad de activar la crítica.

Las instituciones contemporáneas, por su parte, han desarrollado técnicas para abordar las discontinuidades de la realidad social (Cacciari 2009) basadas en gran medida en estrategias comunicacionales. Aunque los *shareholders* pueden asumir un rol eminentemente técnico, Borup (et al. 2006) señala que estos requieren adoptar además un rol empresarial en términos de prácticas de *marketing*, a fin de estimular que las expectativas de valor de los *stakeholders* se ajusten a sus promesas de valor. Para esto, los *shareholders*

⁴ Naturalmente, la sensibilidad de los umbrales críticos de tolerancia depende, también, de qué tan apreciado sea el bien social en esa cultura y momento en específico.

⁵ No obstante, bajo la óptica conceptual de Cordero (2017) la *crisis* equivaldría a un desajuste objetivo del sistema social, mientras que la *crítica* correspondería a su percepción subjetiva.

pueden intentar hacer coincidir sus promesas de valor con las expectativas de valor, a través de mecanismos que resignan a los *stakeholders* a disminuir sus expectativas, ya demostrando que no existen los recursos necesarios para materializar las expectativas de valor; apelando a que el problema objetivo es algo normal y pasajero⁶; o simplemente mediante coerción. El efecto de estos mecanismos es equivalente al de la crítica sobre la promesa de valor.

En un segundo escenario, cuando la promesa de valor se encuentra por encima de la expectativa de valor, una organización o, en casos más agudos, un sector relevante de un sistema funcional se atrofia producto del desinterés de los *stakeholders* en su bien social. Esta indiferencia sostenida puede concluir en la disolución total de una organización o un conjunto de ellas, lo cual correspondería a una catástrofe. La principal diferencia entre una crisis y una catástrofe se encuentra en el potencial, tanto morfogénico como morfostático, de las primeras. Como un punto de no retorno, las catástrofes implican la incapacidad de desplegar cambios morfostáticos, puesto que el daño generado impacta en los recursos necesarios para restaurar la estructura social. Por lo tanto, toda crisis es una potencial catástrofe (Cacciari 2009).

A modo de ejemplo hipotético, la medicina tradicional podría llegar a ser sustituida por la medicina alternativa si su expectativa de valor desaparece. Los *stakeholders* (identificados como los pacientes) en este caso trasladarían sus expectativas de valor a las promesas de otros *shareholders* (médicos tradicionales y productores de fármacos) como la medicina homeopática. En un escenario más extremo e improbable, la industria farmacéutica podría llegar a curar definitivamente todas las enfermedades que justifican su existencia⁷, lo cual significaría un descenso en las expectativas de sus bienes ofrecidos (fármacos y tratamientos). De mantenerse cualquiera de las dos situaciones descritas, no solo organizaciones ligadas al ámbito de la salud se aproximan a su catastrófica desaparición, también el sistema de la salud al resolver la paradoja sobre la que se funda su mandato funcional. Como es estudiado particularmente por la disciplina de *crisis management* (Roux-Dufort 2005), la crisis en este caso es activada en organizaciones individuales o industrias completas a fin de intensificar dos mecanismos correctivos: incrementar su promesa de valor para subir indirectamente las expectativas de

⁶ Cabe destacar que mediante estos tres métodos se pretende corregir la integración social y no la integración sistémica, es decir, se suprime la crisis sin resolver la discrepancia objetiva que la origina.

⁷ Lo cual puede no ocurrir “objetivamente”, basta solo con que los stakeholders así lo crean.

valor e invertir en técnicas de *marketing* para aumentar el atractivo del bien social, lo cual incrementa las expectativas de valor sin necesariamente alterar la promesa de valor. Más aún, la crisis podría propagarse al nivel de la sociedad civil, dado, por ejemplo, el masivo incremento en el desempleo generado por la disolución súbita de una gran cantidad de organizaciones

Los mecanismos correctivos mencionados (crítica y estrategias anti-crítica/ *marketing*) intentan resolver la discrepancia entre expectativas y promesas, estimulando la confluencia de ambas variables en favor *stakeholders* o *shareholders*, consiguiendo que expectativas o promesas cedan ante las presiones de su contraparte. Denominamos como imperativo de convergencia al efecto emergente que resulta de la interacción de los mecanismos correctivos, el cual sintetiza la dinámica co-evolutiva que se establece en el esfuerzo de ambos grupos por adaptarse al otro e intentar adaptar al otro a sí.

Indiferentemente de cuál variable se encuentre por encima de la otra (expectativas o promesas), una vez que la distancia entre ambas ha sobrepasado un umbral crítico de tolerancia, el sistema social entra en una transición en la cual sus mecanismos correctivos se exacerban tanto en su intensidad como en su extensión. Como plantea Artemy Malkov (et al. 2012: 5215), los eventos sociales supercríticos pueden ocurrir por dos tipos de dinámicas: "...cuando se aplica una presión incremental a un sistema (escenario de criticalidad auto-organizada) o cuando se observa un incremento en la conductividad de un sistema (escenario de percolación)."

En torno al escenario de criticalidad auto-organizada, los mecanismos correctivos se intensifican a través de un proceso de retroalimentación positiva, en la medida que la crítica exagera la crisis y esta a su vez estimula más crítica (Cordero 2009), sucediendo de igual modo con las múltiples técnicas correctivas empleadas por los *shareholders*⁸. Esta dinámica resulta equivalente a los comportamientos descritos por los modelos de pilas de arena [*sand-pile models*] característicos de los sistemas (auto)organizados en torno a un punto crítico, en los cuales pequeños cambios endógenos pueden dar lugar a significativas perturbaciones y transformaciones en un sistema.

En lo que respecta al escenario de percolación, ambas fuerzas aumentan su diseminación a lo largo de la red de agentes de *stakeholders* y/o *sha-*

⁸ El proceso de crisis se constituye como un sistema al reproducir su propia circularidad, al clausurarse en un ciclo de irritaciones que tiende a la convergencia de expectativas y promesas de valor.

reholders a través una propagación acelerada a nivel horizontal y vertical (Stäheli 2011; Mascareño et al. 2016). Dado que los actores que componen las redes pueden experimentar y responder de modo distinto frente a los problemas sociales, el umbral tenderá a ser más o menos difuso según más heterogénea u homogénea sea la red. En este sentido, en culturas internamente disímiles como en las que existe una marcada polarización política o segmentación socioeconómica, la falta de enlaces entre grupos puede impedir la propagación de la crisis más allá de ciertos clústeres.

Aunque la propagación de desajustes objetivos o de su tematización por medio de los mecanismos correctivos son procesos que transcurren antes, durante y después de las crisis, al superar el primer umbral crítico de tolerancia estos mecanismos potencian su ritmo y alcance, llegando a nodos cada vez más centrales e influyentes, lo cual permite también alcanzar a grupos más heterogéneos. Dichos efectos se apaciguan una vez que la distancia entre expectativas de valor y promesas de valor descienden hasta un segundo umbral de tolerancia, a partir del cual el desperfecto subyacente a la crisis pierde urgencia, dada la mayor proximidad entre expectativas y promesas de valor. Este segundo umbral puede no ser idéntico al primero, dado que la crisis puede transformar los factores socioculturales que definen los umbrales de tolerancia.

Puesto que los elementos mencionados siguen dinámicas no-lineales, conviene distinguir aquellas situaciones donde la distancia entre expectativas y promesas acontece dentro de periodos reducidos de tiempo, en contraposición con las crisis donde esta distancia se incrementa de manera progresiva durante años o incluso décadas. Asimismo, dado que la línea que separa un periodo crisis de un no-crisis es sumamente difusa, es menester aclarar cómo desperfectos comunes pueden gatillar, eventualmente, crisis sociales.

2. PROCESOS Y DINÁMICAS PREVIAS A LAS CRISIS

Reconociendo que las crisis sociales pueden desencadenarse no solo por una “deflación” súbita de la promesa de valor (Parsons 1968), sino también por un alza o descenso abrupto de las expectativas de valor, cabe señalar que la distancia entre expectativas y promesas puede incrementarse de manera sostenida durante años o décadas, dando lugar a lo que denominamos como crisis evidentes, o aumentar velozmente durante cuestión de días o semanas, calificando como crisis silenciosas. Como plantea Carl Folke

(2006: 257), refiriéndose a los cambios de regímenes o estados de los sistemas socio-ecológicos, “en algunos casos la transición es aguda y dramática. En otros, aunque la dinámica del sistema ha "volcado" de un atractor a otro, la transición puede ser gradual”. Dependiendo de qué tan progresivamente haya aumentado la brecha entre promesas y expectativas, en los momentos previos a una crisis pueden existir distintos grados de reflexividad y, por ende, conciencia de su potencial ocurrencia. Esto influye en las posibilidades de anticipar eventos de crisis, al actuar el descontento o el desinterés manifiesto como señal de alerta temprana en las crisis evidentes.

En el desarrollo de una crisis evidente, el incremento de la distancia entre expectativas y realidad es advertida por *shareholders* y/o *stakeholders*, postergando su resolución. Tanto la corrección objetiva del problema como la emisión de crítica suponen la inversión de tiempo y recursos materiales que se traduce en un costo de oportunidad con respecto a la resolución de otros problemas sociales, lo cual exige asignar prioridades. La crisis social, como dispositivo que asigna urgencia a la resolución de un problema por sobre otros problemas, incide en la dimensión temporal del sentido al redistribuir las prioridades. Cuando la crisis estalla en estos casos, la experiencia de crisis no se constituye del todo como una sorpresa, dado que se tenía conciencia de la amplificación del problema⁹. A diferencia de las crisis evidentes, la detonación de las crisis silenciosas ocurre por un evento que, como plantea Cordero (2017), exhibe la fragilidad tras procesos y estructuras sociales aparentemente sólidas.

Ahora bien, las crisis se generan como consecuencia de mecanismos que amplifican problemas sociales hasta alcanzar magnitudes que exceden el umbral de tolerancia. Existe una nutrida bibliografía sociológica, sistémica y de la disciplina del *crisis management* sobre los mecanismos que amplifican abruptamente la distancia entre expectativas y realidad (Stäheli 2011; Topper y Lagadec 2013; Roux-Dufort 2005), de los cuales se describirán dos: la sobrecarga operativa (Kjaer 2011) que atrofia la productividad de los *shareholders* y, por tanto, su promesa de valor, y el contagio simbólico (Mascaño et al. 2016; Salgado et al. s.f.) que propaga la experiencia de crisis transformando la expectativa de valor.

La sobrecarga operativa equivale a lo que Poul Kjaer (2011) denomina sobre-extensión sistémica [*systemic overstretching*], concepto que alude a un proceso mediante el cual los subsistemas sociales incrementan su produc-

⁹ Aunque el evento particular que gatilla la crisis puede, efectivamente, ser experimentado como algo inesperado.

ción de sentido hasta exceder las capacidades estructurales que la mantiene, producto de lógicas de iteración irreflexiva de una operación comunicativa (Mascareño et al. 2016). La última crisis financiera global de 2008 resalta como ejemplo de crisis por sobrecarga operativa¹⁰, la cual se generó en tres sectores del sistema financiero: crediticio, bursátil, y de seguros. La concesión de créditos sub-prime (a clientes con escasa solvencia) se expandió gracias a la masificación de instrumentos derivados conocidos como *Collateralized Debt Obligation* (CDO), los cuales fragmentaban los riesgos, al mezclar créditos con distinta calificación de pago en un solo portafolio. El juego especulativo que suponía transar CDOs fue respaldado con los denominados *Credit Default Swap* (CDS), los cuales operaban básicamente como seguros en caso de *default*. En la antesala de la crisis, cada dimensión reforzó el crecimiento de las otras, dando lugar a un proceso de *feedback* recursivo, en el que cada dimensión comenzaría a exceder las capacidades de absorción de impactos de sí misma y del resto.

En algunos casos la sobrecarga operativa está anclada a los ciclos autopoieticos de los sistemas funcionales, los cuales pueden presentar dinámicas estacionales o comportamientos más aleatorios¹¹. Esto significa que la cadencia de operaciones comunicativas tiende a aumentar o disminuir siguiendo patrones que pueden estar más o menos definidos a lo largo del tiempo, lo cual puede observarse en los ampliamente tematizados ciclos económicos (dinámicas conocidas como *boom-and-bust*), en el aumento de las consultas médicas en invierno para el caso del sistema de salud, o en los periodos eleccionarios del sistema político¹².

Claro está, las expectativas sociales pueden cambiar autónomamente sin una modificación previa de las promesas de valor. Hablamos de contagio simbólico para describir el mecanismo mediante el cual se propaga la experiencia de crisis entre *stakeholders* y *shareholders*, a escala primaria, organizacional o sistémica (Cacciari 2009). Salgado (et al. s.f.) plantea que los factores que facilitan u obstaculizan el contagio son susceptibles de ser analizados por medio de dos perspectivas complementarias, relativas a la simili-

¹⁰ Esta crisis, además, siguió una trayectoria silenciosa, dado que la distancia entre expectativas y realidad se agudizó significativamente en cuestión de semanas (Stäheli 2011).

¹¹ Aunque sea posible identificar patrones cíclicos en la autopoiesis social, la sociedad es un sistema estocástico cuya complejidad lleva a considerar ciertas precauciones. En este sentido, promesas y expectativas de valor pueden seguir trayectorias y velocidades erráticas a lo largo del tiempo (Kron & Grund 2009), dinámicas no-lineales que impiden una completa predictibilidad de ambas variables aún en casos donde el comportamiento exhiba un ciclo definido.

¹² Véase el caso de la crisis de desafección política *infra*.

tud entre los agentes que componen una red (contagio *similarity-driven*), y por el grado de influencia o conexiones (contagio *influence-driven*).

Como es descrito por la teoría del *agenda-setting*, los medios de comunicación masivos poseen la capacidad para incidir en las prioridades del país, al difundir ciertos problemas y omitir otros. Al respecto, medios como la televisión o las plataformas de internet permiten superar los obstáculos que se interponen al contagio *influence-driven*, al asegurar que la mayor parte de la población se informe sobre determinada controversia. En cuanto al contagio *similarity-driven*, este indica que, si dos agentes presentan umbrales de tolerancia demasiado dispares, la experiencia de crisis difícilmente se podrá contagiar de uno a otro.

Como ejemplo del papel que ambos tipos de contagio presentan en las crisis sociales, resalta la oleada de protestas anti-delincuencia que ocurrieron en Chile durante el 2015. La proliferación de robos domésticos en sectores de altos ingresos de la capital motivó una acción colectiva a través de redes sociales que incluyó la formación de grupos como el Frente Contra la Delincuencia o la agrupación Queremos Vivir en Paz (CNN Chile 2015), manifestándose por medio de actos de descontento público ampliamente difundidos por la prensa escrita y las redes sociales de internet. Sin embargo, la identidad de clase atribuida a quienes participaron en estas protestas resultó ser lo suficientemente homogénea como para impedir la propagación de la experiencia de crisis a escala horizontal, siendo calificada incluso de una “crisis de clase alta” (Del Solar 2015). Por ende, si bien se superaron las limitaciones para el contagio *influence-driven*, no sucedió lo mismo con el contagio *similarity-driven*.

3. LA CRISIS CHILENA DE PENSIONES

El actual sistema chileno de pensiones comenzó a operar en el año 1981 bajo el gobierno militar, implantando un modelo de ahorro individual manejado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) que sustituyó al anterior sistema de reparto. Para estudiar la relación entre las expectativas y promesas de valor resulta útil analizar la denominada tasa de reemplazo que corresponde a la proporción entre el sueldo recibido antes de jubilar y el monto de la pensión y, por lo tanto, permite medir el rendimiento del sistema de pensiones tanto de modo transversal como diacrónico. Sin embargo, la tasa de reemplazo corresponde a un término relativamente ambiguo,

existiendo múltiples metodologías para calcularla. Al respecto, los estudios suelen no ser consistentes entre sí, encontrándose en el caso de Chile a veces por encima y en otras por debajo del 70% recomendado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Al respecto, Paredes y Díaz (2013) calculan una tasa de reemplazo neta del 87% para hombres y 58% para mujeres, la cual contrasta con el 64,3% estimado para hombres y 50% para mujeres calculado por la OCDE en 2012¹³ (Emol 2015). Asimismo, según un estudio elaborado por la Federación Internacional de Administradoras de Fondos de Pensiones (FIAP), la tasa de reemplazo masculina se ha reducido progresivamente desde un 105,5% hasta un 51,6% desde la implementación del sistema de capitalización individual hasta 2016 (Pulso 2016b).

Más allá de estas discrepancias, según cálculos de la Superintendencia de Pensiones de Chile, el monto promedio de las pensiones autofinanciadas es de \$191.825¹⁴ sin el Aporte Previsional Solidario¹⁵, y \$209.981 con este aporte, ingresos sumamente bajos si se considera que el umbral de la pobreza¹⁶ está fijado en \$222.413 para un hogar compuesto por dos personas. Dentro de las razones que se esbozan para explicar el bajo monto de las pensiones en Chile destaca el aumento de la longevidad de la población, junto con la disminución en las tasas de natalidad, características demográficas que dificultan el financiamiento de los pensionados por parte de la población laboralmente activa (Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones 2015). Asimismo, suelen mencionarse otros factores que agravan el problema, tales como la baja edad de jubilación (60 años para las mujeres y 65 para los hombres), escasos incentivos para asumir las pérdidas de las inversiones por parte de las AFP, y una estructura laboral caracterizada por bajos salarios y una alta informalidad (Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones 2015).

Como se observa en el gráfico 1, según la Encuesta de Opinión y Percepción del sistema de Pensiones en Chile (2014), la pregunta “¿Cuál cree usted que sería un monto de pensión suficiente para responder a sus necesidades a la edad legal de jubilación?” permite estimar la expectativa de

¹³ Considerando únicamente la fracción de trabajadores que han cotizado durante toda su vida laboral (Emol 2015).

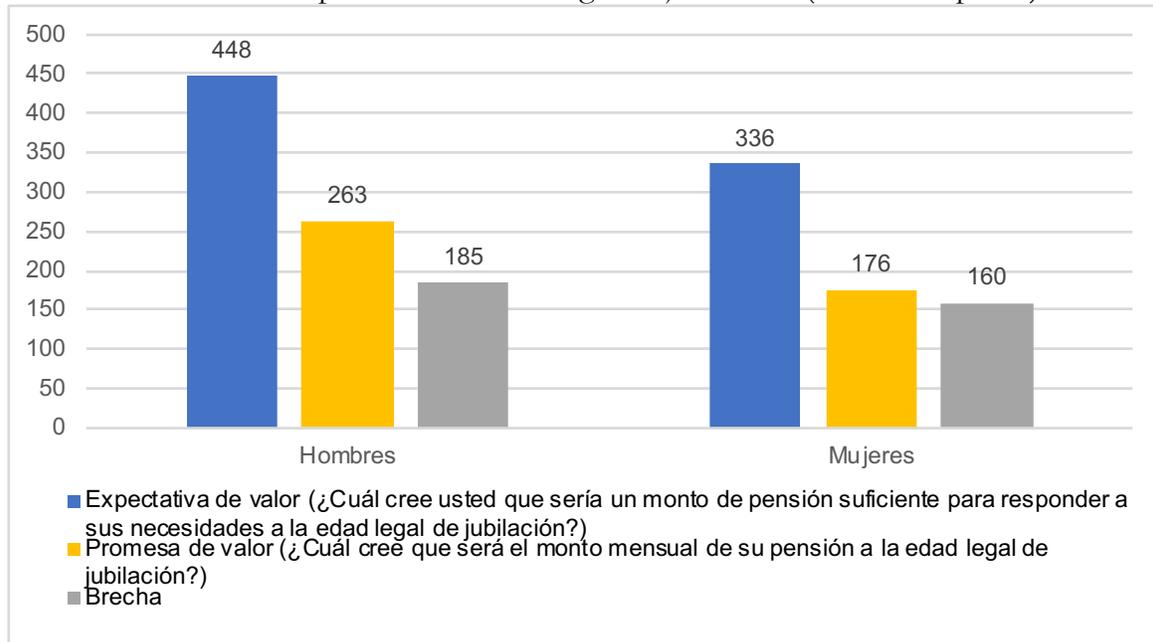
¹⁴ Se consideran las pensiones de vejez (en edad de jubilación), que representan el 70% de las pensiones totales (el resto corresponden a pensiones anticipadas).

¹⁵ Beneficio otorgado a personas en condición de vulnerabilidad que cumplan con ciertos requisitos de focalización.

¹⁶ Actualizado en 2013 (Ministerio de Desarrollo Social 2015).

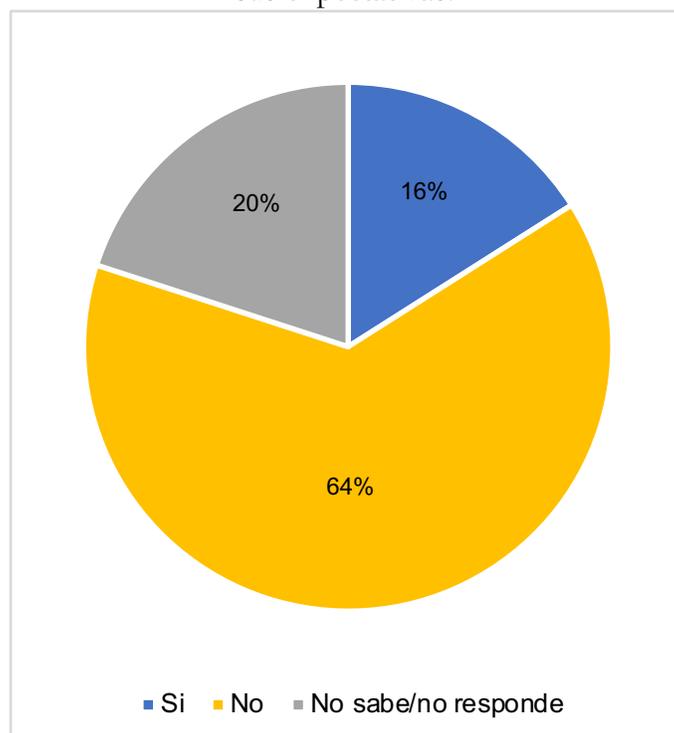
valor para dicho año (cercana a la expectativa ideal). Asimismo, la pregunta ¿Cuál cree usted que será el monto mensual de su pensión a la edad de jubilación? sirve como aproximación a la promesa de valor (equivalente a la expectativa real). La brecha entre las expectativas de valor y las promesas de valor percibidas con respecto al monto mensual de las pensiones ascendía a \$185.000 para los hombres y \$160.000 pesos en el caso de las mujeres. De modo más elocuente, en el gráfico 2 se observa que el 64% de las personas aún no pensionadas creen que no recibirán una pensión acorde a sus expectativas. Sumado a esto, según la misma encuesta, los chilenos demostraban un amplio déficit en materia de educación financiera previamente a la crisis. Esto da cuenta de una falta de reflexividad y observación por parte de los principales *stakeholders* (futuros y actuales pensionados) con respecto al funcionamiento del sistema de pensiones establecido por los *shareholders* (representados por las AFP y el Estado), lo cual socava las posibilidades de adaptación por parte de la expectativa de valor de los *shareholders* a la real promesa de valor de los *stakeholders*¹⁷.

GRÁFICO 1: Expectativa de valor versus promesa de valor percibida en el monto mensual de la pensión a la edad legal de jubilación (\$ miles de pesos)



¹⁷ Mediante cambios de AFP, contratación de ahorros previsionales voluntarios, traslados del dinero a fondos menos o más riesgosos, etc.

GRÁFICO 2: ¿Cree Ud. que cuando llegue a jubilarse tendrá una pensión de acuerdo a sus expectativas?



FUENTE: Elaboración propia en base a datos de la Encuesta de Opinión y Percepción del Sistema de Pensiones de Chile (STATCOM 2014). n=3.696

Por otra parte, uno de los factores críticos en el estallido de la crisis desde la sociedad civil, radica en los fluctuantes retornos de las AFP, sometidos a las lógicas y vaivenes propios del mercado bursátil mundial. En 2008 el sistema de pensiones chileno sufrió amplios cuestionamientos por parte de la opinión pública, como consecuencia de las masivas pérdidas que ocasionó el desplome de los mercados financieros de EEUU y Europa. No obstante, por tratarse de sobrecargas de carácter cíclico inherentes a los procesos bursátiles, dichas pérdidas fueron recuperadas en años posteriores, dejando patente que la volatilidad del rendimiento de las AFP en el corto plazo suele amortiguarse en el mediano plazo¹⁸. Ya en 2016, los fondos de pensiones reflejaron rentabilidades negativas en cuatro meses dentro del primer semestre¹⁹, experimentando cuantiosas pérdidas en junio de dicho año.

¹⁸ Aunque como se mencionó, en el largo plazo la tasa de recambio ha demostrado un descenso progresivo.

¹⁹ Enero, febrero, abril, y junio.

El umbral crítico de tolerancia es superado luego del escándalo mediático protagonizado por Myriam Olate en julio de 2016, ex esposa del diputado del Partido Socialista Osvaldo Andrade. Luego de haber trabajado durante 22 años en gendarmería, Olate se jubiló a los 58 años con una pensión que superaba los \$5.200.000, lo cual fue posible puesto que su retiro se realizó a través de la Dirección de Previsión de Carabineros de Chile (Dipreca), sistema de pensiones exclusivo para uniformados. En medio de una encendida discusión pública en torno a las bajas pensiones recibidas por los civiles, el caso Olate propagó la idea de que la promesa de valor (el monto de las pensiones) podía –y debía– subir para toda la población. Esto se explica porque los futuros y actuales pensionados pertenecientes al sistema de capitalización individual compararon sus promesas de valor con las que ofrece Dipreca, lo cual les motivó a intentar equipararlas (lo que en términos organizacionales se denomina *benchmarking*)²⁰. Esta demanda normativa surge desde la sociedad civil como producto de la articulación simultánea de los factores mencionados, los cuales no solo incrementaron la brecha entre expectativas y promesas de valor, sino que, además, por medio de la capacidad de difusión de la prensa y las redes sociales, contagió la experiencia de crisis y la crítica que de esta deviene, superando las limitaciones de la lógica *influence-driven* al transformar el problema en una preocupación país.

En torno a los mecanismos correctivos por parte de la sociedad civil, compuesta por los actuales y futuros pensionados (principales *stakeholders* en el conflicto), la adhesión al descontento comienza a expresarse de modo organizado desde el año 2012, mediante algunos sindicatos²¹ que promovían desprivatizar el sistema de pensiones. En 2013 se convoca a una marcha en contra del actual sistema de AFP, desde agrupaciones como la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), la Asociación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF), o la Asociación de Pensionados de AFP, entre otras. La consigna “No+AFP” comienza a adquirir cada vez más fuerza, constituyéndose en junio de 2013 como una coordinadora nacional con sede en distintas ciudades del país. Las exigencias, por su parte, comienzan a extenderse más allá de una simple mejora en el monto de las pensiones, al apuntar por un cambio estructural del actual sistema. Las masivas marchas al respecto han logrado a convocar a una cantidad de personas pocas veces igualada, con

²⁰ Como ejemplo de benchmarking más allá del campo empresarial, se han planteado que la ciudadanía tiende a tomar como referencia economía de países vecinos, influenciando, incluso, su intención de voto (Kayser & Peress 2012).

²¹ Tales como ENAP-Petrox, ASMAR, o la Confederación Bancaria de Santiago.

cientos de miles en julio de 2016 y con decenas de miles en convocatorias posteriores.

La priorización de las pensiones como problema país llegó a tal punto que, según los resultados de la Encuesta Cadem de octubre de 2016, el 73% de los chilenos respondió que si tuviese que elegir entre destinar los recursos públicos para mejorar las jubilaciones o la gratuidad en la educación superior, optaría por aumentar las pensiones (Pulso 2016a), desbancando a la que ha sido una de las grandes prioridades en la opinión pública por más de una década. Asimismo, en la versión de dicha encuesta de diciembre de 2016, un 95% de los encuestados dijo conocer el movimiento “No+AFP”, sin distinción entre cotizantes y no cotizantes o por nivel socioeconómico. Finalmente, destacan los tan repentinos como masivos traspasos de AFP por parte de los cotizantes en octubre de 2016 y abril de 2017, con cifras históricas de 62.453 y 66.584 movimientos respectivamente, dando señales de reflexividad por parte de los principales *stakeholders* inmersos en la controversia.

Como expresión de los mecanismos correctivos desplegados por parte de los *shareholders*, el Estado ha incorporado algunas medidas para mejorar el monto de las pensiones desde mucho antes del estallido de la crisis.

-2002: El gobierno de Ricardo Lagos introduce el sistema de multifondos²² con el objetivo de “aumentar el valor esperado de las pensiones por medio de un mejor ajuste de la relación riesgo-rentabilidad y el horizonte de inversión del afiliado” (Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones 2015: 76). Durante su gobierno también se publica la ley de rentas vitalicias y se flexibiliza el mecanismo de ahorro voluntario con el fin de promoverlo.

-2008: Durante el primer gobierno de la Presidenta Michelle Bachelet, y como recomendación del Consejo Asesor para la Reforma Previsional (Comisión Marcel), se crea el Pilar Solidario, la Pensión Básica Solidaria y el Aporte Previsional Solidario, todos con el fin de mejorar el monto de las pensiones a la población más vulnerable del país. Se crea también la Superintendencia de Pensiones y el Fondo Estatal para la Educación Previsional.

-2014: Bajo la segunda administración de Bachelet se crea la Comisión Asesora Presidencial sobre el sistema de pensiones (Comisión Bravo), buscando propuestas para disminuir la cantidad de personas excluidas del

²² Corresponden a cinco fondos de inversión con distinta exposición al riesgo, en los cuales el cotizante puede especular para incrementar sus ahorros.

sistema previsional y responder al descontento que comienzan a manifestar algunos sectores de la ciudadanía respecto a las bajas jubilaciones.

-2015: La Comisión Bravo entrega un informe que corrobora los bajos montos de las pensiones recibidas por los chilenos junto con un paquete de recomendaciones para elevarlas. Los lapidarios juicios de la comisión de expertos comenzarían a poner en primer plano el debate en torno al sistema de pensiones en Chile.

La probabilidad de morfogénesis en el sistema de pensiones fue tal, que en agosto de 2016 vuelve a Chile el gestor intelectual del actual sistema de capitalización individual, el ex-Ministro de Estado José Piñera. Piñera defendió en televisión abierta el modelo, alegando que las bajas pensiones son producto de la baja cotización de los afiliados, argumentando además que bajo su régimen no se estableció una promesa específica en torno al monto de las pensiones. La noche de su exhibición (en horario *prime*) el programa de entrevistas resultó con el segundo rating más alto (ADN 2016), confirmando el amplio interés y difusión del problema a lo largo del país. Sumado a esto, en mayo de ese año fue aprobada la denominada “Ley Lamborghini” en Perú, la cual permite a las personas mayores de 65 años retirar hasta el 95,5% de sus fondos de pensiones. La noticia avivó la discusión en torno a la legitimidad de las AFP en Chile, reforzando un alza en las expectativas de valor de los futuros pensionados.

Otros *shareholders* que reaccionaron con mecanismos correctivos fueron directamente las AFP que comenzaron a incrementar súbitamente su comunicación con los afiliados, ya fuese mediante reportes periódicos para cada cliente o a través de intervenciones públicas. Por último, destaca el comentario del primer ex-Superintendente de Pensiones, Juan Ariztía Matte, quien dudó de la existencia de un problema objetivo subyacente a la crisis, comentando que se trataba más bien de una percepción distorsionada de la promesa de valor:

...depende de qué llamemos crisis. Crisis de los números, no. Podemos estar en una crisis política si todo el mundo se convence de que esto es un desastre y todo el mundo grita (...) No es una crisis de los números, lo que hay es una gigantesca ignorancia y confusión, que no la puedo entender, sobre los resultados (Cooperativa 2016).

La saturación de los mecanismos correctivos escala a tal punto que incluso la Presidenta Bachelet se pronuncia sobre el sistema de AFP,

mediante un discurso emitido por medio de cadena nacional en agosto de 2016, dando cuenta de una serie de medidas a ser diseñadas para mejorar tanto los montos como el funcionamiento de nuestro sistema de pensiones, entre las que destacan la creación de una AFP estatal, el aumento de las cotizaciones a cargo del empleador y revisión de los marcos normativos de los sistemas de pensiones para uniformados. Adicionalmente, a comienzos de 2017 se anunció que el aumento de 5% de cotizaciones que está trabajando el gobierno no irá a manos de las AFP, sino que será administrado por el Estado, generando la inmediata molestia en estas entidades e incrementando la controversia. Estos dos hechos corresponden a los primeros atisbos de transformaciones sustantivas al sistema de pensiones.

En base a lo planteado, la crisis de pensiones se configura como una crisis del tipo evidente, puesto que se conjuga el hecho de que años antes de esta ya existía una controversia al respecto, aunque incipiente. Además, se tenía evidencia de que la tasa de reemplazo venía progresivamente a la baja, ante lo cual el Estado intentó incrementar la promesa de valor (el monto de las pensiones) desde 2002.

Al día de hoy, resulta complejo aseverar que la brecha entre expectativas y realidad se ha estrechado. Más bien, la problemática continúa dentro de las prioridades del país, llegando a ser incorporada dentro de las propuestas de los candidatos presidenciales de 2018.

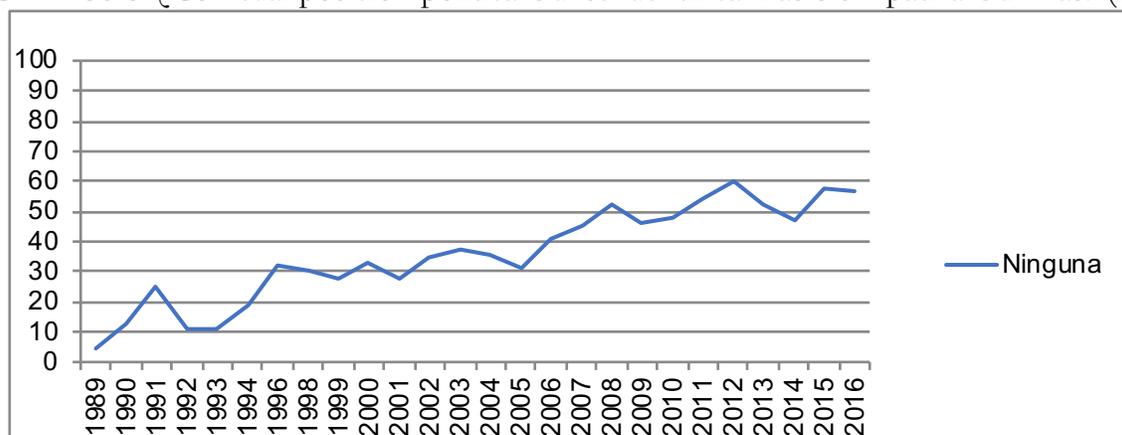
4. LA CRISIS CHILENA DE DESAFECCIÓN POLÍTICA

El sistema político en Chile se configura como una república democrática de gobierno presidencial, celebrando elecciones parlamentarias y presidenciales cada cuatro años. Desde el retorno a la democracia en 1989 el interés en la política ha disminuido de manera constante (Gráfico 3), al igual que la participación electoral en elecciones presidenciales, parlamentarias y municipales²³ (Gráfico 4), alcanzando una abstención histórica del 58% en las elecciones presidenciales de 2013. Sumado a esto, se encuentra ampliamente extendida la creencia de que la situación política no cambiará en el futuro

²³ La metodología utilizada para estimar la participación electoral considerando los votos desde 1989 hasta 2013 en relación a la población en edad de votar, cruzando los datos de elecciones presidenciales, municipales y parlamentarias dentro de ese periodo. Es decir, los resultados expresados contrastan la cantidad de gente que vota frente a la población que no vota y podría hacerlo (este grupo incluye tanto a los no inscritos en edad de votar, como aquellos inscritos que no votan). Este cálculo permite prescindir de la distinción entre antes y después de la inscripción automática, puesto que al no utilizar como variable a los *inscritos*, se mantiene el universo considerado.

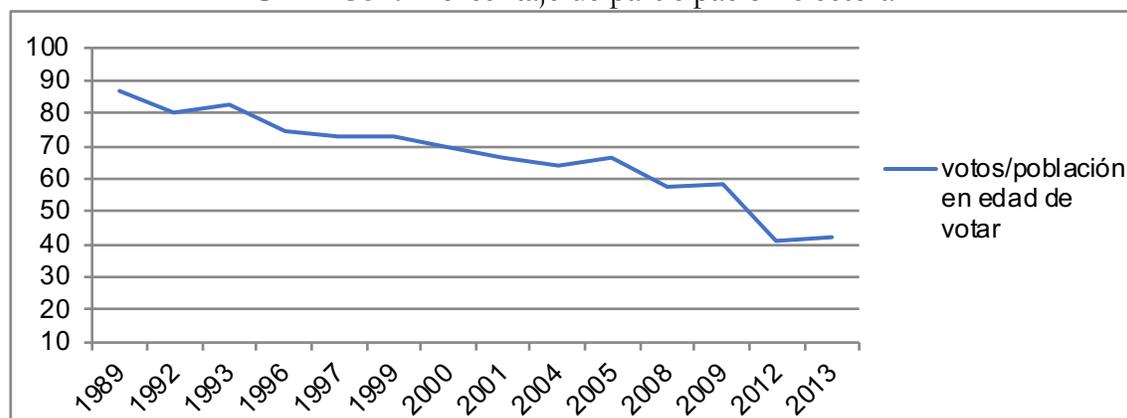
próximo, abarcando al 68% de la población según la Encuesta CEP julio-agosto 2016. Considerando estas tendencias como una aproximación a las expectativas de valor que la ciudadanía (*stakeholders*) atribuye a la política, su baja sostenida se traduce en un contexto marcado por la de desafección política. Esta indiferencia por parte de la ciudadanía contrasta con el permanente intento de la clase política por encantarle a través de promesas, dando lugar a una brecha en la cual las promesas de valor se sitúan por sobre las expectativas de valor.

GRÁFICO 3: ¿Con cuál posición política Ud. se identifica más o simpatiza Ud. más? (%)



Fuente: Elaboración propia en base Encuestas CEP “Estudio Nacional de Opinión Pública”, cruzando los datos de las versiones desde 1989 hasta 2016.

GRÁFICO 4: Porcentaje de participación electoral



FUENTE: Elaboración propia en base a Contreras y Navia (2013) y Cox y González (2016).

Son múltiples las explicaciones teóricas planteadas para explicar dicho fenómeno, de las cuales mencionaremos algunas. En primer lugar, se identi-

fica al deterioro de las capacidades colectivas de asociación como una causa de la desafección política, las cuales serían producto de la individuación social característica del tránsito desde una sociedad industrial a una neoliberal (Gómez Leyton 2014) que entregaría preponderancia al rol de consumidor de las personas por sobre su condición de ciudadanos como medio para alcanzar la inclusión social (Ruiz 2015). En segundo lugar, la falta de interés en la participación política suele atribuirse a una erosión en la confianza que la ciudadanía deposita en sus gobernantes, resultado de factores como el incumplimiento de sus promesas de campaña (Fundación Ciudadano Inteligente 2017), la corrupción mediante la institucionalización de redes clientelares en el aparato estatal (Mascareño & Hoevel 2016), o la falta de canales democráticos, entre los que destaca el déficit representativo de las mayorías producto del sistema binominal de elección parlamentaria (vigente hasta 2015).

Desde la dimensión temporal del sentido, se aprecia que las operaciones del sistema político fluctúan de acuerdo a ciclos autopoieticos. En periodos electorarios, las promesas realizadas por los candidatos²⁴ se incrementan para atraer votantes, intentando llevar al alza la expectativa de valor. Esto significa que las promesas tienden a ser más difíciles de cumplir, pérdida de factibilidad que genera desconfianza una vez que su incumplimiento ha quedado patente (Mascareño & Hoevel 2016). Así, la desconfianza actual se nutre de las promesas incumplidas en el pasado (Koselleck 2006), lo cual debe ser compensado nuevamente con aumento de las promesas. Este proceso se torna recursivo, dando lugar a dinámicas de sobrecarga operativa que se liberan cuando el gobierno de turno ha demostrado ser ineficiente, o bien cuando acontecen nuevas elecciones y la expectativa de valor reaparece en la comunicación. En dichas circunstancias se vuelve más visible la alta abstención y la consiguiente sensación de atrofia política, experiencia de crisis que tiende a ser ampliamente difundida por los medios de comunicación (Sallaberry et al. 2016).

La creciente y sostenida abstención por parte de los votantes enmarca la actual crisis de representatividad como una crisis evidente. Si bien este es un problema que afecta a la sociedad en su conjunto, es padecido en primera instancia por la clase política, puesto que el desinterés de la ciudadanía por la participación política los lleva a ser indiferentes a dicho ámbito, al

²⁴ Actuales shareholders para quienes deseen conservar su cargo, y futuros para quienes busquen integrarse al gobierno.

menos en lo que respecta a sus prioridades y ocupaciones diarias (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 2015).

Ahora bien, aunque han existido propuestas para mejorar las estructuras democráticas Chile desde 1990, es posible observar un hito al respecto en 2010, con un proceso legislativo que en poco más de un año permitió implementar el voto voluntario y la inscripción automática²⁵. El principal objetivo de este cambio era la renovación de un padrón electoral envejecido, mediante la eliminación de barreras de entrada como lo son el voto obligatorio y los costos de inscripción (Navia & del Pozo 2012; Contreras & Navia 2013). Aunque resulta complejo determinar con exactitud cuándo la brecha entre expectativas y promesas supera el primer umbral crítico de tolerancia²⁶, el tiempo y la relevancia que reviste este cambio para el sistema electoral chileno puede servir de referencia al respecto (Aninat & González 2016).

Si bien la desafección resulta problemática, en primer lugar, para la clase política, a lo largo de los años se ha acrecentado la movilización por parte de la ciudadanía, contagiándose la experiencia de crisis en un sentido *top-down*. Esta dinámica se originó en grupos acotados con respecto a una cantidad reducida de demandas, para luego contagiarse a sectores más amplios y diversos de la población. La crítica se comenzó a expresar, por una parte, en la articulación de diversos colectivos sociales ligados a exigir cambios educacionales. Además de las diversas federaciones de estudiantes que conforman la Confederación de estudiantes de Chile (Confech) a escala universitaria y sus equivalentes en la educación secundaria, diversos agentes primarios se han constituido como actores corporativos para exigir cambios estructurales en materia de pensiones y trabajo (Movimiento No+AFP y Fundación Sol), igualdad de género (Movimiento de Integración y Liberación Homosexual), y de los derechos sexuales y reproductivos (Miles). También han emergido nuevos movimientos y coaliciones a lo largo del espectro político, representado en partidos y agrupaciones políticas como la Izquierda Autónoma, Revolución Democrática, Movimiento Autonomista, Poder Ciudadano, Evópoli, Nueva Democracia, entre otras colectividades.

A pesar de existir señales positivas en la adhesión que han generado los nuevos partidos políticos, colectivos y coaliciones políticas, en lo que respecta a la reinscripción de partidos y en la entrada a un nuevo ciclo elec-

²⁵ Este nuevo sistema comenzó a regir el 31 de enero de 2012.

²⁶ Por falta de datos longitudinales y porque en la mayoría de los casos este umbral inherentemente difuso.

toral, los mecanismos correctivos empleados por la esfera política no han rendido crédito en las elecciones que han sucedido desde la introducción del sufragio universal. Esto dilata, en el mejor de los casos, el acercamiento de la sociedad a un segundo umbral crítico de tolerancia, donde se reduzca significativamente la distancia entre las promesas de valor y las expectativas de valor.

CONCLUSIONES

La dimensión perceptiva de las crisis sociales da cuenta de una suerte de alarma social, dispositivo que se activa cuando los problemas en determinado espacio social son lo suficientemente agudos como para asignarles un carácter prioritario, lo cual se expresa en una búsqueda acelerada de la integración social. No entrar en modo crisis a tiempo puede amplificar un defecto estructural u operativo cuando se trata de crisis silenciosas y aumentar además la discrepancia entre expectativas y promesas de valor cuando son crisis evidentes.

Cabe resaltar que estos planteamientos no corresponden a un juicio moral sobre las potenciales repercusiones normativas de las crisis. Como respuestas auto-regulatorias aceleradas, las crisis sociales suelen beneficiar a ciertos grupos en detrimento de otros, al servir como un instrumento de estabilización de expectativas que el sistema social aplica contra sí mismo.

Asimismo, el estudio de las crisis sociales permite profundizar la comprensión de la evolución social en el largo plazo. Aunque las crisis suelen acotarse a espacios y bienes específicos (dado que se transan en mercados clausurados), estas actúan como contrapeso a las dinámicas de hiper-complejización social acelerada, generando en el mejor de los casos un aprendizaje forzoso de cara al futuro. Claro está, en un sistema donde no es posible renunciar al avance del progreso, el *overflow* de complejidad se tiende a combatir con más complejización, la que, a su vez, puede ocasionar nuevas crisis en espacios impensados (Topper & Lagadec 2013; Mascareño et al. 2016).

En torno a los ejemplos retratados, cabe destacar que las crisis de pensiones y desafección política son solo algunos de los muchos ejemplos de potenciales crisis evidentes en Chile. No son pocos los candidatos que surgen ante la pregunta de cuál será la próxima crisis en estallar: ¿La saturación de la salud pública? ¿La creciente sensación de desprotección ante la

delincuencia? ¿La desaceleración económica? ¿La corrupción de las elites económicas y políticas? ¿La migración explosiva sin planificación? Si bien todos estos ejemplos exhiben actualmente signos de distanciamiento entre expectativas y promesas, esto no significa rechazar la posibilidad de crisis en espacios supuestamente sólidos, donde la amplificación de desperfectos operativos y estructurales acontece de modo silencioso.

Ahora bien, resolver potenciales crisis evidentes o mantener procesos operativos aparentemente seguros, entraña una toma de decisiones en las que no todos los *stakeholders* pueden estar incluidos. En primer lugar, en torno las condiciones que posibilitan los desperfectos objetivos subyacentes a las crisis sociales, la toma de riesgos se genera en instancias deliberativas que puede incluir solo a expertos en la materia, mientras que el resto de los *stakeholders* queda sujeto al peligro que deviene de esas decisiones (Mascareño & Carvajal 2015). En segundo lugar, una vez que la amplificación del problema se vuelve intolerable, la decisión de incrementar la reflexividad en torno a un problema social –tanto para *stakeholders* y *shareholders*- implica que otros problemas pierden prioridad. En este sentido, las crisis no introducen más reflexividad, como si de un recurso ilimitado se tratase. La puesta en práctica del ejercicio reflexivo a escala personal, organizacional o sistémica implica tiempo y recursos que impiden atender todos los problemas sociales a la vez. Esto significa no solo atenuar el malestar humano en ciertos espacios a costa de prolongarlo en otros. Además, el sistema social experimenta episodios de pérdida de autonomía como presa de necesidades presentes que, por su magnitud, no puede desatender.

Por último, los planteamientos teóricos expresados a lo largo de este artículo abren al menos dos hipótesis en torno a las dinámicas de las crisis sociales susceptibles de ser indagadas en futuros estudios. En primer lugar, si promesas y expectativas de valor son lo suficientemente adaptativas, entonces podría esperarse que la cantidad de crisis que experimenta un país no se vea afectada por la magnitud objetiva de los problemas observados. En otras palabras, las crisis seguirían existiendo aún en países más desarrollados, solo que, comparativamente hablando, sus problemas serían menos agudos que los de crisis en países menos desarrollados (pero no necesariamente menos frecuentes). En segundo lugar, dependiendo de la autonomía que expectativas y promesas de valor dispongan, en algunos casos las crisis obedecerían más bien a una cuestión de desfase entre los ritmos de cada variable que a una dinámica basada en patrones cíclicos.

No obstante, las posibilidades de estudiar empíricamente las reflexiones conceptuales expuestas corresponden a la principal limitación del presente artículo. Suelen ser escasos los estudios longitudinales que miden la evolución de las expectativas de valor de un bien social considerando intervalos cortos de tiempo (más aún si el objetivo es un estudio comparado), lo cual aplica también para la observación de las promesas de valor. Pero resulta factible y recomendable el modelamiento y simulación computacional de lo planteado, lo cual permitiría no solo observar el comportamiento de expectativas y promesas a lo largo del tiempo, sino también el cómo se modifican los umbrales críticos de tolerancia. M

REFERENCIAS

- ADN Prensa (2016). Entrevista a José Piñera consigue la más alta sintonía del Informante. Consultado el 4 de abril, 2017, desde <http://www.adprensa.cl/cultura/entrevista-a-jose-pinera-consigue-la-mas-alta-sintonia-de-el-informante-2016/>
- Aninat, I. & González, R. (2016). ¿Existe una crisis institucional en el Chile actual?. CEP Puntos de Referencia, 440, 1-16.
- Archer, M. (2010). *Teoría social realista. El enfoque morfogenético*. Santiago, Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Baecker, D. (2011). The Culture Form of Crisis. En P. Kjaer, G. Teubner, & A. Febbrajo (Eds.), *The Financial Crisis in Constitutional Perspective: The Dark side of Functional Differentiation*, (pp. 173-187). Oxford: Hart Publishing.
- Bauman, Z. (1992). *Intimations of Postmodernity*. London: Routledge.
- Beck, U. (2009). *La sociedad del riesgo global*. Madrid: Siglo XXI.
- Benhabib, S. (1986). *Critique, norm, and utopia: A study of the foundations of critical theory*. New York: Columbia University Press.
- Borup, M., Brown, N., Konrad, K. & Van Lente, H. (2006). The sociology of expectations in Science and technology. *Technology Analysis & Strategic Management* 18(Management, 18(:3-4), 285-298.
- Brown, N. & Michael, M. (2003). A Sociology of Expectations: Retrospecting Prospects and Prospecting Retrospects. *Technology Analysis & Strategic Management* 1Management, 185(3/41), 3-18285-298.
- Cacciari, M. (2009). *The unpolitical: on the radical critique of political reason*. New York: Fordham University Press.
- CNN Chile (2015). Movimiento Ciudadano llama a manifestarse en contra de la delincuencia. Consultado el 15 de junio, 2017, desde <http://www.cnnchile.com/noticia/2015/07/01/movimiento-ciudadano-llama-a-manifestarse-en-contra-de-la-delincuencia>

- Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones (2015). Informe Final. Consultado el 20 de Junio, 2017, desde <http://www.comision-pensiones.cl/Documentos/Getinforme>
- Contreras, C., & Navia, P. (2013). Diferencias generacionales en la participación electoral en Chile, 1988-2010. *Revista de Ciencia Política*, 33(2), 419-441.
- Cooperativa (2016). Consultado el 20 de Junio, 2017, desde <https://www.cooperativa.cl/noticias/economia/sistema-previsional/afp/primer-superintendente-de-pensiones-la-crisis-se-instalo-por-ignorancia/2016-08-07/121242.html>
- Cordero, R. (2009). On the Elective Affinity of “Critique” and “Crisis” in Sociological Theory. *Studies in Social and Political Thought*, 16, 64-81.
- Cordero, R. (2017). *Crisis and Critique: On the Fragile Foundations of Social Life*. London: Routledge.
- Cox, L., & González, R. (2016). Cambios en la participación electoral tras la inscripción automática y el voto voluntario. CEP Debates de Política Pública, 14, 2-29.
- Del Solar, C. (2015). Fuenzalida por cacerolazo: "Esta no es una protesta ABC1". 24Horas.cl. Consultado el 14 de mayo, 2017, desde, <http://www.24horas.cl/nacional/fuenzalida-por-cacerolazo-esta-no-es-una-protesta-abc1-1739166>
- Emol (2015). OCDE estima que Chile está bajo el promedio en tasas de reemplazo por ahorro de pensionados. Consultado el 2 de julio, 2017, desde <http://www.emol.com/noticias/Economia/2015/12/25/765452/OCDe-estima-que-Chile-esta-bajo-el-promedio-en-tasas-de-reemplazo-por-ahorro-de-pensionados.html>
- Folke, C. (2006). Resilience: The emergence of a perspective for socio-ecological systems analyses. *Global Environmental Change*, 16, 253–267.
- Freeman R. (2010). *Strategic management a stakeholder approach*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fundación Ciudadano Inteligente. (2017). Del Dicho al Hecho. Consultado el 25 de julio, 2017, desde <https://deldichoalhecho.cl/>
- Gomez-Leyton, J. C. (2007). Chile 1990-2007: una sociedad neoliberal avanzada. *Revista de sociología*, 21, 53-78.
- Habermas J. (1988). *Legitimation Crisis*. Cambridge: Polity.
- Hoevel, C. & Mascareño, A. (2016). La emergencia de redes clientelares en América Latina: Una perspectiva teórica. *Revista MAD*, 34, 36-64.
- Holton, R. (1987). The Idea of Crisis in Modern Society. *British Journal of Sociology*, 38(4), 502-520.
- Kjaer, P. (2011). Law and Order Within and Beyond National Configurations. En P. Kjaer, Teubner G. & Febbrajo A. (Eds.). *The Financial Crisis in Constitutional Perspective: The Darkside of Functional Differentiation*, (pp. 395-430). Oxford: Hart Publishing.
- Koselleck, R. (1988). *Critique and crisis: Enlightenment and the pathogenesis of modern society*. Cambridge, Mass: MIT Press.

- Koselleck, R. (2006). Crisis. *Journal of the History of Ideas*, 67(2), 357-400.
- Kron, T. y Grund, T. (2009). Society as a self-organized critical system. *Cybernetics and Human Knowing*, 16(1-2),: 65-82.
- Lalonde, C. & Roux-Dufort, C. (2013). Challenges in Teaching Crisis Management: Connecting Theories, Skills, and Reflexivity. *Journal of Management Education*, 37(1), 21-50.
- Lockwood, D. (1964). Social Integration and System Integration. En G. Zollschan & W. Hirsch (Eds.), *Explorations in Social Change*, (pp., 244-257). Boston: Houghton Mifflin.
- Luhmann, N. (1984). The Self-Description of Society: Crisis Fashion and Sociological Theory. *Journal of Comparative Sociology*, 25(1-2), 59-72.
- Luhmann, N. (2007). *La Sociedad de la Sociedad*. México: Herder.
- Malkov, A.; Zinkina, J. y Korotayev, A. (2012). The origins of dragon-kings and their occurrence in society. *Physica A*, 391, 5215-5229.
- Marx, K. (1985). *Grundrisse 1857-1858*. Mexico D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Mascareño, A. & Carvajal, F. (2015). Los distintos rostros de la inclusión y la exclusión. *Cepal Review*, 116, 131-146.
- Mascareño, A., Goles, E. & Ruz, G. (2016). Crisis in Complex Social Systems. Complexity DOI 10.1002/cplx.21778.
- Ministerio de Desarrollo Social. (2015). Informe de Desarrollo Social 2015. Consultado el 21 de junio, 2017, desde http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/pdf/upload/IDS_INAL_FCM_3.pdf
- Navia, P. & del Pozo, B. (2012). Los efectos de la voluntariedad del voto y de la inscripción automática en Chile. *Estudios Públicos*, 127, 161-191.
- Parsons, T. (1968). On the Concept of Value-Commitments. *Sociological Inquiry*, 38(2), 135-160.
- Perrow, C. (1984). *Normal Accidents*. New York: Basic Books.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2000). Desarrollo Humano en Chile 2000. Más sociedad para gobernar el futuro. Consultado el 19 de Abril, 2017, desde http://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/human_development/mas-sociedad-para-gobernar-el-futuro.html
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2015). Desarrollo Humano en Chile. Los tiempos de la politización. Consultado el 15 de Mayo, 2017, desde http://hdr.undp.org/sites/default/files/informe_2015.pdf
- Pulso (2016a). Chilenos priorizan mejora de pensiones a gratuidad en educación. Consultado el 5 de junio, 2017, desde <http://www.pulso.cl/empresas-mercados/chilenos-priorizan-mejora-de-pensiones-a-gratuidad-en-educacion/>
- Pulso (2016b). Pensión y tasa de reemplazo caen a la mitad desde inicio del sistema de AFP. Consultado el 5 de junio, 2017, desde <http://www.pulso.cl/empresas-mercados/pension-y-tasa-de-reemplazo-caen-a-la-mitad-desde-inicio-del-sistema-de-afp/>

- Rosa, H. (2003). Social Acceleration: Ethical and Political Consequences of a Desynchronized High-Speed Society. *Constellations*, 10(1), 3-33.
- Roux-Dufort, C. (2005). A passion for imperfections: Revisiting crisis management. En Pearson, P., Roux-Dufort, C., & Clair, J. (Eds.). *International Handbook of organizational crisis management* (pp.221-252). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ruiz, C. (2015). De nuevo la sociedad. Santiago de Chile: Editorial LOM.Écully (23 Av. Guy-de-Collongue, 69132 Cedex: EM Lyon
- Salgado, M., Mascareño, A., Ruz, G. & Nadal, J. (En preparación). Models of Contagion: Towards a Theory of Crises Propagation.
- Sallaberry, J., Blanco, M., & Ellies, C. (2016). Abstención de 65% se convierte en el peor índice desde retorno a la democracia. Consultado 25 de junio, 2017, desde <http://www.latercera.com/noticia/abstencion-65-se-convierte-peor-indice-desde-retorno-la-democracia/>
- Stäheli, U. (2011). Political Epidemiology and the Financial Crisis. En P. Kjaer, G. Teubner y A. Febbrajo (Eds.) *The Financial Crisis in Constitutional Perspective*, (pp. 113-130). Oxford: Hart.
- Teubner, G. (2012). *Constitutional Fragments: Societal Constitutionalism and Globalization*. Oxford: Oxford University Press.
- Topper, B. & Lagadec, P. (2013). Fractal Crises – A New Path for Crisis Theory and Management. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 21(1): 4-16.
- Van Laere, J. (2013). Wandering Through Crisis and Everyday Organizing; Revealing the Subjective Nature of Interpretive, Temporal and Organizational Boundaries. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 21(1), 17-25.

Recibido: agosto 2017

Aceptado: marzo 2018