



# **Seminario Encuesta Bicentenario 2016 «Una mirada al alma de Chile»**

Seminario 18 de enero, 2017



# Índice

---

## Prólogo

**IGNACIO SÁNCHEZ D.**, rector de la Pontificia Universidad Católica de Chile 7

## Introducción

**CRISTIÁN ZEGERS**, director del diario El Mercurio

**RENÉ CORTÁZAR**, presidente del directorio de Canal 13

**ROBERTO MÉNDEZ**, presidente de Gfk Adimark

## Exposiciones

- 1. Estado y desarrollo social: percepciones e ideología**  
**IGNACIO IRARRÁZAVAL**, director del Centro de Políticas Públicas UC
- 2. ¿Es Chile un país misericordioso?**  
**EDUARDO VALENZUELA**, decano de la Facultad de Ciencias Sociales UC
- 3. La participación social y la influencia de los sindicatos**  
**CARLOS PORTALES**, académico de la Escuela de Administración UC  
**ANDREA BAGNARA**, académica del Instituto de Sociología UC
- 4. Impacto de la masificación de las redes sociales en Chile**  
**EDUARDO ARRIAGADA**, decano de la Facultad de Comunicaciones



## Prólogo

---

Agradezco a todos ustedes su presencia en este seminario, en el que nos hemos reunido para revisar y comentar los resultados de la Encuesta Bicentenario 2016, “Una mirada al alma de Chile”, un estudio conjunto de la Pontificia Universidad Católica de Chile y GfK Adimark. Este se viene realizando desde hace 11 años con el fin de conocer cuáles son los anhelos, las aspiraciones y los desafíos que enfrenta nuestra sociedad y así poder contribuir de mejor manera a su progreso y bienestar.

Hacemos llegar un especial reconocimiento por el apoyo que nos han brindado en todo este trabajo El Mercurio y Canal 13, los que se han comprometido con la difusión, comentario y análisis de la Encuesta desde sus inicios, en 2006.

La información que entrega el estudio 2016 permite observar las principales tendencias que han caracterizado a la sociedad chilena en estos once años de aplicación, abordando temas tan variados como el rol del Estado, la confianza social, la relación de Chile con sus vecinos de la región, la confianza social y familiar, la percepción del perdón y cómo las redes sociales están afectando la cotidianidad de los chilenos.

A través de los resultados obtenidos se observa que, pese a que las expectativas se mantienen en los bajos niveles que han caracterizado a este periodo, hay un cierto optimismo en la capacidad del país para resolver problemas como la pobreza, la desigualdad o el daño al medio ambiente. Sin embargo, se mantiene el pesimismo respecto a la posibilidad de alcanzar el desarrollo. También preocupa la percepción de alta conflictividad que cruza a la sociedad, particularmente en aspectos que se refieren a la relación entre los mapuches y el Estado chileno.

Por el contrario, bastante alentadora es la visión que entrega este estudio respecto de la percepción de movilidad social que experimentan las personas al compararse con sus padres. En todos los indicadores consultados se aprecia una declaración de mejoramiento de las con-

diciones de bienestar personal. En especial, en lo que se refiere a la familia, que sigue siendo el centro de la satisfacción de las personas. Es en ella donde se deposita la confianza, lo que se traduce en una convivencia y contacto permanente entre sus miembros.

Resultan también muy positivas las cifras que entrega el estudio en cuanto a la confianza social, la que ha experimentado un sostenido aumento en la última década, pero todavía en cifras muy inferiores a la de los países desarrollados.

Por otra parte, es inquietante la persistencia de los bajos índices de confiabilidad hacia las instituciones, en especial las políticas. Esto explica, de alguna manera, lo poco representados que dicen sentirse los chilenos por la municipalidad, el Congreso y el Gobierno.

Según los resultados de la encuesta, son las universidades las que encabezan la lista de instituciones más confiables, lo que implica una gran responsabilidad por conseguir que la ciudadanía conozca y valore aún más el gran aporte que la educación superior significa para el progreso del país. Sin duda, es un importante desafío para la misión de servicio público de la Universidad Católica.

En otro orden de cosas, la encuesta también confirma la brecha existente entre la satisfacción personal y la social. Esto se manifiesta en una amplia percepción de mejoramiento de las condiciones de bienestar propio y de desarrollo personal, el que se entiende, sin embargo, no solo como responsabilidad propia sino también en función de las garantías que otorgue el Estado. A este último se le demanda una ayuda universal que otorgue una mayor valoración de la igualdad respecto del crecimiento económico.

En un contexto de debate constitucional, la encuesta incluye también preguntas referidas a aspectos relativos a las libertades y derechos. Entre ellos, destacan aquellos que se consideran garantizados, como la libertad religio-

sa y el derecho a la vida, siendo la protección del medio ambiente y la igualdad algunos de los que se estiman menos garantizados.

Especial atención merece el capítulo que explora la percepción que se tiene sobre el perdón. Particularmente, cuando la Iglesia Católica vivió en 2016 el año de la misericordia. Al respecto, los datos reflejan una alta aceptación del perdón, al que se le considera como una posibilidad y no una debilidad, pero con una clara predisposición al perdón privado más que al público, y con una manifiesta creencia en el perdón divino. La gran mayoría de los chilenos piensa que el país necesita perdonar más.

Todos estos temas a los cuales me he referido serán ampliamente analizados y comentados durante este seminario por un equipo de académicos y expertos en las distintas materias contempladas en el estudio que hoy se presenta.

Reiteramos nuestro reconocimiento al Centro de Políticas Públicas UC y al Instituto de Sociología de nuestra Universidad, los que, en conjunto con GfK Adimark, han desarrollado un riguroso trabajo que ha permitido que la Encuesta Bicentenario ahonde en las principales transformaciones sociales que ha experimentado nuestro país en la última década, junto con ofrecer una mirada profunda al alma de Chile.

**IGNACIO SÁNCHEZ D.**  
Rector  
de la Pontificia Universidad  
Católica de Chile

# Introducción

CRISTIÁN ZEGERS, director del diario El Mercurio

---

Con la realización, durante once años, de la Encuesta Bicentenario, la Pontificia Universidad Católica sigue poniendo de manifiesto que es parte de su misión permanente generar, con independencia, un debate abierto de temas públicos en la sociedad chilena. Debemos felicitarlos de que este enorme esfuerzo tenga su vida asegurada en el próximo lustro.

Desde sus inicios, la encuesta tuvo ventajas respecto de otros estudios de opinión. En ella, el único cliente al que se trata de satisfacer es el conjunto de los chilenos, la comunidad nacional indagada en sus proyecciones de mayor calado, y las que parecen tener mayor importancia objetiva en el futuro. En este marco, sin duda la encuesta ha puesto especial dedicación en medir aquellas variaciones del alma nacional que configuran y refuerzan nuestra propia identidad, o bien la malogran y ponen en riesgo. Por la naturaleza de toda contribución universitaria, este recuento de percepciones no puede verse coartado ni mediatizado en ningún caso por intereses corporativos, partidistas o ideológicos. La independencia es su carta de presentación.

De año en año, pues, la encuesta ha alcanzado un éxito relevante, levantando una perspectiva actual y futura muy por encima de la contingencia. Provistos así de una percepción muy representativa de lo que piensan nuestros compatriotas, hoy resulta posible hacer el debate que a continuación tendremos, réplica de otros surgidos desde la publicación de los resultados 2016.

Creo que la encuesta ha demostrado con creces un desasimiento efectivo de las lógicas de poder.

A estas alturas incluso sería extraño acusarla de servir a un objetivo predeterminado. Sus percepciones son recogidas en mar abierto, sin proteger imagen alguna de sus convocantes. En estos últimos tiempos de encuestas tan cuestionadas, conviene reiterar que sus cuestionarios en nada envuelven el designio de corroborar una tesis previa. Igualmente, como es obvio, carecen de cualquier sesgo condicionante de los datos recaudados. En este sentido, la simple lectura de las preguntas resiste un test duro de puridad. Lo recolectado es agua fresca. De otro modo, este enorme esfuerzo que cuenta con la difusión de El Mercurio y de Canal 13, y el rigor técnico de Adimark GfK, carecería por completo de sentido. La gravitación generada por la encuesta en más de una década prueba un resultado fiel y consecuente con el propósito original que tuvo la rectoría al inspirar su ejecución.

Es cierto que la encuesta no nos entrega siquiera el más modesto albur de quien puede ser el próximo Presidente de la República, con lo que ello implica en una organización política presidencialista como la nuestra, y en la que el devenir económico, social, educacional y laboral —y podríamos seguir enumerando—, parece a veces tan dependiente de la influencia de las políticas, certidumbres e incertidumbres que emanan de La Moneda, especialmente cuando los gobiernos gozan de su periodo de popularidad inicial. ¿Es por ello una encuesta menos vital a lo que más parece importarnos?

Ciertamente, no. La encuesta está muy lejos de esta pretensión de gurú electoral, la que, por lo demás, tiene cada vez en el mundo mayores problemas de credibilidad. Ella, en cambio, se ha mantenido en su papel de



entregar aquellas percepciones básicas a tener en cuenta antes de adoptar políticas de importancia.

Podemos ilustrar con casos simples el valor que tienen estos datos, y que ya Roberto Méndez colocará en el contexto general adecuado.

¿Qué ocurre, por ejemplo, si no compatibilizo la percepción dominante de movilidad social en Chile y trato de promover igualdad al margen de esta circunstancia básica? ¿Qué sucede si no tengo debidamente en cuenta la hondura de las percepciones vigentes respecto de los países vecinos, y, en consecuencia, estoy en la imposibilidad de prever reacciones futuras de la opinión pública que estamos generando con las acciones de política exterior de hoy? ¿Qué ocurre con un diagnóstico político tuerto, en que ignoro la brecha existente entre la

satisfacción personal y el descontento hacia lo institucional? ¿Cómo supero la concepción de justicia vengativa, o resurrección del talión para quienes son responsables de crímenes atroces, si se me omiten a mi vista las realidades sobre el perdón? Finalmente, ¿cómo reenfoco la batalla del crecimiento económico si desconozco el pesimismo reinante, evidencia lamentable de falta de liderazgo, mucho más que de condicionantes externas pasajeras?

Son algunos pisos de debate en que nos sitúa la encuesta, los cuales podríamos multiplicar en muchos otros casos similares. Lo cierto es que, convencidos de su valor, la Encuesta Bicentenario cuenta y contará con nuestro apoyo por su disposición honesta y realista para indagar en nuestras proyecciones más plausibles, con tiempo suficiente para enmendar rutas torcidas.

Muchas gracias.

# Introducción

RENÉ CORTÁZAR, presidente del directorio de Canal 13

---

En primer lugar, quiero destacar la importancia de este proyecto de la UC y Adimark GfK, con el patrocinio de Canal 13 y El Mercurio. Un esfuerzo de largo aliento por medir la evolución de las percepciones en el país.

En la encuesta se constata que las percepciones han ido cambiando en forma significativa en Chile, especialmente a partir de 2011. Durante este seminario, a través de diversas sesiones, se van a analizar varios de estos cambios. Más que intentar agregar un comentario en este sentido, quisiera referirme a otros dos aspectos que me parecen de relevancia, y que son complementarios a esta evolución de las percepciones.

Por una parte, han ido variando los factores que influyen sobre las percepciones que vamos a analizar. Siempre está la experiencia propia de las personas. También inciden los medios de comunicación tradicionales. Los diarios, las radios, la televisión. Pero en los últimos años se han agregado nuevos medios. En particular internet y las redes sociales. Ellos tienen muchas virtudes, pero también algunas limitaciones; no tienen estándares profesionales en la elaboración de los contenidos informativos, generando situaciones de distorsión de la realidad que han sido muy notorios en el último tiempo. También tienden a generar comunidades homogéneas, que comparten la misma información y las mismas interpretaciones. El problema es que desde el punto de vista informativo, y de construcción de percepciones, los países empiezan a parecer archipiélagos. Cada grupo en su isla y aislados de los demás. Esto nos plantea un enorme desafío a los medios de comunicación tradicionales.

Existe, a su vez, un segundo aspecto que ha ido cambiando. Es la relación entre percepciones y las decisiones de los diversos actores. En particular, me refiero al modo

en que las percepciones pueden influir en el proceso de toma de decisiones del gobierno y del parlamento. Esto es crucial porque es a través de las decisiones del gobierno y del parlamento que se conforman muchas de las instituciones, o reglas del juego que rigen en el país – laborales, tributarias, educacionales, constitucionales–, y que son determinantes para el desarrollo. Douglass North, Premio Nobel de Economía, decía que la calidad de las instituciones es lo que diferencia a los países que se desarrollan de los que se frustran en el intento. Y la mayor parte de dichas instituciones se determinan en el sistema político, gobierno y parlamento.

Simplificando, podríamos decir que hay dos formas extremas en que se puede dar esta relación entre percepciones y decisiones del sistema político:

a) Por una parte están quienes piensan que las autoridades de gobierno y el parlamento tienen como función principal servir al “interés común”, al “bien común” de la sociedad. Para eso deben considerar las percepciones de la población, en tanto estas influyen las conductas de los distintos actores, pero no se trata de acogerlas de un modo “pasivo”. No se trata de darles un valor absoluto, sino que reconocerles un valor relativo. Es necesario tomarlas en consideración pero no son la última palabra respecto de lo que hay que hacer.

Fue lo que ocurrió en Chile durante el período, de un cuarto de siglo, a partir de 1990, en que avanzamos como pocas veces en nuestra historia en la promoción del “interés común” de la sociedad. Después de más de 40 años en que éramos el sexto país en la tabla de posiciones de América Latina en términos de ingresos, de poder adquisitivo de los salarios, de empleo, y demás indicadores de desarrollo, pasamos al primer lugar de la

Región. Mucho antes de haber ganado la Copa América del fútbol la ganamos en las variables que inciden en el desarrollo.

No es que no se consideraban las percepciones de la población. Solo que se les otorgaba un valor relativo. No eran afirmaciones que había que aceptar como definitivas, ni a las cuáles era indispensable adaptarse.

¿Qué indicaban las encuestas de percepciones en los meses previos al año 1990? La encuesta del CEP de 1988 señalaba que: menos del 30% de los chilenos confiaba en que la clave para su éxito económico estaba en su esfuerzo personal; solo un tercio de las personas pensaba que el crecimiento era el factor más importante para la reducción de la pobreza; y más del 50% estaba de acuerdo, o al menos no estaba en desacuerdo, con que lo mejor era que todas las grandes empresas fueran propiedad del Estado.

¿Se pueden imaginar cuáles hubieran sido las políticas que se hubieran aplicado en Chile si las autoridades gubernamentales y parlamentarias de la época se hubieran ajustado pasivamente a estas percepciones, y hubieran diseñado las políticas que se desprendían de ellas?

No. Las decisiones no se adaptaron pasivamente a las percepciones, y estas últimas fueron cambiando en el tiempo.

b) Por otra parte, en los últimos años ha aumentado el número de personas que estiman que, más que preguntarse por cuáles son las instituciones que más sirven al “bien común” de la sociedad, hay que buscar las soluciones que mejor “sintonicen” con los cambios que están teniendo lugar en las percepciones de la gente. A los argumentos sobre el posible impacto sobre el empleo, los salarios o el bienestar social de una política en particular, se responde con los resultados de una encuesta. Esta es una visión que se expresa en forma cada vez más frecuente.

Recordemos que según esta encuesta se confía menos en el esfuerzo personal, se confía más en la redistribución que en el crecimiento, y se le da más importancia a los derechos universales que a la protección de los sectores más pobres.

De acuerdo con esta segunda perspectiva, habría que actuar en consecuencia.

Vamos a hablar durante este día del cambio en las percepciones en Chile. Yo quisiera señalar que aún más sorprendente que estos cambios es, por una parte, el papel que están adquiriendo –para bien y para mal– los nuevos medios de comunicación en la conformación de dichas percepciones; y en segundo término, y por sobre todo, el cambio –a mi juicio para mal– de la relación entre percepciones y decisiones para los diversos actores políticos.

# Introducción

ROBERTO MÉNDEZ, presidente de GfK Adimark

Se cumplen 11 años desde que se iniciara este proyecto, la Encuesta Bicentenario. Para GfK Adimark y para mí personalmente, ha sido un gran privilegio participar en él. Agradezco a la Universidad Católica el entusiasta apoyo del Rector Ignacio Sánchez y antes, del Rector Pedro Rosso, a quien debemos la idea original. A Francisca Alessandri, que ha sido el alma y la disciplina de la jornada, al decano Eduardo Valenzuela, a Ignacio Irrázaval y a los investigadores del Centro de Políticas Públicas UC. También a los investigadores de GfK Adimark. Y por supuesto, a El Mercurio y Canal 13 que han sido una parte muy importante, siempre presentes desde el comienzo.

La primera medición se realizó en 2006, cuando el país se preparaba para celebrar los 200 años de su independencia. Han pasado 11 años, mucho tiempo o muy poco quizás, todo depende de la perspectiva. Pero podemos decir que corresponde a un periodo de tiempo significativo de nuestras propias vidas y sin duda existe consenso respecto a que en este período la sociedad chilena también ha experimentado cambios significativos. Algunos de estos cambios hemos sido capaces de registrar y documentar a través de este instrumento, y quizás solo eso justifique tanto esfuerzo.

No estaba seguro del origen del sub-título de nuestra Encuesta Bicentenario: “Una mirada al alma de Chile”, frase que ha estado casi desde el comienzo y se ha constituido en un enunciado de misión que ha servido para unificar las no siempre convergentes visiones al interior de un equipo naturalmente diverso y en parte cambiante durante estos años. “El Alma de Chile” es el título de la homilía del Cardenal Raúl Silva Henríquez en el primer *Te Deum* a la Junta Militar el 18 de septiembre

de 1974, apenas a 1 año del golpe militar. Un momento de gran desgarró, de profundos desencuentros y de una enorme incertidumbre para nuestro país. Si se destruía el alma de Chile, decía el Cardenal Silva Henríquez, no tenemos futuro como nación. En su advertencia queda claro que, pese a su enojo y pesimismo, todavía quedaba esperanza en algo profundo, el alma de Chile, que pese a todo lo que ocurría por entonces, aún subsistía.

No sabemos qué es precisamente el Alma de Chile. ¿Quién lo sabe? Pero indagamos, preguntamos, en una búsqueda que dura ya 11 años. Preguntamos por temas de valores, de bienestar, por los conflictos sociales, la familia, las amistades, las relaciones con los vecinos, con los hijos, y el 2016, por el rol de las redes sociales en nuestras vidas. En este año incluso preguntamos por un tema especial como la misericordia (por el año de la misericordia). Por ahí está, por ahí circula, por ahí aparece, creemos, esta elusiva alma de Chile.

Volvamos a los datos. Nada de ese desgarró e incertidumbre del Cardenal Silva en el año 74 tenía lugar cuando iniciamos este trabajo; por el contrario, el 2006 lo que se preparaba era una celebración. Más bien, mirado en perspectiva, el momento de la planificación e inicio de esto, 2005-2006, era un momento de un encendido optimismo social. No teníamos conciencia de lo inusual de este optimismo, al que me he referido en otras ocasiones (el año pasado aquí mismo), pero hoy, visto en la perspectiva de 11 años y con las cifras que hemos generado, esa euforia es un fenómeno evidente: quizás excesivo, con su dosis de triunfalismo. Es lo que vemos hoy al mirar las cifras de ayer.

El 2005 se cumplían 15 años de la vuelta a la demo-

cracia, veníamos de terminar un período de crecimiento extraordinario, la pobreza se había reducido desde el 45% al 15%, la modernización avanzaba en forma acelerada y el presidente Ricardo Lagos terminaba su gobierno con casi un 70% de aprobación (67%). Mirado en retrospectiva, era un momento dorado.

Por lo mismo, hay que tener cuidado en el análisis de la serie. Porque ahí se originan las tendencias que hemos seguido desde entonces. Y claro, el presente parece más oscuro, más pesimista. Ahora me doy cuenta –y es la idea que me gustaría compartir hoy– que lo extraordinario no es lo que pasa hoy, sino lo extraordinario, en cierto modo irreplicable, es lo que ocurría en el 2006.

Hagamos memoria. Mientras se diseñaba y discutía el proyecto de esta Encuesta Bicentenario, en el entorno político se completaban 15 años desde el retorno de la democracia. Las expectativas económicas a comienzos del 2006, medidas por el Índice de confianza de los Consumidores de Adimark, marcaban el nivel más alto que ha alcanzado este indicador en todo lo que llevamos del siglo XXI, hasta hoy. El 2005, se aprobó la Reforma Procesal Penal, una de las más importantes modernizaciones del Estado en muchas décadas, y ese mismo año se inauguraba la Costanera Norte, la primera autopista urbana de alta velocidad que conocía nuestra capital.

La modernidad y el éxito parecían estar al alcance de la mano. Se hablaba de algo que hoy nos produce cierto rubor, el “milagro chileno”. Según las encuestas de la época, en septiembre de 2005 (CEP) más del 60% de la población aprobaba la gestión del presidente Ricardo Lagos. El ingreso per cápita se había duplicado desde 1990, alcanzando en 2005 a US\$12.000, mientras que el número de familias que vivía en situación de pobreza se había reducido dramáticamente desde casi el 40% de 1989 al 14% medido por la Casen de 2006.

Por primera vez en nuestra historia la nueva clase media –la mayoría de los habitantes–, podía acceder a bienes y servicios que antes estaban restringidos a una pequeña elite.

Era un momento excepcional, mágico, quizás irreplicable.

Miremos ahora esta misma Encuesta Bicentenario en un tema que ha sido central para las expectativas sociales: la educación. En 2006, en el triunfalismo reinante, un 68% decía tener fe que en diez años se habría solucionado el problema de la calidad de la educación. Después, los números se derrumbaron entre la crisis económica

mundial del 2009 y el conflicto estudiantil en 2011 y 2012 llegó a un mínimo de 43% pero en el resultado de 2016 que hoy comentamos, se ha recuperado a un 47% (que opina que en diez años habremos resuelto el problema de la calidad de la educación).

En materia de desarrollo económico sucede lo mismo; estamos lejos del 60% (aprox.) que en 2006 pensaba que seríamos un país desarrollado en una década, mientras que esta cifra en 2016 es del 47%. Hubo un ciclo, sin duda, pero la hipótesis de un pesimismo creciente y lineal no parece evidente.

Lo que quiero decir es que las expectativas sociales que muestra la encuesta Bicentenario en 2016 parecen pesimistas, pero esto es comparado a los resultados del inicio, especialmente del 2006. La pregunta es: ¿eran realistas esas expectativas? Mi hipótesis es que no, las cifras de hoy parecen mucho más realistas e incluso han mejorado en este año.

Más aún, la encuesta ha sido muy estable en mostrar el reconocimiento, casi la celebración, del progreso personal experimentado en las últimas décadas. En el resultado de 2016 un 63% opina que tiene una mejor vivienda que sus padres, un 65% que tiene un mejor ingreso que sus padres a la misma edad, y un 67% afirma tener una mejor vida en familia. Esta no es una sociedad en crisis. En el año 2016 estas percepciones incluso mejoran respecto al año anterior. Es una sociedad que tiene conciencia y celebra el avance y bienestar alcanzado.

Pero no todo es positivo, sin duda. Lo que sí muestra es una tendencia lineal de deterioro de la confianza en las instituciones. Todas las instituciones, de todo tipo. Ejemplo de este fenómeno ocurre con las Fuerzas Armadas, tradicional baluarte de las confianzas ciudadanas. Pues bien, desde un máximo de 40% que decía tener mucho o algo de confianza en ellas, este año el resultado ha caído a un escuálido 10%. Lo mismo ocurre con el Congreso, los partidos políticos, las empresas, incluso la Iglesia. Las cifras no son iguales pero lo que se aprecia es una caída permanente, al menos en este período de 11 años.

Esta es una paradoja que otros estudios han detectado: “yo estoy bien, el país está mal”, nos dice la gente.

La encuesta contiene información sobre diversos otros temas de esta, nuestra alma nacional, en los cuales profundizaremos en los paneles siguientes, por lo que no me referiré a ellos en detalle. Quisiera destacar el tema de la valoración del esfuerzo individual versus el rol

del Estado para el progreso, donde existen variaciones, incrementándose el rol esperado del Estado, si bien en ciertas áreas se mantiene un equilibrio o incluso un predominio de la valoración del esfuerzo individual.

También destacar la extensa indagación sobre los temas de familia y valores en todos estos años. Aquí hay cambios que son muy importantes, yo diría un cambio cultural de proporciones, muy actuales en la discusión social.

Es un trabajo de once años, en que se ha generado un material insustituible, que sin duda será útil a todos quienes hoy o en el futuro quieran analizar este singular período de nuestra historia como sociedad. Agradezco a Dios y a la universidad, como diría un cruzado, el privilegio de haber sido parte de este equipo de excepción.

Muchas gracias.



# Estado y desarrollo social: percepciones e ideología

IGNACIO IRARRÁZAVAL, director del Centro de Políticas Públicas UC

## Introducción<sup>1</sup>

Al estudiar y proyectar el desarrollo social en Chile, resulta necesario poner el foco en el bienestar de todos los actores que en él inciden. Para ello es preciso ahondar más allá de los indicadores objetivos de desarrollo, integrando en el análisis una mirada que contemple también la percepción subjetiva del mismo, las variaciones que en esta se dan y los factores que la afectan. El año 2012 el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) enfatiza en un concepto de bienestar subjetivo, el cual es comprendido desde la convergencia de una satisfacción tanto individual como social, y hace un llamado a orientar las políticas en la línea de esta concepción integral del bienestar.

El autor Ronald Inglehart (1998) plantea que a medida que los indicadores objetivos de desarrollo evolucionan, las expectativas de las personas tienden a transitar desde los aspectos materiales a los de carácter inmaterial (posmateriales) como son la equidad, la justicia, la expresión, la creatividad, la participación, la reconciliación y la protección del medio ambiente, entre otros. En esta línea, Castillo et al. (2012) analiza la percepción de desigualdad salarial en Chile, comprobando la existencia de sesgos fuertemente influenciados por el nivel educacional y los ingresos individuales (desigualdad en la percepción de la desigualdad).

En un contexto de constantes y múltiples cambios a nivel social, el presente trabajo se plantea como objetivo reflexionar respecto a la percepción que tienen los chilenos sobre temas de desarrollo, movilidad social y el rol del Estado, dando continuidad a los análisis anteriores de este tema desde la Encuesta Nacional Bicentenario

UC-Adimark (en adelante, Encuesta Bicentenario) de 2016. Desde una perspectiva longitudinal<sup>2</sup>, el presente documento busca enriquecer la evidencia disponible para lograr un análisis más completo del desarrollo social actual y los desafíos que esta temática plantea para el quehacer en este ámbito, integrando en la toma de decisiones las percepciones de movilidad individual, las frustraciones sociales y el rol que se le adjudica al Estado.

Este trabajo reflexiona en torno a tres temas. En primer lugar, el desarrollo social, enfocándose en la tensión existente entre los indicadores objetivos y las percepciones subjetivas. Posteriormente, se analizan las percepciones sobre el rol del Estado en el desarrollo social y los cambios que estas han mostrado en el tiempo. Finalmente, se analizan la ideología, el pragmatismo y el posmaterialismo. A partir de estos tres aspectos, se realiza una reflexión final con miras a las implicancias que los descubrimientos entregan para las políticas públicas.

## Percepciones del modelo de desarrollo social chileno y el rol del Estado: tensiones, dicotomías y cambios

El presente análisis va en la línea del concepto de bienestar subjetivo desarrollado por el PNUD (2012), el que pone énfasis en la coherencia de las percepciones del desarrollo y los indicadores técnicos o económicos del mismo. El PNUD promueve la medición y el debate en torno al bienestar subjetivo como fuente de información esencial sobre la calidad de vida y lo propone como el eje que debe guiar las políticas actuales (PNUD 2012, IDH). El descontento ciudadano presente en Chile durante los últimos años ha demostrado que las percepciones suelen arrojar resultados diferentes que los in-

1. Agradezco la colaboración en el desarrollo de este documento a Francisca Pérez, ayudante de investigación del Centro de Políticas Públicas UC.

2. Se compararán los resultados con la Encuesta Bicentenario de años anteriores y la Encuesta Mundial de Valores.



dicadores objetivos de desarrollo social. Estos últimos muestran un progreso constante que no se condice con el empeoramiento en la percepción del logro de las metas país; sesgo que, según Castillo (2012), se daría en función de la escolaridad. Al analizar la Encuesta Bicentenario 2012, existe un importante desajuste entre la dimensión objetiva del desarrollo social y su correlato perceptual. Al momento de tomar decisiones, resulta necesario incorporar ambas dimensiones, integrando así a la búsqueda de bienestar una comprensión amplia de lo que es el desarrollo social y el quehacer de las políticas públicas.

A partir del estudio realizado por Irarrázaval y Arteaga (2013) con los datos de la Encuesta Bicentenario y la Encuesta Mundial de Valores, Chile se encuentra en un nivel alto en valores posmaterialistas en relación a otros países, controlando según PIB per cápita. Esto implica más cercanía a estos valores de carácter “intangibles” (equidad, participación, belleza de las ciudades y el entorno, etc.), lo cual, según Inglehart, se puede interpretar como indicio de mayor desarrollo. Esta percepción se da de manera enfática entre los más jóvenes. Dicho estudio muestra que se advierten avances respecto a la movilidad individual intergeneracional, a la vez que se percibe un estancamiento de las condiciones de movilidad social general. Es así como las oportunidades de desarrollo son percibidas como escasas a pesar de concebir la situación personal como mejor que la de generaciones anteriores.

Existiría entonces una frustración social a partir de esta falta de oportunidades de crecimiento y frente a la “hostilidad” contextual o estructural para alcanzar un bienestar social.

En segundo lugar, el presente análisis se centra en un monitoreo a los movimientos que ha tenido el país en torno a la diada de coordenadas de la política moderna izquierda-derecha. Estas categorías han sido interpretadas bajo la noción de Bobbio (1995) según la cual los conceptos de derecha e izquierda no son substanciales y claramente definidos, sino que se trataría de conceptos relativos en el tiempo y el espacio. Es decir, no existe claridad respecto a qué es lo propio o constituyente de dichas categorías, sino que se van definiendo de manera contextual y en contraposición a otros actores.

En este ámbito, Chile ha presentado importantes variaciones durante los últimos años: la tendencia va hacia un desalineamiento político en el cual las personas abandonan sus afiliaciones políticas y partidistas, y no se posicionan en las categorías del eje anteriormente mencionado. Esto se daría de manera acentuada en el nivel socioeconómico bajo (Irarrázaval y Brahm, 2015). Ante este escenario, los ejes utilizados en el análisis son relativos al rol esperado del Estado, la expectativa de crecimiento, la responsabilización del bienestar, el posicionamiento respecto a la focalización de los recursos y responsabilización del progreso (preguntas en Tabla 1).

Tabla 1 | **Indicador de percepción sobre el rol del Estado en el desarrollo social y sobre el eje crecimiento/igualdad**

Dicotomía	Rol del Estado	
	-	+
Responsabilidad individual / Responsabilidad estatal	“Cada persona debería preocuparse y responsabilizarse por su propio bienestar”	“El Estado debería preocuparse y hacerse responsable por el bienestar de las personas”
Focalización / Universalización	“La ayuda del Estado debe destinarse solo a los más pobres y vulnerables”	“Todos los ciudadanos deben recibir la misma ayuda del Estado”
Esfuerzo personal / Garantías estatales	“La mejor forma de progresar en la vida es esforzarse por emprender, capacitarse y trabajar duro”	“Para progresar en la vida se requieren garantías del Estado de buena educación y trabajo”
Crecimiento / Igualdad	“Lo mejor para el país es que haya crecimiento económico alto y sostenido”	“Lo mejor para el país es que haya igualdad social y una distribución de los ingresos más equitativa”

Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Las preguntas solicitan a los encuestados que se posicionen en una escala de 1 a 10 según su cercanía a las frases enunciadas en ambos extremos.

Según los resultados de la Encuesta Bicentenario 2014, resulta interesante constatar que no existe un marcado posicionamiento ideológico en relación a la percepción del rol del Estado (Irarrázaval y Brahm, 2015). Esto resulta novedoso en tanto la hipótesis intuitiva es que la izquierda tendería a apelar al Estado y la derecha al mercado, minimizando así el rol estatal. Sin embargo, esta dicotomía sí está presente en el segmento perteneciente al nivel socioeconómico (NSE) alto. Ese mismo estudio concluyó que la dicotomía crecimiento/igualdad sí se encuentra afectada por el posicionamiento ideológico. No obstante, la mayor conclusión de este artículo se da en torno a la existencia de un crecimiento importante de la expectativa de mayor equidad (en contraposición a la creencia en el esfuerzo individual). En otras palabras, hay un anhelo transversal por mayor equidad, independiente del posicionamiento respecto al rol del Estado y del mercado.

A partir de la revisión realizada, este trabajo pretende replicar los análisis efectuados en ocasiones anteriores, constatando las variaciones existentes en el período 2015-2016 en lo referente a las percepciones de la movilidad social e individual, del rol del Estado y también del desarrollo según ideología, todo con miras a la manera en que las políticas sociales pueden contribuir al bienestar de los chilenos.

**Tendencias de percepción de movilidad individual, social y el cumplimiento de metas**

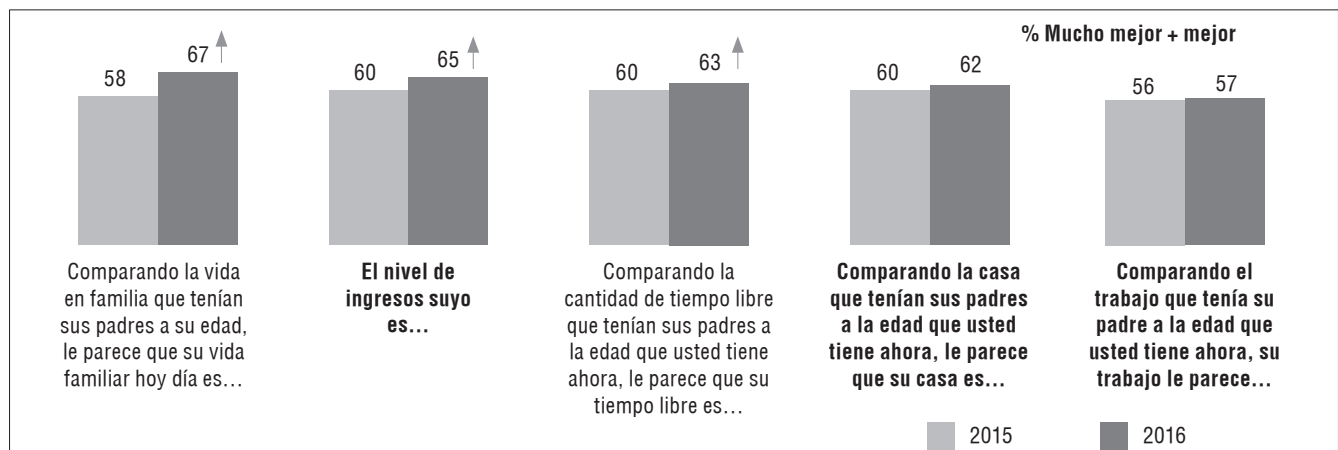
La Encuesta Bicentenario permite analizar la percepción de movilidad individual a partir de una serie de pre-

guntas en que se solicita a los encuestados comparar su situación actual respecto a la vivenciada por sus padres a la misma edad. Este indicador para medir movilidad intergeneracional fue formulado a partir del modelo de Solon (1992), y permite acercarse a una comparación en términos de bienestar individual. Núñez y Risco (2004) realizaron un estudio en torno a la movilidad intergeneracional utilizando el indicador de edad, escolaridad y elasticidad de los ingresos, concluyendo que Chile posee baja movilidad intergeneracional del ingreso, a pesar de que esta se ha incrementado en el tiempo. Adicionalmente, la Encuesta Bicentenario 2012 constató que la movilidad individual percibida por los chilenos es “alta” al comparar la situación personal actual con la de sus padres (Irarrázaval y Arteaga, 2013).

A partir de los resultados que se muestran en el Gráfico 1, es posible constatar que hay una alta percepción de movilidad individual, la que además se ha incrementado en el período 2015-2016. Este incremento resulta estadísticamente significativo en lo que refiere a expectativas de ingreso, vida familiar y la cantidad de tiempo libre. No resulta estadísticamente significativo cuando se comparan temas de vivienda y trabajo. Este reporte de alta movilidad intergeneracional replica la tendencia evidenciada para el año 2012 a partir de la misma encuesta (Irarrázaval y Arteaga, 2013).

Adicionalmente, resulta interesante constatar que existe un sesgo en la percepción de la movilidad intergeneracional: el grupo socioeconómico medio percibe una mejoría en cuanto a la movilidad, mientras el grupo alto percibe una trayectoria negativa en este aspecto. Resulta

Gráfico 1 | Percepción de movilidad individual (2015-2016)



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. ↑ ↓ Diferencias significativas en relación al año anterior.

además interesante que los jóvenes declaran tener una trayectoria de movilidad individual más alta que las personas mayores, lo cual deja en evidencia que la edad y el nivel socioeconómico son variables relevantes en la percepción de movilidad individual.

Un segundo grupo de variables analizadas buscaba conocer las tendencias respecto a la probabilidad de movilidad social. Para ello, la Encuesta Bicentenario realiza una serie de preguntas bajo el enunciado “¿Cuál cree usted que es la probabilidad o chance que tiene en este país de...?”, finalizando con una diversidad de ámbitos que buscan ser graduados en una escala de 1 a 10. Los resultados de esas preguntas se muestran en el Gráfico 2 y permiten constatar un panorama general en el cual desde el año 2009 existe una leve tendencia a la disminución o estancamiento en las expectativas de movilidad social.

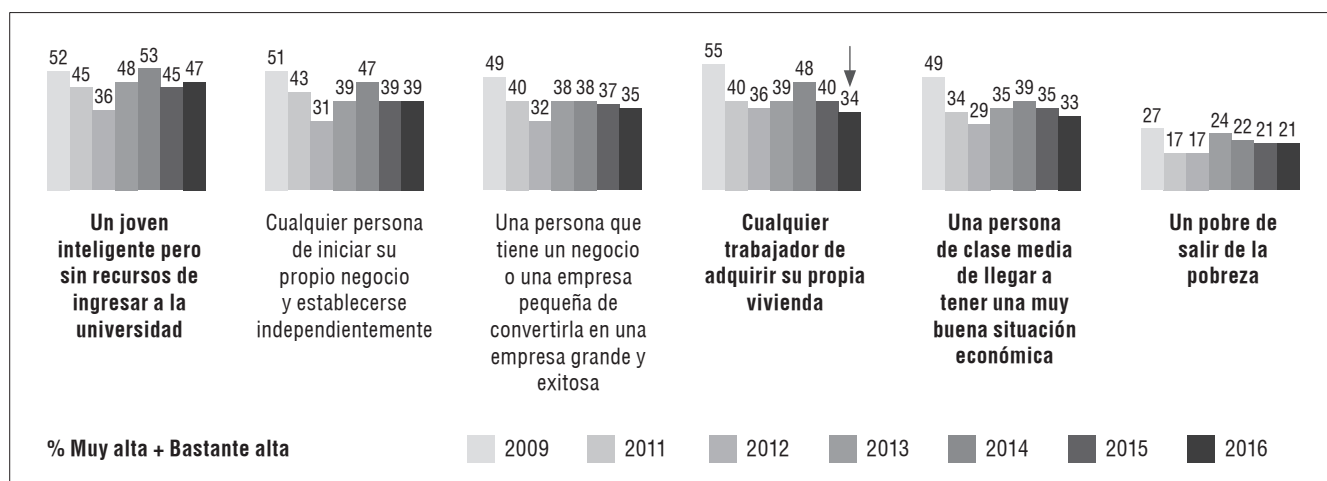
Entre los años 2015 y el 2016, la percepción reportada respecto a que “un joven inteligente, pero sin recursos pueda ingresar a la universidad” aumentó de 45% a 47%. Sin embargo, dicho aumento no resulta estadísticamente significativo. En el mismo período, los reportes de la percepción respecto a la probabilidad de “cualquier persona de iniciar su propio negocio y establecerse independientemente” se mantuvo en un 39%. Sin embargo, sí resulta estadísticamente significativa la disminución en la percepción de “cualquier trabajador de adquirir su propia vivienda” (40% el año 2015 y 34% en 2016). La percepción respecto a la probabilidad de “una persona

de clase media de llegar a tener una muy buena situación económica” disminuyó de un 35% a un 33% en el período analizado (sin diferenciarse significativamente). Finalmente, la percepción respecto a que una “persona pobre puede salir de la pobreza” se mantuvo en un 21% durante el período señalado.

A modo de resumen, el Gráfico 2 deja en evidencia que los chilenos perciben menor o igual movilidad social el año 2016 respecto al año anterior, lo cual muestra una falta de consistencia entre la percepción de movilidad individual (Gráfico 1) y movilidad social (Gráfico 2). Sin embargo, el nivel socioeconómico de los encuestados incide en esta percepción de movilidad social: mientras el grupo socioeconómico alto percibe una reducción en las expectativas de movilidad social, el grupo socioeconómico bajo percibe que la movilidad ha disminuido en todos los aspectos a excepción del ingreso a la educación superior.

Combinando la información reportada por ambos gráficos, es posible visualizar un panorama completo en el que los chilenos perciben su situación individual como mejor que la de sus padres a la misma edad, pero al mismo tiempo consideran que la situación del país no ha avanzado en la misma línea. Estos contradictorios resultados parecen novedosos en términos de que no existiría un alineamiento entre la tendencia de progreso o movilidad individual y las condiciones generales del país en términos de movilidad, por lo que los avances no estarían siendo facilitados ni promovidos por la realidad del país.

Gráfico 2 | Percepción de movilidad social (2009-2016)



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Enunciado de las preguntas: “¿Cuál cree usted que es la probabilidad o chance que tiene en este país de...?”.

↑ ↓ Diferencias significativas en relación al año anterior.

Estos hallazgos pueden estar en línea con la paradoja de la confianza (Fenno, 1975), la cual postula que existen niveles diferenciados de confianza según la cercanía o familiaridad de la entidad o institución respecto a la que se pregunta (Putnam et. al, 2000). De esta manera, la percepción de alta movilidad individual contrastaría con la percepción respecto a la movilidad social general del país debido a un pesimismo respecto a la confianza percibida en las grandes instituciones del país y su capacidad para cumplir metas. Estos resultados de la Encuesta Bicentenario 2016 estarían en línea con lo analizado por Valenzuela (2014), quien documentó que la confianza general es siempre baja y que la confianza específica o personalizada tiende a ser más alta.

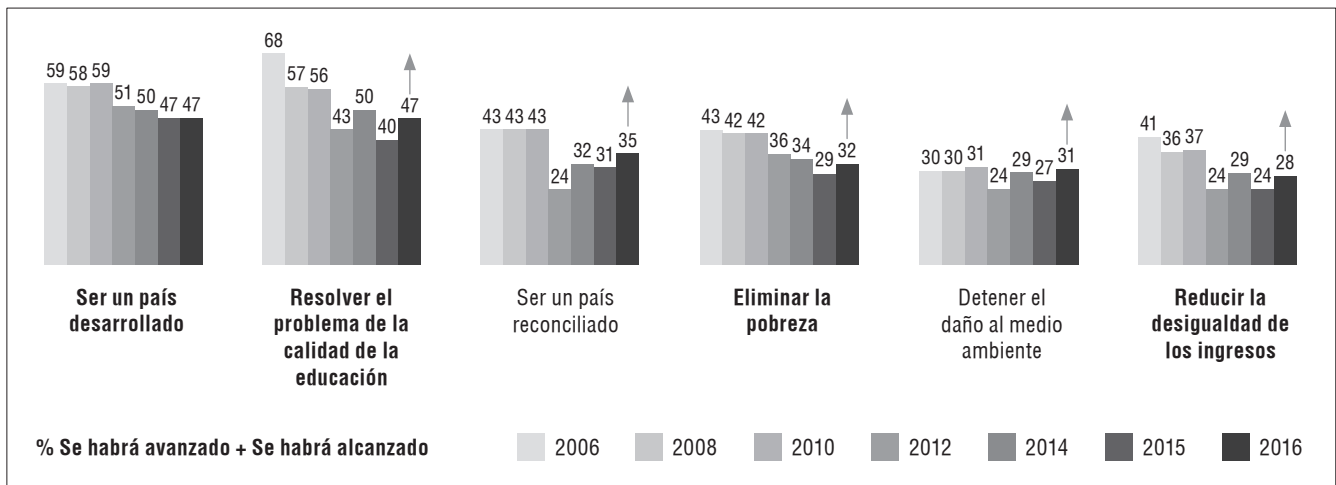
Otro fenómeno relevante en relación con las percepciones de movilidad social tiene relación con la identificación ideológica de los encuestados: entre quienes se identifican con la derecha, existe una mejora en las percepciones de movilidad, mientras que los identificados con el centro perciben una disminución de la movilidad. Sin embargo, esta lectura se debe realizar considerando el fenómeno de la desideologización. Actualmente los segmentos que se identifican ideológicamente son más pequeños que antes (un 13% de los encuestados de identifica con la derecha, 39% con el centro, 16% con la izquierda y un 32% no se identifica políticamente, según los datos de la Encuesta Bicentenario 2016). Sin embargo, los identificados con ideologías de derecha están percibiendo que algo positivo está pasando en el país a pesar de que el gobierno de

turno no es de su alineamiento político, lo cual resulta contrario a lo esperable.

Un tercer aspecto analizado fueron las expectativas que tienen los encuestados respecto a la percepción del logro de las metas del país. Para este ítem, se utilizó como indicador a las preguntas de la Encuesta Bicentenario que proponían a los entrevistados proyectar el país a diez años y les consultaba acerca del avance, estancamiento o retroceso del país en ciertas metas específicas (desarrollo, mejora de la calidad de la educación, ser un país reconciliado, eliminación de la pobreza, daño al medio ambiente y reducción de la desigualdad). Estas se muestran en el Gráfico 3.

La meta de “ser un país desarrollado” es la única que no varía en el período 2015-2016 y se mantiene en un 47%. Sin embargo, las expectativas de resolver el problema de la calidad de la educación mejoran significativamente, pasando de un 40% el año 2015 a un 47% en 2016. La expectativa de ser un país reconciliado también presentó un aumento significativo, desde un 31% al 35% en los años analizados. Respecto a las expectativas de eliminar la pobreza, también existe una mejoría significativa: se reportó un aumento que va desde un 29% en 2015 a un 32% para el año 2016. En lo relativo a detener el daño al medio ambiente, el aumento del 27% en 2015 a un 31% en 2016 también resulta significativo. Finalmente, la meta de reducir la desigualdad de ingresos en los próximos diez años también presenta un aumento: se reporta un 24% de expectativas para el año 2015, lo cual aumentó a un 28% hacia el año 2016.

Gráfico 3 | Percepción de cumplimiento de metas país (2006-2016)



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Enunciado de las preguntas: “en un plazo de diez años, ¿usted cree que se habrán alcanzado estas metas, se habrá avanzado, se seguirá igual que ahora o se habrá retrocedido?”.

↑ ↓ Diferencias significativas en relación al año anterior.

En resumen, existe una mejora en las expectativas de cumplir las metas relativas a mejorar distribución de ingresos, eliminar la pobreza y mejorar la calidad de la educación. Sin embargo, hay un estancamiento respecto al logro de ser un país desarrollado. Este optimismo en las expectativas se da de manera acentuada en el nivel socioeconómico alto, mientras el grupo bajo es más pesimista en este sentido. Estas diferencias resultan interesantes y dan luces de que el estrato bajo es el que menos está percibiendo las consecuencias de los avances en materia de desarrollo, generando que a pesar del crecimiento del país, la tensión entre lo objetivo y lo subjetivo también crezca.

Por otro lado, al analizar las expectativas según identificación ideológica es posible constatar que la izquierda es el segmento que presenta mayor confianza en el cumplimiento de las metas, seguida de manera estrecha por quienes se identifican con la derecha. Sin embargo, ese optimismo no es compartido por el grupo que no se identifica políticamente (que actualmente constituye un tercio del total de encuestados), que ve con mayor lejanía el cumplimiento de las metas del país.

Se realizó una evaluación de la coherencia de estos resultados entre la percepción de movilidad individual y la frustración social, que concluyó que las personas que perciben mayor movilidad individual son en general más optimistas respecto a movilidad social y desarrollo social; a la vez que las personas que perciben menor movilidad individual son en general más pesimistas respecto a movilidad social y desarrollo social. Por ende, existiría coherencia. Además, el estrato bajo disminuye su percepción de movilidad y desarrollo social en el período 2016, lo que ocurre también con el grupo etario de 18 a 34 años. Finalmente, en lo relativo a la posición política, se conclu-

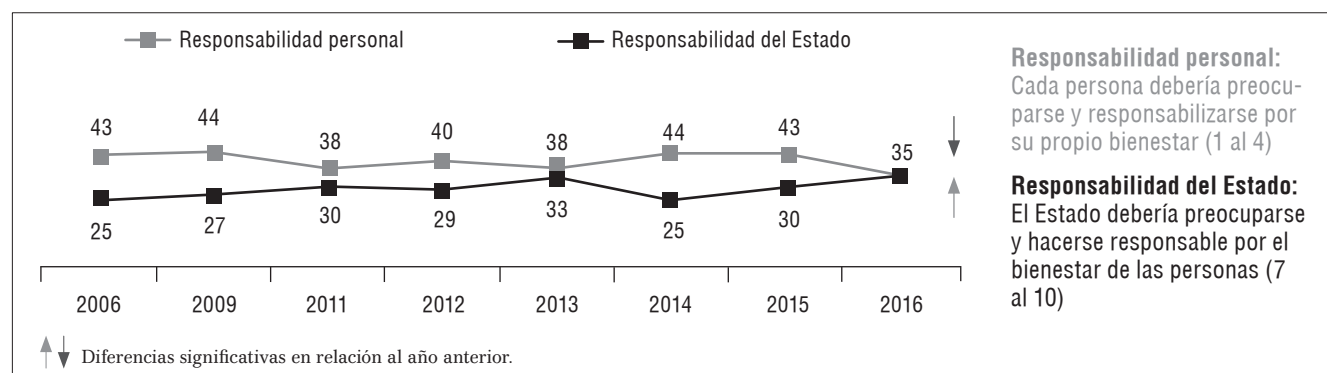
yó que a pesar de las diferencias ideológicas, los grupos identificados políticamente —ya sea con la derecha o con la izquierda— son optimistas respecto a la movilidad y el desarrollo, mientras que quienes no se identifican tienden a ser pesimistas al respecto. Estos resultados son interesantes en tanto muestran que existen grupos, como el de nivel socioeconómico bajo, los jóvenes y los no identificados políticamente, que están percibiendo el desarrollo de una manera particularmente pesimista y distante de lo que muestran los indicadores objetivos.

A modo de conclusión de este apartado —y complementándolo con el análisis realizado por Claudio Sapelli (2011) y la encuesta Casen 2013 y 2015— se replica el descalce entre el desarrollo social objetivo y la percepción subjetiva del mismo, evidenciado en estudios anteriores (Irrarrazaval y Arteaga, 2013). Ante estos resultados surge como central la pregunta de por qué están los chilenos conformes con su propio desarrollo y logros, pero no lo están con el desarrollo del país, la cual busca ahondar en los motivos de la brecha anteriormente descrita.

### Percepciones sobre el rol del Estado en el desarrollo social

Este apartado del análisis busca reflexionar en torno a la percepción que tienen los chilenos respecto del rol del Estado en el desarrollo social del país, así como también sobre las expectativas que existen respecto a este actor clave. Las preguntas de la Encuesta Bicentenario utilizadas para evaluar este ítem están formuladas de manera tal que los entrevistados deben situar en una escala de 1 a 10 su proximidad a ciertas frases opuestas, enunciadas cada una a un extremo de dicha escala.

Gráfico 4 | Asignación de responsabilidades para el logro del bienestar social (2006-2016)

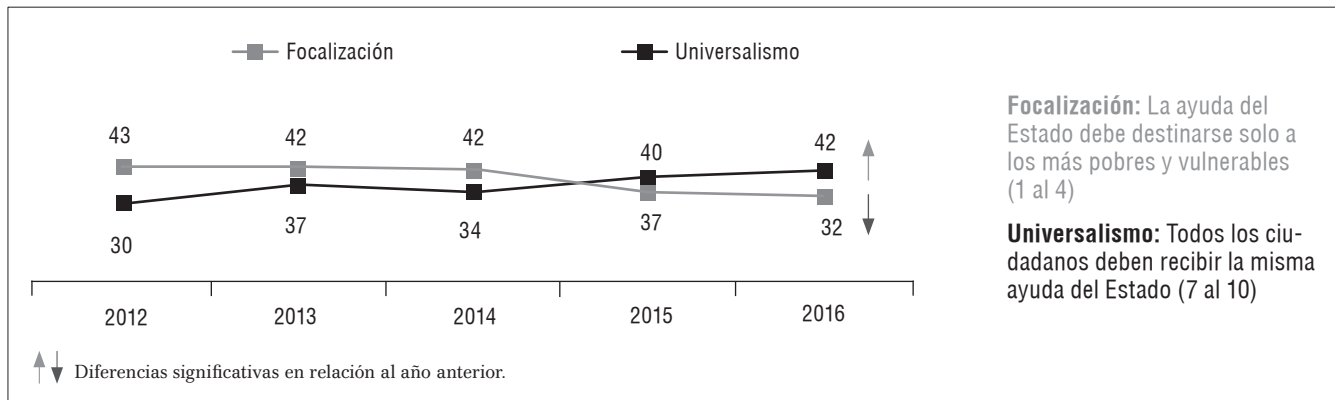


Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Escala de la variable: 1-10.

El Gráfico 4 muestra tendencias y cambios interesantes en los últimos diez años en la asignación de responsabilidades para el logro del bienestar social. El año 2006, el 43% de la población se identificaba con la responsabilidad personal por el bienestar y solamente un 25% adjudicaba al Estado la responsabilidad de otorgar bienestar social. Progresivamente ambas han ido convergiendo hasta toparse con un 35% para cada etiqueta el año 2016. Esto da cuenta de que hay una especie de apelación al rol del Estado en lo referente al bienestar social, lo cual se ha ido incrementando de manera progresiva en los últimos años, evidenciando un cambio en las expectativas que tienen los ciudadanos respecto de la gestión del Estado.

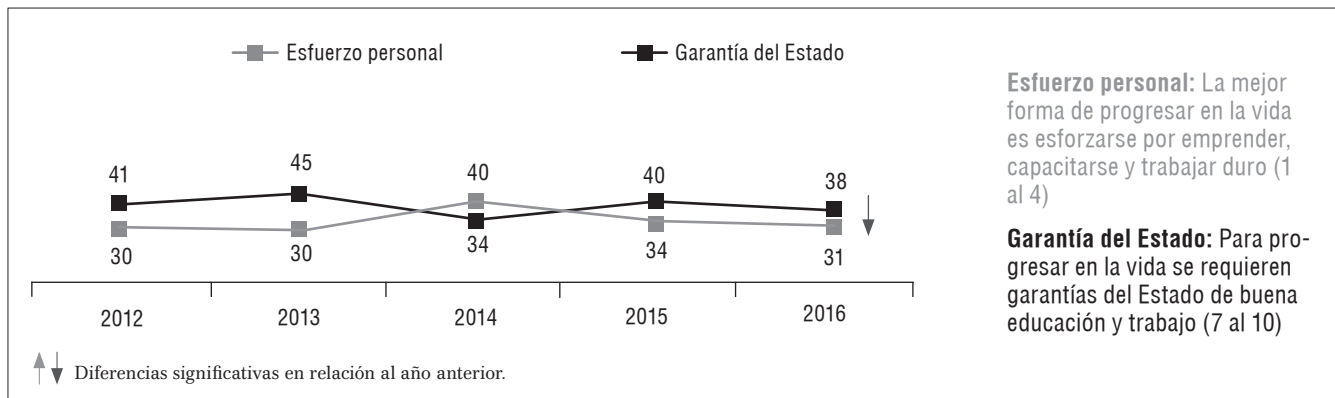
La contraposición de frases respecto a la focalización o universalización de los recursos del Estado también ha presentado una interesante variación en el tiempo, que va en la línea de la tendencia anteriormente analizada. Hacia el año 2012, el 43% de la población era partidaria de la focalización y un 30% del universalismo. Sin embargo, hacia el año 2016 hay un cruce de las posiciones según estas etiquetas: un 42% se identifica con el universalismo y un 32% lo hace con la focalización. Esto va en la línea de la variación en las expectativas del rol estatal, del cual actualmente se espera la entrega de ayuda para todas las personas de manera equitativa.

Gráfico 5 | Expectativa de focalización de la ayuda del Estado (2006-2016)



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Escala de la variable: 1-10.

Gráfico 6 | Responsabilización del progreso (2012-2016)



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Escala de la variable: 1-10.

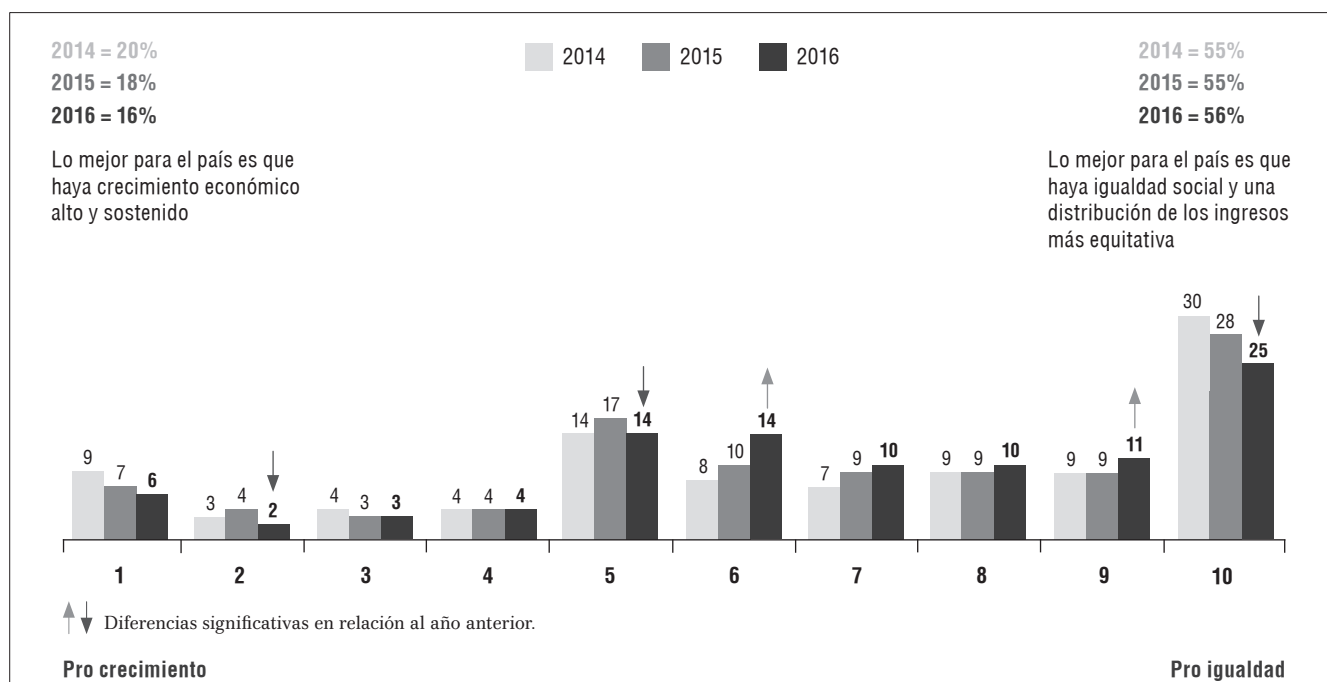
Otra forma de evaluar las percepciones del desarrollo país es mediante la identificación referente a la pregunta por el progreso personal mediante las categorías: esfuerzo personal (“La mejor forma de progresar en la vida es esforzarse por emprender, capacitarse y trabajar duro”) o la categoría garantía del Estado (“Para progresar en la vida se requieren garantías del Estado de buena educación y trabajo”). Exceptuando una leve variación del año 2014, este indicador es estable en el tiempo. Sin embargo, quienes son partidarios de que el progreso es responsabilidad del esfuerzo personal disminuyeron significativamente entre 2015 y 2016.

Finalmente, en la contraposición entre las frases “Lo mejor para el país es que haya crecimiento económico alto y sostenido” (pro crecimiento) y su alternativa “lo mejor para el país es que haya igualdad social y una distribu-

ción equitativa de los ingresos” (pro igualdad), indica que hacia el año 2016 el 16% de la muestra se identificaba como pro crecimiento, mientras el 56% como pro igualdad. En esta dimensión solamente han existido movimientos marginales, sin llegar a ser estadísticamente significativos. Sin embargo, la tendencia a lo largo del tiempo rectifica la posición valorica pro igualdad reportada por los chilenos que ya se vislumbraba en el análisis de la Encuesta Bicentenario del año 2012 y que da indicios de este acercamiento a los valores posmaterialistas teorizados por Inglehart.

Adicionalmente, se ha reportado un aumento de las expectativas del rol del Estado en el desarrollo social (ver Tabla 2) lo cual se da de manera particular en el nivel socioeconómico medio.

Gráfico 7 | Preferencias para el progreso del país (2014-2016)



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Escala de la variable: 1-10.

Tabla 2 | Rol del Estado según ejes de responsabilización (2014-2016)

Rol del Estado						
	2014			2016		
	-	Centro	+	-	Centro	+
Responsabilidad individual versus estatal	44,4	30	25,4	34,8	30,4	34,8
Focalización versus universalización	41,6	23	35,1	31,6	26,2	42,2
Esfuerzo personal versus garantías estatales	39,2	26,1	34,4	31,3	30,6	38

Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016.

A partir de la Tabla 3 no es posible identificar una diferencia importante entre los valores polares de crecimiento y equidad, sino que un crecimiento en las posiciones centrales de esta dicotomía.

Tabla 3 | Tendencias crecimiento - equidad (2014-2016)

	Crecimiento	Centro	Equidad
<b>2014</b>	21	23	56
<b>2016</b>	15,7	28,3	56

Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016.

En cuanto al cruce crecimiento/igualdad respecto al eje del rol del Estado, hacia 2014 resultaba significativa la celda de quienes creen que el bienestar está movilizado por la fuerza individual y a la vez son partidarios de que debe haber mayor igualdad en el país. Sin embargo, para el año 2016 hay un desplazamiento estadístico significativo: las personas siguen creyendo que la igualdad es un imperativo importante como país, pero, a su vez, le dan una mayor atribución a la responsabilidad estatal.

Mediante un test estadístico de Chi cuadrado al 95% de confianza, queda en evidencia que sí existe una asociación estadística entre la dicotomía focalización/universalización y el nivel socioeconómico (Chi: 11,242\*\*). Sin embargo, el nivel socioeconómico no está asociado con las categorías evaluadas anteriormente. Al analizar la categoría focalización/universalización según nivel socioeconómico, la tabla deja en evidencia una alta repre-

sentatividad de la clase media (Chi: 6,244\*\*) y también de la clase baja (Chi: 11,364\*\*\*). No ocurre lo mismo para la clase alta (Chi: 1,77), la cual no presenta significancia estadística según los estándares de confianza convencionales.

Tabla 4 | Eje crecimiento/igualdad según rol del Estado (2016)

	Responsabilidad individual	Centro	Responsabilidad estatal	Total
Pro crecimiento	9,6	3,4	2,8	15,8
Centro	8,4	14,1	5,9	28,4
Pro igualdad	17	12,7	26,2	55,8
<b>TOTAL</b>	<b>34,9</b>	<b>30,3</b>	<b>34,8</b>	<b>100</b>

Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016.

Tabla 5 | Test estadísticos Chi<sup>2</sup> para rol del Estado y eje crecimiento/igualdad según NSE y posición política

		Responsabilidad individual versus estatal	Focalización versus universalización	Esfuerzo personal versus garantías estatales	Crecimiento versus igualdad
NSE	NSE Alto	2,643	1,77	4,202**	0,076
	NSE Medio	3,051*	6,244**	0,002	5,338**
	NSE Bajo	0,508	11,364***	1,574	4,582**
	<b>TOTAL</b>	<b>4,329</b>	<b>11,242**</b>	<b>4,627*</b>	<b>5,599*</b>
Posición política	Izquierda	0,025	0,786	0,098	1,751
	Centro	0,041	0,072	0,436	2,058
	Derecha	5,262**	18,747***	0,439	0,205
	<b>TOTAL</b>	<b>3,665</b>	<b>14,774***</b>	<b>0,467</b>	<b>2,86</b>

Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Significancia estadística (\*) al 90%, (\*\*) 95% y (\*\*\*) 99% de confianza.



Se aplicó este mismo test estadístico para evaluar las categorías según posición política. Nuevamente, al igual que en el caso anterior, focalización versus universalización es un eje que tiene asociaciones con la dimensión política (Chi: 14,774\*\*\*). Sin embargo, al ahondar en las categorías de posicionamiento político, es posible constatar que tanto la posición de izquierda como la de centro no resultan estadísticamente significativas (Chi: 0,786 y 0,072 respectivamente). Sin embargo, quienes están identificados políticamente con la derecha presentan un estadístico Chi cuadrado de 18,747\*\*\*, el cual resulta estadísticamente significativo al 99% de confianza. Esto indica que la asociación entre focalización/universalización y postura política se da de manera específica para quienes se identifican políticamente con la derecha y no para toda la variedad existente en el espectro político.

Este apartado nos permite concluir en torno a la pregunta de por qué los indicadores objetivos no explican la frustración social de los chilenos en lo pertinente al desarrollo social. Ella se ve justificada porque estamos en presencia de un cambio en los valores, que apunta a una mayor apreciación de la equidad y también debido a la existencia de expectativas asociadas al rol estatal que van en la línea de promover la equidad más que un enfoque en el crecimiento.

Las percepciones respecto al rol del Estado no se muestran claramente moldeadas ideológicamente en torno a posición política, y, a pesar que en este sentido el nivel socioeconómico muestra ciertas diferencias, no resulta un factor preponderante para el análisis. Sin embargo, es necesario también considerar las limitaciones dadas por la formulación de las preguntas, las que no dan cuenta de una evaluación completa respecto a la gestión pública.

La conclusión de este apartado va en línea con los crecientes movimientos sociales levantados desde la ciudadanía en los últimos años; pues la expectativa de equidad sumada al giro respecto a la percepción del rol que debe cumplir el Estado ha llevado a los chilenos a organizarse en torno a sus convicciones y no conformarse con los indicadores objetivos de desarrollo. Los ciudadanos están cada vez más exigentes con el Estado, y esto no está mediado por la postura ideológica sino que se ha transitado de manera transversal hacia la expectativa de un Estado que entregue mayores garantías. Esta apelación a un mayor rol del Estado se da desde una percepción de movilidad individual ascendente (Gráfico

1), pero a su vez disconforme con la movilidad general del país (Gráfico 2). Es entonces una apelación a que la movilidad y el desarrollo no debe ser una tarea individual, sino que corresponde a las atribuciones del Estado, que no se está haciendo cargo de ellas.

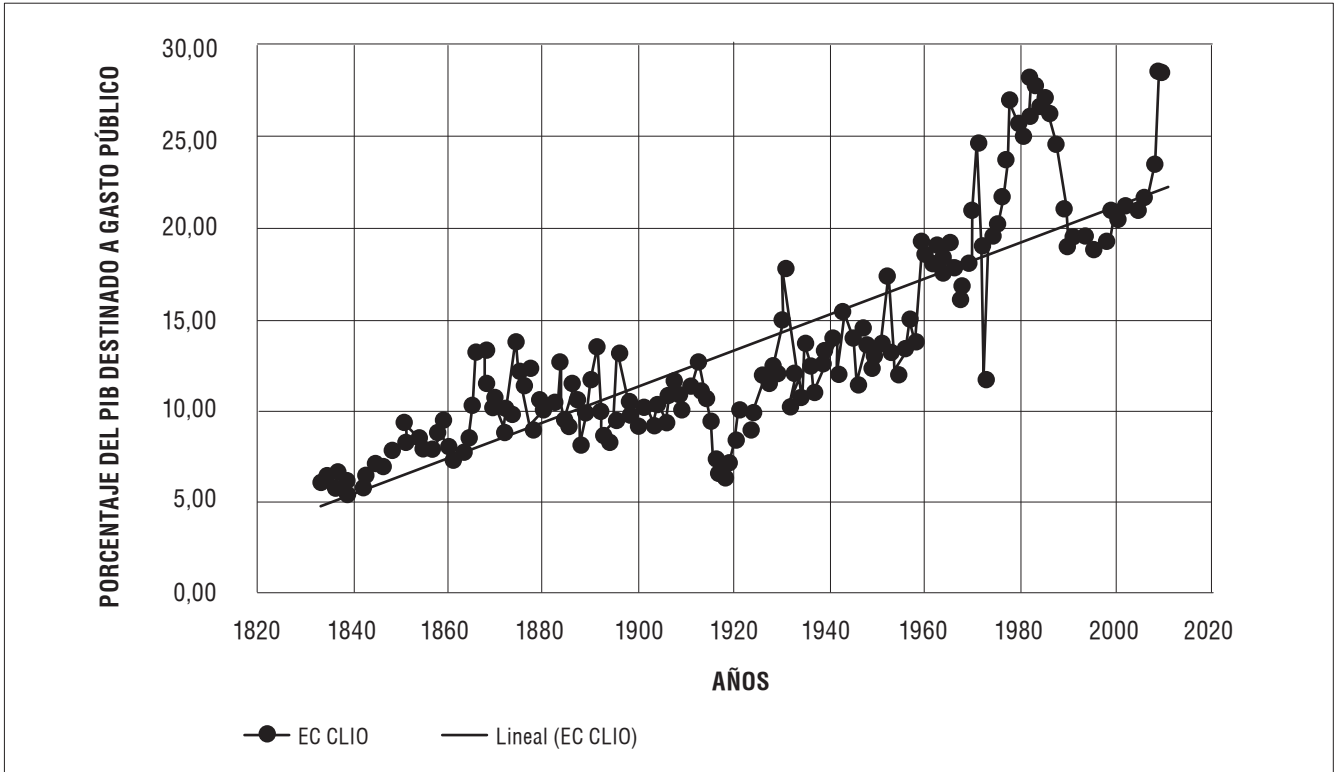
### **Ideología, valores materialistas y posmaterialistas en Chile**

La evidencia anteriormente presentada ligada a un cambio de prioridades y un giro de valoración está en la línea de lo propuesto por Inglehart y la modernización: a medida en que se avanza en términos de desarrollo social objetivo, las personas comienzan a aspirar al logro de metas posmaterialistas e inmateriales. Es por ello que existiría una contraposición entre los indicadores objetivos y la percepción de las personas.

Por otro lado, la ley de Adolph Wagner (1868) plantea que en una sociedad más desarrollada y más compleja hay un mayor número de conflictos entre sus miembros, lo que exige al Estado una mayor intervención para su solución. Además, hay una segunda ley que caracteriza a los bienes y servicios públicos como bienes superiores elásticos, es decir, en la medida en que crece el ingreso va a haber mayor sofisticación en la demanda por bienes públicos. Ambas teorías contribuyen a comprender el Gráfico 8, en el cual se muestra una tendencia entre el gasto público y el PIB: a medida en que el PIB aumenta, la proporción del gasto público también lo hace. Este gráfico nos muestra que en Chile, junto con el aumento del PIB, hay una mayor sofisticación en la demanda de bienes públicos y hay una mayor presión por la intervención del Estado. Sin embargo, Chile es uno de los países con mayores índices de GINI, lo cual lo posiciona con altos índices de desigualdad y concentración de la riqueza. Esto sí es coherente con la alta percepción de desigualdad reportada por la Encuesta Bicentenario y la encuesta CEP del año 2014.

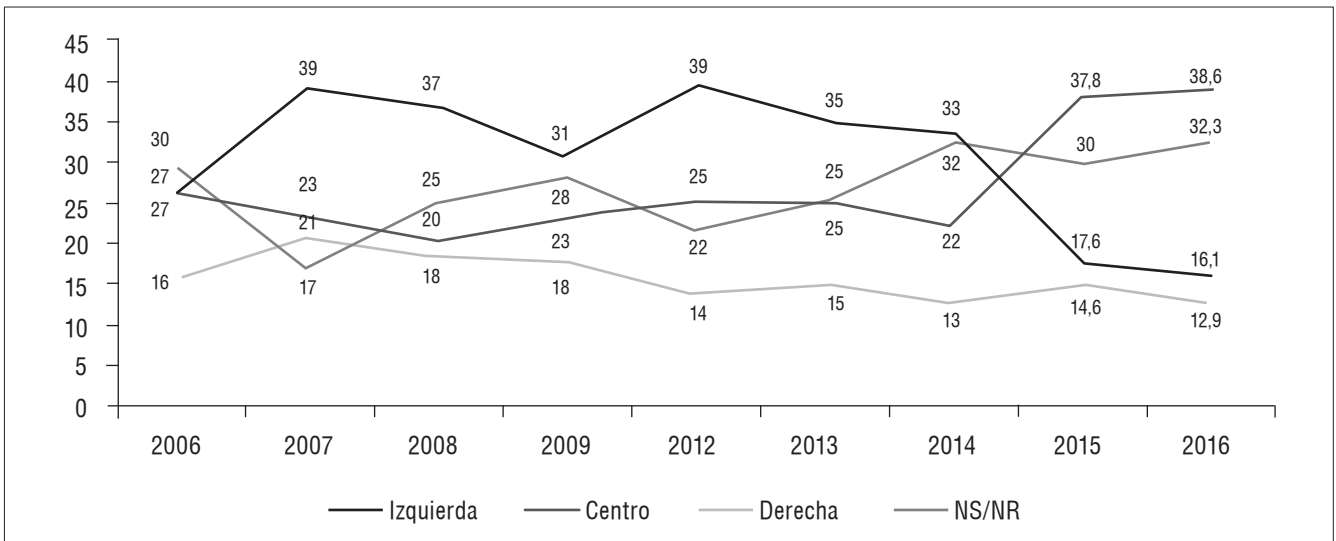
En otro ámbito, en el Gráfico 9 se busca plantear el tema de la ideologización o evolución en el posicionamiento político entre los años 2006 y 2016. Principalmente destaca la caída porcentual entre quienes se posicionan en la izquierda, la que se ha dado desde 2014 y llega a un 15% en la actualidad. A su vez, son quienes se posicionan en el centro y aquellos que no se posicionan los que han aumentado su frecuencia en el último tiempo. Este panorama de identificación política va en línea con la desideologización de los últimos años.

Gráfico 8 | Chile: Gasto público/PIB - Ley de Wagner



Fuente: EH.Clio Lab UC

Gráfico 9 | Evolución del posicionamiento político (2006 - 2016)



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta Bicentenario 2016. Nivel de medición: porcentaje de identificación con el pensamiento político.

## Reflexión final

A partir de los datos, es posible constatar que los chilenos se ven a sí mismos con mayores índices de bienestar individual, pero viviendo en un contexto país que tiende al pesimismo y dificulta el logro de dicho bienestar. A su vez, apelan a que el Estado amplíe sus atribuciones y deberes, y apoye así a los individuos para alcanzar sus metas personales y lograr un desarrollo social íntegro, sostenible y coherente tanto a nivel de percepción como de indicadores objetivos. Además, la evidencia muestra que existe un importante desafío de desarrollo ligado a la equidad, la cual se posiciona como un valor transversal de carácter posmaterial cuya prioridad entre los chilenos va en aumento. Hay una apelación a que el Estado se haga más presente, la cual no tiene que ver necesariamente con la posición ideológica sino que se da de manera transversal y en un contexto de desalineamiento político. Son estos los dos llamados que se levantan, pues en la apelación al rol del Estado se buscan mayores niveles de seguridad y también avanzar hacia la equidad, enfatizando en la responsabilización que continúa pendiente desde el Estado respecto al desarrollo y la equidad.

No se debe caer en una actitud errónea y creer que “todo está bien” escuchando únicamente a los indicadores objetivos; pues como se sostuvo en el Informe de Desarrollo Humano del PNUD 2012, la dimensión subjetiva del bienestar debe ser central en el desarrollo social y debe considerarse como un factor medular en las políticas de esa línea. Hay que poner en la mira que la sostenibilidad y veracidad de los indicadores de desarrollo social dependen en parte de que estos tengan un correlato en la percepción subjetiva de los chilenos.

Inglehart daba luces en 1998 respecto a cómo se comportan los indicadores objetivos de desarrollo con su correlato subjetivo. La ciudadanía presenta descontentos que no van en la línea de lo material, objetivo o medible; y eso se ve reflejado tanto el año 2012 como en 2016.

## Implicancias de política pública

Frente a la presencia de una frustración social que se encuentra en tensión con el cambio de valores, las políticas públicas se enfrentan a la existencia de mayores demandas por avanzar en aspectos inmateriales como la equidad, las oportunidades, la estabilidad y la participación, entre otros. Al mismo tiempo, persiste una sensación de frustración en tanto los avances en temáticas de desarrollo social no son percibidos por los chilenos de la misma manera como los indicadores objetivos los cuantifican.

Las políticas públicas se constituyen como un elemento relevante para alcanzar el desarrollo social, y resultan indispensables para garantizar la calidad y sostenibilidad de este. Sin embargo, no se puede obviar la falta de armonía entre los indicadores objetivos y las percepciones subjetivas en materia de política pública: existe una necesidad de indagar de manera cualitativa en este contraste para saber hacia dónde hay que avanzar. ¿Se está aceptando el modelo de desarrollo que se está implementando? ¿Por qué persiste el descontento? ¿Cómo lograr que los indicadores objetivos tengan un correlato subjetivo? ¿Cómo quieren progresar los chilenos? Resultan cuestionamientos vitales para direccionar la política pública con miras al desarrollo.

El énfasis que la OCDE y el PNUD han puesto al tema del bienestar subjetivo nos lleva a la necesidad de considerar el desarrollo más allá de los indicadores objetivos, desde una perspectiva íntegra. Las políticas en dicho tema deben generar las condiciones sociales para que el desarrollo tenga repercusiones en el bienestar y la satisfacción con la vida de las personas, involucrando y reforzando el rol estatal en los logros y metas. Actualmente el llamado es a explorar las brechas que existen entre lo social y lo individual, la distancia entre los indicadores numéricos y las percepciones y también a realizar un cuestionamiento tanto al rol del Estado como a su gestión. Se debe avanzar en la línea de un desarrollo enfocado en las personas, sin perder de vista que este debe ser el centro del quehacer de las políticas sociales y que solo así se puede lograr el fin último del bienestar social.

## Referencias

- Bobbio, N., 1995. *Derecha e izquierda. Razones y significados de una distinción política*. Barcelona: Taurus.
- Castillo, J.C., 2012. Contrastes entre la desigualdad objetiva y subjetiva en Chile. *Temas de la Agenda Pública*, 7(57). Santiago: Centro de Políticas Públicas UC.
- Castillo, J. C., Miranda, D., y Carrasco, D., 2012. Percepción de desigualdad económica en Chile: medición, diferencias y determinantes. *Psykhé*, 21(1), 99-114.
- Fenno, R., 1975. If, as Ralph Nader Says, Congress Is "The Broken Branco", How Come We Love Our Congressmen So Much. En: N. J. Ornstein, ed., *Congress in change: Evolution and reform*. New York: Praeger.
- Inglehart, R., 1998. *Modernización y posmodernización: el cambio cultural, económico y político en 43 sociedades*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Irarrázaval, I. y Arteaga, M.I., 2013. Las tensiones del desarrollo social en Chile hoy: movilidad individual y frustración social. En: Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - Adimark 2012 Una mirada al alma de Chile. *Temas de la Agenda Pública*, 8(58), 11-22. Santiago: Centro de Políticas Públicas UC.
- Irarrázaval, I. y Brahm, S., 2015. ¿Hacia dónde se mueve Chile? Una mirada a nuestro modelo de desarrollo. En: Reflexiones sobre el modelo de desarrollo, la conciencia tributaria y la parentalidad. *Temas de la Agenda Pública*, 10(76), 13-26. Santiago: Centro de Políticas Públicas UC.
- Núñez, J. y Risco, C., 2004. *Movilidad intergeneracional del ingreso en Chile*. Manuscrito no publicado, Departamento de Economía, Universidad de Chile.
- PNUD, 2012. Desarrollo Humano en Chile. Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo. Informe de Desarrollo Humano.
- Putnam, R., Pharr, S. y Dalton, R., 2000. Introduction: What's Troubling the Trilateral Democracies? En: S. J. Pharr y R. D. Putnam, eds., *Disaffected Democracies: What's Troubling the Trilateral Countries?* Princeton: Princeton University Press.
- Sapelli, C., 2011. *Chile: ¿más equitativo? Una mirada distinta a la distribución del ingreso, movilidad social y la pobreza en Chile*. Santiago: Ediciones UC.
- Solon, G. 1992. Intergenerational Income Mobility in the United States. *American Economic Review*. 82(3), 393-408.
- Valenzuela, E., 2014. La paradoja de la confianza. En: Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - Adimark 2012 Una mirada al alma de Chile. *Temas de la Agenda Pública*, 9(66), 13-24. Santiago: Centro de Políticas Públicas UC.

# ¿Es Chile un país misericordioso?<sup>1</sup>

EDUARDO VALENZUELA, decano de la Facultad de Ciencias Sociales UC

Con ocasión del Año de la Misericordia convocado por el Papa Francisco, la Encuesta Nacional Bicentenario UC-Adimark (versión 2016) incluyó un conjunto de preguntas acerca de las actitudes de los chilenos hacia el perdón. En este artículo se reseñan los principales resultados de esta sección de la encuesta.

Algunas distinciones previas pueden ser útiles para la comprensión de lo que sigue. En el idioma inglés se distingue entre el acto de perdonar a otros en el marco de relaciones interpersonales (*forgiveness*) y en las relaciones jurídico-políticas (*pardon*), como parte de la potestad del Estado, que tiene ciertas atribuciones como dispensador de gracia. En esta encuesta se encuentran diferencias muy pronunciadas entre ambas actitudes. La disposición a perdonar a quienes se conoce y con quienes se tiene relaciones cotidianas es mucho mayor que aquella dirigida a faltas y delitos públicos.

Existe consenso en que perdonar implica reconocer la ofensa recibida como tal, y por ende es distinto de exculpar u olvidar, que son formas de obliterar la ofensa, desconocerla o borrarla definitivamente. La exculpación corresponde a lo que Paul Ricoeur (1960) denomina la “mancha” (o lo mancillado)<sup>2</sup>, es decir, de un régimen que simboliza el mal como algo exterior (que proviene de fuera y penetra bajo la forma de un contagio) y objetivo (nadie es realmente responsable del mal que se comete, como sucede con una enfermedad, por lo menos antes de la era actual en que la enfermedad se atribuye crecientemente a los malos hábitos como, por ejemplo, fumar). La exculpación prevalece todavía en la justicia materna, que rara vez reconoce responsabilidad en las faltas que cometen los hijos. El símbolo bíblico de

la serpiente (y su transposición al diablo en el medio cristiano) es más complejo: también indica la objetividad y exterioridad del mal que solicita al hombre desde fuera, pero opera como un símbolo secundario en el gran mito adánico del pecado original, que afirma, por el contrario, la responsabilidad del hombre en el mal que comete<sup>3</sup>. El perdón requiere el reconocimiento de un pecado, esto es, de una falta que puede ser atribuida a alguien, aunque haya atenuantes y dispensas en esa responsabilidad. La falta puede ser borrada en su origen a través de la exculpación, pero también el tiempo hace lo suyo. Muchos en esta misma encuesta dicen haber perdonado a quienes los han ofendido, pero es posible que se trate solamente de que han olvidado esas ofensas y que ellas han dejado de ser operativas, es decir, ya no provocan resquemor y resentimiento en razón del tiempo transcurrido desde que se cometió el agravio. Muchas de las técnicas “modernas” del perdón están basadas en la capacidad de olvidar rápidamente las ofensas y el daño que provocan otros a través de un refuerzo de la selectividad de la memoria, que enseña a retener solamente lo bueno y eliminar lo malo y escabroso de la vida (tal como se aconseja en cualquier manual de autoayuda).

Tampoco es necesario pedir al perdón más de lo que puede dar. Perdonar implica desactivar los motivos de represalia y reparación respecto del daño recibido, pero no significa necesariamente recuperar la confianza en la relación, es decir, no implica reconciliación. La confianza se funda en alguna clase de información sobre la experiencia previa y requiere, por ende, pruebas adicionales de consideración y benevolencia que aquel que perdona no tiene disponibles, justamente porque lo que

1. Una versión más resumida de este artículo apareció bajo el mismo título en Revista Católica, julio-septiembre de 2016, Año CXVI, N° 1191.

2. Especialmente en el Libro II, La Simbólica del Mal.

3. Mucho más tarde se conceptualiza el pecado original como una tara hereditaria que proviene de relaciones sexuales, es decir se retorna a una concepción objetiva del mal. En el gran salmo penitencial (50) del Antiguo Testamento (“pecador me concibió mi madre”), el pecado original se utiliza como motivo de misericordia, puesto que es una indicación de que el hombre no es totalmente responsable del mal que produce.

ha perdonado es una conducta reprochable. También se plantea la cuestión de las condiciones que permiten renunciar a la represalia o exigir bienes de reparación. El perdón está generalmente condicionado al reconocimiento de la falta y a alguna manifestación de sincero arrepentimiento y enmienda, y se distingue entonces de la gracia, que es la forma incondicional del perdón que se entrega aun en ausencia de tales requerimientos. Como se indicará más adelante, la disposición a perdonar en estas condiciones decae mucho en las relaciones interpersonales y desaparece en la esfera del perdón público.

¿Por qué alguien perdona? Ricoeur considera que en algún momento el que perdona se percibe de la objetividad del mal causado y de la fragilidad de la voluntad que lo causa, y por ende de la responsabilidad que le cabe al agresor. La fórmula convencional es la de la tentación (otra vez el encanto de la serpiente) que tuerce una disposición natural o al menos originalmente sana, y la conduce al mal. Los griegos formulaban esta debilidad de la voluntad como ignorancia (una fórmula que ocupa el Cristo en la cruz: “no saben lo que hacen”), pero en la tradición bíblica aparece más bien la figura –siempre moralmente calificada– del que peca por tentación, que conduce por lo demás a depositar la fuente del pecado en las pasiones más que en la ignorancia, y con ello en el cuerpo más que en el uso del entendimiento. Como sea, en algún punto el que perdona debe darse cuenta de que el ofensor no es enteramente responsable del mal que produjo, lo que hace posible el perdón. ¿Cómo perdonar, en efecto, a aquel que se hace enteramente cargo del mal que hizo, y que se presume absolutamente culpable? El régimen de la culpa solo puede tener un alivio en la conducta futura del culpable que confiesa su crimen, muestra el debido arrepentimiento y manifiesta una voluntad de reparación y enmienda. El mal no se disculpa por tener un origen que no puede ser atribuido enteramente a la voluntad, sino por disponer la voluntad del agresor hacia un destino diferente. Esta es la fórmula convencional del perdón que se otorga por confesión, que prevalece en el sacramento católico, pero también en la manera habitual de perdonar en la vida cotidiana.

El perdón es una experiencia generalizada al menos en el marco de las relaciones interpersonales. Es una condición de la misma convivencia que presupone el contacto frecuente y la exigencia de volver a encontrarse continuamente. Además, en las relaciones entre conocidos prevalece la exculpación cuando se trata de daños

realizados sobre terceros y la culpabilización cuando se trata de perjuicios propios. Estos últimos entran en el dinamismo del perdón, que generalmente adopta la forma tácita del que termina olvidando la afrenta o disculpándola en razón de un atributo objetivo. El perdón en las relaciones interpersonales rara vez se explicita a través muestras de arrepentimiento, corrección y enmienda, algo que prevalece más bien en las relaciones más distantes. Mucha gente declara que “trata de no juzgar a los demás”, siguiendo el consejo evangélico que expresamente recomienda la benevolencia (aunque especialmente respecto de los desconocidos) algo que ha sido subrayado por muchos autores que consideran que las relaciones interpersonales producen un clima moral poco exigente y severo. La institución del “pelambre”, es decir la disposición a hablar mal de los ausentes (endémica en casi todas las culturas orales) no tiene el tono del juicio moral, sino simplemente de la maledicencia, que generalmente cumple la función de reforzar la cohesión de la pareja o del grupo. Otra cosa distinta es el juicio público, que –como se verá más adelante– suele ser lapidario y moralmente implacable, donde se suspende, por lo tanto, toda la benevolencia que generalmente prevalece en el trato familiar y directo.

El perdón ha sido objeto de numerosas críticas que se recogen también en algunas sentencias ofrecidas en esta encuesta. Una de ellas es la afirmación de que perdonar es un “signo de debilidad”, aunque se sabe que perdonar requiere mucho autocontrol y fortaleza de espíritu. Nietzsche sostiene que el perdón lo otorga aquel que no puede vengarse, y proviene –como tantos otros valores de lo “bueno”, el amor, la justicia, la humildad, la sencillez, etc.– de la impotencia del débil, representada por el sacerdote y el profeta en su lucha sempiterna contra la nobleza guerrera. “El hecho de no disponer de medios para tomar venganza se denomina ‘no desear venganza’, hasta inclusive lo llaman ‘perdón’ (porque ellos no saben lo que hacen, isolamente nosotros conocemos lo que verdaderamente hacen ellos!). También se refieren al amor a los enemigos, y en tanto lo dicen se secan la transpiración” (Nietzsche, 1887, p. 60) (de miedo –se entiende– de enfrentarlo cara-a-cara y de arriesgar la vida en ese empeño). En este párrafo que alude directamente al perdón de Cristo en la Cruz está contenida la moral del siervo sufriente y del Cordero de Dios como la expresión más acabada de los valores que el plebeyo terminará imponiendo sobre el noble, que Nietzsche interpreta como los valores de la negación de la vida y de la existencia positiva en el mundo.

El perdón también ha sido contrapuesto con la justicia bajo la sentencia de que “perdonar a alguien es invitarlo a hacer daño otra vez”, una frase que concita mayor acuerdo entre los encuestados y se aleja de las respuestas masivamente deseables. Esta objeción ha sido levantada muy fuertemente por el movimiento feminista a propósito del dinamismo característico del perdón en la violencia conyugal, donde la consecuencia del perdón suele ser la reiteración de la falta. La ligereza del perdón conyugal recuerda también las ásperas críticas contra el laxismo confesional de los jesuitas del siglo XVII y XVIII europeos, que tomaba como uno de sus motivos el problema de la reincidencia (o del *recidivismo*). Una absolución demasiado ligera y otorgada en condiciones inciertas inducía al pecador a cometer el mismo pecado con la seguridad de que sería nuevamente perdonado.

La benevolencia confesional (que seguía el modelo del padre antes que el del médico o del juez que prevalecía en los ambientes rigoristas) consideró siempre que era mejor equivocarse en misericordia que en severidad. Tal era la opinión de San Alfonso María de Ligorio: “algunos autores, que parecen querer salvar el alma solamente por la vía del rigor, dicen que los reincidentes se vuelven peores cuando son absueltos antes de ser corregidos. Sin embargo, estimados profesores, me gustaría bien saber si todos aquellos reincidentes que han sido enviados sin la absolución y sin la gracia del sacramento, han salido más fortalecidos y han mejorado su conducta. Conozco a muchos en las misiones, que enviados sin absolución, se han abandonado al vicio y la desesperanza y durante muchos años han evitado confesarse... Dios socorre a aquellos que tienen malos hábitos. Por esta razón, más que de una absolución diferida, es de la gracia del sacramento de la que debe esperarse una mejoría” (Delumeau, 1964, p. 14).

Las palabras de Alfonso María de Ligorio colocan el dedo en la llaga respecto de la posibilidad de perdonar sin que haya las condiciones suficientes de arrepentimiento, reparación y enmienda. En este punto las personas vacilan claramente y otra vez las opiniones masivas desaparecen. Los que consideran que el perdón debe prevalecer “incluso si la persona que ha hecho daño no se ha arrepentido” no alcanzan a llegar a la mitad. La incondicionalidad del perdón se tolera algo más tratán-

dose de familiares o amigos (“cualquier cosa que haya pasado debe ser perdonada”), pero igualmente abunda una considerable proporción que se niega a otorgar incondicionalmente el perdón incluso a los más próximos. La estructura de la misericordia, que consiste en el perdón que se ofrece como gracia (incluso cuando no hay arrepentimiento previo) y que por ello mismo contiene eficacia reparatoria, tal como aparece en la escena evangélica de la mujer adúltera, está menos presente que lo que pudiera parecer a primera vista. Lo que prevalece, en cambio, es la disposición a otorgar el perdón, aunque de un modo condicionado y con una confianza muy limitada en su eficacia sanatoria. En la escena evangélica de la mujer adúltera, en efecto, lo que llama la atención es que Jesús no habla con la mujer antes sino después de otorgar el perdón. Max Scheler (1923) lo formula de esta manera: “Jesús no dice a María Magdalena: ‘No debes pecar más; si me lo prometes, te amaré y te perdonaré tus pecados’ (como por ejemplo Paulsen lo entendió un día), sino que le da *señales* de su amor y del perdón de los pecados, y dice luego como conclusión: ‘Vete y no vuelvas a pecar’” (Scheler, 1923, p. 223). También en la parábola del hijo pródigo es evidente que la disposición del padre a perdonar a su hijo es anterior a toda muestra de arrepentimiento (que en este caso estaba bien meditada previamente incluso en su dimensión reparatoria), puesto que su corazón se conmueve apenas lo ve venir a la distancia<sup>4</sup>.

La controversia confesional de los siglos XVII y XVIII versa casi enteramente sobre las condiciones bajo las cuales se otorga el perdón. Como se sabe, la confesión privada y obligatoria (al menos una vez al año y de preferencia en cuaresma, circunscrita a pecados mortales) fue introducida por el Concilio de Letrán IV (1215), ratificada posteriormente por el Concilio de Trento en los mismos términos. El objetivo principal de la confesión fue tranquilizar a los fieles respecto de su destino salvífico, sobre todo en un contexto en que prevalecía el temor a morir inconfesado (lo que motivará después la distinción entre atrición y contrición, el arrepentimiento que proviene del temor al infierno y aquel que se origina en el amor a Dios). Durante los primeros siglos se adoptó una actitud prudente y generalmente benevolente frente al penitente con el fin de atraerlo hacia la confesión, máxime cuando la confesión era remunera-

4. Durante mucho tiempo la actitud del hijo pródigo fue considerada un modelo del acto penitencial con su doble motivo de arrepentimiento sincero y voluntad de enmienda (aunque estuviera motivada por la necesidad y el hambre), pero en las tradiciones rigoristas la actitud del padre fue más discutible, justamente por su premura en otorgar el perdón al hijo perdido (sobre todo cuando se hizo más común diferir la absolución para confirmar la fortaleza y sinceridad del penitente).

da, algo que se extinguió hacia el siglo XV. También se siguió la enseñanza scotista que otorgaba el peso de la absolución al sacramento mismo, “*ego te absolvo*”, incluso cuando hubiera una contrición imperfecta (atrición), bajo el presupuesto de que el sacramento aportaba el *ornatus animae*, la capacidad de conducir el alma hacia el sincero arrepentimiento (contrición). Para Scoto también la absolución se producía antes y no después del acto de arrepentimiento, y la eficacia correctiva y reparatoria provenía no de la confesión, sino de la absolución. Este principio de la gracia sacramental fue considerado derechamente mágico por la reforma protestante, que voló de un plumazo la confesión católica, y fue contestado por los rigoristas franceses que exigían contrición perfecta y condiciones ciertas de enmienda y corrección. Las consecuencias del rigorismo confesional se sacaron en el siglo XIX con el derrumbe de la práctica confesional de los creyentes que dura hasta hoy. ¿Qué sentido tendría confesarse si antes de entrar a un confesionario el penitente se ha arrepentido sinceramente y ha hecho un propósito firme de corrección? ¿En qué consistiría la eficacia del sacramento?

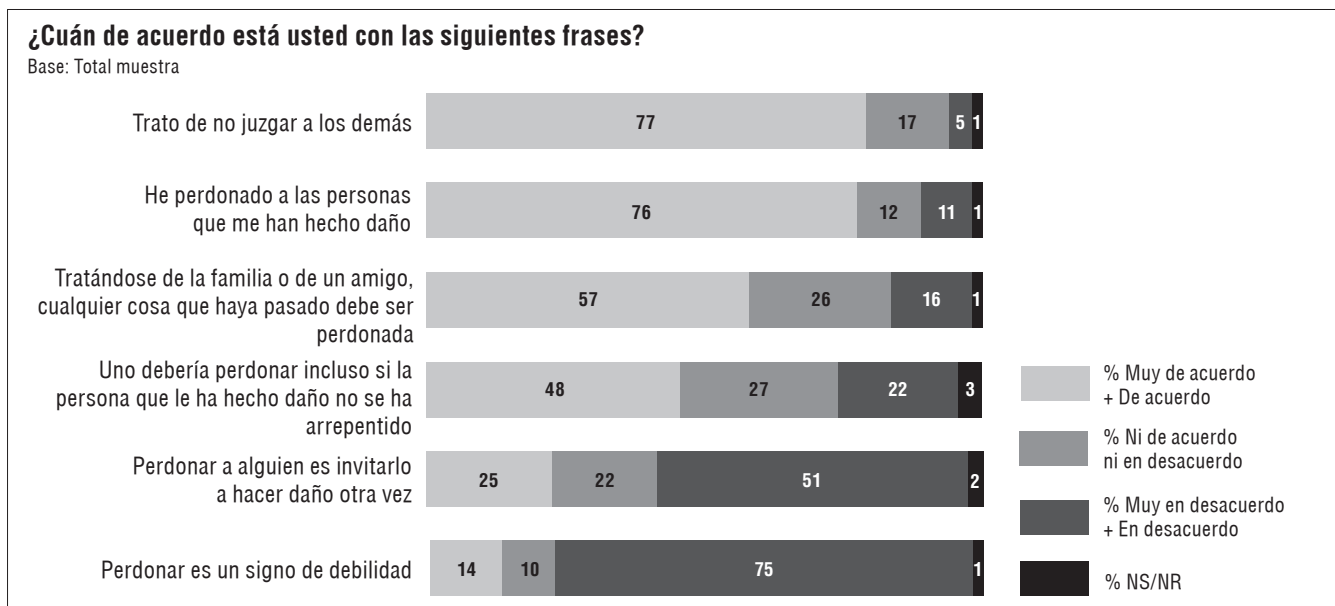
### Lo imperdonable

La benevolencia en el trato privado se convierte en un juicio implacable e irredimible tratándose de delitos públicos. La hostilidad hacia los crímenes horrendos como

homicidios, abuso de menores y terrorismo es unánime: el 58% de la población considera necesario reponer la pena de muerte para crímenes graves. Una parte considerable de los que no llegan al punto de apoyar la pena de muerte son partidarios, sin embargo, de condenas de cárcel efectivas y prolongadas (y exponentes de lo que se ha llamado “populismo carcelario” para designar la inclinación de la gente común a resolver el problema del delito con más cárcel). La dificultad de perdonar crímenes horrendos sigue el modelo acuñado por las organizaciones de víctimas de derechos humanos en nuestro continente, “sin perdón ni olvido”. Más allá de los crímenes graves, el juicio público sigue siendo implacable en el caso de la corrupción política y el abuso empresarial. El caso de la infidelidad conyugal, donde la actitud es más benevolente, sirve para realzar el contraste entre delitos públicos y delitos privados y observar el alcance de una opinión pública exasperada y violenta (como la que actúa de un modo recurrente en las redes sociales).

En todos estos casos se plantea el problema de lo imperdonable que se relaciona con la intensidad e intencionalidad del crimen cometido, que remite a su vez al símbolo del “demonio”, cuya malignidad se equipara con lo horrendo de sus crímenes. Mientras más grave es el crimen y mayor su criminalidad, más difícil resulta otorgar el perdón. En castellano no se hace la diferencia entre delincuencia (*delinquency*, reservada a menores

Gráfico 1 | Actitudes hacia el perdón



Fuente: Encuesta Bicentenario UC-Adimark (2016).

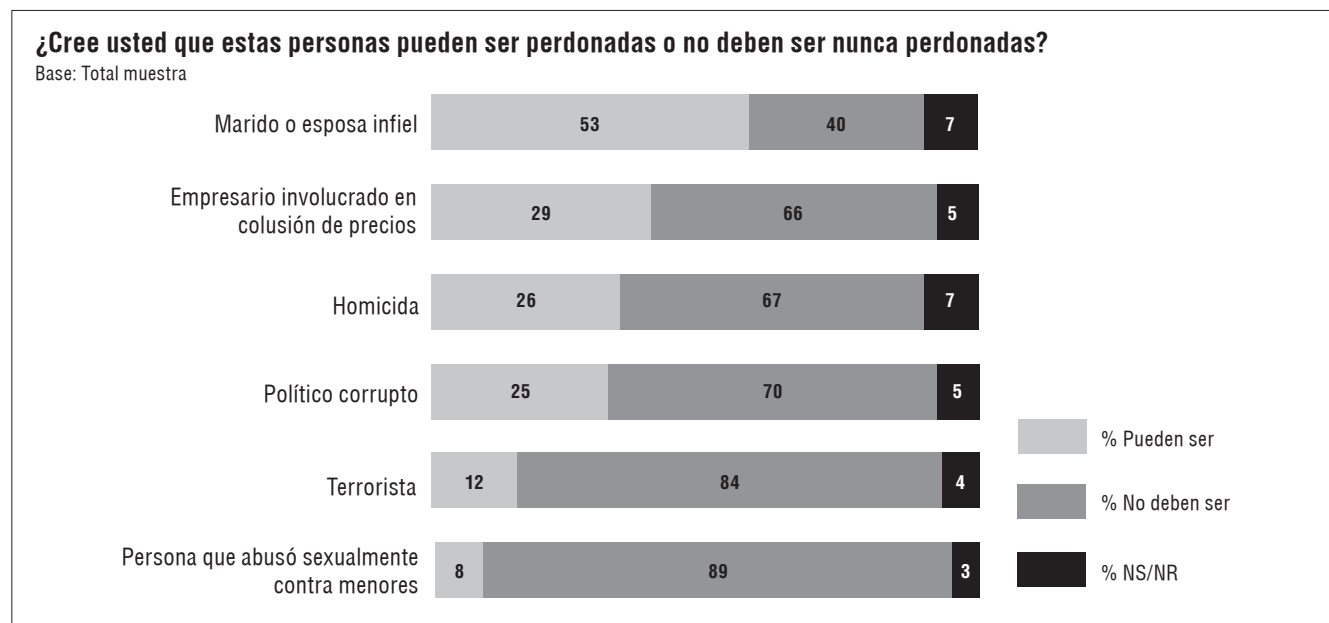


de edad que carecen del debido discernimiento) y criminalidad (*crime*): la intencionalidad se da por sentada en los delitos que cometen adultos que actúan con plena conciencia de lo que hacen. El juicio es mucho más implacable respecto de cualquier delito cometido por adultos, que se reconoce inmediatamente como crimen, aunque sea de baja intensidad. En nuestro caso, solo la intensidad califica el acto como criminal, algo que se reserva casi exclusivamente para el homicidio. También la percepción de injusticia dificulta el perdón (*justice gap*), como sucede en la postura de las organizaciones de derechos humanos respecto de los crímenes violentos que se cometieron en dictadura. La torpeza de los tribunales para dictar una condena efectiva o condenas demasiado diferidas en el tiempo (cuando los criminales se hayan en una edad avanzada, que los hace excarcelables) dificultan el perdón, aunque en muchos de estos casos prevalece lo horrendo de los crímenes (“crímenes contra la humanidad”) como motivo de resentimiento. Se plantea además el problema de quién puede realmente perdonar el crimen cometido. Muchos sostienen, como Wiesenthal (1976) (el célebre persecutor de criminales nazis), que solo la víctima puede hacerlo y en casos como homicidios y desaparición forzosa, los crímenes deben per-

manecer irredimibles. Ningún tercero tiene derecho a perdonar a nombre de la víctima, aunque debe tomarse en cuenta el caso de la victimización secundaria y los perjuicios y daños que afectan a familiares y amigos (y, por último, la comunidad entera) como consecuencia del crimen. La postura de Wiesenthal contraria al *pardon* (distinto del *forgiveness*), es, asimismo, uno de los principales motivos que subsisten para apoyar todavía la pena de muerte en el caso crímenes con resultado de muerte. Esta discusión sobrepasa desde luego el caso de faltas que no tienen la gravedad de un crimen, en cuyo caso la opinión pública aparece, sin embargo, casi igualmente implacable, exasperada quizás por la denegación de justicia (cuanto no por la gravedad de los delitos) y la incapacidad de perseguir eficazmente los desmanes de los ricos y poderosos, un sentimiento público que los populistas pueden explotar a su antojo (como lo han hecho en todos los tiempos)<sup>5</sup>.

Lo que no se le concede al Estado –perdonar lo imperdonable– se le concede, sin embargo, ampliamente a Dios. Casi todo el mundo considera que Dios perdona todos los pecados, incluso los más graves y terribles, algo que también creen incluso los que no creen, todos

Gráfico 2 | Indicadores sobre el perdón social



Fuente: Encuesta Bicentenario UC-Adimark (2016).

5. Siempre se busca el antídoto contra el populismo en el sistema político cuando en realidad lo está en el sistema judicial. Lo que exaspera a la opinión pública no es la desigualdad de ingresos, sino la incapacidad del sistema judicial para evitar el abuso contra los pobres.

imaginan que Dios debe ser alguien dotado de esta capacidad de amar incondicionalmente. Al Estado se le pide la restitución de la pena de muerte, pero a Dios se lo ha privado de todos los atributos de la justicia y del ejercicio del merecido castigo que antaño fue una de sus prerrogativas esenciales. La separación entre el amor y la justicia es uno de los hechos más notables de la evolución de la conciencia moderna, y se corresponde con la diferenciación funcional entre el sistema religioso y el sistema político. La semántica religiosa ha evolucionado clara y expresamente desde un Dios que recompensa a los buenos y castiga a los malos hacia un Dios que acoge amorosamente a todos, cualquiera sea su mérito y su disposición hacia la corrección y enmienda (lo que aleja también a la religión de la moral). Es el amor de Dios el que transforma y convierte al hombre, con lo que se retoma el motivo más propio de la misericordia. Se entiende mejor a la luz de esta transformación en la imagen de Dios que el régimen del perdón eclesiástico y el atractivo de la confesión se hayan desplomado, por estar demasiado atados todavía al perdón condicional, aunque la Iglesia haya dejado atrás hace mucho tiempo los excesos del rigorismo y practique una indulgencia confesional relativamente abierta. Entretanto, sin embargo, la confesión religiosa se ha vaciado de su eficacia sacramental, la que nunca pudo volver a retomar. Esta evolución de la conciencia religiosa se distingue de las demandas por justicia que se dirigen al sistema político, cada vez más persistentes y agudas, que incluyen la inflexibilidad de las organizaciones de derechos humanos, el clamor por aumentar las penas en la justicia criminal, la restauración de la pena de muerte y la tipificación criminal de los delitos de abuso de poder y de corrupción institucional. A todas estas demandas se les ha llamado “empoderamiento”, que significa reconocer que, así como el atributo del sistema religioso es evitar el poder, la tarea propia del sistema político es garantizarlo, contar con el poder suficiente para hacer justicia y resolver los problemas que aquejan a la comunidad.

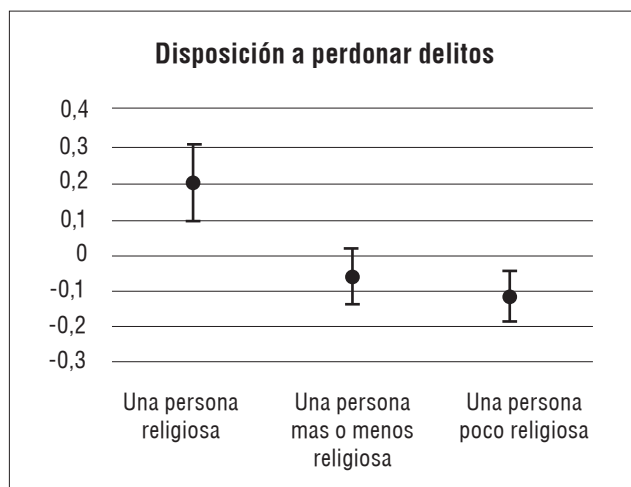
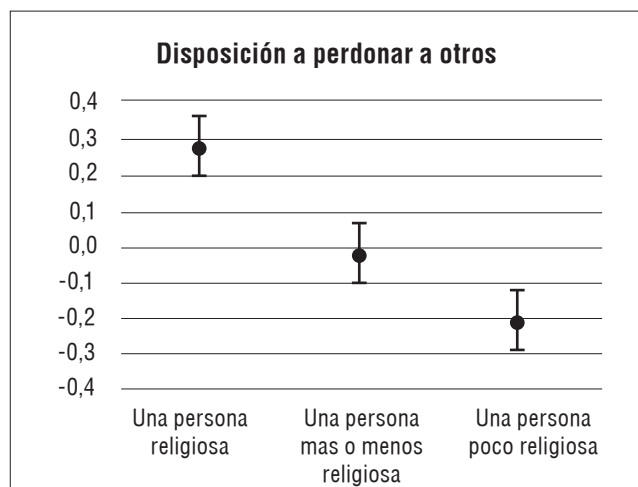
## Perdón y religiosidad

El perdón es un atributo muy particular de la conciencia religiosa. La conexión entre religiosidad y disposición a perdonar ha sido bien establecida por la investigación empírica<sup>6</sup>, algo que confirman los datos de esta encuesta tanto para la disposición hacia el perdón interpersonal (*forgiveness*) como para el perdón público (*pardon*). Tratóndose de desalentar la pena de muerte para crímenes graves, solamente la religiosidad es una variable relevante, ninguna otra como la edad o el nivel educacional juega un rol estadísticamente significativo. También las personas religiosas buscan más insistentemente ser perdonadas por otros y se sienten más perdonadas por Dios, aunque se perdonan menos a sí mismas y se sienten menos perdonadas por las víctimas. Los datos de la encuesta confirman efectivamente que la religiosidad solo cede como variable explicativa cuando se trata de perdonarse a sí mismo, pero no existe evidencia de que se trate de una intensificación de la conciencia de culpabilidad que se atribuye generalmente a las personas religiosas.

La única variable que produce diferencias significativas en el perdón es la edad, pero lo hace de un modo disímil: la edad tiene una relación positiva con la disposición hacia el perdón interpersonal, pero una relación negativa con el perdón público y la pena de muerte. Es sabido que los mayores se vuelven más tolerantes y benevolentes (algo que se identifica con la “sabiduría” de la madurez), pero también es posible que el tiempo y la selectividad de la memoria hagan lo suyo, y que las ofensas tiendan hacia el olvido. De hecho, los mayores son los que más se perdonan a sí mismos a pesar de que han dispuesto de más oportunidades de obrar incorrectamente en el transcurso de la vida. La actitud de los mayores cambia totalmente cuando se trata de otorgar perdón público y son ellos quienes sostienen con más fuerza la virulencia de la opinión pública hacia el crimen y la corrupción. El populismo carcelario está directamente relacionado con el temor y el sentimiento de vulnerabilidad física que es propio de los adultos mayores en ciudades de alta

6. Para la relación entre religiosidad y perdón véase sobre todo McCullough, M.E., Bono, G., y Root, L.M. (2005). Religion and forgiveness. *Handbook of the psychology of religion and spirituality*, 394-411. Kidwell, J., Wade, N. y Blaedel, E. (2012). Understanding forgiveness in the lives of religious people: the role of sacred and secular elements. *Mental Health, Religion y Culture*, 15(2), 121-140. Mullet, E., Barros, J., Frongia, L., Usai, V., Neto, F. y Riviere Shafighi, Sh. (2003). Religious Involvement and the Forgiving Personality. *Journal of Personality*, 71:1. Escher, D. (2013). How Does Religion Promote Forgiveness? Linking Beliefs, Orientations, and Practice. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 52(1), 100-119.

Gráficos 3 y 4 | Impacto de la religiosidad en la disposición a perdonar a otros y perdonar delitos graves<sup>7</sup>



Fuente: Encuesta Bicentenario UC-Adimark (2016).

criminalidad. A diferencia de la edad, sin embargo, la religiosidad ofrece una disposición consistente hacia el perdón en su doble cara, el que se otorga a los próximos, pero también a los extraños, aunque una evaluación del perdón que se entrega a los adversarios y enemigos –la forma más exigente que asume el perdón– queda pendiente en estos resultados.

Como se ha dicho, la religiosidad solo cede cuando se trata de perdonarse a sí mismo, en lo que parece ser parte de la estructura de la conciencia religiosa que es más rigurosa consigo misma que respecto de los demás. No existe, en efecto, ninguna relación estadísticamente significativa entre perdonarse a sí mismo y perdonar a otros, como suele indicarse a veces bajo el supuesto corriente de que el bienestar psicológico propio es una condición para desplegar relaciones satisfactorias con los demás. Todavía Amoris Laetitia, la exhortación apostólica del Papa Francisco sobre el amor en la familia, se hace eco de esta manera de comprender el asunto: “hoy sabemos que para poder perdonar necesitamos pasar por la experiencia liberadora de comprendernos y perdonarnos a nosotros mismos” (Conferencia Episcopal de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile, 2016, p. 107). Para perdonar a otros se requiere haberse

perdonado a sí mismo, se dice. Pero lo cierto es más bien lo contrario. La dificultad de las personas religiosas para perdonarse a sí mismas ha sido explicada por la intensificación de la conciencia de culpa que induce la misma religión en una suerte de mecanismo autopoietico en que la religión produce la descompensación que ella misma debe compensar.

El rigorismo confesional es responsable sobre todo de desbordar la confesión desde los pecados mortales hacia los llamados pecados veniales que permitieron incluir la confesión de niños que escasamente podían tener un pecado relevante. Muchas ofensas que no producían un sentimiento de culpabilidad comenzaron a entrar en el listado de lo confesable. La confesión frecuente de pecados de bajo calibre amplió notablemente el sentido de la culpa que a su vez hacía necesaria más confesión, aunque también algunos pecados de consideración cayeron justamente bajo la inspección religiosa. Algunas prácticas laxistas consideraban, por ejemplo, que el crimen que cometía el marido contra una esposa sorprendida en adulterio no era pecado, y lo mismo valía para una esposa que robaba el dinero de su marido para solventar las necesidades de la vida cotidiana, e incluso las suyas propias. La voluptuosidad dentro del matrimo-

7. La disposición a perdonar (*forgiveness*) se obtuvo de un índice que contempla cuatro de las seis afirmaciones del Gráfico 1 (se excluyeron las que contienen una crítica del perdón). La disposición a otorgar perdón por delitos graves (*pardon*) se obtuvo de las afirmaciones del Gráfico 2. Se grafican puntajes promedio en ambas escalas con sus respectivos intervalos de confianza. La religiosidad se obtuvo del autoreporte de la condición religiosa de los entrevistados que ofrece las mismas relaciones que la frecuencia de asistencia a la iglesia. Debe notarse que solamente la religiosidad (no la mera identificación con alguna religión) arroja conexiones significativas con el perdón.

nio no era una falta, y estaba permitido provocar un aborto antes de la “animación” (se creía que la infusión del alma por Dios ocurría cuarenta días después de la concepción entre los niños y entre cincuenta y ochenta días en las niñas). Según Delumeau (1964), el laxismo intentaba asegurar a los penitentes en algunos puntos esenciales: la defensa del honor y de los bienes (aceptaba el duelo, por ejemplo, tanto como el préstamo a interés); la garantía del disfrute sexual, tolerando la práctica sexual sin propósito procreativo dentro del matrimonio (y en particular el gozo en el acto conyugal, que fue hasta tarde un motivo de confesión entre las mujeres) y la masturbación, que no era considerada una falta, al tiempo que hacía la vista gorda frente a las obligaciones del culto; tampoco debía ser castigado el penitente que no frecuentaba la iglesia. El rigorismo confesional no tuvo demasiadas vacilaciones frente a ninguna de estas exenciones y amplió el catálogo de pecados especialmente en el ámbito de la pecaminosidad sexual. Esta intensificación del sentido de la culpabilidad personal tuvo un impacto civilizatorio innegable en la corrección moral de la vida cotidiana y en determinados aspectos del trato con los demás<sup>8</sup>. Pero también cargó a la conciencia interior de una responsabilidad excesiva hasta el extremo de que la confesión perdió su contenido liberador y reparatorio. Los psicólogos comienzan a observar hoy en día el otro lado del péndulo a través de lo que llaman “pseudoperdón”, que indica la facilidad con que las personas se disculpan a sí mismas a través de distintos mecanismos de descarga de la responsabilidad propia, que incluye de manera especial la confesión de las faltas en ambientes de extrema indulgencia como familiares y amigos. En todos los casos, se ha mostrado que el perdón resulta realmente efectivo cuando proviene de la misma víctima, tal como aparece en el consejo evangélico que conmina al penitente a reconciliarse primero con su hermano y después presentar su ofrenda en el templo (Mt. 5: 24). Al considerar que todo pecado es una ofensa a Dios (así como todo delito es una falta contra el Estado), la confesión católica oblitera en cierta medida esta obligación respecto de la víctima, que queda de esta manera no plenamente incorporada en el acto confesional (alguien puede recibir el perdón eclesiástico sin que haya habido ningún acto de disculpa o reparación con el

ofendido). La confesión pública de los primeros tiempos, íntimamente asociada con la reconciliación eclesiástica y la reinserción del penitente en la comunidad de los creyentes, fue progresivamente sustituida por la confesión auricular y privada, sin presencia de la víctima ni compromiso de la comunidad en el acto confesional, en un diálogo interior con Dios protegido además por el secreto eclesiástico. La desaparición de la víctima es todavía más completa en el pseudoperdón, donde resulta fácil activar los mecanismos de exculpación e incluso de transferencia de responsabilidad criminal en la propia víctima (convertida de esta manera en “chivo expiatorio”). Doblemente privado de la referencia a la víctima y a Dios (que en cierto sentido representa a la víctima), el pseudoperdón es simplemente un acto vacío puesto que no hay realmente nadie ante quien confesar una falta y nadie capaz de otorgar genuinamente un perdón.

¿Por qué la religiosidad importa tanto tratándose del perdón? La exigencia del perdón constituye en cierto sentido el punto de emergencia de la conciencia propiamente religiosa, que de lo contrario se asimilaría a la conciencia secular cuyo límite es el sentido natural de la justicia. Dios no hace solo ni principalmente justicia, sino que prodiga misericordia. El perdón puede adquirir todavía una justificación racional mientras haya arrepentimiento y conversión, pero el perdón incondicional requiere una fundamentación religiosa: ¿por qué alguien habría de perdonar a quien no se ha arrepentido ni muestra propósito alguno de enmienda? Solo la conciencia religiosa es capaz de responder un asunto tan delicado como este, al menos si su punto de referencia es el Dios de la misericordia y el creyente se presume genuinamente motivado por semejante Dios. La especificación de la conciencia religiosa en el perdón puede conducir también al diagnóstico de Misericordia Vultus (10), que sostiene que es “triste constatar cómo la experiencia del perdón en nuestra cultura se desvanece cada vez más. Incluso la palabra misma en algunos momentos parece evaporarse”<sup>9</sup>, aunque lo esencial es tomarle el peso a la importancia que tiene la religión en proporcionar una respuesta adecuada a la enorme necesidad de perdón que subsiste entre nosotros.

8. Véase también el excelente libro de Jean-Louis Quantin. *El Rigorismo Cristiano*. Biblioteca de Autores Cristianos, Madrid, 2006.

9. Misericordia Vultus. Bula de Convocación del Jubileo Extraordinario de la Misericordia del Papa Francisco (2016).

## Conclusiones

Los datos de esta encuesta –aunque escuetos y parcos en sus detalles– dejan algunas conclusiones para una reflexión ulterior. Aunque la gente declara haber perdonado en su vida personal y una cierta parte comprende la dinámica interna del perdón que se otorga como una gracia eficaz, su disposición a perdonar –especialmente en el espacio público– es desfalleciente y es posible que el perdón no vaya mucho más allá del ámbito de los conocidos y familiares. Por lo demás, prevalece un ánimo implacable que con mucho termina en la demanda malentendida por justicia, puesto que, como se dice en *Misericordia Vultus* (21), “la justicia por sí misma no basta, y la experiencia enseña que apelando solamente a ella se corre el riesgo de destruirla”. La justicia repara la falta, pero no alcanza para redimir al pecador, dice el Papa. Precisamente porque no se otorga el perdón suficiente, aparece un clamor por más perdón en el país, en las familias y respecto de uno mismo. La necesidad de perdón es una exigencia de todas las relaciones humanas que están saturadas de agravios, ofensas y faltas. Las oportunidades, sin embargo, para perdonar y recibir perdón son pocas y quizás cada vez menos satisfactorias. La fragilidad del sacramento de la confesión es algo que se debe lamentar, aunque la fuente de todo perdón, la capacidad de nombrar a Dios a través del atributo de la misericordia, se mantiene intacta y vigorosa, incluso entre los que no se reconocen en ninguna religión.

## Referencias

- Ricouer, P., 1960. *Finitud y Culpabilidad*. Madrid: Trotta, 2011.
- Nietzsche, F., 1887. *La Genealogía de la Moral. Un escrito polémico*. Buenos Aires: Lea, 2014.
- Delumeau, J., 1964. *L'Aveu et le Pardon. Les difficultés de la confession XIII-XVIII siècle*. Paris: Fayard, 1992.
- Scheler, M., 1923. *Esencia y formas de la simpatía*. Salamanca: Sígueme, 2005.
- Wiesenthal, S., 1976. *The Sunflower. On the Possibilities and Limits of Forgiveness*. Revised and expanded edition. New York: Schocken Books, 1998.
- Conferencia Episcopal de Chile y Pontificia Universidad Católica de Chile, 2016. *Amoris Laetitia*. Exhortación apostólica del Papa Francisco sobre el amor en la familia.

# La participación social y la influencia de los sindicatos

CARLOS PORTALES, académico de la Escuela de Administración UC  
ANDREA BAGNARA, académica del Instituto de Sociología UC

---

La Encuesta Nacional Bicentenario UC-Adimark (en adelante, Encuesta Bicentenario) nos muestra una serie de paradojas respecto de las percepciones que los chilenos tienen sobre los sindicatos. Aparentemente, y en consistencia con lo que suelen expresar innumerables discursos públicos y privados, los datos estarían indicando la existencia de un bajo nivel de sindicalización. Un análisis cuidadoso, sin embargo, permite señalar que ello no es correcto. A diferencia de lo que ocurre en las economías más desarrolladas, Chile es una de las pocas excepciones en las que la tasa de sindicalización no solo no es baja, sino que muestra una tendencia al alza. Por otra parte, la Encuesta Bicentenario muestra que si bien una gran mayoría de las personas considera que las organizaciones sindicales son influyentes y significativas a la hora de mejorar las condiciones de los trabajadores, los chilenos también las consideran poco confiables. Lo anterior, por cierto, plantea enormes desafíos para los sindicatos, siendo no menor el de administrar su crecimiento al mismo tiempo que implementar estrategias para recuperar la confianza por parte de la ciudadanía.

En este trabajo se analiza la tasa de participación sindical y se desafía la idea de que ella es baja, como suele plantearse muchas veces en la discusión pública. La necesidad de que por la vía legal se incrementara

la participación de los trabajadores en las organizaciones sindicales fue, de hecho, un argumento central para impulsar la actual Reforma Laboral. Sin embargo, Chile tiene una tasa de sindicalización similar a la de las grandes economías del mundo. Luego, el presente estudio intenta dar algunas explicaciones de por qué una sindicalización robusta convive con una creciente desconfianza hacia las organizaciones de trabajadores. En seguida, este trabajo explora algunas ideas que permitirían configurar un movimiento sindical que logre recuperar su credibilidad. Ello es clave puesto que la misma Encuesta Bicentenario muestra las altas las expectativas que la sociedad chilena asigna a los sindicatos como agentes de transformación material y personal de los trabajadores. Por último, se discuten en este estudio posibles estrategias que permitan orientar la influencia y capacidad transformadora que en la Encuesta Bicentenario los chilenos asignan a los sindicatos. Para ello, se plantea, es necesario que tanto los sindicatos como las administraciones de las compañías decidan construir relaciones laborales colaborativas de mutuo beneficio. Solo con estrategias de conocimiento mutuo, sin prejuicios y con diálogo persistente se podrá avanzar en calidad de vida para los trabajadores y sus familias junto a un crecimiento sustentable para las empresas de las cuales forman parte.

### ¿Es tan baja la tasa de participación de los trabajadores en los sindicatos?

La Encuesta Bicentenario 2016 muestra un bajo nivel de inscripción (4%) y participación activa (4%) en los sindicatos (Gráfico 1).

Sin embargo, este porcentaje está considerado sobre el total de la muestra y no solo sobre aquellas personas que trabajan, por lo que estas cifras muestran niveles más bajos que otras referencias que analizan las tasas de sindicalización. Si se considera solo a las personas encuestadas que trabajan, la proporción de sindicalizados sube al 12%, tal como se muestra en el Gráfico 2. Esta última cifra, de hecho, se acerca bastante a la tasa total de sindicalización de 15,4% que registra la Dirección del Trabajo.

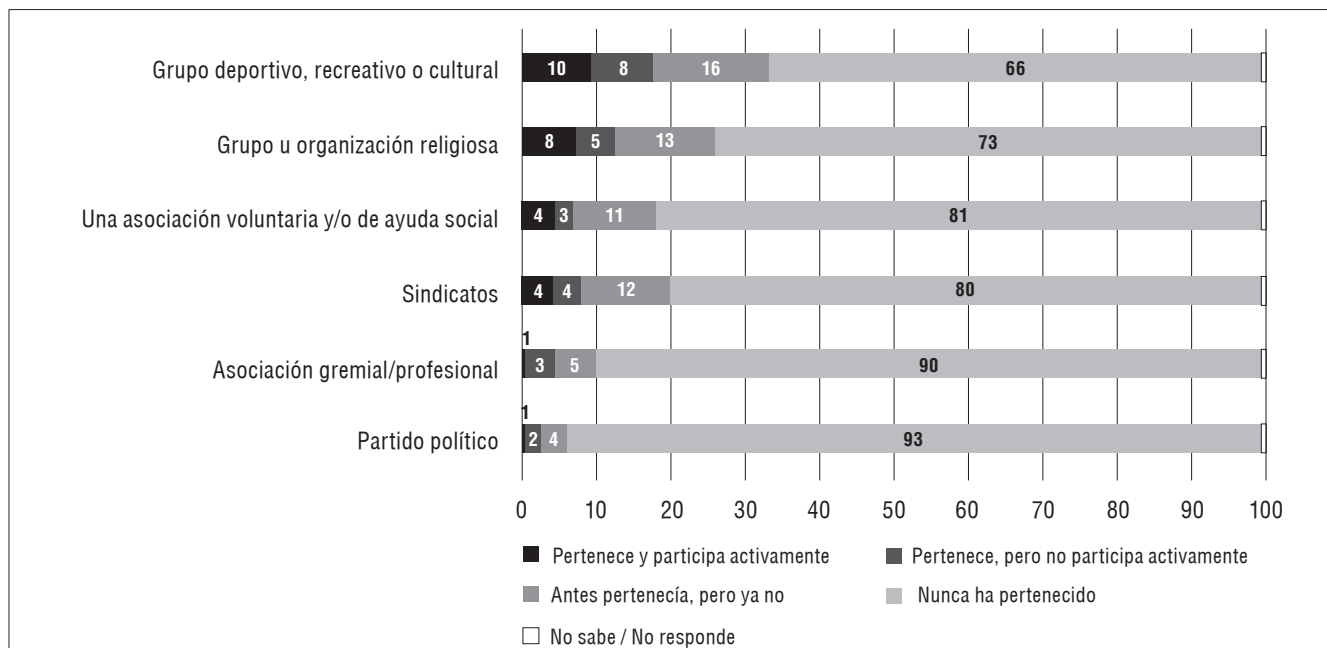
También se debe destacar, como se observa en el Gráfico 3, que la participación en sindicatos crece, si bien a una tasa moderada, a niveles por sobre el 15% con respecto a cinco años atrás (2010), cuando la sindicalización rozaba el 14%.

Cuando la tasa de sindicalización en Chile se compara con la de otros países de la OCDE, nuestro país se ubi-

ca en el promedio de dichas naciones (Gráfico 4). En 2013, por ejemplo, la tasa de sindicalización en Chile llegaba casi al 15%, mostrando un aumento sostenido, apenas por debajo del 17% (promedio de los países pertenecientes a esa organización), los que muestran, dicho sea de paso, un decrecimiento sistemático de la afiliación de sus trabajadores a organizaciones sindicales. Chile, en cambio es uno de los países que, junto a Italia, España y Bélgica, aumentan el nivel de participación de sus trabajadores en organizaciones sindicales.

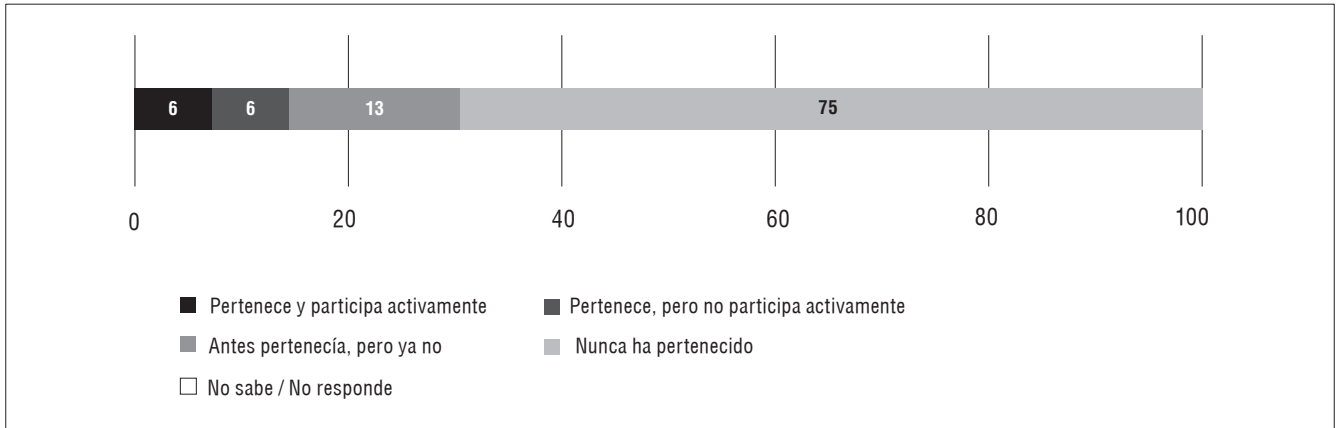
Por otra parte, cuando se hace un análisis de la tasa de sindicalización por tamaño de empresa, se observa que, en las grandes compañías e incluso en las medianas, la tasa de sindicalización aumenta considerablemente. En el 65,3% de las empresas de mayor tamaño existen sindicatos (Encuesta Laboral de la Dirección del Trabajo, Encla 2014) y la tasa de sindicalización alcanza niveles de 26,7%, muy por sobre el promedio nacional de 15,4% (Huneeus et al., 2015). Ello es particularmente relevante si se tiene en cuenta que la gran empresa genera el 85% de las ventas y crea el 43% del empleo dependiente del país (SII, 2016). Es decir, donde el tamaño de la empresa lo permite, la participación de los trabajadores en sindicatos es muy superior, incluso considerando estándares internacionales. En la pequeña y

Gráfico 1 | Pertenencia y participación en grupos o asociaciones (%)



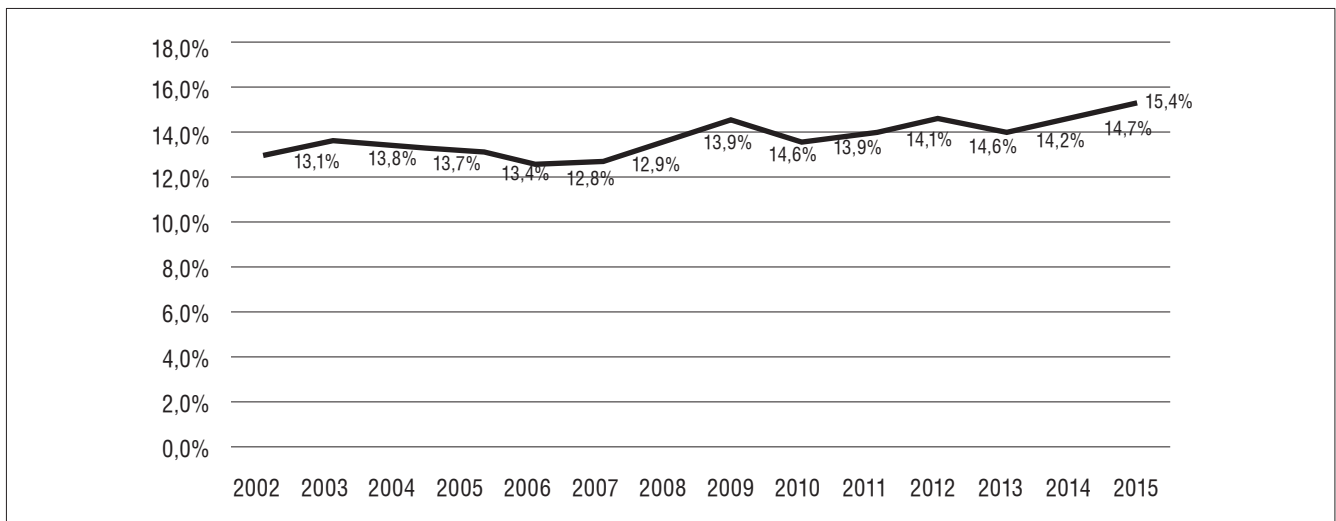
Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - GfK Adimark, 2016.

Gráfico 2 | **Pertenencia a sindicatos entre personas que trabajan (%)**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - GfK Adimark, 2016.

Gráfico 3 | **Tasa de sindicalización en Chile**



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - GfK Adimark, 2016.

microempresa, en cambio, es difícil pensar en la existencia de sindicatos por el bajo número de trabajadores y por los lazos familiares que cruzan la mayor parte del tejido empresarial de las mipymes (Gráfico 5).

### La importancia de los sindicatos como actores de cambio social

Junto con su sólida tasa de afiliación y crecimiento, los sindicatos también son percibidos como organizaciones con un alto poder para generar cambio social. En la Encuesta Bicentenario 2016 la importancia que los chi-

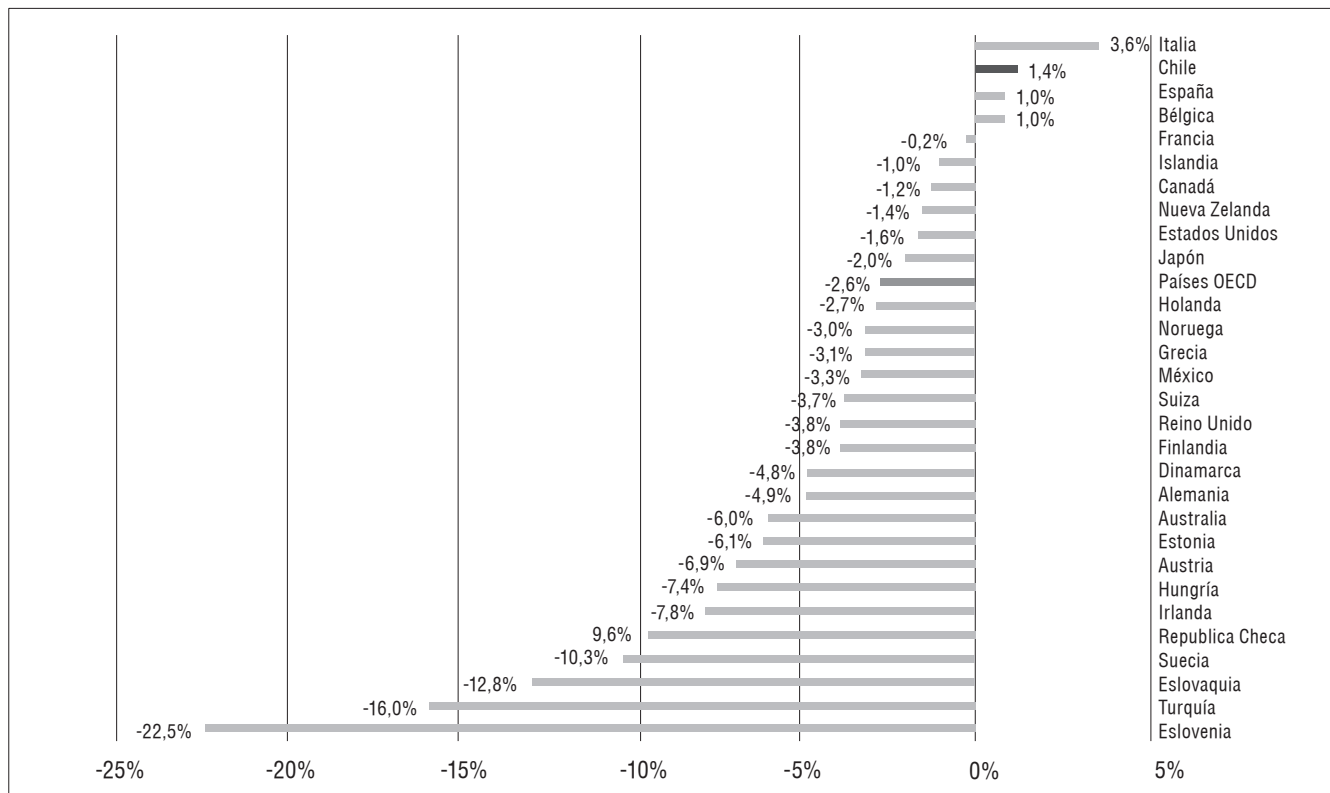
lenos asignan a los sindicatos como instrumentos para mejorar las condiciones de los trabajadores es significativa. Un 62% de los encuestados manifiesta que estas instituciones son importantes o muy importantes para este fin (Gráfico 6).

La Encuesta Bicentenario también muestra que una mayoría de los chilenos considera que la fuerza de los sindicatos se mantendrá o aumentará en el futuro (Gráficos 7, 8, 9).

El valor que los chilenos asignan a los sindicatos no solo se circunscribe a su potencial para lograr mejores con-

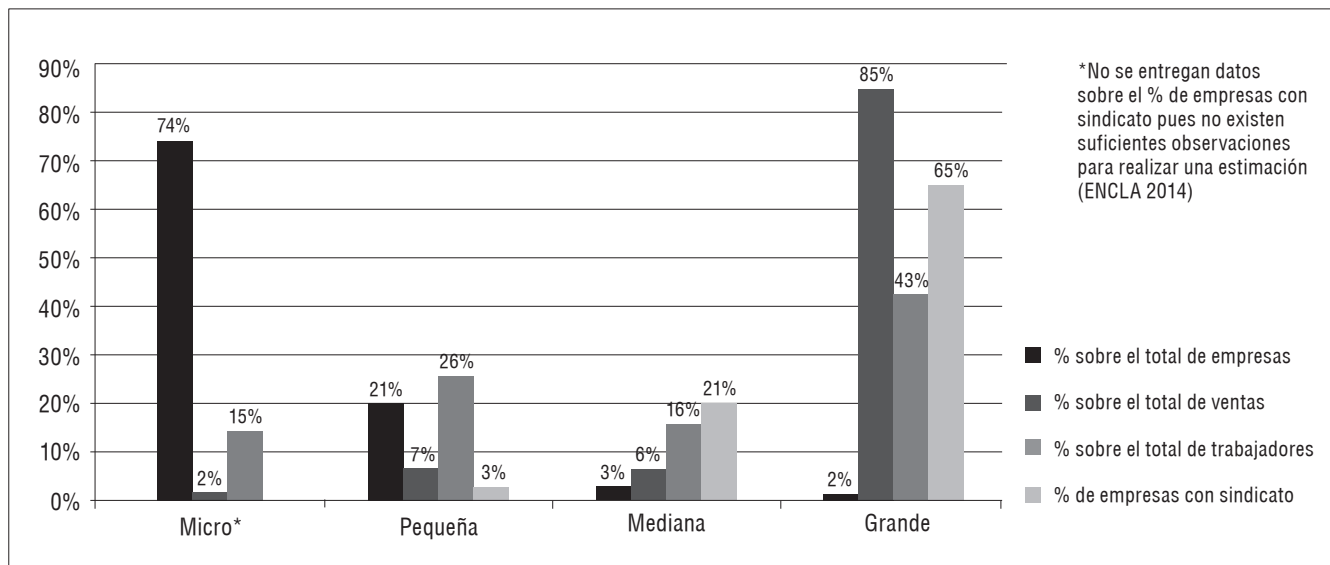


Gráfico 4 | Cambio en Tasas de Sindicalización 2003-2013



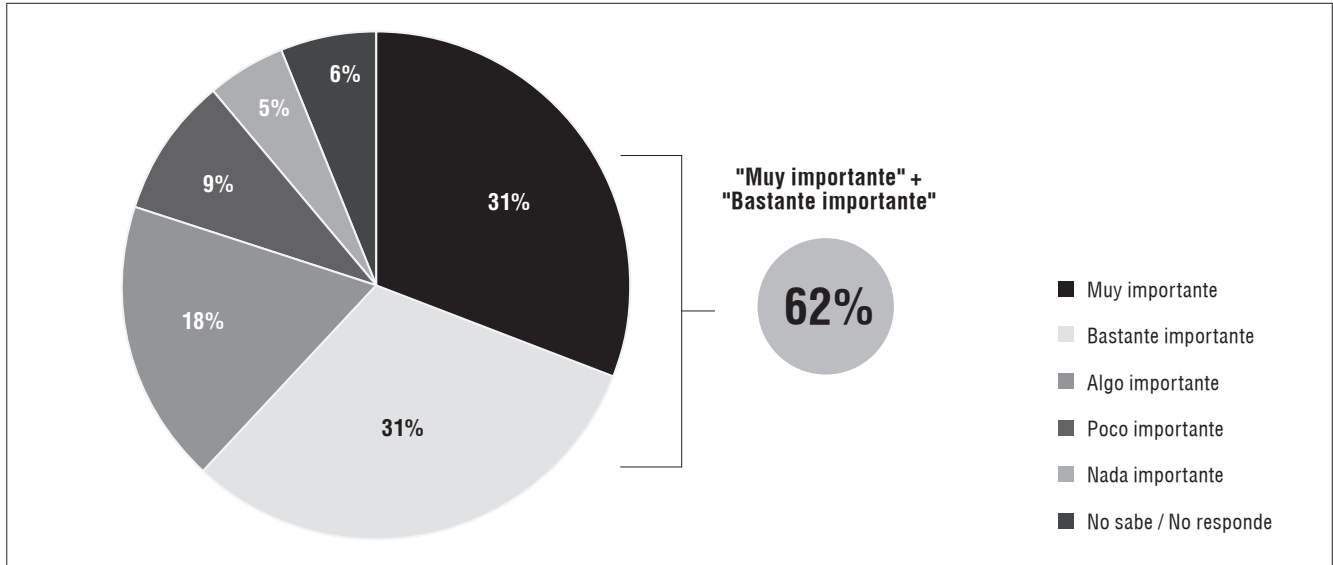
Fuente: Elaboración propia con datos OECD

Gráfico 5 | Las grandes y medianas empresas en el total de las compañías, ventas, trabajadores y sindicatos en Chile



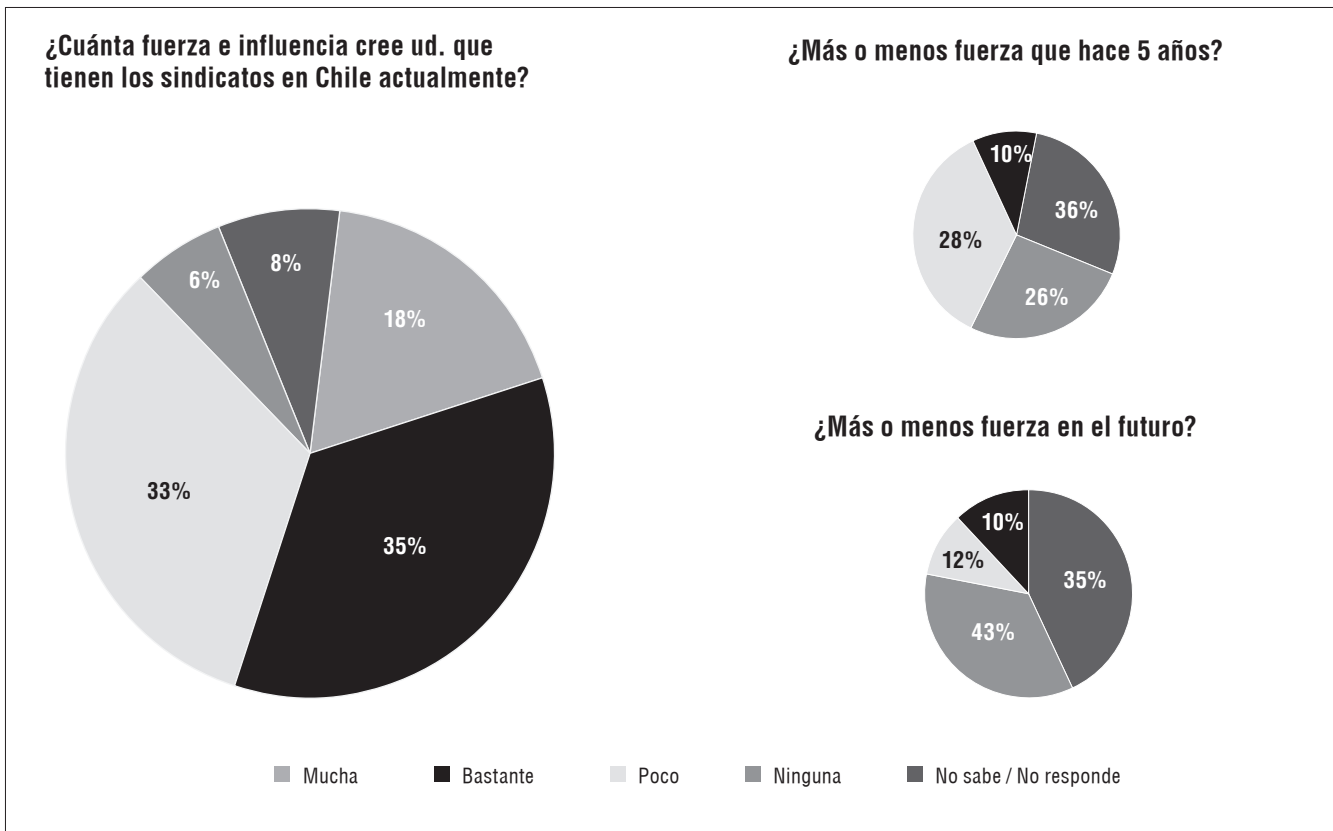
Fuente: SII, información año tributario 2016, ENCLA 2016

Gráfico 6 | Importancia de los sindicatos para mejorar las condiciones de los trabajadores



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - GfK Adimark, 2016

Gráfico 7, 8 y 9 | La fuerza de los sindicatos



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - GfK Adimark, 2016

Gráfico 10 | Capacidad de las organizaciones para construir una democracia más sólida



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - GfK Adimark, 2013

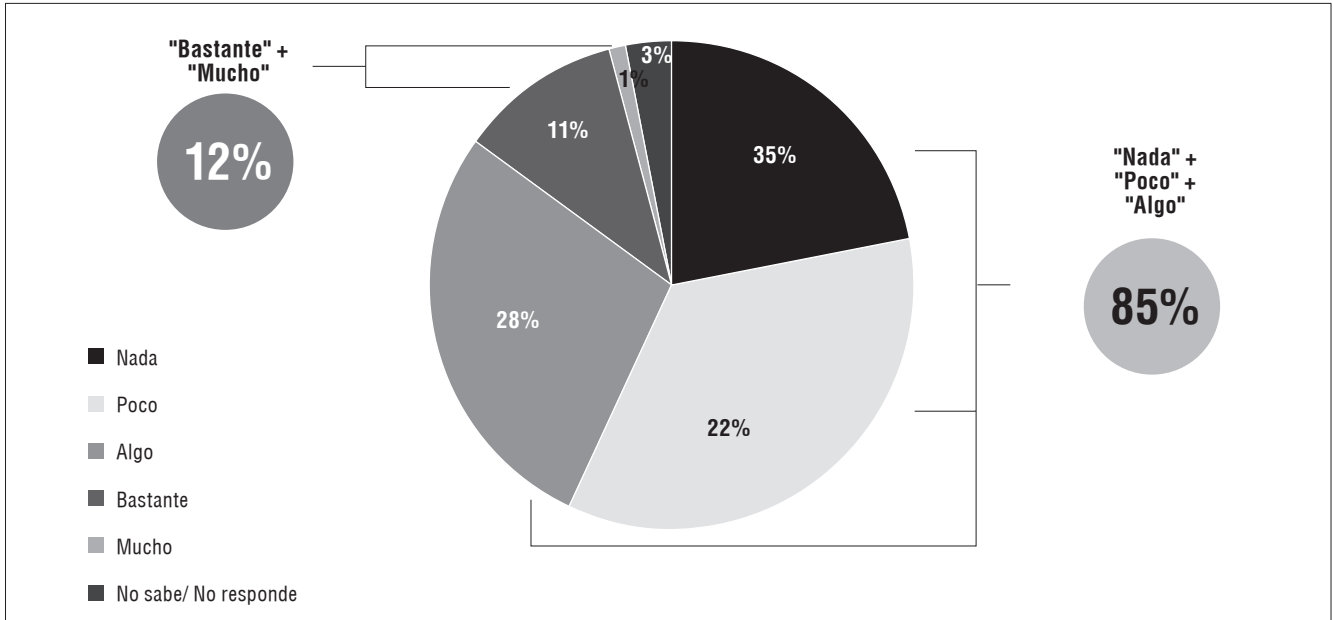
diciones de vida o el bienestar de los trabajadores, sino que son percibidos como la organización más influyente en cuanto a su capacidad para construir una democracia más sólida, tal como lo indica el Gráfico 10.

Por lo tanto, desde distintos ángulos se constata que la población en general y los propios trabajadores atribuyen un rol muy central a las organizaciones sindicales como vehículos para el mayor bienestar de los trabajadores. Sin embargo, la capacidad de influencia respaldada por la adhesión significativa y creciente de sus afiliados, junto al rol que la sociedad les asigna como motor de cambio social es frágil, si ello no va acompañado de la confianza en su gestión. Y es allí donde los sindicatos hoy muestran una debilidad.

### La confianza en los sindicatos

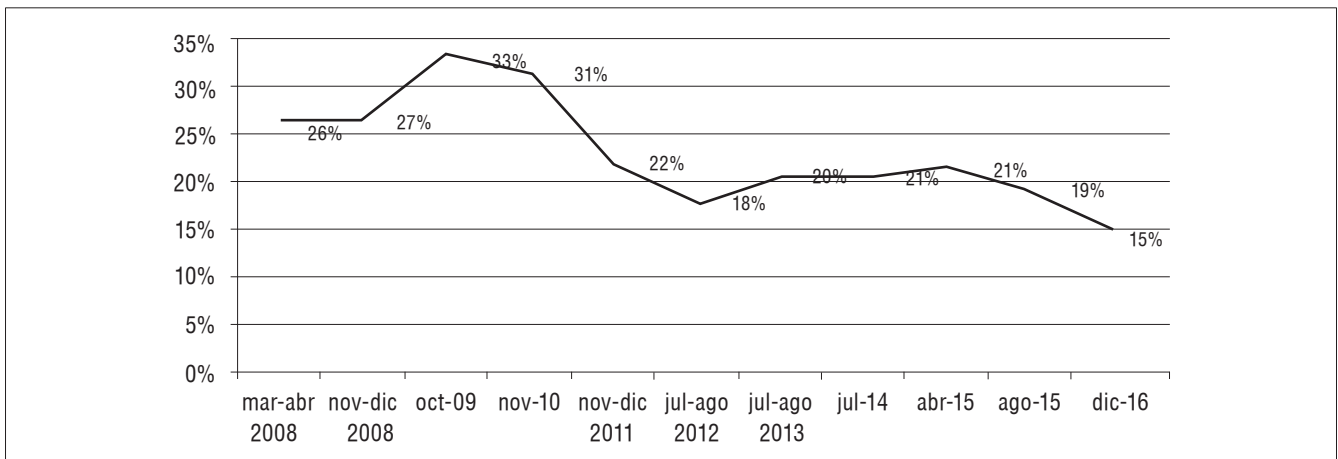
Una creciente desconfianza hacia los sindicatos como la observada en los últimos años puede terminar por mermar la sindicalización y su actual crecimiento, condenando a estas organizaciones a un debilitamiento estructural y permanente. La participación de los trabajadores chilenos no es baja. Tampoco es reducido el rol que los chilenos asignan a los sindicatos como agentes de cambio social, tal como lo señala la Encuesta Bicentenario 2016. Pero, ¿es condición suficiente el nivel cuantitativo de afiliación a los sindicatos para que estos cumplan su rol y logren ser actores relevantes en el mejoramiento de las condiciones de vida de los chilenos de la mano del desarrollo de las empresas de las que forman parte? Definitivamente no. Para ser efectivas y eficaces se requieren instituciones que inspiren confianza entre sus socios y en el resto de la sociedad. Sin confianza institucional las posibilidades de desarrollo decaen (Fukuya-

Gráfico 11 | **Confianza en las instituciones: ¿Cuánto confía en los sindicatos?**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - GfK Adimark, 2016

Gráfico 12 | **Confianza en los sindicatos (mucho confianza + bastante confianza)**



Fuente: elaboración propia con datos encuesta CEP.

ma, 1995). Desgraciadamente la Encuesta Bicentenario 2016, indica un nivel de confianza de solo un 12% en las organizaciones sindicales. La desconfianza o una confianza débil en estas instituciones alcanzan un 85%. (Gráfico 11).

Los niveles de confianza en las organizaciones sindicales han venido disminuyendo en los últimos años. La encuesta CEP muestra una caída desde niveles del 33%

a solo un 15% en su último registro, en diciembre de 2016, cifra muy similar al 12% que identifica la Encuesta Bicentenario 2016 (Gráfico 12).

Los sindicatos, en definitiva, enfrentan una paradoja. Por un lado la afiliación a ellos es creciente, como también lo es la percepción de su importancia como actores para el mejoramiento de las condiciones de los trabajadores. Al mismo tiempo, sin embargo, los trabajadores

manifiestan tasas de desconfianza crecientes en la capacidad de gestión y efectividad de las organizaciones de trabajadores para cumplir el rol de promotores de los intereses de sus afiliados.

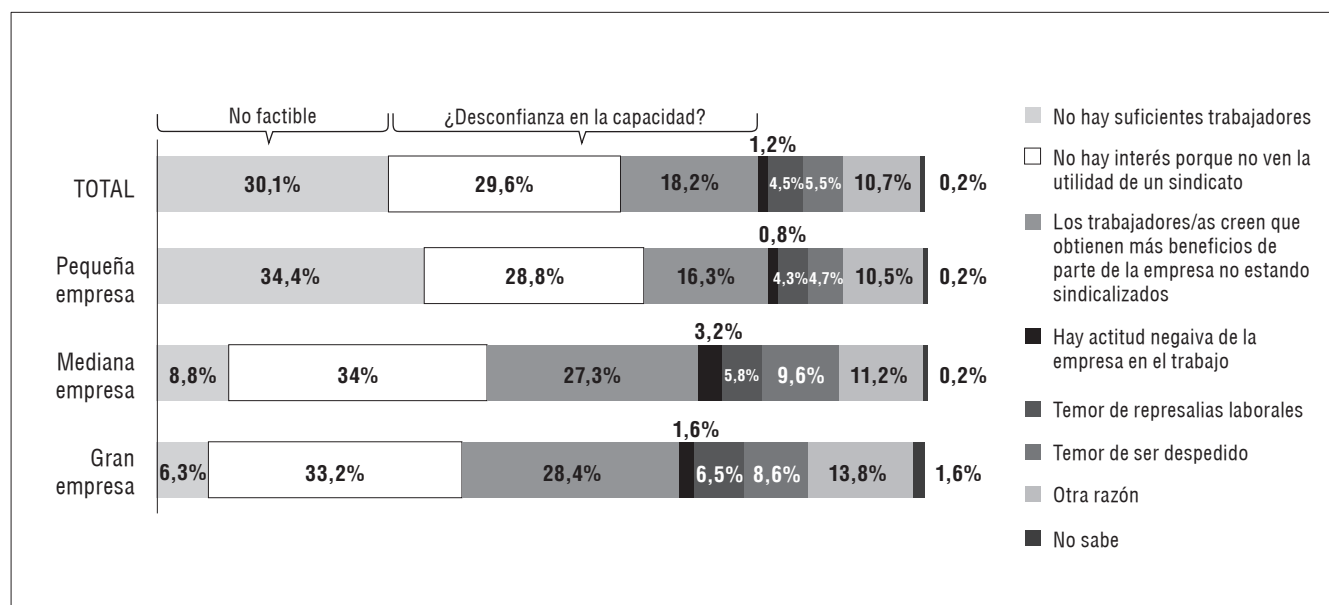
Muchos trabajadores prefieren buscar la mejora en sus condiciones laborales y sociales mediante un esfuerzo individual y no colectivo. Frente a la pregunta respecto a la “principal razón por la que no se ha formado un sindicato en su empresa”, cerca de un tercio de los trabajadores encuestados responde que “no hay interés porque no ven la utilidad del sindicato”. A su vez, el 18% señala que “los trabajadores creen que obtienen más beneficios de parte de la empresa no estando sindicalizados” (Encla, 2014). Estas respuestas estarían indicando un cierto déficit de gestión al interior de las organizaciones sindicales, lo que no las hace ser percibidas como actores confiables para canalizar adecuadamente las demandas de sus bases y erigirse como el instrumento más apropiado para mejorar las condiciones de sus representados (Gráfico 13).

Estudios en diversos países muestran que la influencia de los sindicatos y su capacidad de representar los intereses de los trabajadores ha disminuido producto de varios factores, entre los que se cuentan la transformación de las empresas y el mercado de trabajo, los cambios en

las políticas sociales y de bienestar y los cambios en los propios trabajadores. Otras investigaciones concluyen que la creciente desconfianza en las organizaciones de trabajadores se origina en sus malas prácticas internas y en la forma en que las dirigencias se relacionan con sus bases (Gall y Fiorito, 2014; Hyman, 2007). Las respuestas obtenidas tanto en la encuesta Encla 2014 como Bicentenario 2016 están reflejando una desconfianza basada en la percepción de una cierta incompetencia para representar adecuadamente los intereses de los trabajadores. Es posible también argumentar que dicha desconfianza estaría además basada en una percepción de cierta falta de empatía de las dirigencias para interpretar de manera certera las aspiraciones de sus bases, particularmente las de las nuevas generaciones de trabajadores. Finalmente, no debe descartarse que dicha desconfianza pueda estar arraigada en una percepción de que las dirigencias sindicales son inconsistentes entre su discurso de defensa de los trabajadores y sus prácticas concretas en las que pueden estar presentes agendas personales o directamente faltas a la ética sindical (Kim y Kim, 2012; Mayer y Davis, 1999).

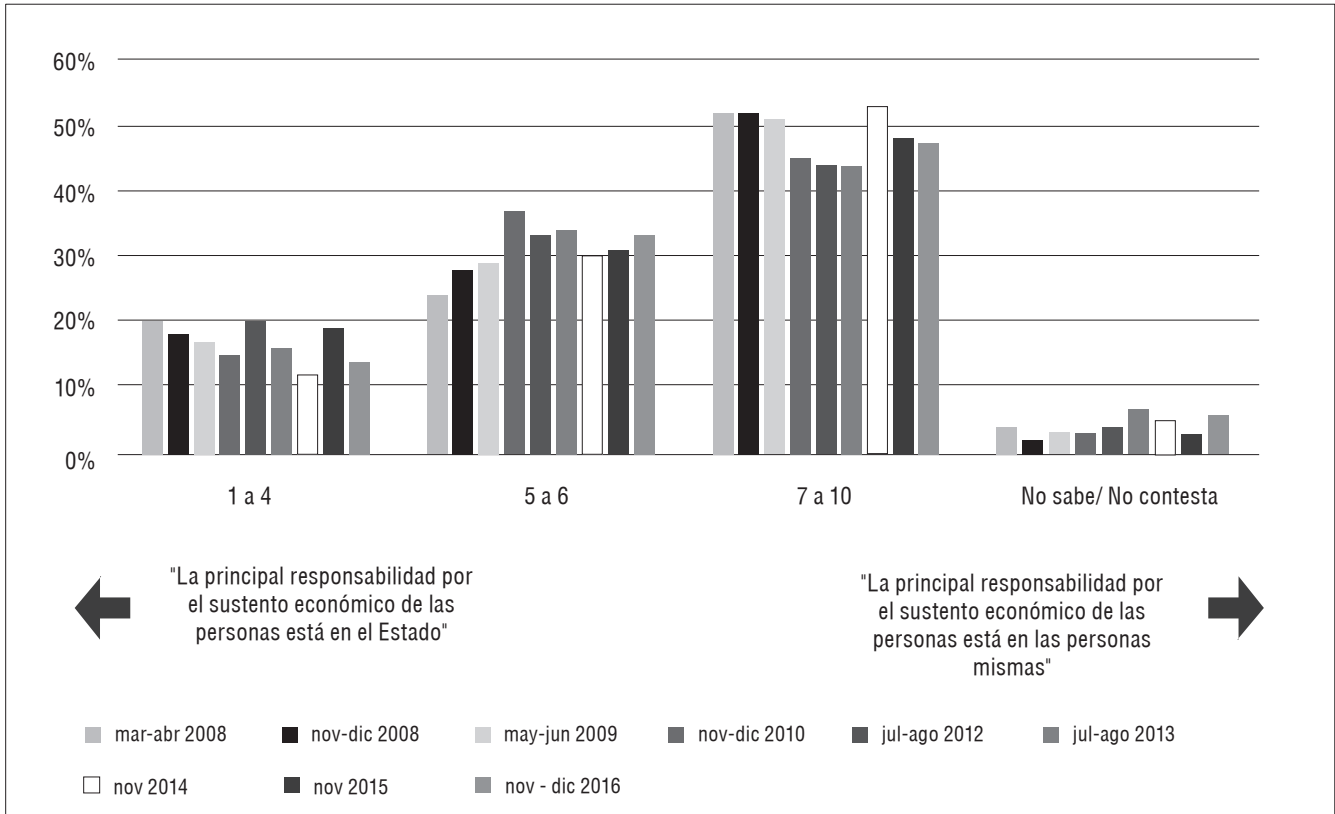
Es importante mencionar que la desconfianza no es solo hacia los sindicatos. Las sociedades enfrentan hoy un creciente proceso de individualización, en el cual las personas confían menos en el Estado y en las organi-

**Gráfico 13 | Distribución de empresas sin sindicato por tamaño, según principal razón por la que no se ha formado sindicato**



Fuente: ENCLA 2014.

Gráfico 14 | ¿Dónde se ubicaría ud. en esta escala, en que 1 significa "La principal responsabilidad por el sustento económico de las personas está en el Estado" y 10 significa "La principal responsabilidad por el sustento económico de las personas está en las personas"



Fuente: elaboración propia a partir de Encuesta CEP.

zaciones intermedias por su incapacidad para procesar las múltiples y crecientes demandas sociales. En cambio, confían en su propio esfuerzo y capacidades individuales para su búsqueda de mejores condiciones de vida. Los individuos se perciben a sí mismos como el motor de su propio futuro y por tanto toman distancia de las organizaciones intermedias y del propio Estado como palancas para su desarrollo personal. Ello se observa con claridad en el Gráfico 14.

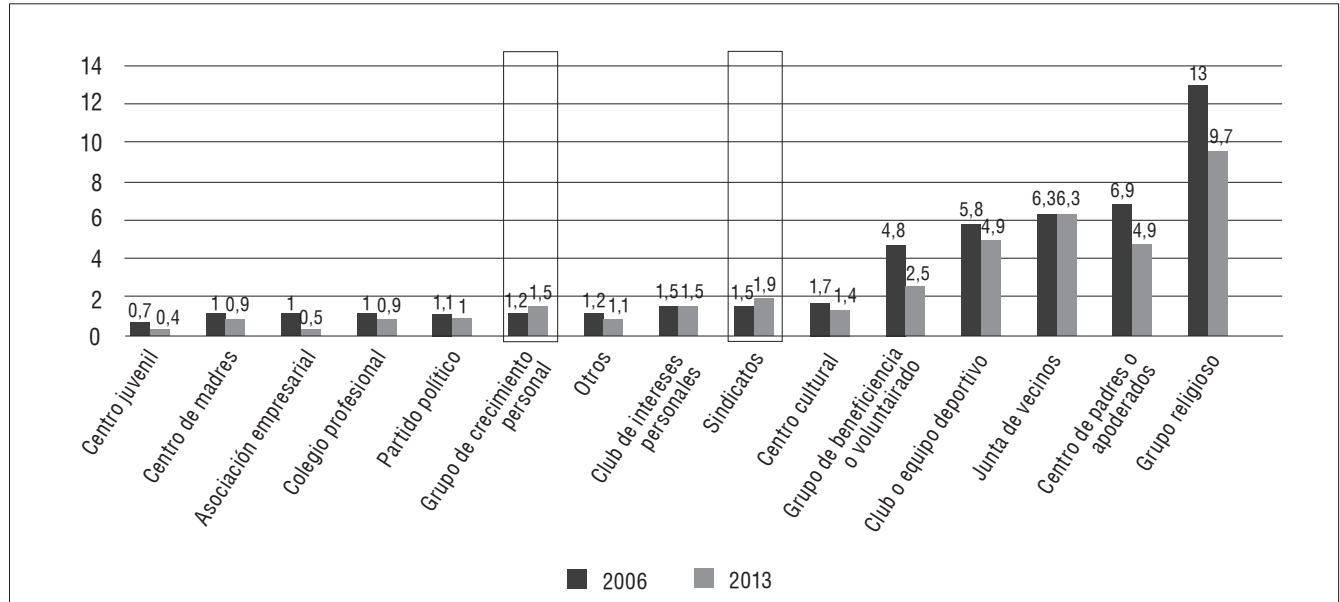
La participación social se define como la interacción de unos individuos con otros en situaciones y procesos más o menos estructurados, y que desarrollan una actividad con fines significativos dentro del sistema social, permitiendo conectar los ámbitos individuales con los colectivos al interior de una comunidad (Francés, 2008). Ella muestra signos de fatiga. Ha decaído en todo tipo de organizaciones y en todo el mundo (Encuesta Mundial de Valores, 2016), como también en Chile (Herrmann y

van Klaveren, 2016). Las respuestas obtenidas podrían tener su origen en el creciente grado de individualismo que cruza nuestra sociedad y en la desconfianza en el rol de la acción colectiva, a través de organizaciones como los sindicatos, para lograr los fines deseados.

A pesar de esta tendencia hacia los proyectos individuales, los sindicatos aparentemente resisten este movimiento hacia la desafiliación. De hecho, son en nuestro país, junto a los grupos de crecimiento personal, las únicas instituciones que incrementan su adhesión, tal como lo indica el Gráfico 15.

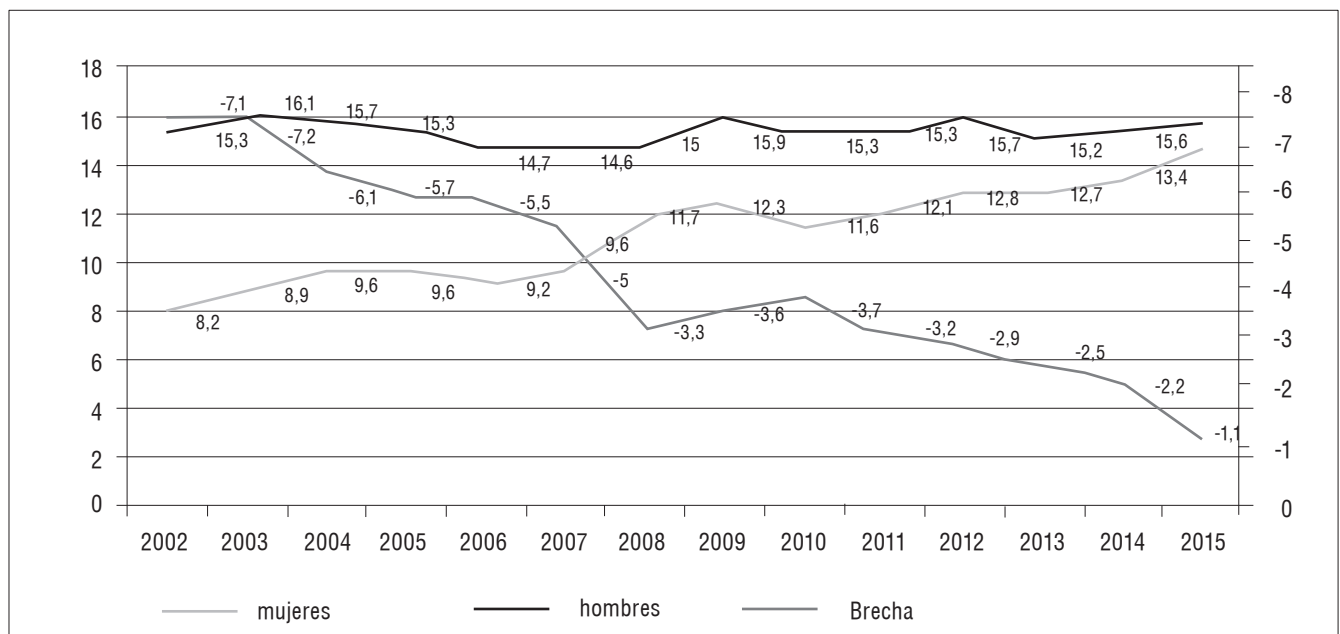
¿Qué puede explicar que organizaciones en las que la ciudadanía desconfía de manera creciente, crezcan en adhesión? Mientras se incrementa la desafiliación que las personas muestran hacia todo tipo de organizaciones, la tasa de afiliación a sindicatos va en aumento y muestra niveles similares a los de las economías desarrolladas.

Gráfico 15 | Actualmente ud. es miembro o pertenece a (%)



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta Bicentenario 2006 y 2013.

Gráfico 16 | Tasa de sindicalización mujeres, hombres y brecha en Chile



Fuente: elaboración propia en base a estadísticas de la Dirección del Trabajo.

Es posible que la mayor sindicalización esté dada por el incremento de la incorporación de mujeres al mercado laboral y su posterior afiliación a sindicatos (Gráfico 16).

Mientras la tasa de sindicalización de hombres se mantiene constante, la de mujeres aumenta. Este fenómeno es reflejo de una tendencia mundial. En diversos países europeos la afiliación femenina de hecho ha permitido la ralentización del decrecimiento de la afiliación sindical total (Kirton, 2005; European Trade Union Institute (ETUI) and European Trade Union Confederation (ETUC), 2014), que de otra forma hubiera caído a niveles aún mayores.

La tasa de sindicalización de los trabajadores chilenos y su crecimiento en los últimos años es un fenómeno muy inusual, contrario a todas las tendencias nacionales e internacionales de participación social. La hipótesis del progreso personal basado en el esfuerzo propio y un proyecto más individualista, junto a los crecientes grados de desconfianza en todo tipo de organizaciones han jugado en contra del fortalecimiento de los sindicatos. Sin embargo, a pesar estas tendencias inhibitorias, la sindicalización en Chile alcanza niveles de países desarrollados y va al alza. En este estudio se plantea que el factor que ha contribuido de manera determinante a este fenómeno ha sido el crecimiento de la fuerza laboral y con especial énfasis la irrupción de la mujer en el mercado del trabajo y su tendencia a tener una mayor participación sindical que los hombres. Esta tendencia se explica por el mayor interés de las mujeres de buscar apoyo mutuo (en comparación con los hombres), como también por las experiencias concretas de dificultad que experimentan en los lugares de trabajo en los que se insertan (Kirton, 2005), las que estimularían esta decisión.

Son entonces las condiciones adversas en el hábitat laboral junto a su mayor propensión a lo colectivo lo que explica la mayor tasa de sindicalización femenina, la que finalmente logra contrarrestar el distanciamiento de los trabajadores con respecto a los sindicatos, por los bajos niveles de confianza que estas organizaciones inspiran. Una tarea pendiente por tanto para los sindicatos es revertir su crisis de confianza, abordando las causas de dicho problema, de modo de ser organizaciones sustentables y relevantes en la promoción de los derechos laborales de sus socios en el tiempo.

## Cerrando la brecha de confianza sindical

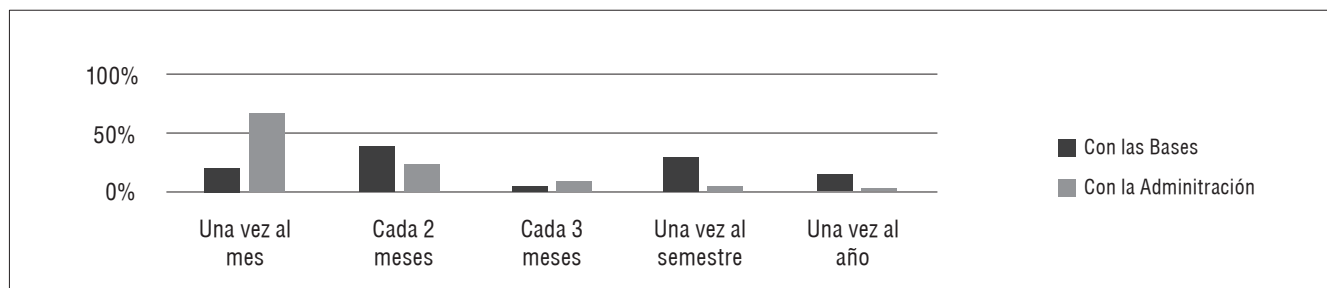
La confianza y legitimidad de los sindicatos está basada en dos aspectos fundamentales de su comportamiento. En primer lugar, los sindicatos logran un mayor nivel de confianza cuando adquieren una legitimidad práctica. Esta se refiere a la efectividad que tienen las organizaciones sindicales en defender los intereses de los trabajadores y mejorar sus condiciones de vida (Chaison y Bigelow, 2002). Sin embargo, considerando que el accionar de los sindicatos está sujeto a múltiples imponderables y dificultades, en muchos casos reconocidas por las bases, las organizaciones sindicales generan la confianza de sus socios en base a una legitimidad moral (Baugher, 2007). Ella consiste en la percepción que tienen los trabajadores de que el sindicato “hace lo correcto”. Su apoyo no es simplemente porque el sindicato le genera beneficios sino porque sus prácticas son transparentes, otorga participación a sus miembros, permite incrementar la autoestima y el empoderamiento de sus socios y en definitiva genera un sentido de pertenencia (Chaison y Bigelow, 2002). Gall y Fiorito (2016) coinciden en que esta segunda dimensión moral para la generación de confianza en los sindicatos es muy relevante y destacan cuatro elementos claves para conseguir esa mayor credibilidad: democracia interna; uso eficiente de los recursos; foco en materias laborales (aunque la acción sindical pueda derivar a temas sociales y comunitarios, estos deben ser complementarios) y participación de las bases.

En relación al primer determinante de la confianza en los sindicatos, en Chile se observa que el salario promedio en empresas con sindicatos es mayor en 33%, que en aquellas donde estos no existen (Huneus et al., 2015). Es evidente la capacidad negociadora de mejores condiciones laborales que tienen las organizaciones sindicales, por sobre la facultad de obtener dichos beneficios mediante la negociación y el contrato individual de trabajo. Otro estudio (Landerretche, Lillo y Puentes, 2013) muestra que los sindicatos tienen un impacto importante en el aumento de las remuneraciones, especialmente de aquellos con más bajos niveles salariales en las organizaciones.

Es en la segunda dimensión que conforma la confianza en los sindicatos en donde estas organizaciones muestran mayor debilidad. Sus prácticas, transparencia y capacidad para lograr un sentido de pertenencia entre sus

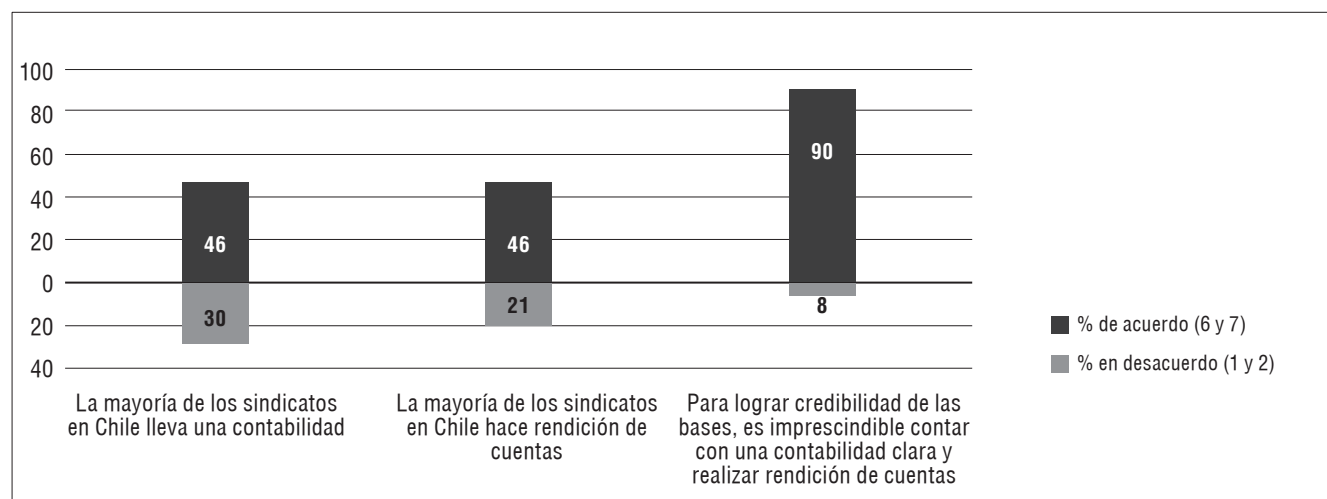


Gráfico 17 | ¿Cada cuánto tiempo el sindicato se reúne con las bases y la administración de la empresa? Al menos...



Fuente: Índice de Relaciones Laborales (IRL), 2016.

Gráfico 18 | Percepción sobre la importancia de la contabilidad y rendición de cuentas en la confianza



Fuente: índice de Relaciones Laborales, 2016

bases, son limitadas. Comenzando por la frecuencia con que la dirigencia sindical se reúne con las bases. Con datos de 200 dirigentes sindicales, en el siguiente gráfico se observa que los líderes de los trabajadores tienden a reunirse mucho más con la administración que con sus bases. Ello genera una distancia y desconexión con sus afiliados, lo que en definitiva promueve la desconfianza, al verse los trabajadores desplazados como objetos de atención por sus propios representantes con respecto a los ejecutivos de la empresa (Gráfico 17).

Por otra parte, en relación a sus prácticas de gestión, los dirigentes encuestados reconocen y validan la necesidad de llevar una contabilidad y rendir cuentas, aunque hay una distancia clara entre lo que perciben que es necesario y las prácticas que observan en sus propios sindicatos y en otros. En el Gráfico 18, también generado

a partir de las opiniones de 200 dirigentes sindicales, se observa que mientras un 90% de ellos (respuestas 6 y 7 en una escala de 1 a 7) entiende que para lograr la confianza de sus bases es necesario contar con una contabilidad y rendición de cuentas transparente, su percepción es que menos de la mitad de las organizaciones sindicales efectivamente lleva sus cuentas formalmente y hace una rendición de las mismas a sus bases. De hecho un 30% (respuestas 1 y 2) indica que los sindicatos no llevan contabilidad formal.

La credibilidad de un sindicato está intrínsecamente vinculada a sus prácticas. Tener cercanía con las bases, vínculos transparentes con los empleadores, contabilidad y rendición de cuentas, son, entre varios otros, algunos de los ámbitos en los que un sindicato va construyendo su reputación (Bronfenbrenner y Juravich, 1995).

Estas buenas prácticas son un requisito para contar con la confianza de sus bases y ser un actor robusto para el necesario mejoramiento de las condiciones de sus afiliados. En este sentido, los sindicatos tienen la tarea pendiente de incrementar la confianza y legitimidad de los trabajadores, que es esencial para mantener su crecimiento y lograr la influencia que la ciudadanía les atribuye a la hora de mejorar las condiciones de vida de los chilenos, como lo destaca la Encuesta Bicentenario 2016.

Paralelamente al desarrollo de esa confianza, la capacidad de los sindicatos y de las administraciones de las empresas para conseguir mayores niveles de productividad combinada con un mejoramiento sostenido de las condiciones de los trabajadores, depende de los contenidos y las formas de relacionamiento concretas que adopten los vínculos entre ambas partes.

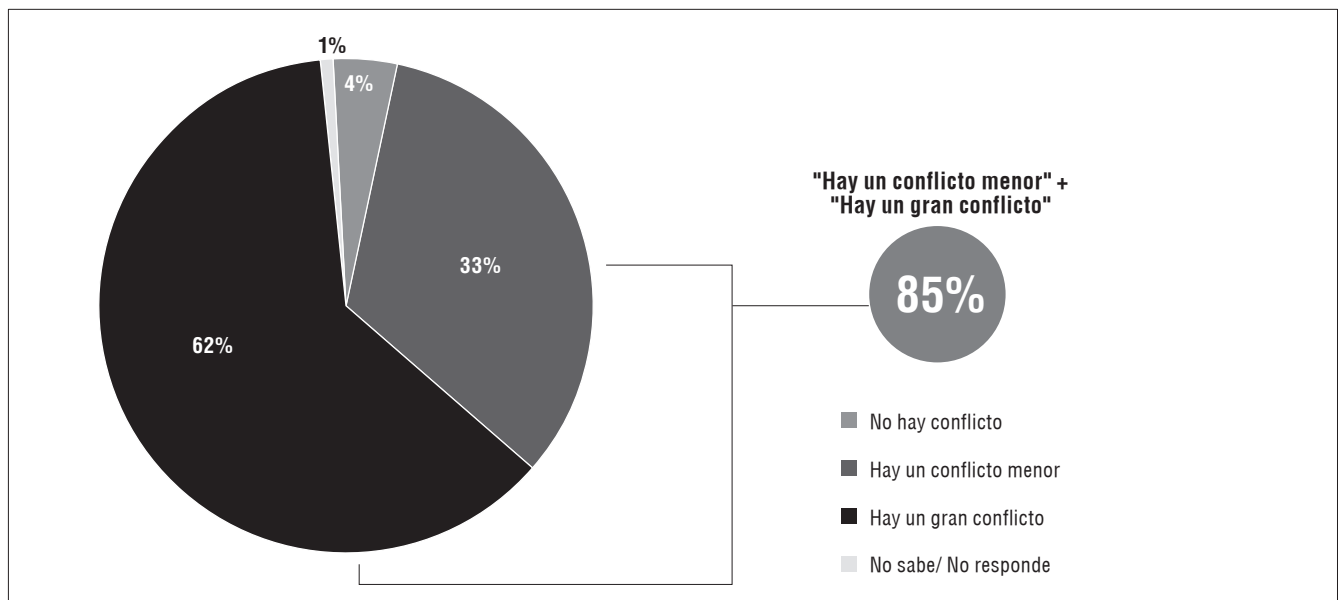
### Sindicatos y relaciones laborales

Para lograr vínculos que aporten a la productividad de las empresas a partir de un entorno de trabajo colaborativo entre la administración y sus trabajadores y, al mismo tiempo, obtener mejoramientos sustantivos en las condiciones de vida de las personas, se requiere la

construcción de relaciones laborales productivas y colaborativas (Addison y Hirsch, 1989). Esta es una tarea tanto de los ejecutivos como de los dirigentes sindicales. La capacidad y voluntad de uno de los actores no es suficiente para lograr instalar agendas amplias en términos de sus contenidos y una relación que busque la colaboración.

El primer aspecto que define la calidad de las relaciones entre ejecutivos y dirigentes sindicales es la amplitud y contenido de los temas que ambos discuten, negocian y resuelven. Hyman (1997) establece que los temas de interés de una organización sindical y, consecuentemente, la agenda con la cual se relaciona el sindicato con la administración, puede ser estrecha y vinculada a aspectos más bien higiénicos e inmediatos, como condiciones de la infraestructura, incrementos de remuneraciones, mejora en beneficios o negociación de bonos. Alternativamente, los ámbitos de relacionamiento y negociación que plantea el sindicato y la agenda resultante con la administración de la empresa pueden ser amplios en su contenido. En este caso se incorporan aspectos centrales para la sustentabilidad de la empresa como son la salud y la seguridad en el trabajo, estrategias de competitividad, productividad, adaptabilidad, calidad de servicio y varias otras iniciativas que permiten la generación de valor sostenido por parte de la empresa y en las que

Gráfico 19 | Percepción de conflicto entre trabajadores y empresarios



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - GfK Adimark, 2016.

los sindicatos perciben que tienen un rol decisivo que aportar. Por cierto, esas estrategias de generación de valor también llevan aparejadas demandas para la incorporación de fórmulas de distribución de dicho valor en las que sindicatos y trabajadores han aportado, entre las que aparecen el reparto de bonos, la distribución de utilidades, esquemas de participación en la propiedad de la empresa para todos los trabajadores y mejoramiento de las pensiones.

Hyman (1997, p. 517) también analiza las formas de relacionamiento entre el sindicato y la empresa. Discute si acaso sus vínculos con la contraparte —el empleador— deben ser de colaboración o conflicto. Diferentes tipos de sindicatos —al igual que sus contrapartes gerenciales— adoptan diversas estrategias para vincularse con la administración. Existe un tipo de sindicalismo que utiliza el conflicto como herramienta habitual de vinculación con su contraparte al interior de la empresa, mientras que otro apela mayormente a la colaboración. En el primer caso se habla de un sindicalismo que plantea la confrontación y la lucha por el poder como herramienta de relacionamiento con la administración de la empresa, de modo de proteger lo que se consideran intereses contrapuestos de los trabajadores en relación a los objetivos de la administración. Esta actitud está claramente en las antípodas de una estrategia cooperativa, la que persigue los acuerdos —no exentos de discusión— con la administración, para lograr ganancias mutuas (Lee, 2005).

Respecto a esta última dimensión relacional entre empleadores y sindicatos, la Encuesta Bicentenario 2016 señala que las personas perciben una relación conflictiva entre trabajadores y empresarios (Gráfico 19).

Como veremos en las líneas que siguen, sin embargo, cuando se analizan las opiniones y vínculos concretos entre la administración y las organizaciones sindicales de un conjunto amplio de empresas chilenas, se detecta que esa impresión general instalada en la opinión pública, muchas veces por la sobreexposición de algunas huelgas con alto nivel de conflicto, distorsiona la realidad laboral.

Aun cuando la percepción pública pueda indicar que la conflictividad laboral es alta en nuestro país, la evidencia empírica, en cambio, muestra lo contrario. Las relaciones entre sindicatos y administraciones son más bien de colaboración y no de conflicto. Este último, sin embargo, ha tendido a aumentar en los últimos años, prin-

cialmente en el sector público, con huelgas que tienen visibilidad e impacto en la opinión pública (es uno de los factores que pueden estar incidiendo en la opinión de la ciudadanía respecto de los sindicatos en general). Existe un alza sostenida de huelgas desde 2007 (Observatorio de Huelgas Laborales, 2016). El año 2015 hubo 382 huelgas (legales y extralegales), y entre 2010 y 2014 hubo 306 en promedio por año. Ha aumentado también el número de trabajadores comprometidos en las paralizaciones. Entre 1990 y 2006, el promedio anual fue de 252.000 trabajadores participantes en algún tipo de huelga y entre 2007 y 2015 hubo 1.071.000. Considerando solo al sector privado, las huelgas de 2015 fueron 201; 160 de ellas fueron paralizaciones legales y 41 fueron extralegales (las que han ido en aumento). Las huelgas legales movilizaron en promedio a 146 trabajadores, mientras que las extralegales congregaron en promedio a 1.402. Esta tendencia a un incremento en la conflictividad, se evidencia también en estudios en diversos países a través del mundo. En ellos, las relaciones laborales entre empleadores y sindicatos han adquirido un creciente nivel de complejidad y también de conflictividad que van en aumento.

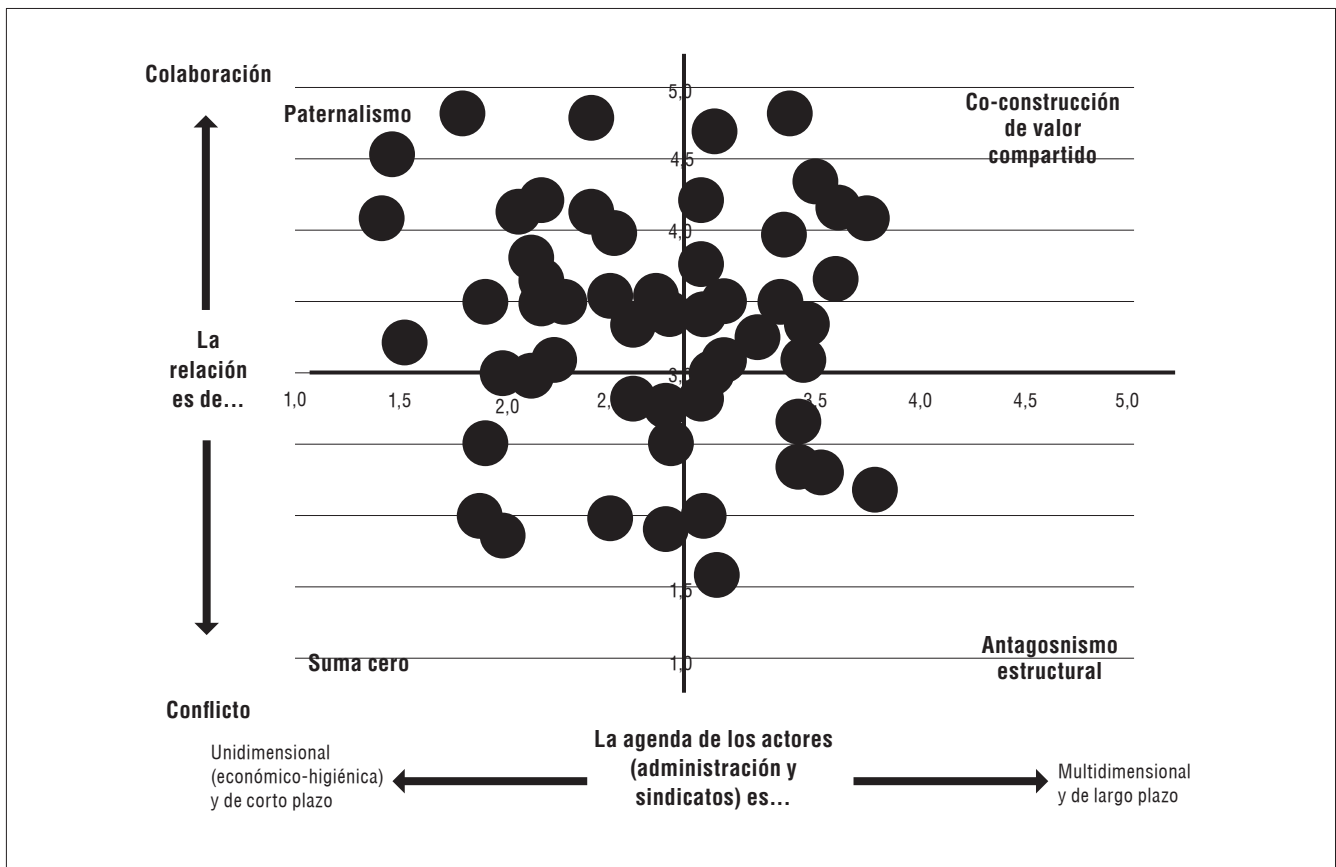
Las dos variables que definen, por tanto, la calidad de la relación entre empleadores y sindicatos mencionada más arriba, la agenda y la forma de relacionamiento, dan origen a cuatro tipos de relaciones laborales (Portales y Bagnara, 2017): (1) de un antagonismo estructural, en que tanto la administración como los sindicatos tienen agendas amplias pero que no coinciden, y sus vínculos están caracterizados por el conflicto; (2) de paternalismo, en el cual los sindicatos con un carácter más bien social tienen una relación de cierta dependencia de la administración, ya que la ven como un estamento superior y prefieren evitar el conflicto, lo cual facilita la paz laboral pero no necesariamente permite avanzar en una agenda de modernización de la compañía; (3) de suma cero, en que administración y sindicatos luchan por un botín económico de corto plazo y lo que gana uno lo pierde la otra parte y finalmente, (4) de co-construcción de valor compartido, en la que los actores logran, mediante la colaboración, desarrollar una agenda conjunta de competitividad para la empresa y de desarrollo integral para los trabajadores. Evidentemente esta última estrategia es la más deseable para el logro del doble objetivo de un desarrollo del negocio sustentable a la par de un mejoramiento integral de las condiciones de vida del personal.

Un análisis a 80 compañías de gran tamaño y de todos los sectores de la economía de nuestro país, y a los más de 210 sindicatos asociados a ellas, arroja un mapa de las relaciones laborales entre sindicatos y administración que tiende a privilegiar agendas acotadas y de corto plazo que se centran más bien en las negociaciones, sin que predominen relaciones robustas de más largo plazo entre ambos actores. Los temas de dicha agenda giran alrededor del incremento en salarios, condiciones básicas de trabajo, algunos beneficios básicos como becas y aguinaldos y, en el caso de las negociaciones colectivas, en el monto del bono de término de conflicto. Por otra parte, las relaciones laborales existentes en la empresa chilena son en su mayoría de colaboración y no de conflicto, como muchas veces suele argumentarse equivocadamente. Son los vínculos de paternalismo entre empleador y sindicatos los más habituales en las empresas chilenas. Varias compañías han ido desplazando

sus relaciones hacia una lógica de la construcción conjunta de valor, una suerte de ganar-ganar, en la que tanto las empresas como sus trabajadores logran mejoramientos significativos en sus condiciones. En seguida, se observa que las empresas que muestran relaciones de conflicto son un porcentaje minoritario. De ellas, la presencia de sindicatos políticos con agendas estructurales antagonicas y administraciones que también entienden las relaciones laborales como una lucha de poder, son minoritarias. Algo más relevantes son las relaciones de suma cero, en las que los actores se encuentran casi exclusivamente con ocasión de las negociaciones colectivas, con la idea, por un lado, de mejorar sus condiciones económicas de corto plazo y, por el otro, de contener costos laborales (Gráfico 20).

Esta realidad plantea desafíos para el sindicato y fundamentalmente para la administración. La evidencia indica inequívocamente que los sindicatos reducen la

Gráfico 20 | Mapa de relaciones laborales entre sindicatos y administración



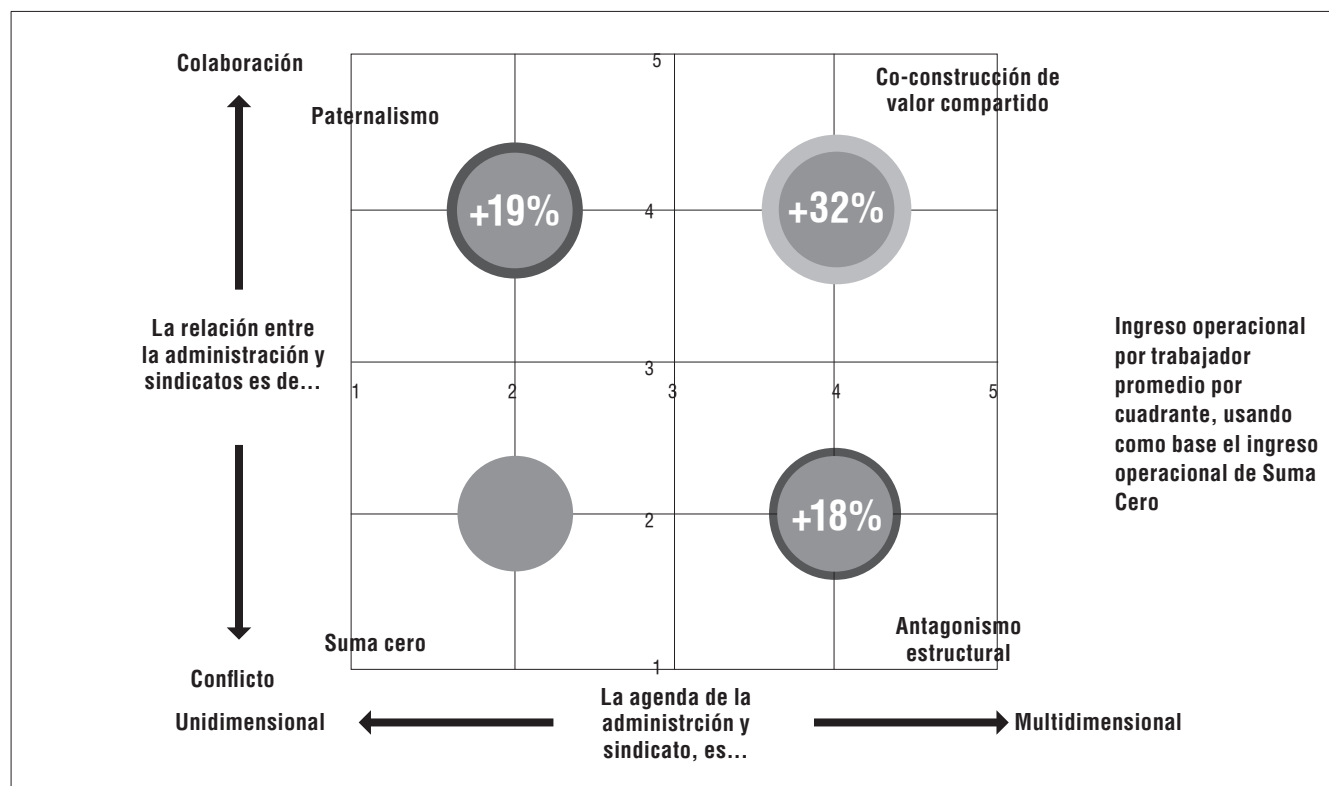
Fuente: Índice de Relaciones Laborales (IRL), 2016 (80 empresas en Chile).

desigualdad al interior de la empresa, particularmente vía incremento de compensaciones. ¿Es esto sustentable? ¿Qué pasa con la productividad? ¿Es posible lograr productividad y menor desigualdad en simultáneo? La mejor manera de enfrentar estos desafíos es con relaciones laborales con agendas amplias y colaborativas, que la administración debe propiciar. Eso implica cambiar un conjunto de paradigmas que han acompañado la manera de administrar las relaciones laborales en nuestro país. Uno de ellos es la creencia de que los sindicatos son entidades con intereses y necesidades completamente contrapuestas a las de la empresa y que por tanto hay una barrera infranqueable, basada en el desconocimiento y en un conjunto de mitos y descalificaciones. El segundo paradigma es que los sindicatos solo pueden y deben vincularse con la administración de la empresa a partir de temas relacionados con el bienestar de los trabajadores, por tanto, acotados y de carácter asistencialista. Los sindicatos pueden y deben jugar un rol en una gran cantidad de temas que repercuten en el desarrollo de la empresa y de las personas: proyectos de

innovación, seguridad laboral, capacitación, previsión y productividad, entre otros.

La evidencia recogida en el mundo y en Chile muestra que cuando las empresas tienen relaciones laborales colaborativas y amplias obtienen mejores resultados económicos. Belman (1992) muestra que los sindicatos incrementan la productividad en un 19-24% al estudiar la industria manufacturera en varios estados. Deery e Iverson (2005) encontraron evidencia contundente del impacto de las relaciones laborales de colaboración en la productividad analizando datos de 305 sucursales de un banco multinacional australiano. Morikawa (2010) encontró que la presencia de los sindicatos tiene efectos (estadísticamente y económicamente) significativos en la productividad. La productividad laboral y la PTF (productividad total de los factores) en las empresas con sindicatos estudiadas fueron respectivamente un 20% y un 14% mayor que en las compañías sin sindicatos de la muestra. Y más directamente, Pohler y Luchak (2015), a través de un estudio realizado en 5.000 lugares de tra-

Gráfico 21 | Relaciones laborales y resultados económicos



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta a dirigentes y ejecutivos Diplomas UC en Relaciones Laborales 2016 y datos financieros públicos de las compañías.

bajo a lo largo de seis años en Canadá, encontró que en un ambiente donde la administración manifiesta claras señales de cooperación, la densidad sindical está relacionada positivamente con clima laboral, resolución de conflictos y rentabilidad, y negativamente con conflicto y rotación.

En Chile, el análisis de las prácticas de gestión de personas y relaciones laborales y sus resultados económicos en una muestra de grandes empresas de distintos sectores aporta evidencia en la misma dirección (Gráfico 21).

## Conclusiones

En este trabajo se han abordado cuatro aspectos fundamentales que plantea la Encuesta Bicentenario 2016 en su sección de sindicatos. En primer lugar, el nivel de pertenencia de los chilenos a organizaciones sindicales. En segundo término, las expectativas que la sociedad deposita sobre los sindicatos como actores de cambio social. Tercero, la confianza que generan los sindicatos en la población. Y cuarto, las posibilidades de desarrollo económico y humano que proveen las relaciones de colaboración con una agenda amplia de trabajo entre empleadores y sindicatos. A través de la evidencia proporcionada por la Encuesta Bicentenario junto al trabajo de investigación de ambos autores, se ha tratado de dibujar un panorama de la realidad de los sindicatos y su rol en la construcción de un mejor futuro para los trabajadores y las empresas del país.

Los hallazgos, siempre preliminares y sujetos a discusión, son interesantes. En primer lugar, la sindicalización en Chile no es tan baja como inicialmente parece. Luego, pese a una tasa de participación de los trabajadores similar a la de las economías desarrolladas, los sindicatos en Chile viven una crisis de confianza, al igual que el resto de las instituciones de nuestro país, lo que sin duda constituye una paradoja. En seguida, las prácticas de los sindicatos chilenos presentan una brecha significativa respecto de las que se requieren para recuperar niveles de confianza relevantes entre sus bases y la ciudadanía en general. Por último, una opción por relaciones con agendas amplias y vínculos colaborativos es la mejor estrategia para el futuro del desarrollo de las empresas y el mejoramiento sustantivo de las condiciones de vida de los trabajadores. Desde luego, como se señaló antes, para lograr un escenario de diálogo laboral fecundo se requiere que tanto empleadores como sindicatos estén a la altura de las circunstancias. Es la administración de las empresas la que cuenta con la responsabilidad sobre la dirección, la gestión y los recur-

sos de las compañías. Ello les otorga un grado mayor de responsabilidad en cuanto a ser quienes den los primeros pasos por tender puentes y provocar el encuentro de agendas y vínculos laborales más perdurables. Los sindicatos, por su parte, también deberán desplegar agendas amplias que combinen la necesaria productividad que requieren las compañías con una búsqueda persistente de la reducción de las desigualdades que afligen a nuestro país. Ambos actores deberán verse mutuamente más como aliados y no tanto como contendores si es que quieren recuperar su credibilidad y ser efectivos en el desarrollo de las empresas y sus trabajadores.

## Bibliografía

- Addison, J.T., y Hirsch, B.T., 1989. Union effects on productivity, profits, and growth: Has the long run arrived? *Journal of Labor Economics*, 7(1), 72-105.
- Baughar, J.E., 2007. Union Legitimacy and the Team Concept: A Case Study of Workers' Attitudes. *Sociological Inquiry*, 77, 136-165.
- Belman, D., 1992. Unions, the Quality of Labor Relations, and Firm Performance. En: L. Mishel y P. Voos (eds.), *Unions and Economic Competitiveness*. Nueva York: M.E. Sharpe.
- Bronfenbrenner, K., y Juravich, T., 1995. *Union tactics matter: The impact of union tactics on certification elections, first contracts and membership rates*.
- Chaison, G. y Bigelow, B., 2002. *Unions and Legitimacy*. Ithaca, NY: ILR Press.
- Deery, S.J. e Iverson, R.D., 2005. Labor-management cooperation: Antecedents and impact on organizational performance. *ILR Review*, 58(4), 588-609.
- Dirección del Trabajo, 2015. *ENCLA 2014. Informe de resultados*. Octava Encuesta Laboral, Gobierno de Chile, Dirección del Trabajo, División de Estudios, Santiago de Chile.
- European Trade Union Institute (ETUI) and European Trade Union Confederation (ETUC), 2014. 8th March Survey 2014, 7th edition. Bruselas, Bélgica.
- Encuesta Mundial de Valores, 2016. *European and World Value Surveys Wave 6 (2010-2014) Official Aggregate v. 20150418*. World Values Survey Association ([www.worldvaluessurvey.org](http://www.worldvaluessurvey.org)).

- Fukuyama, F., 1995. *Trust: The social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Francés, F.J., 2008. El laberinto de la participación juvenil: estrategias de implicación ciudadana en la juventud. *Revista de Ciencias Sociales OBETS*, 2, 35-51.
- Gall, G. y Fiorito, J., 2014. Union effectiveness: In search of the Holy Grail. *Economic and Industrial Democracy*, 37(1), 189-211.
- Herrmann, M., y Van Klaveren, A., 2016. Disminución de la participación de la población en organizaciones sociales durante los últimos trece años en Chile e implicaciones para la construcción de una política de planificación urbana más participativa. *Revista EURE*, 42(125).
- Huneus, C., Flores, L. y González, S., 2015. Organizaciones sindicales y negociación colectiva en Chile. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Disponible en <http://www.mintrab.gob.cl/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Negociacion-colectivanew.pdf>
- Hyman, R., 1997. The Future of Employee Representation. *British Journal of Industrial Relations*, 35, 309-336.
- Hyman, R., 2007. How can trade unions act strategically? Transfer: *European Review of Labour and Research*, 13(2), 193-210.
- Kim, Y.H. y Kim, D., 2012. *Trust and employment relations: A workplace-level analysis*. En: Proceedings of the 16th ILERA World Congress, Philadelphia.
- Kirton, G., 2005. The influence on women joining and participating in unions. *Industrial Relations Journal*, 36(5), 386-401.
- Landerretche, O., Lillo, N., Puentes, E., 2013. The Union Effect on Wages in Chile. A Two-Stage Approach Using Panel Data. *Labour*, 27(2), 164-191.
- Lee, C., 2005. International Migration, Deindustrialization and Union Decline in 16 Affluent OECD Countries, 1962–1997. *Social Forces*, 84(1), 71-88.
- Mayer, R.C., y Davis, J.H., 1999. The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 123-136.
- Morikawa, M., 2010. Labor unions and productivity: An empirical analysis using Japanese firm-level data. *Labour Economics*, 17(6), 1030-1037.
- Observatorio de Huelgas Laborales (OHL), 2016. *Informe de Huelgas Laborales 2015*. Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social.
- OECD (2016), *OECD Employment Outlook 2016*, OECD Publishing, Paris.
- Pohler, D. y Luchak, A., 2015. Are unions good or bad for organizations? The moderating role of management's response. *British Journal of Industrial Relations*, 53(3), 423-459.
- Portales, C. y Bagnara, A., 2017. *Informe preliminar de resultados Índice de Relaciones Laborales*.
- Voos, P.B., y Mishel, L.R., 1986. The union impact on profits: evidence from industry price-cost margin data. *Journal of Labor Economics*, 4(1), 105-133.

# Impacto de la masificación de las redes sociales en Chile

EDUARDO ARRIAGADA, decano Facultad de Comunicaciones UC

Cuando se dieron a conocer los resultados de la Encuesta Nacional Bicentenario UC-Adimark 2016, que incluyó por primera vez un capítulo sobre las redes sociales, el titular del diario El Mercurio afirmaba: “Chilenos usan las redes sociales, pero se sienten expuestos y confían poco en lo que se publica”. Sorprende que en diciembre de 2016 se destacara que “los chilenos usan las redes”, mientras que quizás la noticia estaba en cuánto y cuántos las están usando.

Solo entendiendo la escala del cambio podremos prepararnos para sus posibles impactos. La experiencia reciente muestra que el aumento de la influencia de las redes sociales condiciona el discurso público, lo que puede terminar afectando la calidad de la democracia. La historia del uso del lenguaje muestra que cada nuevo medio transforma incluso nuestra estructura del pensamiento. Al final, la palabra es el mecanismo por el cual conocemos la realidad y también el que usamos para organizar nuestras ideas.

## Un país conectado

Creo que la principal noticia estaba en el hecho de que un 92% de los encuestados decía tener un teléfono celular (móvil). Este porcentaje solo es superado en la encuesta por la respuesta sobre el conocimiento de Barack Obama, que llega al 94%. Si se revisan las respuestas de uso de celulares por grupo socioeconómico, el segmento medio tiene un 96% y el alto un 98%, porcentajes inéditos en otras latitudes, con la única excepción de España.

La entrada de los móviles y las redes es un fenómeno global. La empresa CISCO adelantó que espera que en 2020 el 80% de todo el tráfico digital se realice a través de aparatos móviles. Lo que esta encuesta confirma es que en 2016 en Chile ya teníamos una posición de liderazgo relativo en el tema. Preguntas similares realizadas en otros estudios durante 2016 muestran que con nuestros niveles de uso de lo móvil aparecemos inmediatamente sobre países como Alemania, Brasil o Australia, y bastante por encima del resto de nuestra región en general, incluso más arriba que Estados Unidos, que en estos momentos tiene siete puntos menos de penetración que lo que muestra este trabajo para nuestro país<sup>1</sup>.

La penetración de un 90% explica que, según los datos oficiales de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, 13 millones de chilenos usan un aparato móvil para conectarse a internet y que el 93% de esas conexiones se hacen desde un teléfono inteligente o smartphone. Según los trabajos de esa entidad pública, que consolida la distribución de dispositivos móviles, en noviembre de 2016 ya operaban casi cinco millones de dispositivos con conexión 4G<sup>2</sup>.

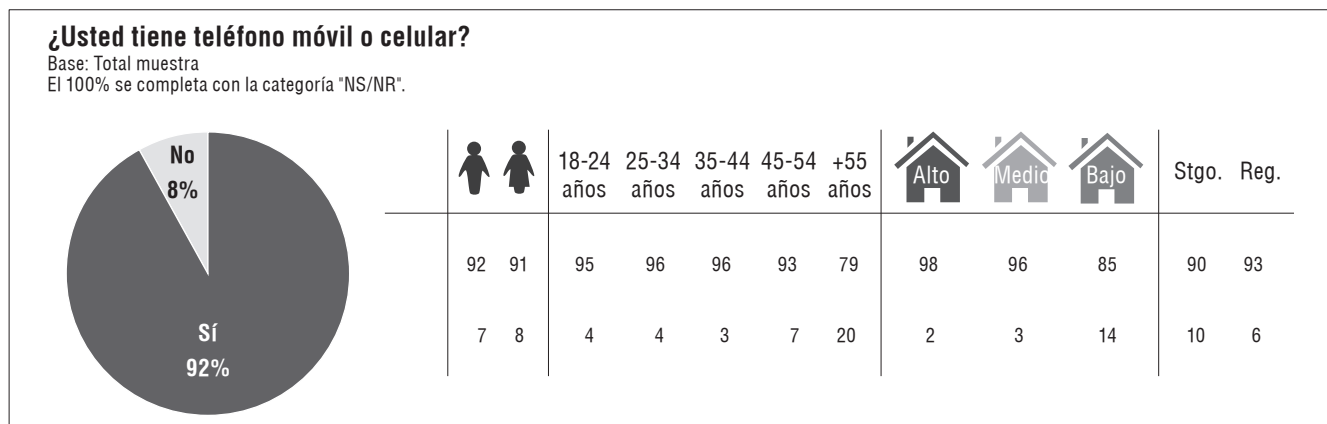
En Chile, la tecnología 4G comienza a utilizarse a fines de 2013, impulsada por la empresa Claro, y recién en 2014 se extiende al resto de las operadoras telefónicas. Al terminar 2014, según estos mismos informes, en Chile había poco más de 50 mil aparatos, por lo que hoy sabemos que entre 2015 y 2016 pasamos de 50 mil a casi cinco millones de dispositivos, una explosión que explica la fuerza que tienen hoy en Chile las redes

1. Presentación de (estudio global con detalles de 30 países): <https://es.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2016>

2. Estadísticas nacionales de la Subsecretaría de Telecomunicaciones para internet, telefonía y televisión: [http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2016/12/PPT\\_Series\\_SEPTIEMBRE\\_2016\\_V1.pdf](http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2016/12/PPT_Series_SEPTIEMBRE_2016_V1.pdf)



Figura 1 | **Uso del teléfono móvil o celular**



Fuente: Encuesta Bicentenario UC -GfK Adimark, 2016.

sociales. Esto se confirmó con los datos de importaciones: solo en 2016 los chilenos gastamos 1.660 millones de dólares en aparatos celulares.

Esto se traduce en que hoy chilenos de todos los grupos sociales llevan en sus bolsillos dispositivos que, en términos tecnológicos, el año 1985 hubiéramos llamado supercomputadores. El conocido Cray 2, por ejemplo, que se comercializaba por 35 millones de dólares el mismo año en que Steve Jobs creó la empresa Apple, tiene hoy la misma velocidad de procesamiento y capacidad de almacenamiento de información que un celular inteligente promedio; y este último, además de tener un costo muchísimo menor, permite estar globalmente conectado.

En un clásico video de una charla de Steve Jobs, este explica el sentido de la computación. Lo ejemplifica recordando un artículo que había leído de niño en el que se destacaba la superioridad de la eficiencia de los movimientos en vuelo de un cóndor respecto a un hombre corriendo. Y evocaba un experimento similar en el que se repetía la comparación, esta vez colocando al hombre sobre una bicicleta, que llegó a ser dos veces más eficiente que el cóndor. Destaca que lo verdaderamente espectacular de la bicicleta está en su capacidad de potenciar al hombre para desplazarse entre dos lugares.

Para Jobs, las herramientas computacionales que los celulares han puesto en los bolsillos de las personas son la bicicleta de nuestra mente, que potencia el entendimien-

to humano y lo hace mucho más competitivo y eficiente. Lo que esta encuesta confirma es que en Chile, usando la analogía que utilizó un ex Ministro de Educación, las compañías telefónicas han repartido patines a casi toda nuestra población.

Cuando en 2007 Jobs lanzó el iPhone, lo presentó como una combinación de teléfono inteligente y fácil de usar, con un reproductor de música y un navegador digital. Sin embargo, al describirlo, comenzó destacando esto último, el hecho de que nos mantiene siempre conectados a internet.

Como muchos empezamos a usar las redes en los computadores, se nos olvida que para el chileno promedio estos espacios aparecieron directamente en la palma de su mano. Mientras en 2012 el 60% de los chilenos ni siquiera tenía acceso a internet, hoy este estudio muestra que más del 80% de los chilenos conoce Facebook o Whatsapp y más del 54% conoce Twitter. La encuesta detecta dos grupos que presentan menos uso de estos espacios: los mayores de 55 años y el segmento bajo, aunque este último grupo en estos momentos tiene un perfil similar al que tenían todos los chilenos hace algunos años.

Para contextualizar estos números en términos políticos, no debemos olvidar que para la elección de 2013 solo la mitad de los chilenos tenía acceso a internet. Hoy superamos el 84%<sup>3</sup> y eso hace toda la diferencia de este estudio.

3. Presentación del informe de las Telecomunicaciones 2016: <http://www.subtel.gob.cl/aumentan-los-chilenos-conectados-a-internet-y-cifra-llaga-a-84-de-accesos/>

Es importante aclarar esto, ya que desde hace algunos años venimos leyendo que las redes sociales como Facebook tienen una penetración especialmente alta entre los chilenos, lo que aparentemente nos hace ver como poco llamativos el resto de los resultados de la penetración de las redes que muestra este estudio. Sin embargo, debemos tener en cuenta que hasta ahora se hablaba del porcentaje de usuarios en las redes solo respecto a los chilenos que usaban internet. Es decir, en 2012 se referían a un porcentaje relativo a menos de la mitad de los chilenos; mientras que ahora tenemos cifras similares a las de esos años, pero con un universo del total de la población. Esto condiciona todo el resto de las respuestas sobre las redes sociales que nos entrega esta encuesta.

La Facultad de Comunicaciones de la UC lleva varios años realizando, en conjunto con la Asociación de Telefonía Móvil (Atelmo), encuentros con actores de la industria. Al comienzo existía consenso en que el principal problema de internet en Chile era que su uso no se repartía de forma homogénea en la sociedad. En esos primeros encuentros nos referíamos a una penetración de internet en torno al 30% de los chilenos. Esa cifra saltó en menos de cinco años a un 84% sin que aumentaran las conexiones fijas, masificación que se produjo fundamentalmente gracias a la telefonía móvil.

Las comunicaciones han vivido lo que muchos hemos llamado un tsunami, formado por cinco fuerzas: móviles, redes sociales, “big data”, sensores y servicios de localización. Todas estas fuerzas convergen en este masificado dispositivo que todavía llamamos teléfono y que se convierte en la forma de aprovechar íntegramente internet.

El problema de lo anterior lo planteó hace unos años Frédéric Martel cuando alertó sobre el impacto negativo que tendría en los contenidos y en las libertades el hecho de que todos estemos conectados.

### Todos con la ventaja de los periodistas

Para entender el impacto en los contenidos vale recordar otra de las informaciones muy destacada por nuestros medios en la difusión de la Encuesta Bicentenario: el hecho de que Twitter tiene en el país un uso considerablemente menor que Facebook. Nadie que conozca las peculiaridades de cada una de estas redes se debe extrañar con aquella diferencia.

El peso de Facebook en todo el mundo ha sido siempre muy superior al del resto de las redes sociales, tanto en penetración como en tiempo de uso. Se podría simplificar la comparación diciendo que Facebook es la red que nos comunica con las personas que nos importan, mientras que Twitter es aquella que nos pone en contacto con quienes nos interesan. En una están los conocidos, los familiares, en la otra las celebridades. En números, la Encuesta nos dice que entre la mitad de los chilenos que conoce la aplicación de Twitter, un 19% la usa frecuentemente y otro 18% la utiliza de manera ocasional. Es decir, hay un 37% que la ha usado.

Nadie duda de que en los últimos meses Twitter atraviesa un momento difícil, en especial como empresa. A nivel global, en términos de crecimiento, lleva dos años casi estancada, con un aumento de 31 millones de personas, frente a los 500 millones que creció WhatsApp y los 467 de Facebook. Es un hecho que a pesar de lo mu-

Figura 2 | Uso de redes sociales

¿Usa usted alguna de estas redes sociales? % Sí, frecuentemente													
Base: Total muestra													
	Total			18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	+55 años				Stgo.	Reg.
Whatsapp	72	70	74	88	84	71	71	34	77	79	62	70	74
Facebook	59	57	61	86	69	52	53	25	80	64	45	64	56
Instagram	24	20	28	46	26	13	6	8	17	27	21	20	26
Twitter	19	20	17	23	24	17	10	10	41	16	12	27	13
Linkedin	9	8	11	10	12	7	7	3	15	5	8	13	5

Fuente: Encuesta Bicentenario UC - GfK Adimark, 2016.

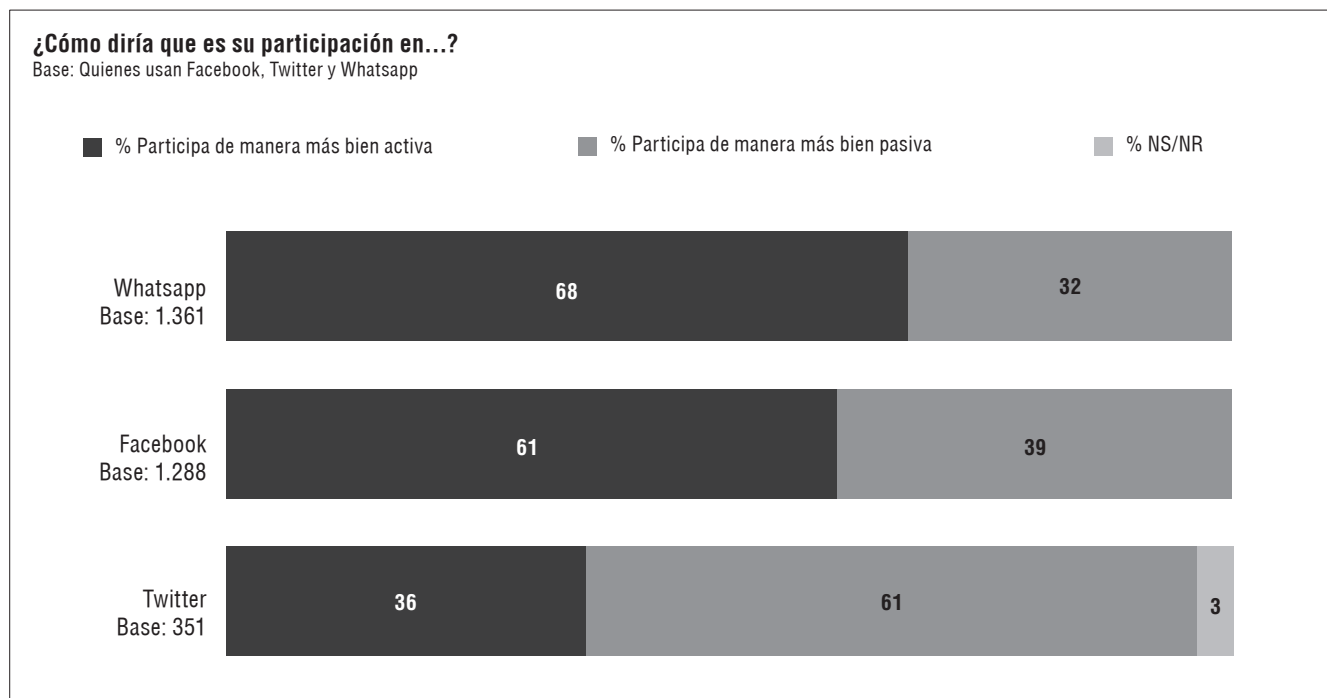
cho que da que hablar en los medios, Twitter todavía no tiene ingresos financieros capaces de cubrir sus costos, y que en 2016 varias empresas estudiaron su operación evaluando comprarla y optaron por no hacer una oferta.

El aprovechamiento de esta aplicación pasa por entender que tener Twitter en la palma de la mano significa la superación de la ventaja competitiva que obtuvieron los periódicos a fines del siglo XIX. En aquella época, James Gordon Bennett<sup>4</sup> afirmaba que su éxito se debía a que gracias al telégrafo, tenía todas las noticias en su edificio, y gracias a la rotativa, podía repartir miles de copias de sus diarios. A la vez pensaba que el negocio duraría poco porque asumía que en un corto tiempo se universalizaría algo como el teletipo y perdería esa ventaja competitiva. Sin embargo, los medios en general (prensa, radio, TV, incluso internet) mantuvieron esa ventaja durante todo el siglo XX, hasta que en 2010 los ciudadanos tuvieron la oportunidad de crear una cuenta de Twitter, herramienta con la que cualquiera recibe noticias del mundo y se puede comunicar con miles de personas.

No debe extrañar que la mayor parte del uso de Twitter sea pasivo. Muchos lo usan y lo entienden como un espacio donde informarse, como una forma de leer (ver y oír) sobre la gente que les interesa. El impacto social de esta red no está tan condicionado por su cantidad de usuarios: su relevancia es consecuencia de que es un espacio de conversación entre periodistas, políticos y celebridades, en especial porque sus características facilitan que estas personas consigan desarrollar verdaderas comunidades en torno a sus cuentas.

En un artículo en el que explicaba su uso para un libro italiano, comenté que “en Twitter conversan los líderes de opinión de cada grupo social, el influyente que hay en cada familia u oficina, el que tiene opinión para todo. Ese mismo influyente se alimenta en Twitter como antes lo hacía de los diarios, para luego estar más preparado para conversar en la vida real. Los que subvaloran la importancia de este espacio no ven que lo que sucede en las redes sociales no se limita a lo que ocurre a través de estas herramientas”. La fuerza de Twitter no pasa por el

Figura 3 | Tipo de participación en redes sociales



Fuente: Encuesta Bicentenario UC - GfK Adimark, 2016.

4. Fundador del New York Herald.

número sino por el tipo de personas que la aprovechan. Es probable que el discreto Papa Benedicto XVI no haya entrado a esta red en 2012 para hablar con tuiteros, sino porque entendió que el peso de la red se extendía a las conversaciones reales cara a cara gracias a los líderes de opinión que abundan en ella.

Se trata de una red cuyo aprovechamiento requiere una experiencia intensa de uso. Se utiliza para mantenerse informado, lo que exige seguir solo a cuentas que nos parezcan atractivas y que tuiteen contenidos de nuestro interés. El mayor valor de la herramienta es que puede convertirse en la mejor ayuda para saber en directo lo más relevante que se informa en el infinito de internet, pero la calidad de esa “curaduría” de la red dependerá del tiempo que dediquemos a la búsqueda de cuentas que tuiteen cosas que nos interesen.

También sirve para distribuir puntos de vista, pero en esto es clave construir una comunidad en nuestro entorno. Lo ideal es conseguir que nos sigan personas que no solo se interesan por nuestros temas, sino que incluso tienden a compartir (hacer retuiteos) a sus propios seguidores sobre nuestra participación. El objetivo es generar conversación, comprometer a personas a participar en torno a los temas que planteemos, aunque hacerlo es difícil. Si en el mundo de los medios tradicionales el desafío es trabajar bien el mensaje que será multiplicado, en estos espacios sociales el objetivo general es poner un tema de conversación y promoverlo con nuestros puntos de vista para condicionar la conversación social.

Antes de asumir la presidencia, Donald Trump reconoció que él había usado a Twitter como el medio troncal de su campaña. Comentó que manejar su cuenta de Twitter fue como tener el New York Times sin todas las pérdidas del diario. No se refería a las ventas, ni a la distribución de ejemplares del diario, sino al poder que le confiere tener una voz en la opinión pública sin pasar por intermediarios. Parte de las recientes críticas a Twitter tiene que ver con el efecto que ha tenido en esta red el aprovechamiento que el candidato y ahora presidente Donald Trump ha hecho de ella.

Los que han analizado el impacto del uso de Twitter respecto al resto de las redes entienden por qué es esta plataforma el espacio favorito que usan los líderes de opinión que quieren llegar a audiencias, siendo que su uso es tanto menos masivo que el de Facebook. La gran diferencia es que la red de los 140 caracteres todavía no usa algoritmos para ordenar sus contenidos. Es decir, si

una persona construye una comunidad en torno a sus temas de conversación, puede llegar fácilmente a ella. A través de Facebook o WhatsApp, en cambio, siempre dependerá de pagar avisos o de conseguir ayuda masiva de otras personas.

Castells (2009) lo explica así: “Estas redes horizontales posibilitan la aparición de la ‘autocomunicación de masas’, que incrementa de forma decisiva la autonomía de los sujetos comunicantes respecto de las empresas de comunicación en la medida en que los usuarios se convierten en emisores y receptores de mensajes” (p. 25).

No es raro que políticos populistas del estilo de Trump, así como los brasileños que dicen predecir terremotos, prefieran el entorno de Twitter a cualquier otro medio. En Twitter es posible construir una comunidad de seguidores que no leen a los que los critican, ni siquiera a los que ponen su nombre en Twitter dentro de sus tuits críticos. El entorno de Twitter permite a las celebridades contestar y conversar solo cuando les conviene.

### En línea con quienes nos importan

Esta Encuesta Bicentenario muestra que, en cambio, el 81% de los chilenos conectados usa Facebook. Lo que ocurre en Chile es similar a lo que pasa en EE.UU., donde los estadounidenses conectados a Facebook son, según el centro de investigaciones Pew Research, el 79%.

La experiencia reciente en Chile con la crisis de los incendios forestales fue un adelanto de la relevancia que el mundo de las redes sociales tendrá en la próxima elección, ya que, a diferencia de la anterior presidencial, en la que las redes habían llegado solo a las elites, ahora se han convertido en una herramienta transversal.

En estos últimos meses llegó a ser un lugar común la conversación en torno a que el diccionario de Oxford eligiera la *posverdad* como la palabra de 2016. El término se refiere a un entorno donde los hechos objetivos son menos influyentes en la formación de la opinión pública que la apelación a la emoción y a las creencias personales. Un entorno donde no es real lo que es real, sino lo que nos gusta creer.

Tras las discusiones al respecto, a muchos nos ha quedado claro que no hay nada nuevo en la abundancia de propaganda o de mentiras en los entornos políticos. Antes de la irrupción de Trump, el libro de Charles Lewis, *935 mentiras: El futuro de la verdad y el declinamiento*

de la integridad moral de los Estados Unidos, mostraba cómo en las últimas décadas progresivamente se impuso el discurso político diseñado para “que las mentiras aparezcan verosímiles y los asesinatos respetables”. Al terminar el siglo XX se consolidó un contexto en el que paralelamente bajaban los ingresos de los medios informativos mientras subían los recursos en el mundo corporativo para enfrentar al periodismo. También se multiplicaban las estrategias para aumentar el secretismo de las administraciones gubernamentales.

Tras las polémicas en torno a la *posverdad* o las *fake news* están las mentiras que siempre han existido. Lo disruptivo del entorno de las redes es que ahora esas mentiras se difunden de forma mucho más rápida gracias a que todos estamos conectados. Estas consiguen mayor credibilidad cuando se distribuyen en grupos homogéneos propios del entorno de las redes, que funcionan especialmente aislados por el efecto de la crisis de confianza institucional generalizada que afecta también a los medios informativos. Existe un mayor volumen de información, una mucho mayor velocidad de movimiento de ella y una audiencia que recibe las mentiras sin referentes que le ayuden a cuestionarlas. De hecho lo nuevo es que esa mentira nos llaga validada por una persona de nuestro entorno de confianza.

La experiencia reciente de la política en el entorno de las redes muestra que, más que un desprecio a la verdad de parte de los candidatos, existe una mayor necesidad de conectar con las emociones del electorado. En su primera semana de administración, Trump generó un gran escándalo por la medida ejecutiva de prohibir el ingreso de musulmanes a EE.UU. El nuevo presidente usó la red Twitter para decir: “Todos discuten si es o no una prohibición. ¡Llámenla como quieran, se trata de dejar a la gente mala (con malas intenciones) fuera del país!”. Al final lo que motiva la medida es la necesidad de cumplir a sus votantes su promesa de campaña.

Cuando sabemos que el 60% de los chilenos usa “frecuentemente” Facebook debemos entender mejor lo propio de esa red social y el impacto de sus características en las futuras campañas electorales. Un dato clave es comprender el peso que tienen en esta plataforma los algoritmos.

Hace mucho que Google no trata de entregar con su buscador lo más relevante relacionado con lo que preguntamos, sino que intenta respondernos exactamente la duda que tenemos en ese momento, como si se tratara

de un mayordomo personal. Es lo que en el mundo de las empresas tecnológicas llaman inteligencia artificial, permitida por la enorme cantidad de información que cada una de ellas maneja sobre nosotros. Lo que vemos en los buscadores, como también en las recomendaciones de películas que nos da Netflix y en el timeline que aparece de nuestros amigos en Facebook, es el producto de algoritmos que ordenan la realidad aprovechando las señales particulares nuestras que damos desde los correos, lo que hacemos diariamente cuando nos movemos con los celulares, los videos que hemos visto, entre decenas de otras pistas a las que les hemos dado acceso ilimitado para identificarnos mejor.

Con la suma de esa información los algoritmos definen a nuestro alrededor los llamados “filtros burbuja”, que alteran la forma como accedemos a ideas e informaciones en internet. Independiente de quiénes sean las personas o instituciones que sigamos en la red, al final dentro de Facebook experimentamos una realidad personalizada conformada por una burbuja alimentada por no más de 800 cuentas con las que interactuamos, que para el algoritmo de Facebook son las que nos importan.

En el último Congreso del Futuro, el físico chileno Cristián Huepe mostró cómo en el nuevo entorno se debilita el cuestionamiento a las mentiras. Él habla de “círculos autoreferentes” que nos aíslan de las fuentes de información comunes o de los referentes menos condicionados por nuestros prejuicios. Dentro de ellos muchos prefieren creer en lo que “sienten” que es verdad, independiente de la evidencia. Huepe explicaba que el algoritmo optimiza mostrando lo que a cada uno le va a gustar y ocultando ideas distintas a las del usuario y sus amigos.

Como la posibilidad de que cualquier campaña política alcance a esos grupos ultrasegmentados por la simple calidad de sus contenidos es muy baja, toma protagonismo la publicidad, que es la forma que Facebook promueve que usemos para aprovechar su entorno.

En la última elección en España, el Partido Popular (PP) contrató una consultoría acotada de Jim Messina, asesor electoral estadounidense que trabajó en el primer gobierno de Obama y lideró su campaña de reelección en 2012. En esta campaña del PP se invirtieron algo más de 300 mil dólares en publicidad en Facebook. El objetivo era realizar una estrategia segmentada solo para votantes potenciales de ciertas comunidades que por su comportamiento en las redes pudieron identificar como conservadores que estaban dudando si votar o no a fa-

vor de la alternativa de centro, Ciudadanos. La campaña buscaba mostrar que en ciertos distritos solo había una alternativa eficiente a la candidatura del movimiento Podemos. Fue tan segmentada que ni siquiera mencionaba al candidato presidencial conservador, porque en testeos en Facebook para ese grupo, el actual presidente de España no resultaba atractivo.

Es evidente que en este Chile conectado a internet y en particular a Facebook será cada vez más eficiente usar las redes para la publicidad. Hace años que Latam Airlines realiza parte relevante de su publicidad por internet, manejando decenas de alternativas de avisos que se personalizan de acuerdo a las compras anteriores de los clientes.

La exitosa campaña de Trump se caracterizó por apostar más en redes que en la televisión. Todavía no se ha analizado su contenido, aunque hubo un artículo que habló de una empresa que le habría ayudado a realizar "175 mil distintas versiones de mensajes según los perfiles de quienes los recibirían". Los responsables de la propaganda salieron a desmentirlo. Tendremos que esperar a que se publiquen mejores investigaciones en torno a esta reciente campaña electoral.

La realidad es que ahora la publicidad electoral y la propaganda se pueden realizar en forma ultrasegmentada y, sobre todo, que se puede hacer fuera del control crítico de los medios masivos. Cuando un candidato realiza sus comunicaciones en letreros o avisos en la radio, los medios de información evalúan la veracidad de esa publicidad. Ahora, en un entorno de medios masivos desprestigiados, en especial si limitamos nuestras comunicaciones a mensajes segmentados para seguidores de los candidatos, Facebook se convierte en una herramienta increíblemente poderosa.

Una respuesta esperanzadora de la Encuesta Bicentenario es que ante la pregunta sobre la credibilidad de las redes, los chilenos dicen que creen poco en la información de Facebook, lo que refleja una madurez en su uso. Esta percepción sobre Facebook es la que condiciona la existencia de la desconfianza en las redes en general que menciona este estudio.

El mayor riesgo implícito es el aprovechamiento de esta herramienta a favor de la distribución de mentiras. En la última elección de EE.UU., partidarios de Trump apro-

vecharon Facebook para realizar propaganda con datos completamente falsos, como un post que aseguraba que el actor Denzel Washington había optado por votar por Donald Trump. Esa publicación en Facebook se convirtió en un símbolo de las noticias falsas: una información verosímil, aunque completamente falsa. Como muchas otras, estas supuestas noticias fueron desmentidas a tiempo por los medios tradicionales, pero muchos no les creyeron ya que esos medios masivos habían declarado públicamente en sus editoriales que estaban apoyando a Hillary.

### El nuevo papel de los medios

La suma de estos dos fenómenos, la masificación de celulares y el uso de las redes, hacen que estas se hayan convertido en el principal medio de información. El aumento de la penetración de los dispositivos móviles le dio a las redes sociales un peso transversal superior al de los medios masivos tradicionales.

Resultados de un estudio panel realizado por el *think tank* Tren Digital de la Facultad de Comunicaciones de la UC, mostraban en 2013 que, entre sus usuarios de entonces, las redes tenían la media más alta de uso, superando incluso a la TV, ya que mientras menos del 8% de los chilenos la encendía más de cinco veces en un día, era mayoritaria la cantidad de personas que reconocían revisar la pantalla de su móvil 50 veces al día<sup>5</sup>. Estudios internacionales hablan de al menos 150 revisiones de las pantallas por día, con un uso de espacios digitales a través de ellas de seis horas diarias.

Aunque el titular del diario El Mercurio afirmaba que los chilenos confían poco en las redes sociales, la Encuesta Bicentenario muestra que dos de estas redes, Twitter y WhatsApp, a pesar de tener menos de diez años de vida, ya alcanzan el mismo nivel de credibilidad de un medio tan confiable como la radio. Es llamativo cómo ambas ya consiguen una distancia relevante respecto a la menor confianza que inspiran entre los chilenos tanto los diarios como la televisión.

La experiencia internacional y nacional reciente muestra que este explosivo aumento de la conectividad no garantiza la calidad de la información que recibirán nuestros compatriotas, sino quizás lo contrario. Este declive puede llegar a condicionar nuestras libertades. En

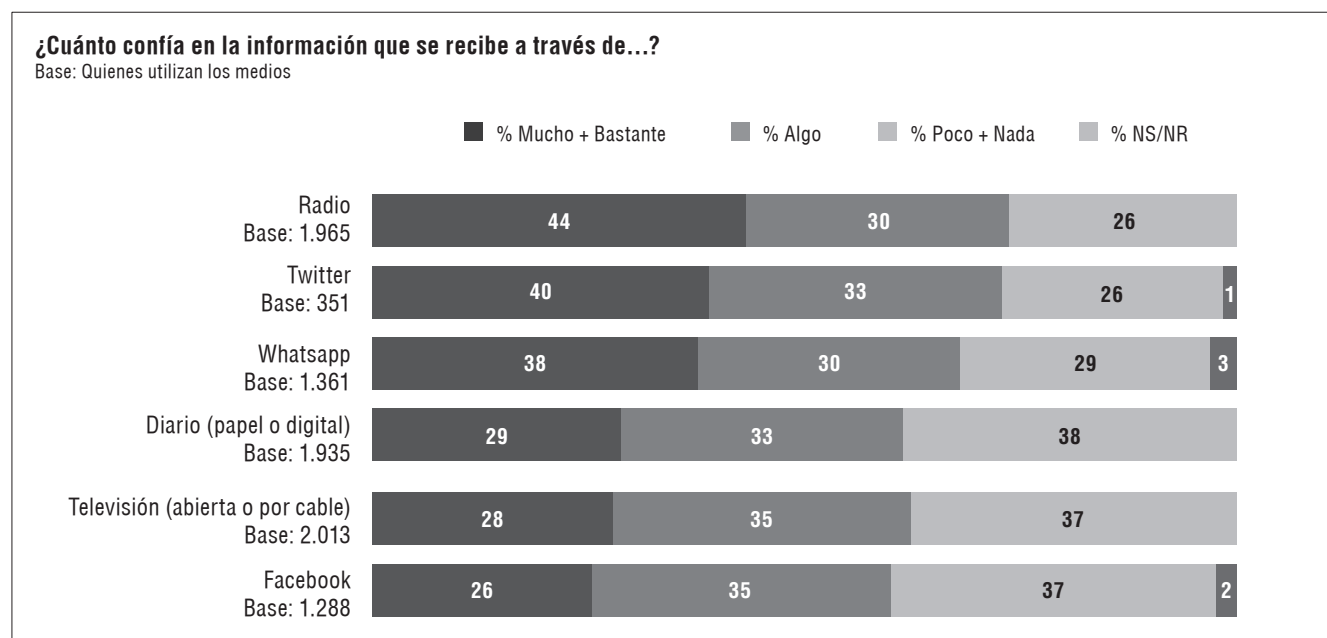
5. Estudio de Tren Digital, Las redes como barómetro social. Disponible en: <http://tren-digital.cl/estudio/las-redes-como-barometro-social-2/>

Tabla 1 | Frecuencia de consumo de medios en una semana (%)

	NUNCA	UNA VEZ	ENTRE UNA Y DOS	ENTRE DOS Y CINCO	VARIAS VECES POR DÍA	MEDIA
TELEVISIÓN ABIERTA	12,6	16	30,7	33,4	7,4	3,07
TELEVISIÓN POR CABLE	18,7	16,3	26,6	30,4	7,9	2,93
RADIOS	24,9	19,3	23,2	22,3	10,3	2,74
RADIOS ONLINE	57,9	14,2	13	10,3	4,7	1,9
PORTALES (TERRA)	38,2	18,3	20,5	15,3	7,6	2,36
DIARIOS ONLINE	17,3	19,3	19,9	28,3	15,2	3,05
BLOGS	68,3	15,7	9,1	4,6	2,3	1,57
REDES SOCIALES	14,5	13,8	17,4	30,7	23,6	3,35
DIARIOS IMPRESOS	30,6	28,4	20,1	15,4	5,4	2,37

Fuente: Tren Digital, Las redes como barómetro social.

Figura 4 | Confianza en la información que se recibe



Fuente: Encuesta Bicentenario UC - GfK Adimark, 2016.

los últimos días se publicó una carta del propio fundador de Facebook, Mark Zuckerberg, donde reconoce que las "burbujas filtro" que mejoran la conectividad también dañan nuestro entendimiento común.

En otras latitudes los medios tradicionales han asumido el desafío de recuperar la confianza de la audiencia al mismo tiempo de fortalecer su presencia en el mundo de los móviles y de las redes sociales gracias al uso de las aplicaciones. Lo anterior es el resultado de asumir que el problema es que el avance de lo digital no es reversible, porque es un formato mucho más barato que el análogo. En los países que han vivido problemas ocasionados por el impacto de las redes, los medios tradicionales entendieron que la solución a los inconvenientes que han aparecido por la creciente importancia de lo digital, social y móvil, deben tratar de solucionarse aprovechando estos mismos espacios.

Lo peculiar de nuestro país es que a pesar del peso que tiene la telefonía móvil y el entorno de las aplicaciones entre los chilenos, esto no parece ser considerado por las empresas locales. El ejemplo más claro de la importancia que el entorno de las aplicaciones tiene para el chileno promedio es WhatsApp: la encuesta muestra que el 83% de los chilenos conoce esa aplicación de teléfono y que el 86% de los chilenos conectados a internet la están usando.

Para entender la fuerza de esto, les comparto una anécdota. Daniel Kreiss es el autor de tres libros claves para entender el aprovechamiento que la política hace de las redes sociales. El último es de 2016, "Prototype Politics: Technology-Intense Campaigning and the Data of Democracy". Para muchos es de las personas que más conoce el uso de las redes en política. Pues bien, en junio de 2015 este colega de Chapel Hill junto a su mujer, una lobbista de Washington en temas de género, estuvieron de visita en la Universidad Católica y ninguno de ellos usaba WhatsApp, empresa que Facebook había comprado un año antes por 20 mil millones de dólares.

En Chile esa misma aplicación es intensamente aprovechada. WhatsApp, que se puede resumir como la evolución del teléfono, tiene un uso en Chile equivalente a lo que fue toda la telefonía en los años ochenta. Se trata de un sistema de comunicación que se puede usar escribiendo o hablando, incluso mediante videos, que permite que nos comuniquemos al mismo tiempo con todo un grupo, e incluso permite que nuestros conocidos sepan dónde estamos.

Cuando se les propone a los empresarios chilenos apostar por las aplicaciones, ellos aseguran que estas no funcionan en Chile porque aquí la gente se limita a usar un par de ellas. Me atrevo a conjeturar que ese menor uso de otras aplicaciones está condicionado por la falta de proyectos innovadores que entreguen una experiencia de calidad en las aplicaciones chilenas.

El mejor ejemplo de que los usuarios sí están dispuestos a adoptar nuevas aplicaciones lo muestra Uber. La empresa que revolucionó el transporte reconocía hasta mediados de 2015 en Chile tener solo 1.500 choferes asociados al sistema. Hoy informa que terminó el año 2016 con 46 mil choferes y 1,8 millones de chilenos usando su aplicación. Ante una aplicación que resuelve un problema real, el mercado de usuarios chilenos reacciona y masifica su uso en un solo año.

La existencia de una especie de aversión a lo digital en las empresas chilenas, que incluso se extiende a los medios de comunicación, muestra que todavía enfrentan la situación como si fuera posible volver al pasado análogo. Esto se debe a un foco cortoplacista financiero condicionado con la baja rentabilidad e incluso las pérdidas que asumen las empresas que apuestan por lo digital. De hecho, incluso una empresa que lleva años realizando una apuesta radical a favor de lo digital como The New York Times todavía tiene el 70% de sus ingresos asociado al negocio de lo impreso.

Parte de la solución pasa por que nuestros medios sepan desarrollar un producto informativo que les permita seguir cobrando en el mundo digital. Eso explica la apuesta que los periodistas hacen en otras latitudes.

The Washington Post asegura que lo que hoy define a cualquier movimiento estratégico es la posibilidad de que se aproveche en el soporte móvil. Su conocido director, Marty Baron, reconoce que dedica el 90% de su tiempo a trabajar en el área digital de la empresa. La gratuidad de los servicios que nos entrega internet tiene una trampa: en ese modelo, el pago lo hacemos con nuestra información, lo que empresas como Facebook o Google convierten en utilidades. Cuando no pagamos, dejamos de ser el cliente y nos convertimos en el producto que otros venden, explicó Andrew Lewis del blog Metafilter.

Lo que ahora sabemos es que para muchos chilenos la información de los diversos medios locales está llegando a través de las redes y se consume directamente en las



pantallas de los dispositivos móviles. Lo sorprendente es que esto no ha llevado a que las instituciones en general y los medios de información en particular, hayan hecho una apuesta relevante por el aprovechamiento del entorno de las aplicaciones.

Tanto las instituciones como nuestros medios de información tradicional tienen la posibilidad de aprovechar este espacio para enfrentar uno de los problemas que se muestran tras una década de aplicación de la Encuesta Bicentenario: la caída lineal de la confianza de la ciudadanía. Muchos analistas advierten hace años que tenemos al mismo tiempo la ciudadanía mejor conectada y los medios y la clase política más refractaria a estos nuevos espacios móviles. Es sintomático que la Presidenta Michelle Bachelet haya empezado a usar una cuenta en Twitter recién a fines de 2016, varios meses después del evento en el que perdió la credibilidad que le dio por segunda vez la presidencia.

El objetivo de la distribución de las noticias falsas no pasa tanto por tratar de que sus audiencias se las crean, como por minar la credibilidad generalizada de todas las fuentes de información. El autócrata prefiere que no existan referentes, que terminemos viendo todas las fuentes informativas con igual desconfianza.

Si entendemos que parte fundamental de la solución del problema es digital, tenemos que entrar a analizar el tema de los algoritmos. No se trata de fenómenos naturales, es una intermediación realizada por terceros, solo que en vez de ser terceros que se especializan en la información, se trata de terceros que tienen otros objetivos. Los algoritmos de Google, como los de Facebook, tienen un componente comercial publicitario relevante que está condicionado nuestra experiencia.

En estos meses hemos visto, por ejemplo, cómo al terminar la elección de Trump, ante la pregunta en Google sobre el recuento final, la primera nota que entregaba el algoritmo era una que afirmaba que Trump también había ganado en el voto popular, lo que era falso. Se trataba de la nota que más clics había recibido, por lo que el algoritmo la ponía arriba. Situaciones como esta han hecho repensar el rol de los algoritmos.

Un ejemplo de las soluciones que se están estudiando es la validación que ha dado Facebook al proyecto *International Fact Checking Network*, promovido desde el Poynter Institute. En ese espacio, un grupo de asesores internacionales está examinando organizaciones infor-

mativas para facilitar el etiquetado de fake news que Facebook se ha propuesto ofrecer a sus usuarios en el futuro.

Hay otros ejemplos de esfuerzos, como la fuerte campaña publicitaria en televisión del New York Times en torno a la importancia de la verdad o el hecho de que el Washington Post haya incorporado un lema sobre el mismo tema en su portada. También un medio digital innovador que quiere ganar reputación, como BuzzFeed, destaca junto a las noticias otras que presentan puntos de vista ideológicamente diversos, buscando debilitar las "burbujas filtro". En su carta de febrero, Mark Zuckerberg también habló de agregar perspectivas alternativas, no solo las del otro extremo, porque asume que eso aumentaría la polarización, para así mostrar el rango de puntos de vista que existe en torno a un tema.

## Conclusiones

Al presentar el tema de las redes en un congreso reciente, comenté que la sensación de molestia por la intromisión de los aparatos móviles en nuestra vida es generalizada. Algunos no se resisten a dejar de estar conectados, independiente de que tengan al frente a un familiar o estén asistiendo a una ceremonia relevante. La pantalla está ahí, a mano, encendida. Cuando nos acostumbramos, el teléfono no es solo la segunda pantalla que usamos mientras vemos televisión, sino la segunda pantalla de toda nuestra vida.

Falta entender el impacto que tendrá esta tecnología en las conversaciones sociales que la emplean. "El lenguaje público importa", fue la primera frase del llamado de alerta del actual presidente del The New York Times Company, Mark Thompson, en un libro que escribió el 2016 en el contexto de la experiencia de las campañas del Brexit y de Donald Trump. "Como nunca este lenguaje se distribuye masiva y rápidamente. En este nuevo internet todos lo oímos en tiempo real".

**Bibliografía:**

Adams, P., 2012. *Grouped: How small groups of friends are the key to influence on the social Web (Voices That Matter)*. Berkeley: New Riders.

Arriagada, E., 2015. *Twitter 101, un curso rápido para integrarnos a las conversaciones publicadas que influyen en nuestro entorno*. Disponible en: <https://medium.com/tsunami-digital/twitter-101-71698f91705f#.r8bu2yfw7>

Arriagada, E., 2016. La identidad social de las audiencias. En: Roncallo-Dow, S., Uribe-Jongbloed, E. y Gutiérrez, E. *Identidades, héroes y discursos en la modernidad tardía*. Colección compilaciones, Universidad de la Sabana.

Arriagada, E., 2016. Dialogare sui valori nelle reti social. En G. Tridente y B. Mastroianni (eds), *La Missione Digitale, Comunicazione della chesa e social media*. EDUSC.

Barabasi, A-L., 2010. *Bursts: The Hidden Patterns Behind Everything We Do, from Your E-mail to Bloody Crusades*. New York: Dutton.

Castells, M., 2009. *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial.

Gutiérrez-Rubí, A., 2013. *Elecciones USA 2012: los 12 factores decisivos*. Ediciones Primera Plana.

Kreiss, D., 2014. Seizing the moment: The presidential campaigns' use of Twitter during the 2012 electoral cycle. *New Media Society* [online], 18(8), 1-18. Disponible en: <https://goo.gl/YMB6q3>

Martel, F., 2014. *Internet(s): una investigación*. Taurus.

Pariser, E., 2011. *The Filter Bubble: How the New Personalized Web Is Changing What We Read and How We Think*. New York: Penguin Books.

Rubio, R., 2017. *Las redes en campaña electoral, ficción y realidad*. Presentación disponible en: <http://www.slideshare.net/RAFAELRUBIO/las-redes-en-campana-electoral-ficcion-y-realidad>

Ruiz, F., 2015. *Guerras mediáticas: Las grandes batallas periodísticas desde la Revolución de Mayo hasta la actualidad*. Buenos Aires: Sudamericana.

Sohr, R., Lavados, H., Uribe, K. y Arriagada, E., 2015. *La globalización y sus consecuencias*. Diálogos Universi-

tarios, Corporación de Promoción Universitaria.

Thompson, M., 2016. *Enough Said: What's Gone Wrong with the Language of Politics?* New York: St. Martin Press.



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE

# Centro UC

## Políticas Públicas

**[www.politicaspUBLICAS.uc.cl](http://www.politicaspUBLICAS.uc.cl)**  
**[politicaspUBLICAS@uc.cl](mailto:politicaspUBLICAS@uc.cl)**

### **SEDE CASA CENTRAL**

Av. Libertador Bernardo O'Higgins 340, piso 3, Santiago.  
Teléfono (56-2) 2354 6637.

### **SEDE LO CONTADOR**

El Comendador 1916, Providencia.  
Teléfono (56-2) 2354 5658.

### **CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS UC**

- Facultad de Agronomía e Ingeniería Forestal • Facultad de Arquitectura, Diseño y Estudios Urbanos
- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas • Facultad de Ciencias Sociales • Facultad de Derecho • Facultad de Educación
- Facultad de Historia, Geografía y Ciencia Política • Facultad de Ingeniería • Facultad de Medicina