PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

Centro de Políticas Públicas UC

Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - Adimark 2013 «Una mirada al alma de Chile»

Seminario 8 de enero, 2014

TEMAS DE LA AGENDA PÚBLICA

Año **9** / Nº **66** / **marzo 2014**
ISSN 0718-9745

Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - Adimark 2013 «Una mirada al alma de Chile»

Seminario 8 de enero, 2014

Índice

Prólogo

IGNACIO SÁNCHEZ, rector de la Pontificia Universidad Católica de Chile 7

Introducción

CRISTIÁN ZEGERS, director del diario El Mercurio 9
RODRIGO TERRÉ, presidente del directorio de Canal 13 11

Exposiciones

1. La paradoja de la confianza

EDUARDO VALENZUELA, decano de la Facultad de Ciencias Sociales UC 13

Comentario

CLAUDIO ALVARADO, subsecretario General de la Presidencia 25
FERNANDO MONTES S.J., rector de la Universidad Alberto Hurtado 28
JOSÉ ANTONIO VIERA-GALLO, académico y ex ministro Secretario General de la Presidencia 31

2. Actitudes hacia el trabajo y justicia salarial en Chile

JUAN CARLOS CASTILLO, coordinador Área de Investigación MIDE UC 33

Comentario

VIVIANA PAREDES, subdirectora Servicio Nacional de la Mujer 45
RICARDO SOLARI, asesor en políticas públicas y ex ministro del Trabajo y Previsión Social 48
ANDRÉS SANTA CRUZ, presidente de la Confederación de la Producción y del Comercio 49

Prólogo

Para la Universidad Católica, durante los últimos ocho años, la Encuesta Nacional Bicentenario ha sido motivo de reflexión y análisis sobre la sociedad chilena, sus valores permanentes, las transformaciones que empiezan a marcarla y la proyección e impacto que tienen estos cambios.

Contribuir con este tipo de información es parte de nuestra vocación de servicio público y responde al compromiso de aportar a la sociedad con estudios y conocimiento que ayuden a compartir una mejor comprensión sobre las tendencias y percepciones en los temas prioritarios que interesan al país. La Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica-Adimark permite mirarnos a nosotros mismos como chilenos y reflexionar cada año en las materias fundamentales que nos ocupan para acercarnos al alma de Chile.

Aprovecho de hacer llegar nuestro reconocimiento a quienes nos han apoyado en esta iniciativa desde que comenzamos en 2006; me refiero a Adimark GfK, El Mercurio y Canal 13, quienes han sido decisivos en la difusión de los resultados, permitiendo profundizar la reflexión sobre nuestra realidad social.

Los resultados de la Encuesta Bicentenario 2013 abarcan aspectos sociales, institucionales, familiares, laborales, religiosos e internacionales, entregando una mirada transversal y de gran valor comparativo, ahondando en temas que anteriormente habían sido incluidos, pero también incorporando nuevos módulos, como los que se refieren a la confianza y la realidad laboral chilena, aspectos que serán analizados en los paneles programados en el presente seminario.

En efecto, los contradictorios resultados en los niveles de confianza ameritan un detenimiento en este aspecto. Se confía más en lo cercano, en lo propio y en lo familiar, pero se desconfía de quienes son diferentes o desconocidos. A ello se agrega una menor disposición a la asociatividad y a la amistad. La familia, en cambio, ocupa el centro de las relaciones personales y es en ella en quien se deposita la confianza.

En este cuadro de creciente desconfianza, sobresale el cambio de tendencia que experimenta la Iglesia Católica, institución que recupera cuatro puntos de confiabilidad, siendo una excepción respecto de otras instituciones.

La percepción positiva del entorno cercano cambia cuando se pregunta por las características del ámbito social. La apreciación de conflictividad se mantiene en porcentajes muy altos. Preocupa entonces la radiografía de la sociedad que nos entrega la Encuesta Bicentenario 2013; desconfiada, menos integrada y con una alta percepción de conflictividad, lo que supone un gran desafío para todos los actores sociales.

En materia de expectativas, se observa una mejora respecto de los años anteriores, pero se mantiene una mirada realista respecto de la capacidad que tiene el país de alcanzar grandes metas.

Lo mismo ocurre en cuanto a las oportunidades, ámbito en que se observa un mayor optimismo, lo que se traduce en una mejorada percepción en las capacidades de los jóvenes de acceder a la educación superior, por nombrar algunos de los aspectos indagados.

Especial atención se dio en esta versión al ámbito laboral. El módulo correspondiente permitió observar una creciente valoración del trabajo femenino, aunque sin desmerecer la importancia de la madre en el hogar y en el cuidado de los hijos. Se mantiene –entre las mujeres– un sentimiento de cierta injusticia respecto a la distribución de las tareas en el hogar. En términos generales se valora la estabilidad laboral, aunque hay cierta preferencia por tener un trabajo independiente, cercano al hogar y en una empresa privada. Lo más destacable es la buena percepción que se declara del trabajo propio y de su impacto

positivo en la vida cotidiana. Al mismo tiempo, se atribuye al mérito y al esfuerzo personal el posible éxito laboral.

En el ámbito internacional, los chilenos mantienen una mirada de gran reconocimiento respecto de las características del país.

La alta valoración nacional se manifiesta, además, en la baja disposición a dejar el país, aunque se trate de oportunidades atractivas para las personas. A su vez, la defensa de la soberanía nacional es un tema en ascenso.

En resumen, este año la Encuesta Bicentenario nos entrega la visión de una sociedad preocupada por los niveles de conflictividad, pero más optimista respecto de las capacidades del país para superar sus dificultades. El gran desafío sigue siendo proyectar nuestro bienestar personal y familiar al ámbito social y del país.

Al cumplirse ocho años del desarrollo de este completo estudio para indagar sobre el alma de Chile, agradecemos la valiosa colaboración de todos los actores que han participado en él. Esperamos que, al cumplir una década, la Encuesta Bicentenario nos permita realizar una reflexión informada sobre los profundos cambios que la sociedad chilena ha experimentado en los últimos años y así poder proyectar nuestro futuro como nación.

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

Introducción

CRISTIÁN ZEGERS, director del diario El Mercurio

Existe la sensación, al menos, de que no estamos viviendo buenos tiempos para los estudios de opinión pública en Chile. Y ello puede ser injusto como apreciación general sobre la validez de las encuestas, porque el fundamento de las críticas mucho tiene que ver, más bien, con el abuso de manejarlas como una suerte de oráculos, capaces de predecir resultados electorales con exactitud, poner y sacar candidatos al parlamento, encumbrar, o derrumbar liderazgos, y hasta de definir políticas públicas y situaciones valóricas altamente complejas.

Este abuso fue más perceptible desde la irrupción de los movimientos sociales que sorprendieron al país en 2011, y más evidente, aún, al adoptarse el voto voluntario, con lo cual nuestros comicios dejaron de ser predecibles, especialmente en la concurrencia a las urnas. Si en las elecciones vimos perder a tantos supuestos triunfadores, hoy por hoy un concepto como el de dirigirse mecánicamente según los sondeos nos parece lo que efectivamente es: una idea peregrina.

No es, sin embargo, contradictorio con ese verdadero aprendizaje social el hecho de que la Encuesta Bicentenario no haya perdido su prestigio en todo este tiempo. Y si así ha sido es porque, lejos de cualquier liviandad, este estudio de opinión pública, en sus ocho versiones, se ha mantenido fiel a los principios que inspiraron su inicio, en 2006.

Por ser impulsado por una universidad como esta, este proyecto se exigió los más altos estándares de excelencia, y veló, también, porque su ejecución estuviera a cargo de una empresa de largo prestigio como Adimark GfK.

Conviene reafirmar que el valor de la Encuesta Bicentenario excede la cuidadosa selección de su muestra de más de dos mil entrevistados y un trabajo de campo que abarca la totalidad del territorio nacional. El rigor metodológico se expresa sobre todo en el diseño respetuoso de su cuestionario. No cabe aquí la tan extendida práctica de elaborar preguntas destinadas a "levantar titulares" en un intento de sostener y justificar posturas previas. Tales ejercicios, bien lo saben los responsables de este estudio, pueden multiplicar el impacto inmediato de una encuesta, pero difícilmente serán útiles al ambicioso objetivo que aquí se persigue: nada menos que indagar en lo que se ha llamado el alma de Chile. Conocer los grandes valores y las percepciones profundas que mueven a nuestros compatriotas, entendiendo el país que estamos construyendo.

Las preguntas que se hacen, por tanto, evitan inducir respuestas o transmitir cargas y sesgos que limiten la libertad de las personas al contestar. Este estudio no intenta recoger la reacción pasional suscitada por hechos de alto impacto público y por eso evita preguntar por ellos. Su interés es detectar lo que subyace a la coyuntura. No la opinión de los chilenos respecto de la demanda presentada por Bolivia ante La Haya, sino su percepción profunda respecto de nuestras relaciones vecinales y lo que el país debe o no hacer en ese campo. No la adhesión o rechazo a tal o cual demanda levantada por algún movimiento social, sino su apreciación respecto de los equilibrios entre la responsabilidad individual y el rol del Estado. No, en fin, su reacción emocional ante el carisma de algún líder espiritual o ante la conducta impropia de algún clérigo, sino el papel que el fenómeno religioso juega en sus vidas.

Asumir esta tarea es también una muestra de coraje. Pretender conocer el alma de Chile supone estar dispuestos no solo a constatar grandes valores que en ella se anidan, sino también realidades inquietantes. Ya hemos hecho notar antes, por ejemplo, la valentía intelectual de una Universidad Católica que no solo se atreve a mirar la adhesión e influencia de la Iglesia en uno de sus períodos más difíciles, sino también la incipiente relativización que sufre el valor de la vida y el progresivo avance del individualismo.

El Chile del que nos habla esta encuesta no es unidimensional. Conviven en él paradojas como la fuerte desconfianza que suscitan instituciones públicas y privadas cuando se habla de ellas en general ("los parlamentarios", "los bancos", "el sistema educacional") y el mucho mayor aprecio que se les tiene cuando aparecen vinculadas a la vida cotidiana de cada uno: "el diputado por el que voté", "mi banco", "el colegio de mi hijo". Un Chile que hoy pide más del Estado, pero que sigue valorando el trabajo duro como clave para el éxito personal. Un país que insólitamente ve a los partidos políticos como factores de debilitamiento de la democracia, con habitantes cada vez más reacios a participar en asociaciones de cualquier tipo y que hoy declaran tener menos amigos que hace siete años.

La imagen de fondo que nos entrega esta encuesta es sin duda compleja, abundante en contradicciones y matices. Esperanzadora y preocupante a la vez. Por eso mismo es tan interesante y válida como instrumento de análisis social, ya que está llamada a suscitar fructíferos intercambios de ideas. El Mercurio expresa una vez más todo su apoyo a una iniciativa tan valiosa como necesaria.

Introducción

RODRIGO TERRÉ, presidente del directorio de Canal 13

En televisión las cifras nunca son solo cifras. Siempre tras ellas hay opiniones, visiones de mundo, destinos, juicios sobre la realidad, que es nuestra labor identificar y descifrar.

Es la más difícil y apasionante parte de nuestro trabajo: entender lo que los chilenos quieren, separarlo de lo que quieren querer, adivinar lo que aún no saben que desean.

Nos dedicamos, sabiendo que nunca podemos acabar del todo la labor, a terminar el retrato hablado de una sociedad en permanente cambio y evolución.

Somos parte de esa sociedad, responsables de comunicarla, de entregar junto con la entretención y la información, valores que nos resultan esenciales a esa misma y diversa sociedad.

En esta tarea no estamos solos. Empresas como Adimark GfK o el diario El Mercurio llevan en su seno la misma misión, la de entender el país a través de sus números.

La Universidad Católica, además de comprender nuestra sociedad, tiene la vocación de educar profesionales que no solo sirvan para enfrentar las necesidades del presente, sino que puedan ser forjadores de un futuro que –como decía San Pedro– "dé razón de nuestras esperanzas".

Consciente de que no estamos nunca demasiado acompañados en este afán, que nos necesitamos y que nos potenciamos, llevamos ocho años uniendo nuestros esfuerzos, conocimientos y *expertise* en esta Encuesta Bicentenario que trasciende ya largamente la efeméride de los 200 años de nuestra Independencia.

El Bicentenario nos sirve de guía a los propósitos de esta encuesta: ser parte de la historia, aportar a esta con datos y medidas que permitan a los arqueólogos del futuro saber qué pensaban, qué creían y qué buscaban los chilenos el 2013.

Buscamos que esta encuesta se distinga de las otras justamente por la amplitud de su propósito, la profundidad de su visión y la rigurosidad de su metodología.

Poder conocer de primera fuente qué opinan, sienten y ven los chilenos, es una guía que puede evitarnos el vértigo de los lugares comunes e ideas asumidas a la rápida de parte de una opinión pública que se deja guiar a veces por el grito del más fuerte.

Canal 13, la Pontificia Universidad Católica de Chile, El Mercurio y Adimark GfK tienen la virtud en común de no ser, ni querer parecer nuevas instituciones; tenemos muchos años de historia. Enraizadas en ella, estamos perfectamente conscientes de quiénes somos y fuimos, y buscamos en esta encuesta pistas de quiénes queremos ser. Lo hacemos desde la única base que nos parece aceptable: la del rigor del conocimiento, que le da sentido y nobleza a cualquier institución.

Esta Encuesta Bicentenario es una brújula que nos recuerda dónde está el norte y un mapa que dibuja nuestra trayectoria.

Ante las marejadas, los vientos contrarios y el rumor tempestuoso, los marineros saben que no hay nada más valioso, más indestructible que una brújula y un mapa. Y cuando el mar está calmo, son herramientas igualmente esenciales que permiten medir la distancia recorrida.

Navegantes previsores en los mares de la opinión pública, nos hemos unido una vez más para proveernos en común de ese mapa y esa brújula. Aprovechamos esta instancia para poder poner a disposición de la sociedad chilena ese retrato hablado de un Chile que no para de cambiar.

La paradoja de la confianza

EDUARDO VALENZUELA, decano de la Facultad de Ciencias Sociales UC

Introducción

En los últimos años, las encuestas revelan sistemáticamente una caída en la confianza en las instituciones. Este declive comenzó en la década de los noventa para el caso de las instituciones políticas, pero luego ha afectado a prácticamente todas las instituciones, incluyendo en forma particular a la Iglesia Católica, a los tribunales de justicia y a los medios de comunicación (con excepción de la radio) (ver series, Cep 1994-2013). En el caso de las instituciones políticas se trata propiamente de un colapso, puesto que partidos políticos y parlamento marcan usualmente menos del 10% de confianza (en una escala Likert convencional de cinco puntos, donde las categorías "mucha" y "bastante" confianza se agrupan entre sí). La confianza política se mantiene en pie en la administración, sea en la administración central (gobierno) o en la local (municipios). Un caso aparte es la legitimidad del Presidente que, a pesar de sus fluctuaciones a veces muy pronunciadas, conserva el mayor caudal de confianza que puede existir en el sistema político. Esta caída en la confianza institucional tiene antecedentes bien estudiados en casi todas las democracias avanzadas del mundo como lo muestra el libro de Seymour Martin Lipset, *The Confidence Gap* escrito hacia comienzos de los ochenta en Estados Unidos e innumerables estudios posteriores. El quiebre de la confianza en la tesis de Lipset tiene dos características principales: primero, afecta a todas las instituciones cualquiera sea su carácter, incluyendo las que usualmente poseen la mayor legitimidad social como las iglesias o las fuerzas armadas; y segundo, tiene un carácter irreversible, es decir, son caídas que prácticamente no se recuperan o solo lo hacen muy parcialmente de manera que no se retorna al punto original. Se trata, por consiguiente, de un quiebre generalizado y duradero. Es cierto que la confianza es sensible a determinadas contingencias que pueden hacerla subir o bajar momentáneamente. La confianza en las fuerzas armadas, por ejemplo, puede crecer dramáticamente en medio de episodios de conflictos internacionales que produzcan el fenómeno de *rally around the flag* (agruparse en torno a la bandera) que inflan inmoderadamente el sentimiento de unidad nacional.

Inversamente, el ciclo de denuncias de abusos eclesiásticos que ha afectado a la Iglesia Católica ha hecho descender su confianza muy por debajo de lo que puede considerarse normal. También existen instituciones que pueden escaparse de esta crisis generalizada, pero son muy pocas, y ninguna de aquellas que son decisivas para la operación del sistema político. El caso más notable es la confianza que todavía se deposita en la ciencia, que ha permanecido en alto e inalterada en medio de la crisis.

La confianza presidencial, por su parte, constituye una excepción en el sentido que contiene un elemento no institucional muy poderoso. La aprobación presidencial está muy determinada, sea por atributos personales (carismáticos), sea por el dinamismo del sistema económico, en particular la situación del empleo y de la inflación, que constituyen los dos factores esenciales de la evaluación económica en economías abiertas. En la evaluación del Parlamento, en cambio, la coyuntura económica no juega ningún rol significativo, mientras que el factor personal queda subsumido en la institución. En su conjunto, el quiebre de la confianza trasciende los episodios o eventos particulares, arrastra a todas las instituciones casi sin excepción y se instala entonces como un nuevo umbral de confianza pública. En general, la sociedad actual está menos dispuesta a entregar confianza a las instituciones que en el pasado, y todas las instituciones están actualmente obligadas a operar en un escenario en que la confianza no solo no está garantizada, sino que con toda seguridad será tibia y escasa.

Resulta siempre difícil entregar una explicación unívoca para esta crisis de la confianza institucional. Existen

muchas pruebas de que la confianza se pierde a medida que el objeto se aleja del radio en que se encuentran ubicadas las personas. En el caso de las instituciones políticas son decisivas, por consiguiente, la distancia social respecto de la política y el nivel de clausura del propio sistema político. Es discutible que ambas cosas se hayan incrementado demasiado en las democracias avanzadas, sobre todo porque el nivel educacional de la población ha aumentado significativamente y las barreras cognitivas que hacen incomprensible y distante la política se han reducido antes que ensanchado.

Una de las asociaciones más robustas es la que existe entre confianza institucional y nivel educativo: las personas que han alcanzado mayor nivel escolar, especialmente las que tienen educación universitaria, tienden a tener más confianza en sistemas abstractos y distantes como las instituciones. Pero el dinamismo educacional no ha producido mayor sino menor confianza. Tampoco es totalmente plausible que se haya producido una elitización de la política, lo que en Estados Unidos se conoce como el *Washington system,* que describe la tendencia de los parlamentarios a encerrarse en la capital federal y pasar cada vez menos tiempo en sus distritos en contacto vivo y directo con sus electores. Algunos han subrayado que el aumento de la escala social, tanto en el número como en la complejidad de la vida urbana moderna, aleja por sí misma a las instituciones y las vuelven abstractas y distantes. La probabilidad de contacto personal disminuye aceleradamente en contextos de gran escala como los distritos electorales que los políticos no tienen capacidad de abordar.

Otro caso son las parroquias urbanas, donde el cura no tiene ya la posibilidad de conocer el nombre de sus feligreses como ocurría casi siempre en las parroquias rurales del pasado. Pero si la relación personal ha disminuido sensiblemente, el contacto a través de los medios de comunicación de masas (en particular, la televisión) se ha incrementado, hasta el punto que las instituciones están más cerca que lejos de la gente común y corriente. El nivel de información política, por ejemplo, es mucho más general y oportuno que el que había en cualquier momento del pasado, incluso para quienes se encuentran poco dispuestos a atender las noticias. Algunos autores han argumentado que precisamente esta cercanía –y no la distancia que producen los cambios de escala– puede explicar mejor la crisis de la confianza pública (Luhmann, 1996). Las instituciones se vuelven demasiado transparentes y dejan ver con excesiva frecuencia sus defectos y fallas, algo que se podía ocultar mejor en el pasado, cuando las instituciones se rodeaban de rituales, formas y secretos y controlaban el flujo de información que podía dispensarse al público. En este sentido, se debe recordar que la distancia puede ser fuente de legitimidad como sucedía con los objetos que tenían el prestigio de lo sagrado en el mundo antiguo, es decir, que eran inalcanzables y en razón de esta inaccesibilidad eran apreciados y valorados más que ningún otro objeto. Los objetos sagrados se definen, en efecto, porque sobre ellos pesa un tabú, es decir, una prohibición de contacto. En el pasado nadie fue más popular que el monarca que vivía rodeado en el secreto y el hermetismo de una corte a la que no se podía acceder (como en el célebre caso del emperador chino, quien representa la tradición oriental que funda la legitimidad derechamente en la invisibilidad del monarca). Lo que se ve, en cambio, está sujeto a crítica. La sobreexposición de la vida institucional –en particular de la política– que hizo posible la televisión en el mundo actual, exacerba la posibilidad de la crítica y desacraliza definitivamente a las instituciones. Los medios de comunicación audiovisuales –todavía más que los medios escritos– operan con códigos comunicacionales que incluyen la polémica y el disenso como una forma de suscitar atención y validación. Todas las instituciones son vistas mediáticamente a través del prisma de la controversia, cuya forma más letal es el "escándalo", que lejos de constituir un episodio se transforma en la rutina de vida institucional (la corrupción en la política, el abuso económico en las empresas, el abuso sexual en la vida eclesiástica, etc.). En este sentido, no es la distancia sino la cercanía, ni el hermetismo sino la transparencia lo que mina la legitimidad de las instituciones, las que paradójicamente intentan resolver su crisis de confianza haciéndose más transparentes todavía.

Algunos han observado este efecto desde el ángulo de un nuevo tipo de ciudadano (*el critical citizen*) (Norris, 1999), que se describe como aquel que se orienta hacia la evaluación critica del desempeño institucional y es menos sensible que en el pasado a los elementos carismáticos, religiosos o pseudo-sacrales que entregaban una confianza ciega a las instituciones y las colocaban al abrigo de cualquier evaluación de desempeño efectivo (bajo el mecanismo, por ejemplo, de responsabilizar a otros de los desaciertos que se utiliza todavía en el caso del presidente). Este nuevo ciudadano se correspondería con una población mejor educada, y al mismo tiempo, menos alineada políticamente. La educación jugaría en este caso un rol crítico justamente en el desarrollo de las

capacidades cognitivas necesarias para la comprensión y evaluación racional de logros y desempeños, mientras que, por otra parte, se derriban o resblandecen las barreras que la identificación política y adscripción ideológica (al menos en su forma militante y partisana) colocaban al juicio sereno e independiente. En política, la crisis de confianza se produce cuando alguien se da cuenta que también los propios pueden hacerlo mal, mientras todavía son los otros la confianza no se resiente.

La crisis generalizada de confianza en las instituciones políticas alberga, sin embargo, una paradoja singular. ¿Por qué ocurre que un parlamento que brinda tan poca confianza suele ser frecuente y masivamente reelegido? Cook (1979) reporta, por ejemplo, que mientras el Congreso estadounidense tenía una aprobación de alrededor del 25%, casi el 96% de los incumbentes en la elección de 1976 fueron reelectos. Los resultados son igualmente impresionantes en el reciente caso chileno: mientras el 74% de los chilenos tiene poco o nada de confianza en los parlamentarios (Bicentenario, 2013), el 70% de los diputados (84 de los 120) y el 89% de los senadores (34 de 38) fue reelecto en las elecciones 2013. La reelección masiva del parlamento ha sido explicada usualmente por las ventajas del incumbente, es decir de aquel que se presenta nuevamente en una elección en el mismo distrito que representaba anteriormente. Estas ventajas incluyen cosas como la disponibilidad de un equipo profesional ya instalado en terreno desde hace algún tiempo, las franquicias propias de un congresista, el conocimiento previo de la zona que hace descender los costos de información, o los servicios a la comunidad electoral que se hayan instalado. Todo esto sin contar con las dificultades que existen para el debutante en darse a conocer. Curiosamente la propia desconfianza política refuerza las ventajas del incumbente que saca ventaja también bajo el dicho "más vale diablo conocido que santo por conocer" y que muestra la disposición tradicional a adherir a los que se conoce.

El cientista político estadounidense Richard Fenno formula la paradoja, sin embargo, en términos diferentes al de la incumbencia. *"We do, it appears, love our Congressmen. On the other hand, it seems equally clear that we do not love our Congress"* (Fenno, 1975). La paradoja Fenno indica que la suma de confianza que existe en cada congresista –tomado en particular en el distrito que representa– es significativamente mayor que la confianza que existe en el parlamento tomado en su conjunto. No se trata solamente de las ventajas del incumbente, sino de la adhesión generalmente positiva y confiada que suscita el parlamentario de la casa que Fenno considera una especificidad norteamericana que puede llegar hasta el extremo del amor (*we love our Congressmen*). En el caso del Parlamento, por consiguiente, operan dos tipos de evaluación completamente diferentes: una evaluación específica del congresista que suele estar referida a su desempeño y visibilidad en el distrito que representa cada cual (*constituency services*) y otra evaluación que versa sobre el desempeño institucional del Parlamento, dentro del cual la labor del congresista queda subsumida y oculta. La imagen de uno no se compadece con la del otro porque proviene de fuentes diversas y heterogéneas (Parker & Davidson, 1979). El Parlamento, en efecto, no es la suma de sus parlamentarios, si lo fuera suscitaría una adhesión mucho mayor según la hipótesis Fenno. Esta misma diferencia explica el escasísimo interés que muestran los políticos en mejorar su imagen corporativa, en la medida en que todo descansa en la credibilidad que consiguen en su propio distrito electoral.

Otra manera de expresar la diferencia que existe entre evaluación específica y evaluación general puede tomarse de las teorías sociológicas del capital social que distinguen entre confianza gruesa (*thick*) y confianza delgada (*thin*) (Putnam, 2000). La confianza gruesa proviene de la familiaridad y de la interacción personal (o también del desempeño conocido y la experiencia previa), mientras que la confianza delgada es confianza reflexiva y generalizada basada en el desempeño probable que debe constituirse al margen de todo conocimiento personal. Como es común constatar por doquier, la confianza gruesa es siempre más fácil de obtener y sustentar y, bajo ciertas circunstancias es la única con la que se puede contar. La confianza delgada, en cambio, es más ardua y dificultosa. Generalmente, esta diferencia remite a la distinción entre próximos y lejanos en el ámbito de las relaciones personales. La misma Encuesta Bicentenario 2013 realiza el ejercicio de distinguir entre confianza en la propia familia (88%) o en las personas que cada cual conoce personalmente (51%) respecto de aquellas con las que se topa por primera vez (4%). La diferencia entre lo conocido y desconocido es característica, aunque siempre aparece muy extrema en países que carecen de confianza generalizada como el nuestro. Lo importante, sin embargo, es evitar confundir esta diferencia con aquella entre confianza personal e institucional, como cuando se dice que se confía en personas y no en instituciones. También dentro de las instituciones existe la diferencia entre confianza gruesa (próxima) y delgada (lejana) que remite justamente a la diferencia que pro-

viene entre aquellos que tienen algún contacto significativo con la institución señalada y aquellos que no lo tienen. La distinción entre lo conocido y desconocido opera entonces dentro de las mismas instituciones según una lógica similar a la que prevalece en las relaciones entre personas.

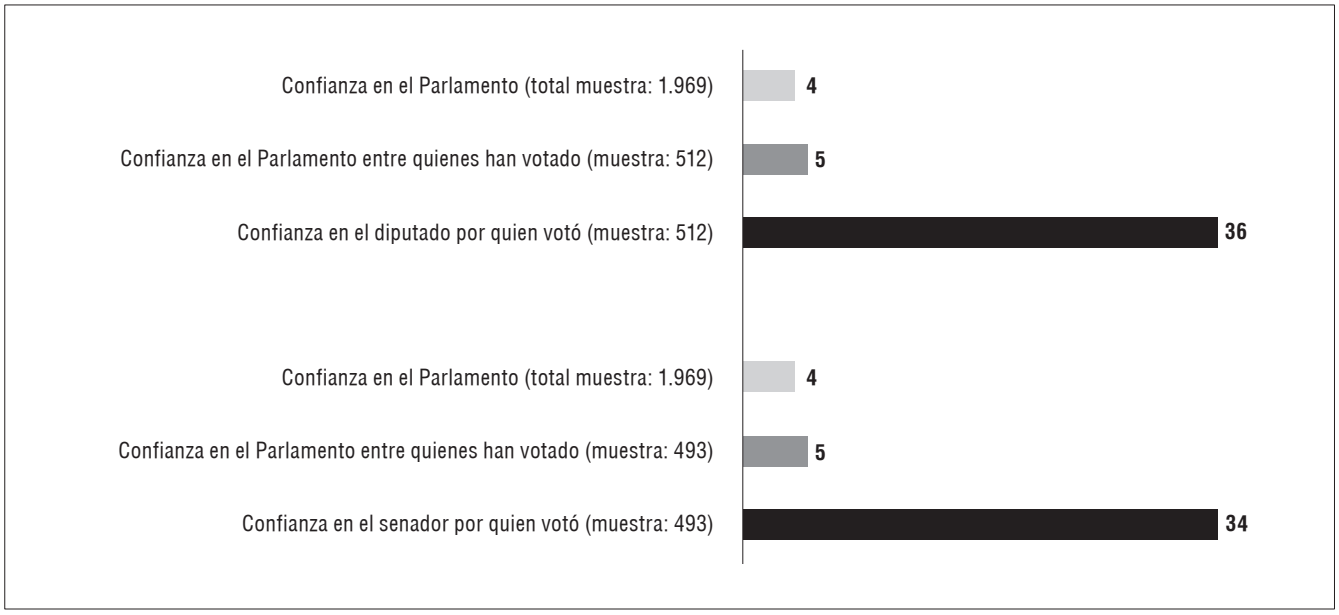
Alcance de la paradoja Fenno en varias instituciones

El objetivo de este breve ensayo es explorar el alcance de la paradoja Fenno en la confianza que se deposita en el Parlamento y observar hasta qué punto esta paradoja se aplica y extiende hacia otras instituciones no políticas.

En el Gráfico 1 se exponen los resultados para la magnitud de la paradoja Fenno en el caso del Parlamento. El Congreso chileno es bicameral, de manera que los datos están desagregados para diputados y senadores. En el primer renglón se indica la confianza general en el Parlamento (sin distinción entre ambas cámaras) del total de la muestra, que incluye toda la población en edad de votar independientemente de su comportamiento electoral. En el segundo renglón se muestra la confianza general en el Parlamento solamente de aquellos que votaron en la última elección parlamentaria de referencia (2009). Ambas son medidas de confianza delgada que se obtienen de la pregunta "¿cuánta confianza tiene Ud. en el Parlamento?" con alternativas de respuesta ordenadas en una escala Likert que gradúa "mucha" y "bastante" como confianza. El tercer renglón evalúa la confianza gruesa: se refiere a la confianza que se tiene en el parlamentario electo (diputado o senador) por el que votó en la elección pasada. Este último renglón mide confianza en parlamentarios en ejercicio (se han descartado entonces aquellos que votaron por parlamentarios que no resultaron electos) en el marco de distritos y circunscripciones electorales binominales (que eligen dos parlamentarios en cada caso). Las personas fueron ayudadas a recordar quiénes eran en ese momento los parlamentarios en ejercicio en caso que lo hubieran olvidado. Una versión más exigente de la paradoja Fenno hubiera sido evaluar la confianza en los parlamentarios que representan al distrito o circunscripción independientemente de que se haya votado por ellos o no (debe considerarse para futuras aplicaciones).

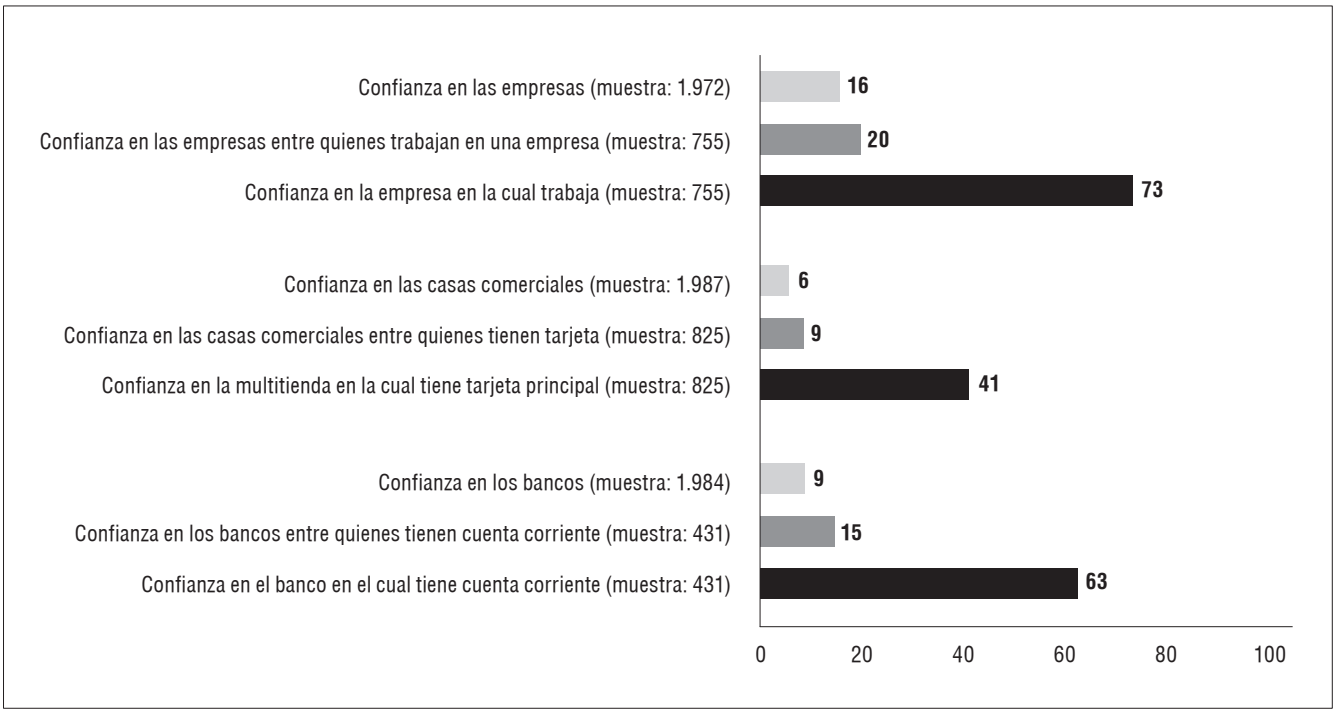
Los resultados muestran efectivamente que existe una brecha entre la confianza que se deposita en el Parlamento (en cualquiera de sus dos versiones) y aquella que se entrega al parlamentario electo por el que se ha votado (36% tratándose de un diputado y 34% de un senador). Debe notarse que la confianza delgada es prácticamente la misma según se tome como referencia el conjunto de la población (4%) o solamente aquella porción electoralmente activa en la ultima elección parlamentaria (5%). Tal como predice Fenno, la confianza

Gráfico 1 | **Paradoja Fenno en evaluación del Parlamento (%)**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC-Adimark, 2013.

Gráfico 2 | **Paradoja Fenno en instituciones económicas (%)**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC – Adimark, 2013.

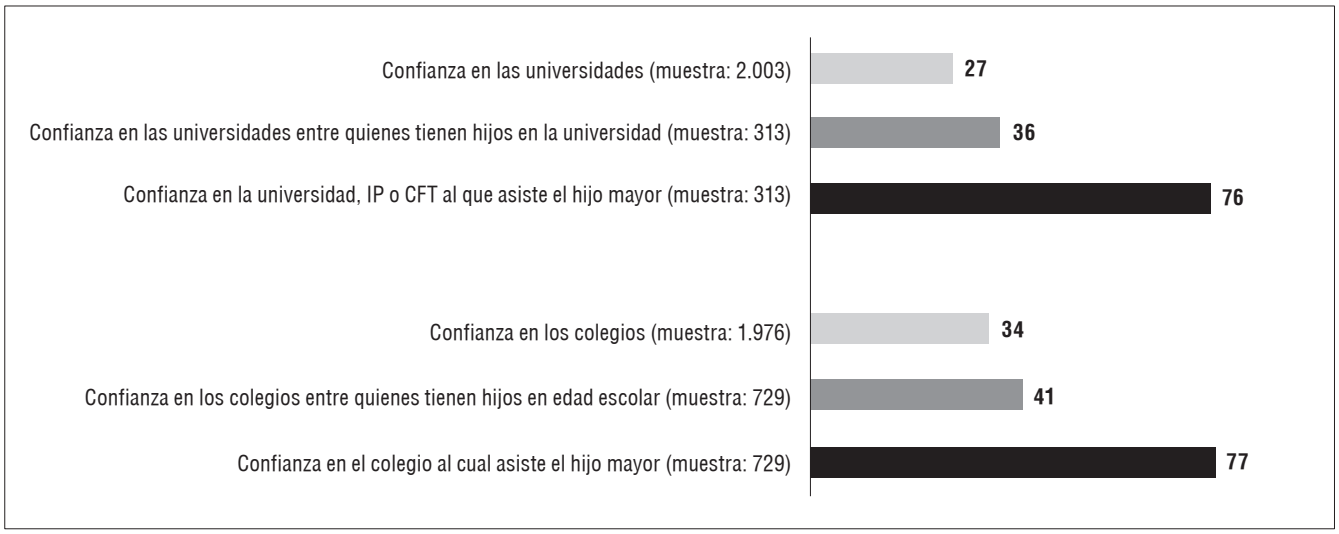
en el Parlamento mejora significativamente cuando se considera a sus parlamentarios, aunque no alcanza la talla del fenómeno estadounidense del *"we love our Congressmen"* ni lograría explicar las altísimas tasas de reelección parlamentaria que también existen en nuestro país. La confianza de tipo Fenno (confianza específica que se deposita en los parlamentarios) logra rescatar al Parlamento del descrédito general en que está habitualmente sumido, pero hasta un umbral relativamente moderado de confianza que fluctúa en torno a un tercio de la población electoralmente activa.

Este mismo ejercicio se ha realizado para evaluar la confianza que suscitan determinadas instituciones económicas y culturales del país. Las instituciones económicas que se han elegido son las empresas, las casas comerciales y los bancos. Las instituciones culturales, por su parte, incluyen las universidades y colegios y las iglesias católica y evangélica. Las instituciones económicas (especialmente aquellas vinculadas directamente con el mercado y el sistema de precios de bienes y servicios con la intermediación comercial y financiera) han atravesado una profunda crisis de confianza, similar a la que habían sufrido ya las instituciones políticas, de manera que se encuentran plenamente dentro del ciclo de la crisis de confianza (*confidence gap*) descrito por Lazarsfeld. Las instituciones culturales o simbólicas, en cambio, se encuentran aún fuera del ciclo, con excepción quizás de la Iglesia Católica, cuya credibilidad pública ha sido profundamente afectada en la última década por los abusos eclesiásticos de pederastia que se han conocido por doquier.

Como se muestra en Gráfico 2, también la paradoja Fenno se aplica a todas las instituciones económicas consideradas, incluso con mayor vigor que la que aparecía en las instituciones políticas. Al igual que en el caso del Parlamento, la confianza delgada en las instituciones económicas, sobre todo casas comerciales (6%) y bancos (9%) suele ser extremadamente baja. Solamente las empresas recogen alguna confianza delgada (16%) aunque todavía en un umbral modesto. Tampoco la confianza delgada remonta demasiado cuando se considera como base de cálculo aquellos que tienen una relación significativa con estas instituciones: aquellos que trabajan en una empresa (se descuentan, por consiguiente los que no trabajan o lo hacen como independientes); los que disponen de una tarjeta de crédito en alguna casa comercial y los que tienen cuenta corriente en algún banco. Solamente en el caso de los bancos se aprecia un aumento

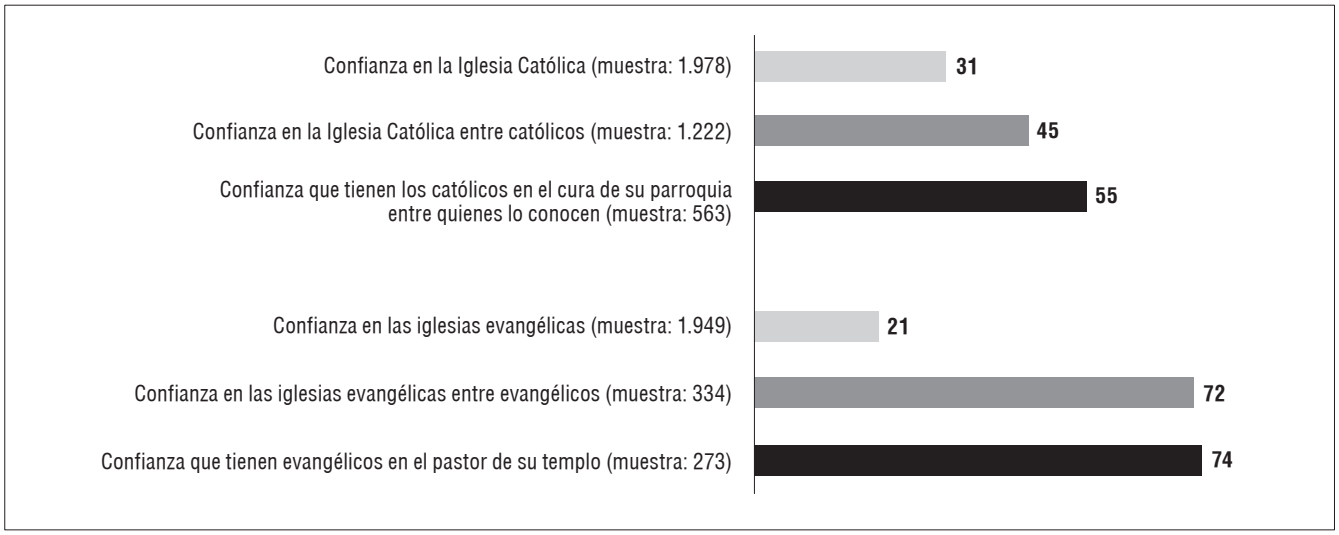
importante en la confianza delgada entre los cuentacorrentistas, lo que indica que tener una cuenta corriente mejora la confianza en el sistema bancario en general, pero la confianza en la banca no supera el umbral del 15%. La diferencia entre las instituciones económicas y las instituciones políticas se produce en la ganancia que obtienen en confianza gruesa. Tratándose de la empresa en que se trabaja, la confianza se eleva al 73% y en los bancos donde se tiene la cuenta corriente (la principal en caso que se tenga más de una), la confianza alcanza el 63%. Solamente la evaluación de las casas comerciales muestra algún rezago puesto que instala en el 41% cuando se trata de la confianza en la casa comercial donde se tiene la tarjeta principal. La paradoja Fenno se muestra en este caso en su mejor expresión hasta el punto que se volvería más plausible la sentencia *we do not love our business system, but we love our companies* o *we do not love our market system, but we love our banks*. La paradoja Fenno encuentra terreno fértil en las instituciones económicas más que en las políticas.

Gráfico 3 | **Paradoja Fenno en instituciones educacionales (%)**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC – Adimark, 2013.

Gráfico 4 | **Paradoja Fenno en instituciones religiosas (%)**

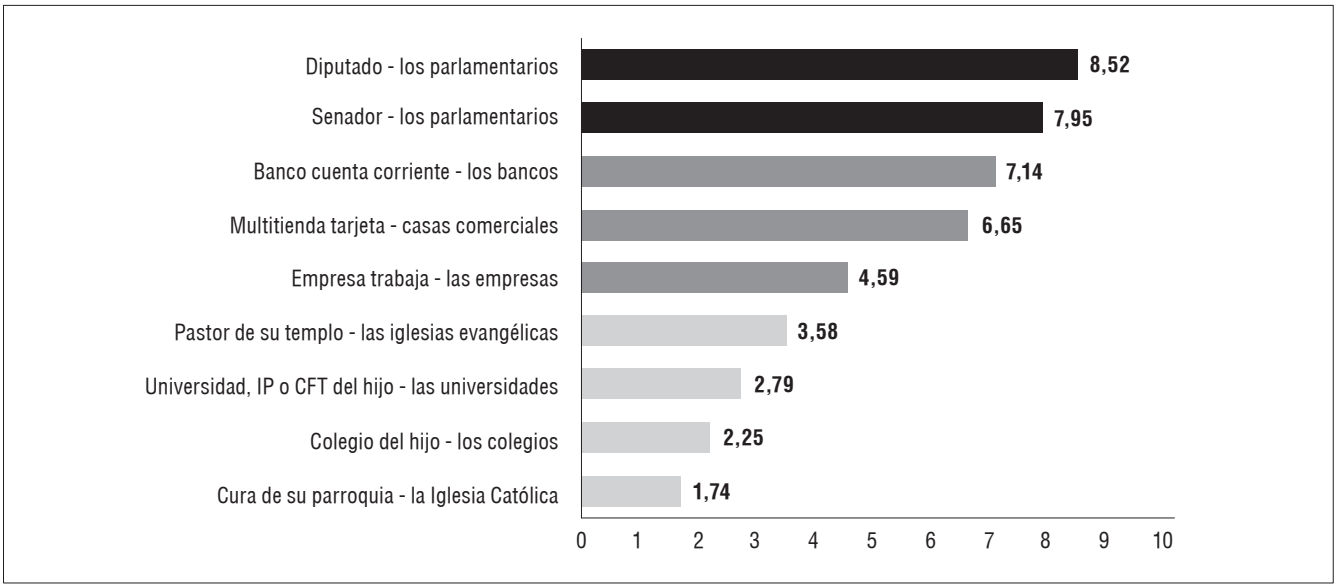


Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC – Adimark, 2013.

En el caso de las instituciones culturales o simbólicas, la paradoja Fenno toma un cariz relativamente diferente que en las demás instituciones. En general, las instituciones educativas (universidad y colegios) y religiosas (Iglesia Católica e iglesias evangélicas) disponen de un umbral de confianza delgada algo mayor, con cifras que oscilan en torno a un tercio de confianza. Solamente las iglesias evangélicas no suscitan confianza general, quizás por su condición de religión minoritaria. También en el caso de las instituciones culturales, la confianza delgada tiende a mejorar entre aquellos que tienen una relación significativa con la institución, aunque es preciso distinguir entre las instituciones educativas, donde este efecto es modesto, y las instituciones religiosas, donde es mucho mayor. La confianza en las universidades aumenta entre quienes tienen hijos en la universidad, así como la confianza en los colegios se incrementa entre los que tienen hijos en edad escolar, aunque moderadamente. En cambio, en las instituciones religiosas se puede observar que la confianza de los católicos en la Iglesia Católica, y sobre todo de los evangélicos en las iglesias evangélicas, se incrementa más decisivamente. En las instituciones educativas, la paradoja Fenno vuelve a manifestarse con igual vigor que en las económicas: la confianza gruesa definida como la confianza que alguien tiene en la universidad (incluye también institutos profesionales o centros de formación técnica superior) donde asiste actualmente su hijo (hijo mayor en caso que tenga más de uno en el sistema de educación superior) se eleva hasta el 76%, mientras que la confianza en el colegio donde asiste el hijo mayor en edad escolar alcanza una cifra parecida (77%). Menos desacreditadas que las demás instituciones en términos generales, las instituciones educativas alcanzan una confianza particular muy elevada, que las exime prácticamente de todo el fenómeno de la crisis de confianza institucional.

En el caso de las instituciones religiosas, sin embargo, la paradoja Fenno prácticamente desaparece puesto que la confianza delgada (por lo menos aquella que proviene de los propios feligreses) tiende a parecerse a la confianza gruesa. La confianza que los católicos tienen en su Iglesia es similar a la confianza que se deposita en el cura de la parroquia (para aquellos católicos que conocen al párroco), así como la confianza que los evangélicos tienen en sus iglesias es igual a la que depositan en el pastor del templo al que se asiste. Esto sugiere que el párroco y/o pastor en una iglesia católica o evangélica respectivamente tienden a representar cabalmente a su propia institución, algo que precisamente no ocurre con ninguna otra institución: un parlamentario no representa al Parlamento, ni un banco a la banca o un colegio al sistema escolar. Esto puede interpretarse de dos maneras: en la primera se puede decir que el párroco/pastor transfiere la confianza que suscita a la iglesia que representa (genera confianza delgada), e inversamente en la segunda se diría que la iglesia transfiere confianza al pá-

Gráfico 5 | **Razón entre confianza específica y confianza general**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC – Adimark, 2013.

rroco/pastor (genera confianza gruesa). No se puede dirimir con este estudio la dirección de esta transferencia, pero bastará con decir que la paradoja Fenno descansa justamente en que esta clase de transferencia no se produce y que las confianzas gruesa y delgada permanecen separadas. Habrá que notar también la intensidad de la crisis de confianza en la Iglesia Católica, cuya confianza delgada (la confianza que los propios católicos prestan al párroco que conocen) alcanza el 55%, veinte puntos porcentuales menos que cualquier otra institución simbólica. El efecto devastador de los abusos eclesiásticos puede expresarse a través de estas cifras.

Los datos presentados permiten concluir que la confianza delgada (o general) es siempre escasa, incluso en las instituciones simbólicas, pero la confianza gruesa (o específica) puede compensar estos déficits de confianza general, a veces de un modo considerable como en el caso de empresas y bancos, y solo moderadamente en otros, como en el Parlamento. La brecha entre confianza delgada y gruesa que muestra el Gráfico 5 indica la dependencia que tienen las instituciones de la confianza de tipo Fenno. En el caso del Parlamento, casi toda la confianza que poseen es de este tipo, es decir, proviene de la confianza que suscitan los parlamentarios en particular. En el caso de las instituciones económicas, las instituciones de intermediación comercial y financiera (o instituciones de mercado propiamente tales) se encuentran en una situación parecida, mientras que la empresa presenta una posición intermedia. Las instituciones simbólicas, en cambio, aparecen menos dependientes de la confianza de tipo Fenno, generalmente porque poseen un piso de confianza delgada mayor que las demás instituciones, aunque existen diferencias apreciables entre las iglesias evangélicas y católica en este aspecto: las iglesias evangélicas agregan mucha más confianza delgada que la Iglesia Católica, pero tienen un piso de confianza gruesa mucho menor. En su conjunto, todas las instituciones mejoran sensiblemente su nivel de confianza cuando se considera su capacidad de generar confianza específica, aunque este efecto sigue un orden de graduación bastante claro: en términos relativos es más fuerte en las instituciones políticas, y luego en las instituciones económicas y disminuye en las instituciones simbólicas.

Algunas especificaciones de la paradoja Fenno

Como se dijo anteriormente, casi toda la confianza en la institución parlamentaria es confianza de tipo Fenno (confianza en el diputado o senador por el que se vota, pero no en el Parlamento). Prácticamente no existe confianza generalizada en este caso. Por otra parte, la confianza aumenta entre aquellos que se identifican políticamente (en este caso, aquellos que son capaces de situarse políticamente en una escala de 10 puntos donde los extremos son derecha e izquierda respectivamente). Aquellos que se identifican con la derecha aumentan su confianza en el Parlamento a través del mecanismo Fenno, lo que significa que son más proclives a brindar confianza a parlamentarios en particular que los de centro o izquierda, lo que mejora su confianza en el Parlamento. Otro aspecto que se puede resaltar es que no aparecen diferencias en la magnitud de la confianza que se introduce con el mecanismo Fenno entre diputados y senadores. Los diputados se reeligen con más frecuencia, representan distritos menos vastos que los senadores y suelen brindar servicios políticos más directos a sus electores, pero los senadores, por su parte, suelen tener mejor cobertura mediática y resultan personajes más conocidos. Ambos –diputados y senadores– parecen ser igualmente eficaces en su capacidad de obtener confianza específica.

La confianza generalizada en las instituciones económicas es extremadamente baja, pero no inexistente como en el caso de las instituciones políticas, mientras que el mecanismo Fenno aumenta significativamente la confianza económica, sobre todo en el caso de bancos y empresas. Así como en las instituciones políticas la variable de mayor sensibilidad era la identificación política, en las instituciones económicas lo es el nivel socioeconómico, aunque casi exclusivamente en la apreciación que se hace de los bancos e instituciones financieras. La confianza de tipo Fenno en los bancos aumenta de 34% en el NSE bajo hasta 58% en el NSE alto, e inversamente, la desconfianza absoluta (incluyendo en el banco donde se tiene la cuenta corriente) aumenta de 27% en el NSE alto hasta 55% en el NSE bajo. Los bancos se nutren de confianza de tipo Fenno sobre todo en el NSE alto donde logran aventajar ampliamente –a través de este tipo de confianza– la desconfianza generalizada que prevalece sobre ellos. En el NSE bajo, en cambio, el mecanismo Fenno no es suficiente. El sesgo socioeconómico tiende a desaparecer cuando se trata de la evaluación de multitiendas y casas comerciales que utilizan tarjetas de pago y/o créditos, aunque también el NSE bajo aparece más reticente a entregar confianza específica (el famoso escándalo de La Polar afectó precisamente a una multitienda orientada hacia sectores de bajos ingresos). En la confianza hacia las empresas el sesgo socioeconómico desaparece por completo. La variable significativa en este caso es el número de años en que se ha trabajado

en una empresa, que mejora notoriamente la confianza de tipo Fenno. Mientras más años se trabaja en una misma empresa, mayor es la probabilidad de confiar en ella, aun manteniendo reservas frente al sistema empresarial. La ganancia en confianza se produce entre los 2 y 5 años de permanencia, después de los cinco años el efecto se estanca y no continúa progresando.

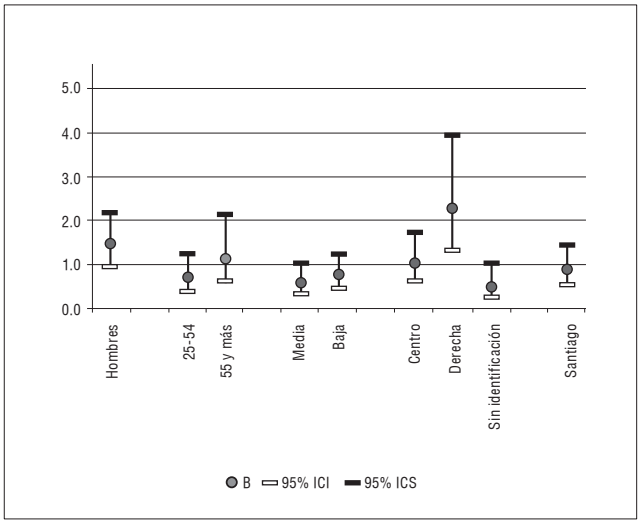
Las instituciones educativas retienen bastante confianza generalizada y el mecanismo Fenno agrega todavía más confianza, emparejando ambas fuentes de sustento. Los colegios reciben confianza Fenno cualquiera sea su modalidad (municipal, particular subvencionada o particular pagada); en el caso de las universidades, en cambio, el sistema de educación superior técnico-profesional se alimenta del mecanismo Fenno en una proporción significativa. La confianza en la universidad ofrece un sesgo según nivel educativo de mucho interés: los de menor escolaridad depositan confianza generalizada en la universidad en una proporción muy amplia, mientras que entre los de mayor escolaridad prevalece solo confianza específica de tipo Fenno. Así, el 54% de los que tienen menos de educación media confían en la universidad como tal, una cifra que desciende hasta el 28% (es decir, la mitad) entre los que tienen educación universitaria. Esta caída en la confianza generalizada de los que han pasado por la universidad se compensa, sin embargo, con confianza específica: los valores se invierten y aquellos que tienen educación superior confían mucho más en la universidad a la cual van sus hijos (52%) que los que tienen menos de educación media (apenas 7%, seguramente porque sus hijos van a establecimientos de baja calidad dentro del sistema). La pérdida de confianza generalizada en la universidad entre aquellos que tienen educación generalizada es un dato que conviene tomar en cuenta.

Por último, las iglesias dependen poco de la confianza de tipo Fenno sobre todo entre observantes. Considérese que en el caso de los católicos observantes el 72% confía al mismo tiempo en la Iglesia y en el cura que conoce, una cifra que desciende al 38% en el caso de católicos no observantes y que resulta apenas compensada con confianza específica de tipo Fenno (justamente porque entre católicos no observantes la probabilidad de un contacto significativo con sacerdotes disminuye ostensiblemente). Las iglesias evangélicas entregan el mismo resultado, aunque logran retener confianza generalizada entre los no observantes en una proporción mayor que la que consigue la Iglesia Católica.

Algunas conclusiones

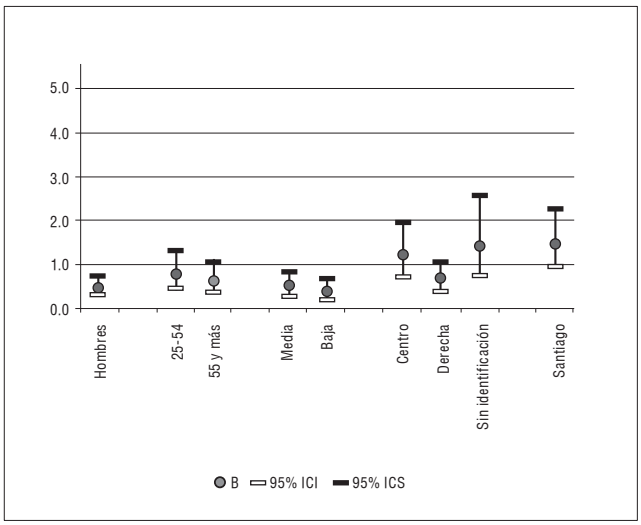
El mecanismo conocido como la paradoja Fenno (*"we love our Congressmen, but not our Congress"*) introduce confianza en instituciones que, por lo demás se encuentran severamente desmerecidas en la estima pública. Es el caso principalmente de las instituciones políticas

Gráfico 6 | **Coeficientes de variación de quienes declaran alta confianza en el senador por el que votaron y baja en el Parlamento**



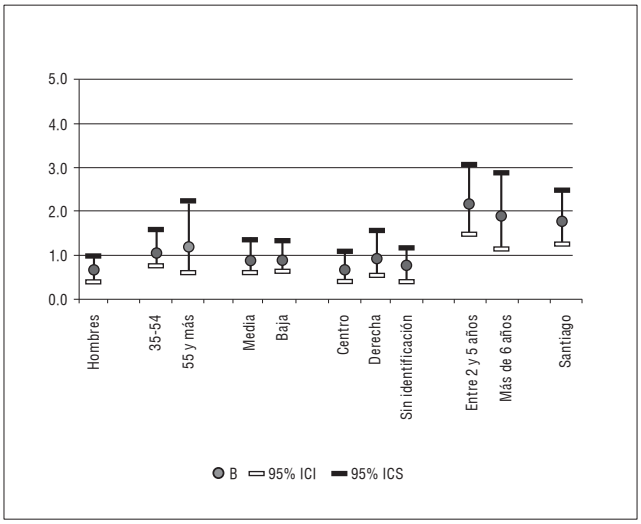
Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Gráfico 7 | **Coeficientes de variación de quienes declaran alta confianza en el banco en el cual poseen cuenta corriente y baja en los bancos e instituciones financieras**



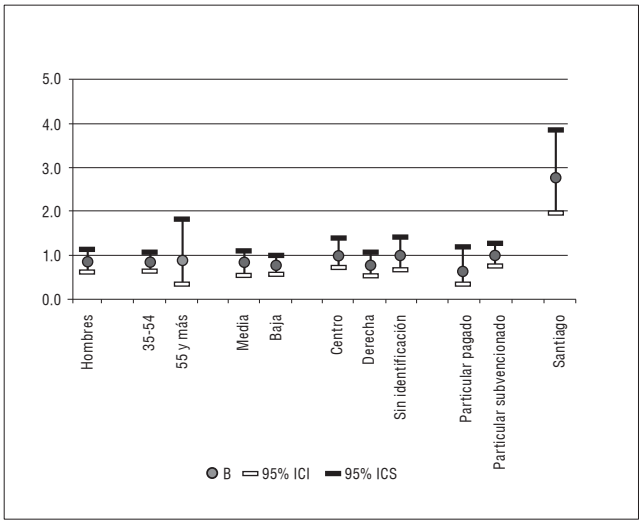
Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Gráfico 8 | **Coeficientes de variación de quienes declaran alta confianza en la empresa que trabajan y baja en las empresas**



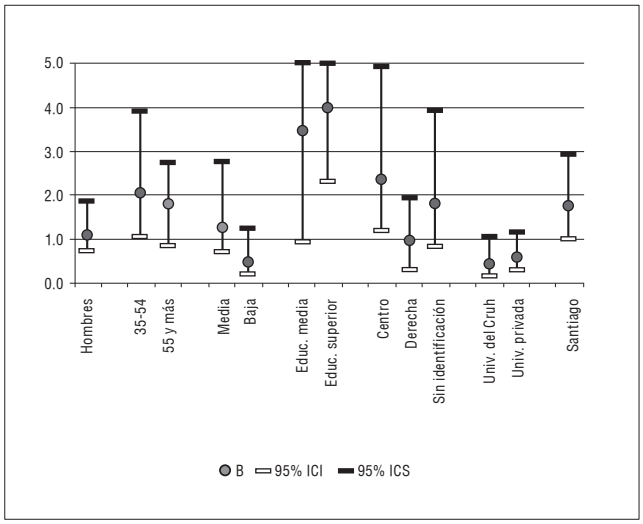
Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Gráfico 9 | **Coeficientes de variación de quienes declaran alta confianza en el colegio al que asiste su hijo y baja en los colegios**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Gráfico 10 | **Coeficientes de variación de quienes declaran alta confianza en la universidad, IP o CFT al que asiste su hijo y baja en las universidades**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

y económicas que ya están plenamente situadas en la espiral de la crisis de confianza que es característica de las sociedades modernas. A fin de cuentas, las instituciones gozan de más confianza de lo que habitualmente se cree y de lo que una lectura apresurada del malestar social parecería indicar. Algunos autores han hablado del "cinismo" de la opinión pública para referirse a la discordancia que existe entre la valoración de lo próximo y de lo distante, del tipo la "economía del país es un desastre, pero mi propia situación económica está bien". La paradoja Fenno reproduce esta discordancia entre la confianza delgada o generalizada que se deposita en las instituciones –que siempre es escasa e inestable– y la confianza gruesa o próxima que puede mejorar sustantivamente el aprecio institucional. Una parte de esta paradoja explica por qué el Parlamento es puntualmente reelegido, a pesar del descrédito general de la política, o por qué la cadena de pagos no se interrumpe aun cuando el sistema de intermediación comercial y financiero goce de escasísimo aprecio ciudadano.

También podría explicar otra paradoja: por qué la gente no abandona masivamente una iglesia tan duramente atravesada y cuestionada por la crisis de los abusos sexuales cometidos por eclesiásticos, aunque en este caso deben tomarse en cuenta otros factores, principalmente la debilidad de la mediación institucional que suele operar en la experiencia religiosa. Un feligrés puede continuar adelante con su fe reduciendo el contacto institucional (de hecho una gran parte de su experiencia religiosa no suele estar completamente institucionalizada, como el recurso a la oración personal, por ejemplo), algo que probablemente no ocurre tan fácilmente con la experiencia política o económica. No se puede conseguir

un crédito sin recurrir a un banco (los familiares son un recurso poco viable) o comprar un televisor fuera de una casa comercial. La economía expone a las personas a una disyuntiva muy drástica: o se está dentro o uno se acoge a modos alternativos de vida excesivamente costosos de poner en práctica. Con la política sucede lo mismo, a pesar de los esfuerzos por constituir una experiencia política significativa al margen de las instituciones representativas, aunque en este caso el costo de abandonar la institucionalidad política (no votar o no informarse, por ejemplo) es menos oneroso. La experiencia educativa está también extremadamente institucionalizada y resulta casi imposible desarrollar un proceso relevante de aprendizaje al margen de la escuela y, sobre todo acreditar competencias profesionales de buen nivel sin haber pasado por una universidad.

Por otra parte, está la pregunta acerca de cuán importante es la confianza en el desarrollo de las instituciones. También en este caso las instituciones difieren entre sí y no todas requieren de la confianza en el mismo nivel de profundidad. La confianza no es muy necesaria allí donde existen mecanismos de verificación o resguardo bien establecidos (por ejemplo, una garantía en el caso de los vendedores de autos). Los vendedores de autos constituyen la profesión que suscita menos confianza en casi todas partes del mundo (solo aventajados a veces por los abogados). Pero ¿qué importa? si es posible establecer una garantía que permite reparar cualquier daño o perjuicio. En este sentido se puede sostener que las instituciones económicas necesitan menos de la confianza que otras instituciones que no están en condiciones de ofrecer resguardas y garantías eficaces.

Este es el caso de las instituciones religiosas, puesto que ¿qué garantía hay de que exista la vida eterna? ¿O de que el comportamiento en este mundo pueda ser adecuadamente recompensado en el otro? Nadie está en condiciones de garantizarlo ni de ofrecer las compensaciones de rigor en caso de que algo salga mal. Por esta razón, las instituciones religiosas requieren un acto de confianza muchas veces inusitado en quienes portan el mensaje de salvación que ofrecen. Las iglesias se sostienen en la confianza que suscitan aquellos que creen, aunque es frecuente observar que la confianza se deposita menos en lo que crean los curas o pastores y más en lo que han creído los propios padres. Esta es una ventaja crucial de las iglesias que trasmiten la fe básicamente a través de la familia (como sucede en el caso de la Iglesia Católica): si fallan los sacerdotes, queda siempre el testimonio de los próximos. En las sectas, en cambio, cuando toda la confianza descansa en el líder religioso, no hay alternativas a las que se pueda echar mano. La fortaleza de la creencia se aprecia desde siempre en la capacidad de brindar un testimonio (en el sentido en que el apóstol Santiago insta a traducir la fe en obras) y el testimonio por excelencia es la capacidad de dar la vida por lo que se cree, de donde viene la exaltación del martirio en la tradición de los primeros cristianos. Esta es una forma singular de ofrecer una garantía de veracidad que requiere de la confianza que se deposita en personas, aunque alguna vez esa garantía fue ofrecida en términos puramente institucionales también (*extra eclessia nulla salus*).

¿Qué sucede con la política? Las promesas políticas no son totalmente inescrutables como las religiosas y pueden ser objeto de sanción electoral, pero a través de un mecanismo muy azaroso e inestable como son las elecciones que se verifican cada cierto número de años. Las instituciones políticas no operan igual que las económicas, y la figura del contrato –aunque se utiliza también para describir la relación entre elector y elegido– no tiene el mismo alcance ni eficacia. Las instituciones políticas oscilan entre las instituciones económicas y las religiosas en cuanto a la importancia que deben conceder a la confianza. Ningún político necesita llevar un modo de vida ritual o moralmente impecable ni menos inmolarse a sí mismo para generar credibilidad, pero tampoco puede ser un embaucador como sucede con el vendedor de autos. También ocurre que los políticos son evaluados por consecuencias que exceden su responsabilidad (una crisis económica por ejemplo) lo que desincentiva el esfuerzo por mejorar la reputación corporativa. Además, la corrupción o las "malas prácticas" se imputan a la institución según el viejo aforismo que indica que el poder corrompe y no la absorben las personas, como ocurre en vez –y de un modo dramático– con la corrupción eclesiástica. Esta inversión de términos es muy instructiva: las iglesias (al menos cuando se han desprendido de una referencia directa al poder) son instituciones de suyo meritorias (portadoras de gracia) y lo que puede fallar en ellas son justamente las personas; por contrapartida, la política es siempre sucia y nunca ha logrado realmente dotarse de un mérito institucional, pero las personas pueden redimirla. También debe tomarse en cuenta que políticos pueden sobrevivir con baja confianza porque apelan a otras cosas para fundar su legitimidad: el atractivo personal, la orientación ideológica, las prestaciones con motivación electoral. Sobre todo la orientación ideológica y la capacidad de ofrecer

servicios de clientela permiten legitimar a los políticos al margen de toda credibilidad personal. El personal religioso no tiene estos recursos (o los ha perdido), lo que hace imperativa la confianza como mecanismo de justificación y estima social.

Referencias

Cook, T., 1979. Legislature vs. legislator: a note of the paradox of congressional support. *Legislative Studies Quarterly*, 4 (1), 43-52.

Fenno, R., 1975. If, as Ralph Nader Says, Congress is "the broken branch", how come we love our congressmen so much. In: Ornstein, N.J., ed. *Congress in change: evolution and reform.* New York: Praeger, 277-287.

Lipset, S.M., 1983. *The confidence gap: business, labor and government in the public mind.* New York: The Johns Hopkins University.

Norris, P., 1999. *Critical citizens: global support for democratic government.* Oxford University Press.

Parker, G. & Davidson, H., 1979. Why Americans love their congressmen so much more than their congress? *Legislative Studies Quarterly*, 4 (1), 43-61.

Putnam, R., 2000. *Bowling alone. The collapse and revival of American community.* New York: Simon and Schuster.

Comentario

CLAUDIO ALVARADO,
subsecretario General de la Presidencia

En primer término, quiero destacar el gran aporte de la Encuesta Bicentenario Universidad Católica – Adimark GfK, que nos ha permitido entender mejor a nuestro país, convirtiéndose en un elemento fundamental a considerar para el diseño de buenas políticas públicas.

Hace tiempo que sabemos que en Chile la confianza en las instituciones –y especialmente en las de carácter político– es baja. Pero la Encuesta Bicentenario y el análisis del profesor Eduardo Valenzuela ayudan a apreciar mejor el problema y a entender algunas de sus causas.

Esta encuesta, como también diversos indicadores y otros estudios de opinión, da cuenta de lo que parece una desconcertante paradoja en el Chile de hoy.

Por una parte, nuestro país marcha bien en muchos sentidos: aún en tiempos difíciles en el mundo, la economía crece a buen ritmo; se han generado numerosos empleos; la pobreza, y especialmente la pobreza extrema, así como las desigualdades, disminuyen; y, comienzan a resolverse problemas largamente postergados, como en el campo de la educación.

Por otra parte, la mayoría de los chilenos se muestra crecientemente satisfecha con sus vidas.

También es bastante claro que, en general, se adhiere a la democracia y a los fundamentos centrales del modelo de desarrollo vigente. Pero lo preocupante es que también se expresa una gran desconfianza hacia muchas instituciones, lo que es particularmente fuerte en el caso de las instituciones políticas. Lo anterior es –por cierto– inquietante y nos debe llevar a poner énfasis en cómo mejorar dichas instituciones.

Por esta razón, nuestra acción de gobierno ha situado desde el primer momento entre sus máximas prioridades el perfeccionamiento de nuestra democracia. Y para ello nos hemos esforzado tanto en crear nuevas instancias y canales de participación, y fortalecer los existentes, como en incrementar la transparencia en la gestión del Estado. De este modo, hemos procurado que los ciudadanos tengan una voz más fuerte en la conducción de los asuntos públicos, pues esa es una vía imprescindible para aumentar su confianza en la política.

Ahora bien, sin duda, uno de los asuntos más interesantes que la Encuesta Bicentenario contribuye a corroborar es la relación que existe entre la asociatividad y la confianza en las instituciones políticas. Esta situación es coincidente con la evidencia existente tanto en Estados Unidos como en el ámbito de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en general.

En el caso de Estados Unidos, diversos estudios nos muestran que la pertenencia a organizaciones como clubes deportivos, iglesias, sindicatos, etc., comenzó a menguar en la década de los ‘70 y que, junto con ello, la participación electoral y la confianza en las instituciones políticas también cayeron.

Por otra parte, si tomamos los datos más recientes disponibles para el conjunto de la OCDE, se visualiza que en aquellos países con una red de organizaciones ciudadanas más fuertes, la confianza en las instituciones públicas –como los partidos políticos, el gobierno y el congreso– es claramente mayor.

Por lo tanto, podemos concluir que favorecer la asociatividad contribuye también a fortalecer la confianza en las instituciones políticas.

Por otra parte, la Encuesta Bicentenario y el análisis del profesor Valenzuela dan luces sobre la llamada "paradoja de Fenno". Ella apunta a que muchas veces las personas tienen una mala opinión sobre una institución en general, pero una buena –o mucho mejor– opinión de los integrantes de ella que mejor conoce.

Esto, como muestra la encuesta, se da con especial fuerza en el caso del Parlamento, donde se advierte una importante brecha entre la confianza de que es objeto la institución en su conjunto y aquella que cada persona deposita en el diputado o senador por el que votó.

Lo anterior se debe, nos parece, a que los electores tienen muy poco contacto con el Parlamento como tal, y pocas veces reciben información adecuada y oportuna respecto del quehacer legislativo. Sin embargo, sí tienen un contacto mucho más frecuente y cercano con el parlamentario que los representa en su circunscripción o distrito electoral, aunque muchas veces esa relación tiene como factor predominante materias ajenas al quehacer legislativo.

A su vez, este trabajo da cuenta de que dicha brecha de confianza es mucho menor en el caso de otras instituciones, como los colegios, las universidades y las iglesias, porque la gente tiene más contacto con ellas como tales y no solo con algunos de sus integrantes.

Si volvemos al ámbito de las instituciones políticas, resalta una de las ventajas del voto voluntario, ya que este refuerza la necesidad de contacto directo entre candidatos y electores.

En otras palabras, al quitar a los actores políticos un público cautivo, se los obliga a esforzarse por ofrecer propuestas atractivas capaces de movilizar el apoyo de los ciudadanos, incluyendo a aquellos que hasta ahora no estaban inscritos, lo que ofrece incentivos para una política mejor y más cercana a la gente.

El voto voluntario obliga a una nueva actitud a los partidos políticos y sus candidatos. Hay que escuchar a los ciudadanos, motivarlos a votar y plantear programas claros y precisos. En el mediano y largo plazo, esperamos que eso haga una contribución importante a la generación de vínculos de confianza entre ciudadanos y partidos políticos.

En definitiva, tenemos que responder a la siguiente pregunta: ¿qué hay que hacer para fortalecer la confianza en las instituciones? A nuestro juicio, puede concluirse que hay tres vías, en todas las cuales el gobierno del Presidente Piñera ha trabajado intensamente.

Más asociatividad

Una de ellas es, conforme a lo que vimos anteriormente, favorecer la asociatividad. En ese ámbito se han hecho cosas importantes en estos años.

Un ejemplo es la aprobación de la Ley Nº 20.500 sobre participación ciudadana. Ella fortaleció el derecho de asociación; creó la categoría de "organizaciones de interés público", para las que se contempla un especial apoyo del Estado, incluido el de carácter económico, y abrió nuevos canales para la participación de esas organizaciones en la gestión pública, sobre todo en el ámbito local.

También es importante en esta materia la creación del Ministerio del Deporte, pues este ofrece la posibilidad de un fomento más decidido al surgimiento y desarrollo de clubes deportivos, que son entidades que hacen una gran contribución a la salud del tejido social. A ello ha ayudado también el gran esfuerzo que se ha hecho para mejorar la infraestructura deportiva del país y para promover prácticas de vida sana.

Por último, es también decisivo estimular los aportes privados a las iniciativas ciudadanas que contribuyen al bien común de la sociedad. Por eso, dejaremos presentado un proyecto de ley única de donaciones, que busca extender y uniformar los beneficios tributarios con que el Estado premia este tipo de aportes.

Esta filosofía estuvo también presente en una de las primeras leyes presentadas y aprobadas por nuestro Gobierno: la que creó el Fondo Nacional de Reconstrucción, que facilitó el aporte de los particulares a esa enorme tarea que ha sido volver a levantar lo que derribó la catástrofe natural más destructiva de nuestra historia, como lo fue el terremoto del 27 de febrero de 2010.

Más transparencia

Un segundo grupo de medidas está conformado por aquellas que buscan hacer al Estado más transparente, de manera que los ciudadanos puedan controlar a las autoridades y funcionarios públicos y saber qué hacen con el dinero de sus impuestos aquellos a los que han elegido con sus votos.

En esta materia destacan tres iniciativas, que esperamos puedan convertirse muy pronto en ley.

En primer lugar, está la que regula la actividad del *lobby*. Llevamos muchos años esperando por esta ley, que es fundamental para garantizar dos cosas: que las autori-

dades escuchen a todos los grupos a quienes afectan sus decisiones; y que resuelvan siempre teniendo en cuenta únicamente el bien común de la sociedad.

También hay que considerar el proyecto de ley sobre Probidad en la Función Pública que, por fin, establecerá medios eficaces para prevenir los conflictos de interés, entre los que se cuentan la enajenación de ciertos activos y la figura del fideicomiso ciego.

Y por último, tenemos la iniciativa que busca perfeccionar la Ley de Transparencia, aumentando las obligaciones de transparencia activa del Estado y facilitando la tramitación de las solicitudes de información pública que realizan los ciudadanos.

Más participación

Por último, cabe mencionar aquellas iniciativas que buscan facilitar la participación electoral.

En esta materia, se ha aprobado en estos años el más importante conjunto de reformas desde la transición a la democracia, cuyos beneficios poco a poco se irán viendo.

Está, en primer lugar, la inscripción automática, que ha incorporado a millones de chilenos al padrón electoral. Y también el voto voluntario, al que ya me referí, y de cuyas ventajas no tenemos dudas. Este fomenta el tipo de ciudadanía libre y responsable que mejor se aviene con la democracia y, como dije antes, favorece una política más cercana a la gente, algo que es fundamental para elevar la confianza ciudadana en sus representantes.

Enseguida tenemos las primarias reguladas por la ley y organizadas por el Estado para la selección de candidatos a cargos de elección popular. Muchas veces las personas tienen la impresión de que sus posibilidades de elección son demasiado escasas, pues no tienen más que optar por los candidatos que les presentan los partidos. Ahora tenemos un instrumento para que los ciudadanos puedan participar en la nominación de los candidatos. Y eso con el tiempo irá cambiando también nuestra política.

También hay que agregar la elección de consejeros regionales, que acerca la democracia al ámbito regional y el voto de los chilenos desde el extranjero, que dejaremos muy avanzado.

Gracias a estas reformas ya podemos decir con toda propiedad que, por primera vez en nuestra historia, todos los chilenos con derecho a sufragio están incorporados en el padrón electoral; y que estos nunca habían tenido la posibilidad de ejercer ese derecho con tanta frecuencia ni respecto a tantos cargos como en los últimos 14 meses.

En síntesis, mi conclusión es que una mejor política requiere ciertamente de mejores reglas en las que desenvolverse. Y hemos hecho un gran esfuerzo en ese sentido. Hoy tenemos más y mejores vías de participación electoral y mejores medios de control ciudadano, materia esta última en la que, como decía, esperamos tener nuevos avances de gran magnitud en estos días.

Pero una mejor política también precisa de una sociedad más vigorosa, dinámica y creativa, donde el interés por mejorar nuestra vida en común –empezando por nuestro barrio, nuestro gremio y todo aquello que tenemos más cerca– estén siempre presentes.

Comentario

FERNANDO MONTES S.J.,
rector de la Universidad Alberto Hurtado

Sorprenden, en general, los bajos índices de confianza en nuestra sociedad que arroja la Encuesta Bicentenario. Es particularmente preocupante que esa falta de confianza vaya creciendo año tras año y que ella recaiga sobre todo en las instituciones que ordenan y estabilizan las relaciones sociales.

Pero más allá de la encuesta, hay otros signos que hablan por sí mismos. Hace poco los diarios informaron de la muerte de dos niños en una población popular porque fue imposible rescatarlos por las rejas que impidieron el acceso. Las ventanas cuya finalidad es que entre el aire, la luz y que se abran los horizontes, se llenan de barrotes por temor al vecino. En barrios altos, los encercados condominios, además de otras significaciones sociales, son de algún modo signo de la desconfianza frente a la diversidad social. Son veladas prisiones.

Por otra parte, la creciente exigencia de total transparencia puede significar que nos tratamos entre nosotros como eventuales delincuentes que debemos ser controlados.

Grafica esta triste situación un rayado mural en la calle Almirante Barroso que puedo leer desde la ventana de mi oficina: "no le creemos nada a nadie". De ser así no hay vida social ni humana posible. Mal futuro nos espera como sociedad, sobre todo si ese rayado fue hecho por jóvenes, como es bastante probable.

La confianza es una apuesta que hacemos en los otros. Es una hipótesis sobre la conducta futura de los demás. Cuando confío, yo pongo mi esperanza en el otro con la certeza de que no me defraudará. Con la confianza dejo de inquietarme por no tener el control total del otro y del tiempo.

El término confianza se relaciona en su raíz etimológica con la *fides*, la fe (en la fe natural) que uno deposita en los otros. La fe hace que yo le crea a los demás hasta llegar a confiarles mis propias debilidades y mis secretos. Normalmente esa fe natural se funda en algunos signos, en motivos razonables que sin embargo no son fruto de un estudio científico. Sin esa fe fundamental en los otros es imposible vivir humanamente. Esa fe es uno de los elementos de la argamasa que cohesiona a un grupo humano. La desconfianza general en los otros y en las instituciones, destruye la familia y la sociedad, desarma las amistades y, finalmente, destroza a la persona.

La confianza como un acto de fe

Por nuestra esencial limitación necesitamos de otros y dependemos en muchos aspectos de otros en el proceso de la vida. Somos, por esencia, sociales, en parte porque somos débiles y necesitados. Por de pronto nosotros no nos autogeneramos: otros nos dieron la vida. La confianza echa su raíz en nuestra debilidad que intuye que solo con los otros yo puedo realizar mi vida. Al tomar el desayuno esta mañana, sin percibirlo, se sentó en nuestra mesa el panadero que trabajó en la noche amasando para mí el pan; en este momento ustedes me escuchan porque en esta sala está presente entre nosotros el obrero que a muchas millas de distancia trabaja para nosotros en una lejana usina que produce la electricidad que nos ilumina y hace funcionar estos micrófonos. Nosotros lo necesitamos y confiamos en él, por eso organizamos sin dudas este evento. No vivimos solos y por nuestra limitación no podemos subsistir sin los demás. Para vivir estamos rodeados de una red impresionante de relaciones de confianza que no podemos controlar. Al entrar en esta sala ninguno de nosotros, en este país de terremotos, pidió que le mostraran los cálculos que hizo el calculista para que esta sala fuera segura; ninguno de nosotros desconfió del constructor pensando que había hecho trampas en la cantidad de cemento y en la estructura de hierro que hace seguro este edificio. Sin

pensarlo hicimos un acto de fe, un acto de confianza. Al venir acá nadie le pidió el carnet de manejar al chofer de la micro y sin inquisiciones pusimos nuestra vida en sus manos. Pedirle el carnet y asegurarse que esté vigente y sea válido sería un acto de insensatez. Ahí funciona la confianza. La confianza es una actitud razonable de fe. Es un tipo de relación y un tipo de conocimiento basado en un razonable acto de entrega que intuye por ciertos signos no siempre verificable por métodos científicos que podemos poner nuestra vida en las manos de otros.

Algunos factores que pueden estar incidiendo en la falta de confianza que nos rodea

No podemos extrañarnos de que con la cultura que estamos entregando en nuestras familias, escuelas y universidades, estén disminuyendo día a día las confianzas como hemos visto en los resultados de la encuesta.

a. La cultura globalizada que conforma hoy nuestras vidas ha puesto su centralidad en los factores económicos; el modo neoliberal de vivir lo económico ha privilegiado hasta el exceso las relaciones de mercado. Pues bien, el mercado privilegia la competencia por sobre la solidaridad tanto más cuando ese mercado se desregula y se hace brutal. Es esa la economía que enseñamos en nuestras universidades que nos hace más competitivos que competentes.

b. Nadie puede negar que esta cultura exacerba el individualismo y el exitismo personal. Todos nos incitan a triunfar, a ser los primeros en nuestro campo, no para servir mejor, sino para triunfar. Les enseñamos a los jóvenes que triunfar es ganar mucho dinero y con frecuencia se entra a la universidad para aprender y se sale para obtener puestos rentables. Pocos enseñan hoy que se entra para aprender y deberíamos salir de nuestras aulas para servir. Nos enseñan a triunfar pero nadie nos enseña a secar nuestras lágrimas, a aceptar nuestra debilidad y a procesar nuestros fracasos. Es en esos momentos cuando más tenemos que confiar en los otros. Cuántas veces les he hablado a los jóvenes de Steve Jobs, Bill Gates o de Winston Churchill, el mayor político del siglo XX; ninguno de los tres pudo obtener un título universitario. Pero ellos aprendieron de sus sacrificios y de sus derrotas. Se nos enseña a ser autores de nuestro triunfo.

   Pocas novelas contemporáneas me han impresionado más que El adversario, de Emmanuel Carrere, que cuenta un caso real. Se trata de la historia de un ciudadano francés, Jean Claude Romand, hoy en la cárcel, cuya trágica vida pueden leer en Internet. Es la vida de un "médico" famoso y triunfador francés que trabaja en la Organización Mundial de la Salud en Ginebra y que vive en la frontera de Francia. En su pueblo era muy respetado y admirado. Asistía a congresos internacionales. Sus familiares y amigos le entregaban su dinero para que los depositara en bancos suizos. Hasta que un día ardió su casa y encontraron en ella a su mujer y a sus dos hijos y al perro familiar calcinados y al propio Jean Claude agonizando. A pocas cuadras descubrieron también a sus padres que habían sido asesinados a balazos. En el hospital lograron recuperar al moribundo y ahí se descubrió la verdad. Nunca había sido médico, nunca trabajó en la Organización Mundial de la Salud, atravesaba cada día la frontera y vagaba por los bosques viviendo del dinero que le habían entregado. Hasta que la mentira lo acorraló. La razón de esta tragedia es dramática. Sus padres lo educaron para ser primero, para triunfar porque era muy inteligente, pero desgraciadamente fracasó en su examen de segundo año de medicina y no tuvo el coraje para revelar a sus padres su debilidad. Vivió 18 años en la mentira hasta que esa falta de confianza lo destruyó. El caso me impresionó particularmente porque recuerdo como rector de una universidad al menos tres casos de muchachos cuyos padres hicieron grandes sacrificios para que estudiaran y al fracasar al final de año, no se atrevieron a enfrentar ese fracaso y fingieron que seguían sus estudios. Eran familias donde no reinaba la confianza como contar con los otros en el momento de la debilidad y el fracaso.

c. Esto me obliga a hacer un excurso en torno a la educación. Se repite hoy hasta la saciedad algo que es verdad pero que debe ser matizado. Que uno es el autor y el actor principal de su propia educación. Pero no puede olvidarse que en las etapas más decisivas del proceso educativo, sobre todo en la más tierna infancia, la educación es un proceso social. A diferencia de un animal que viene provisto al nacer con todos los elementos necesarios para encarar la vida, porque la naturaleza le regala instintos poderosos para poder vivir, reproducirse y llegar a la plenitud de su desarrollo hasta la muerte. Por el contrario, el ser humano, el más importante de los seres vivientes, llega al mundo completamente carenciado, marcado por la debilidad: no habla, no camina, no ve, lo ignora todo. Al nacer comienza un largo proceso de educación por

el cual se le transmite al niño el lenguaje, valores, usos y costumbres sociales que le permitirán insertarse en la sociedad, orientar su vida, convivir con otros y llegar a la plena madurez. Este proceso social de educación se hace fundamentalmente por el testimonio y la confianza. El primer modo de aprender se basa en la fe (natural). El ejemplo de los maestros y de los seres queridos es vital. Cuando esa fe es traicionada, el proceso educativo queda radicalmente quebrado. La figura del padre que introduce un nosotros en la relación madre-hijo, la figura del maestro que pone límites externos, que es modelo, se han diluido.

El proceso educativo se concentra en la transmisión de conocimientos que se miden con indicadores precisos de avance. No es un proceso compartido de padres y maestros en la transmisión de humanidad y de valores sociales. La educación se ha transformado en un producto de mercado donde los padres son consumidores renunciando a sus responsabilidades. A menudo hoy se basa en la desconfianza.

Es impresionante el cambio de los padres frente a la escuela. Cuando yo fui al colegio era notable la confianza de mis padres en el colegio y en los profesores. Si me sacaba una mala nota mis padres me pedían cuentas, hoy van al colegio a retar al profesor. Yo a menudo digo que compadezco a los padres de adolescentes abocados a enfrentar las exigencias de sus hijos, pero añado que compadezco más a los profesores que tienen que soportar a los jóvenes y a sus padres. La educación es un producto de mercado que se compra renunciando a las propias responsabilidades. El proceso está marcado por la desconfianza. Se compra y se exige calidad.

Además hay otro factor, en parte el rol del maestro que irradiaba un modelo humano, un tipo de relación social que ha sido sustituido por los medios de comunicación, donde se exacerba la oferta del marketing que incita al consumo y que se basa normalmente en la promesa de satisfacción de instintos, de éxitos fáciles y en la defensa de los propios intereses.

Todo esto se dificulta aún más con la nueva alfabetización basada en las nuevas técnicas de comunicación. Los jóvenes se enfrentan solos al computador, crean relaciones electrónicas y tienen toda la información sin necesitar la mediación presencial del otro. Nos vamos convirtiendo aparentemente en seres autosuficientes donde no hay lugar para la confianza.

d. Para finalizar, quisiera referirme al empobrecimiento del horizonte de la verdad. En esto las universidades tenemos mucho que decir. Cada vez más, en la llamada sociedad del conocimiento, se comprende como verdad el producto de las ciencias exactas y sus consecuencias tecnológicas, y se devalúan las humanidades y la filosofía. Se valoran las carreras técnicas. Detrás de eso viene una híper valorización de la observación empírica, de los indicadores verificables, etc. Ahí no corre la confianza. Ese parece ser el modo científico de conocer y se olvida que hay áreas del vivir humano donde el conocer es precisamente por confianza. Lo más importante de la vida es gratuito y no se puede verificar empíricamente. Se olvida que lo más relevante de la vida se trasmite por testimonio y se acoge por fe. Cuando un hombre le dice a una mujer que la ama, cuando alguien le cuenta a otro que está triste, solo se puede acoger esa palabra con un acto de fe, con cercanía humana, pues las ciencias nunca probarán que eso es verdad. Si reduzco el conocimiento a lo verificable, la calidad a lo medible, se acaba la amistad. Hoy no se nos educa a la confianza sino al consumo, al control y a la verificación. La amistad tiene caminos más intuitivos que verificables.

La encuesta que hemos conocido no me sorprende. Ella tiene un elemento negativo pues nos muestra los desniveles de desconfianza, pero tiene algo muy positivo. Ella me confirma que la confianza se acrecienta con la cercanía, con el trato entre persona y persona, con la convivencia social. Se confía más en el diputado por quien se votó, a quien se conoce, que en la institución lejana. Eso confirma que la confianza está muy ligada al tipo de relaciones de cercanía que se crean; a la dimensión social, gratuita, al grado de servicio, al aspecto fiducial y gratuito de la vida y no solo al control, al conocimiento empírico o a la autorrealización.

Es compleja la cultura en la que vivimos. Las mismas universidades se van asemejando más y más a las empresas productivas poniendo su excelencia en ítems verificables y cuantificables. Con eso se puede llegar a una excelencia sin alma como lo advirtió un decano de Harvard. Deberíamos preocuparnos de la formación de las relaciones de confianza y de la amistad cívica, que hacen posible construir un país genuinamente desarrollado y humano.

Comentario

JOSÉ ANTONIO VIERA-GALLO,
académico y ex ministro Secretario General
de la Presidencia

Pese a la valoración positiva que los ciudadanos tienen del curso del país y de las expectativas futuras de progreso personal y colectivo, este nuevo estudio confirma que existe una desconfianza difusa en la sociedad, que se refleja en las instituciones públicas y privadas: se recela de la posibilidad del abuso, se desconfía de "la letra chica" de los contratos de adhesión que se multiplican sin cesar, hay suspicacias frente al ejercicio discrecional de los poderes, hay serias reservas frente al principio de representatividad y la delegación de atribuciones. Se confía más en lo que se conoce por experiencia directa: es el efecto Fenno que revela la encuesta que hoy comentamos y sobre el cual nos ha ilustrado Eduardo Valenzuela.

Este clima enrarecido afecta a las instituciones públicas y privadas y tiene múltiples causas. Me referiré a algunas.

Por una parte, la herencia de la oscuridad con que funcionaba el Estado y la economía durante la dictadura; por otra, en una sociedad más abierta, salen a luz los escándalos relativos a la vida privada, los abusos de poder o la corrupción, los cuales se convierten en un ingrediente permanente de la vida pública. Falta entre nosotros un estudio de "los escándalos" y su impacto, como ocurre por ejemplo en el Reino Unido con John B. Thompson. Pero se puede sostener que ellos contribuyen a desmitificar las instituciones y a mermar la confianza, a veces ingenua, que en ellas se tenía depositada.

Siendo Chile un país con bajos índices de corrupción según los indicadores de Transparencia Internacional, no se ha visto exento de una seguidilla de escándalos que han provocado batahola, alboroto y una cierta percepción ciudadana de impudicia y desvergüenza. Cada uno de nosotros puede reconstruir en su memoria los principales hitos de esa sucesión de acciones abierta o encubiertamente ilegales tanto de autoridades como de agentes privados.

A ello se suma que, por efecto de la globalización, vivimos en un mundo más incierto e imprevisible, como lo demostró la crisis internacional del 2008 con sus consecuencias. A Chile sus secuelas llegaron del exterior. No tuvo un origen interno. Nuestras cuentas públicas estaban en regla. La adecuada reacción de una política anticíclica nos permitió paliar sus efectos negativos, pero igualmente nos vimos envueltos en un escenario muy volátil que solo este año comienza a superarse a nivel internacional.

El ciudadano percibe que aumenta el riesgo del cual ya nos hablaba en los ochenta Ulrich Beck y que cambia el sentido con que se perciben las instituciones.

Según un estudio de *Initiative for Policy Dialogue* (IPD), desde 2006 han proliferado las protestas en 87 países demandando más democracia y justicia social, con nuevos actores –clases medias, jóvenes y población indígena– movidos por la falta de confianza y la desilusión. Las más masivas han sido en la India y Egipto. Han alcanzado connotación mundial la de los estudiantes en Chile y las de Brasil contra la corrupción y la falta de servicios públicos adecuados. Pero la más persistente entre nosotros es la insurgencia mapuche.

En los países europeos, los jóvenes no ven horizontes de trabajo; en los del Tercer Mundo muchos emprenden el riesgoso camino de la emigración. Entre nosotros, en cambio, ellos buscan liberarse de la incertidumbre del endeudamiento y contar con mejores herramientas educacionales para enfrentar los desafíos laborales.

Se recela de las políticas públicas y se discuten sus resultados; se cuestiona a los políticos por sus promesas y su incongruencia, por la confusión entre el interés privado

y el público; se desconfía de la opacidad del financiamiento de la política, partidos y campañas electorales; se confía poco en las instituciones de control y en los mecanismos regulatorios.

En la llamada sociedad líquida descrita por Bauman, hay pocos puntos de referencia éticos y políticos. Pero a pesar de todo y a diferencia de lo que ocurrió trágicamente en las primeras décadas del siglo pasado, ahora no se cuestiona la democracia como concepto. Lo que se pide es que funcione conforme a sus postulados, o sea, que cumpla sus promesas.

Muchos parecen pensar como Tennessee Williams que "la desconfianza es el mejor antídoto a la traición". Y ahí se anida el malestar, la desazón, el reconcomio.

Se puede sostener que con el retorno a la democracia y su desarrollo, las personas salieron de un estado de ingenuidad cívica. No querían ver. Frente a cualquier situación que pudiera parecer desafiante, preferían volver la mirada hacia otra dirección. Hoy los ciudadanos, más conscientes de sus derechos y dispuestos a defenderlos, miran de frente los problemas. Por eso el alto índice de desconfianza ante las instituciones puede ser también considerado como un primer paso hacia una ciudadanía más madura.

Si no fuese así, ¿cómo explicar que el país junto con la desconfianza alta, tiene estabilidad institucional e incluso legitimidad de sus principales organizaciones públicas y privadas? Las movilizaciones desde el 2011 apuntan más bien a introducir cambios en su funcionamiento, no a cambiarlas de raíz.

La tarea no es volver a un estado de confianza ingenua, ciega o fanática, propia de fenómenos políticos poco democráticos en que se sigue dócilmente a un líder carismático, a un dictador o a una ideología o se difunde una anomia social, sino dar pasos significativos hacia una mayor confianza lúcida, fundada en la conciencia crítica propia de una cultura democrática que equilibre los propios derechos con las consiguientes responsabilidades. Es esa conciencia la que permite actuar frente al desafío, tropiezo o adversidad con una perspectiva de bien común.

Estamos a mitad de camino, amenazados como país por las fuertes corrientes de un río en que todavía no llegamos a la otra orilla. ¡Cuánto falta para que las instituciones políticas –los partidos por ejemplo– sean transparentes en su funcionamiento interno y transparentes en el manejo de sus recursos! Hay países como Alemania y México que han dado importantes pasos al respecto. Y lo mismo puede decirse respecto del derecho de los consumidores en relación con los bancos, grandes tiendas e Isapres, por ejemplo. Incluso universidades, que no han sido hasta ahora un ejemplo de diafanidad: las públicas han resistido cumplir la ley de acceso a la información pública y las privadas no han asumido voluntariamente esos estándares de nitidez.

El estudio presentado preocupa porque la gente parece privilegiar a las personas por sobre las instituciones. Las tendencias de fondo que ha planteado Roberto Méndez nos muestran la complejidad del cuadro.

Contamos, sin embargo, con elementos que permiten proyectar un futuro compartido fundado en mayores niveles de confianza madura. Hay que valorar las buenas prácticas y recuperar virtudes republicanas para avanzar en la construcción de una sociedad que sea la casa común de todos.

¡Qué república es la nuestra si cada uno anda recelando de sus semejantes y de las instituciones que fueron creadas para ampararlo y defender sus derechos! Esa sospecha no debe producir inmovilismo. El escepticismo contumaz debilita la acción pública.

Estamos a tiempo para dar un giro. No faltan puntos de apoyo: podemos contar con el tradicional respeto a la ley, el rechazo al populismo y la demagogia, la importancia de las instituciones y los avances en transparencia en el sector público.

El estudio que comentamos debe ser un llamado de atención para retomar un fuerte impulso en favor de la transparencia, la probidad, la seriedad y la responsabilidad pública. No puede dar origen a un pesimismo estéril confirmando los males de nuestra sociedad, sino servir como elemento de interpretación de un proceso social y político que, con luces y sombras, ha ido impulsando al país hacia mayores niveles de progreso. Lo fundamental es corregir aquello que haya que cambiar y apurar el tranco para que no se acreciente un desajuste entre las exigencias ciudadanas y las limitaciones y distorsiones de la sociedad.

Actitudes hacia el trabajo y justicia salarial en Chile

JUAN CARLOS CASTILLO, coordinador Área de Investigación Centro de Medición MIDE UC

El mundo del trabajo se ha visto afectado por una serie de transformaciones en las últimas décadas (Navarro, 2009). Los programas de ajuste y las reformas con énfasis en la privatización y la generación de libre competencia se han traducido en un mercado laboral dinámico, con demandas de calificaciones específicas, vínculos contractuales atípicos y menor estabilidad laboral. Si bien el dinamismo en el mercado laboral ha sido asociado muchas veces a la disminución del desempleo, la calidad de los empleos es un tema que ha recibido menor atención. Al respecto, Ruiz-Tagle & Sehnbruch (2009) señalan que el estatus ocupacional en relación al contrato tiene un impacto relevante en las condiciones laborales de los trabajadores, que aquellos con contratos indefinidos poseen mejores condiciones laborales, que las personas con menores ingresos poseen contratos más precarios y que individuos con contratos atípicos "enfrentan una probabilidad de perder su empleo 3.5 veces mayor que aquellos que tienen contrato indefinido" (Ruiz-Tagle & Sehnbruch, 2009, p. 9).

¿Cómo han afectado estas transformaciones en la cantidad y calidad de los empleos a los chilenos? Gran parte de la literatura respecto del ámbito laboral proviene usualmente de los llamados "datos duros" y con una marcada perspectiva económica: empleo, tipos de ocupación, salarios, capacitación, entre otros. En el caso chileno, así como en el de otras economías emergentes, esta literatura ha estado centrada principalmente en tasas de empleo y en los efectos de condiciones externas en el mercado laboral interno (Medina & Naudon, 2011). Por otro lado, una perspectiva distinta que se relaciona estrechamente con lo laboral son los estudios de estratificación y movilidad social, característicos de la sociología. Desde esta perspectiva, la caracterización ya tradicional de los patrones de movilidad en Chile es "desigual pero fluida", que se caracteriza por la alta movilidad entre clases que no se diferencian significativamente en estatus socioeconómico y la baja movilidad entre clases de bajo estatus y las de alto estatus (Torche, 2005). Además, se constata una profunda transformación de la estructura ocupacional con clases sociales altamente diferenciadas y que se va rigidizando en el tiempo (Espinoza, Barozet & Méndez, 2011).

Junto con la perspectiva laboral y sociológica del mundo del trabajo, es posible reconocer un tercer ámbito relacionado con las percepciones, actitudes y creencias de las personas en relación al mundo laboral. El desarrollo de estos estudios se encuentra fuertemente ligado a la psicología organizacional en temas específicos como son clima laboral, cultura organizacional, satisfacción con el cargo y evaluación del desempeño. También desde la psicología social existe una tradición de estudios en esta línea ligados inicialmente a la teoría de la deprivación relativa, que en términos sucintos se relaciona con la frustración producto de una evaluación negativa con respecto a un grupo de referencia (Crosby, 1979; Pedersen, 2004; Stewart, 2005). En otras palabras, y relacionándolo con empleos y salarios, es la sensación de frustración que se genera al sentirse subrecompensado o subpagado al compararse con un grupo de referencia. Lo relevante de esta perspectiva es que introduce un elemento subjetivo en la evaluación de las condiciones laborales, particularmente en relación a los salarios: la evaluación no dependería solo de condiciones absolutas, sino también relativas. Por lo tanto, no es extraño pensar ni constatar en la vida cotidiana que un mismo salario y condiciones laborales similares sean percibidos y evaluados de manera muy distinta por diferentes individuos.

Sobre la base de lo anterior, es esperable encontrar variabilidad en diferentes actitudes relacionadas con lo laboral, particularmente condiciones laborales y también distribución de salarios. Ahora bien, ¿cuál es la relevancia de investigar estas variaciones en actitudes hacia temas laborales en Chile? Es posible señalar dos aspectos principales al respecto.

El primero se relaciona con que las variaciones en las actitudes hacia el trabajo no serían idiosincráticas, es decir, existirían ciertas características individuales (y también contextuales) que podrían relacionarse con estas actitudes. Por ejemplo, podría ser esperable que las personas con diferente estatus tengan distintas actitudes hacia lo laboral, ya sea por elementos de interés racional, o por distintos niveles de conocimiento, preferencias, entre otros. Si esto ocurre, resulta de importancia conocer aquellas características individuales que se asocian a determinados patrones de actitudes hacia el trabajo.

Un segundo punto, y relacionado con lo anterior, las actitudes hacia temas laborales podrían generar presiones para el cambio y/o la estabilidad del actual sistema laboral. Si el sistema actual de contrataciones, los salarios o los impactos del trabajo en la vida personal generan altos niveles de frustración y deprivación relativa, sería esperable una traducción de esta frustración en distintas formas de acción social, sea esta por canales políticos, ciudadanos, o también vías alternativas de manifestación.

Ya que las investigaciones relacionadas con actitudes hacia el trabajo se restringen principalmente a organizaciones, en la actualidad contamos con poca información de encuestas que nos permita conocer percepciones y creencias sobre el trabajo a nivel país. Entre las excepciones cabe contar al informe de desarrollo humano 2009 del PNUD, la encuesta Trabajo y Equidad del año 2008, la encuesta sobre Orientaciones del Trabajo 2004 (parte del ISSP – International Social Survey Programme), y la Encuesta Nacional de Estratificación (ENES 2009). Sin embargo, a pesar de la información disponible, no es posible aún visualizar en el país una agenda de investigación relacionada hacia actitudes respecto del trabajo, así como tampoco de los impactos de estas actitudes en distintas esferas de acción social.

El presente documento tiene por objetivo realizar un análisis descriptivo de actitudes y percepciones en el mundo del trabajo, basado en la Encuesta Bicentenario 2013. Además, esta información será complementada con datos de la encuesta Justicia Distributiva y Participación Política 2013 (Proyecto Fondecyt 11121203). Los temas a tratar son las percepciones respecto de la situación laboral, compatibilidad entre vida en el hogar y trabajo, y finalmente justicia salarial.

1. Percepciones respecto de la situación laboral

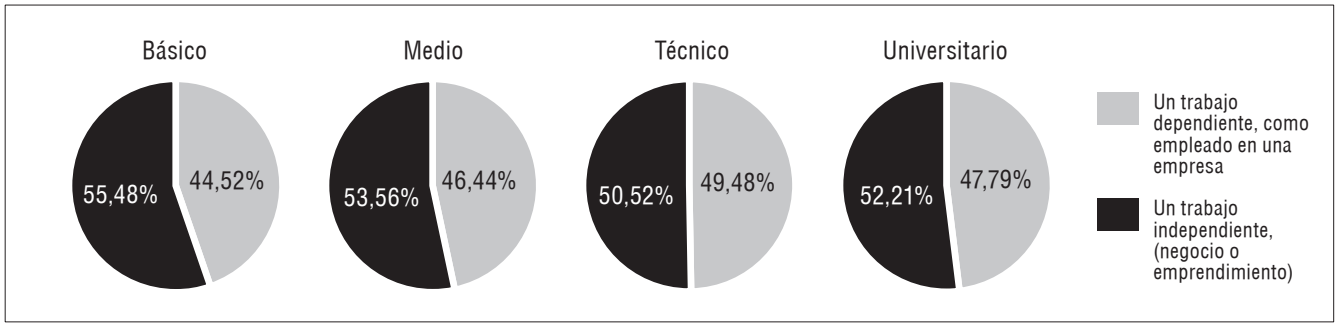
Un entorno caracterizado por flexibilidad laboral y precarización, sobre todo para aquellos de bajo estatus, podría ciertamente repercutir en una serie de aspectos. En este contexto, sería esperable que aquellos de menor estatus mostraran mayores preferencias por la seguridad, en términos de estabilidad laboral y situación contractual. Para poder explorar estas dimensiones, consideraremos el nivel educacional como un *proxy* de estatus y se presentarán los resultados diferenciados por categorías.

Un primer elemento a describir corresponde a las preferencias por trabajo dependiente o independiente, que se representa en la Figura 1. Como podemos apreciar, más de la mitad de los encuestados prefiere un trabajo independiente por sobre uno dependiente. Este resultado contradice en cierta medida el sentido común, ya que en tiempos de flexibilización sería esperable una mayor presión por un trabajo dependiente. Más aún, esta predilección por la situación de independencia se expresa más fuertemente en individuos de menor estatus. Una posible interpretación de esta tendencia sería que la valoración de la independencia podría relacionarse con los aspectos positivos que se asocian a esta situación, tales como flexibilidad horaria, valoración de la figura del emprendimiento individual, así como también las expectativas salariales superiores. Con los datos disponibles no es posible ponderar diferenciadamente estas alternativas, sin embargo, se abre una pregunta interesante respecto de la valoración de la independencia versus seguridad laboral, sobre todo para los niveles de menor estatus.

Enfocándonos ahora en el tema de la estabilidad versus flexibilidad horaria, la Figura 2 nos muestra que más de dos tercios de los encuestados prefieren la estabilidad versus la inestabilidad/flexibilidad. Nuevamente, y en cierta forma en contra del sentido común, aquellos de menor estatus muestran comparativamente una mayor preferencia por inestabilidad/flexibilidad que aquellos de mayor estatus. Ahora bien, respecto de la pregunta "¿qué tan importante es para usted permanecer traba-

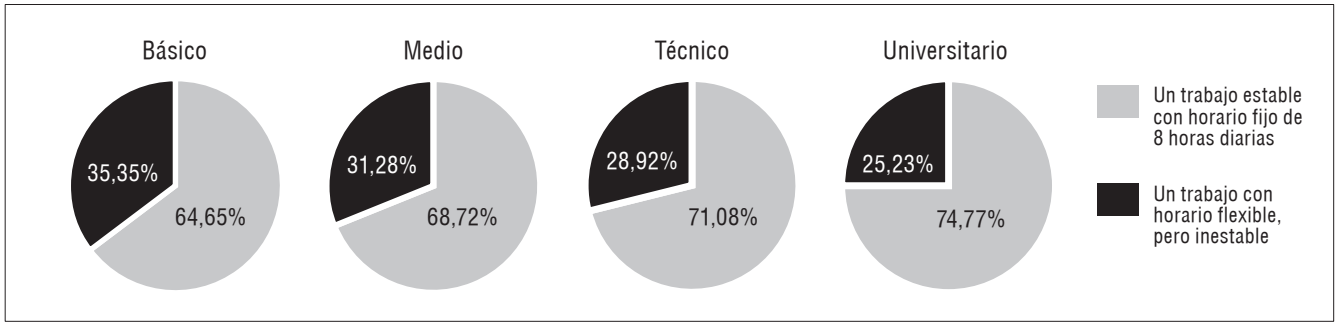
jando en la misma empresa o institución?", vemos que los patrones según nivel educacional son distintos a los observados en la pregunta respecto a estabilidad/flexibilidad (Figura 3): la importancia de trabajar en la misma empresa va decreciendo a medida que aumenta el nivel educacional.

Figura 1 | **Preferencias por trabajo dependiente o independiente, según nivel educacional**



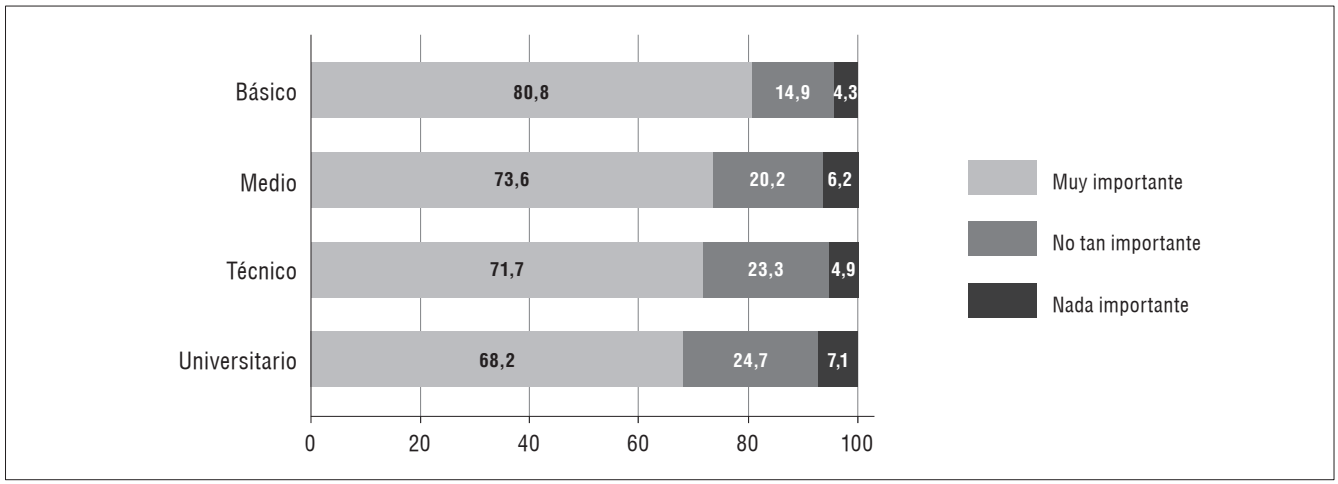
Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Figura 2 | **Preferencias por trabajo estable o flexible, según nivel educacional**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Figura 3 | **Importancia de mantenerse trabajando en la misma empresa, según nivel educacional (%)**

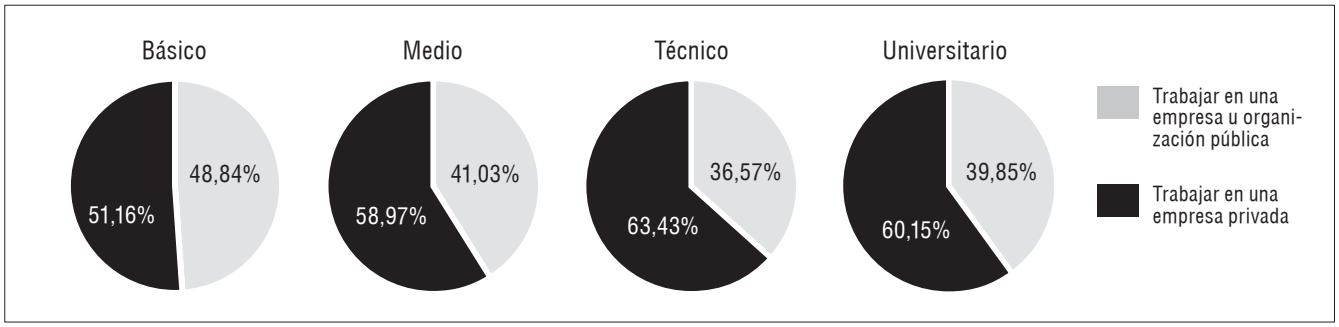


Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Existen otras características de los trabajos que también aparecen diferenciadas según nivel educacional, tal como se puede observar en la Figura 4 y en la Figura 5. En la primera de ellas se representa la distribución porcentual según nivel educacional para la pregunta sobre preferencias de trabajo en empresas públicas o privadas, en general con una mayor preferencia por la empresa privada y que además va aumentando con el nivel educacional. Por otro lado, se presenta un favoritismo por contar con un trabajo cercano al hogar, aún en desmedro de obtener un mejor trabajo (Figura 5). Como es esperable, este criterio es menos preponderante para quienes tienen un mayor nivel educacional, los que estarían mayormente dispuestos a movilizarse e invertir mayor tiempo para obtener un trabajo mejor.

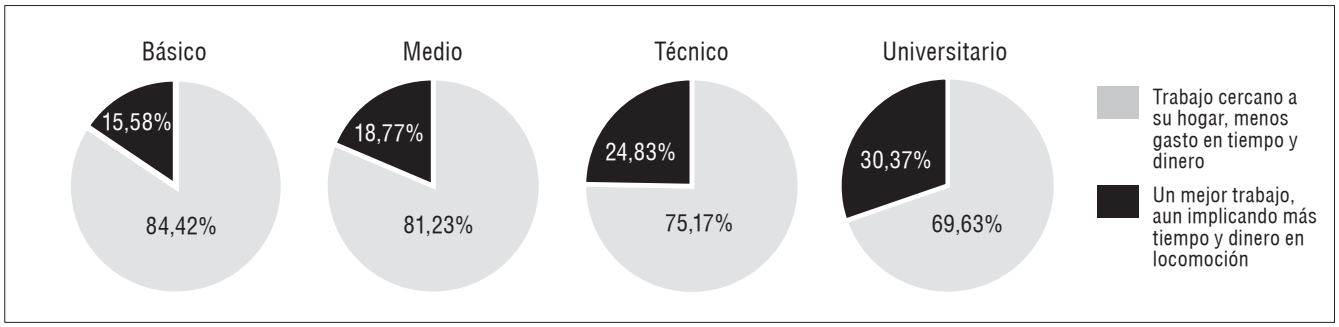
Otro aspecto abordado por la Encuesta Bicentenario dice relación con el ingreso al mundo laboral y los elementos que tienen mayor preponderancia a la hora de encontrar trabajo. Nuevamente, se observan variaciones importantes según nivel educacional (Figura 6), donde la importancia otorgada a la capacitación y a la experiencia aumenta con el nivel educacional, mientras disminuye el peso otorgado a los contactos y a la apariencia. En este sentido, los criterios meritocráticos y controlables aparecen sobreestimados en los niveles educacionales más altos, mientras en los niveles más bajos se observa una visión más adscriptiva, en el sentido de dar importancia a características individuales que son menormente controlables y que definen el acceso al mundo laboral.

Figura 4 | **Preferencia por trabajar en empresa pública vs. privada, según nivel educacional**



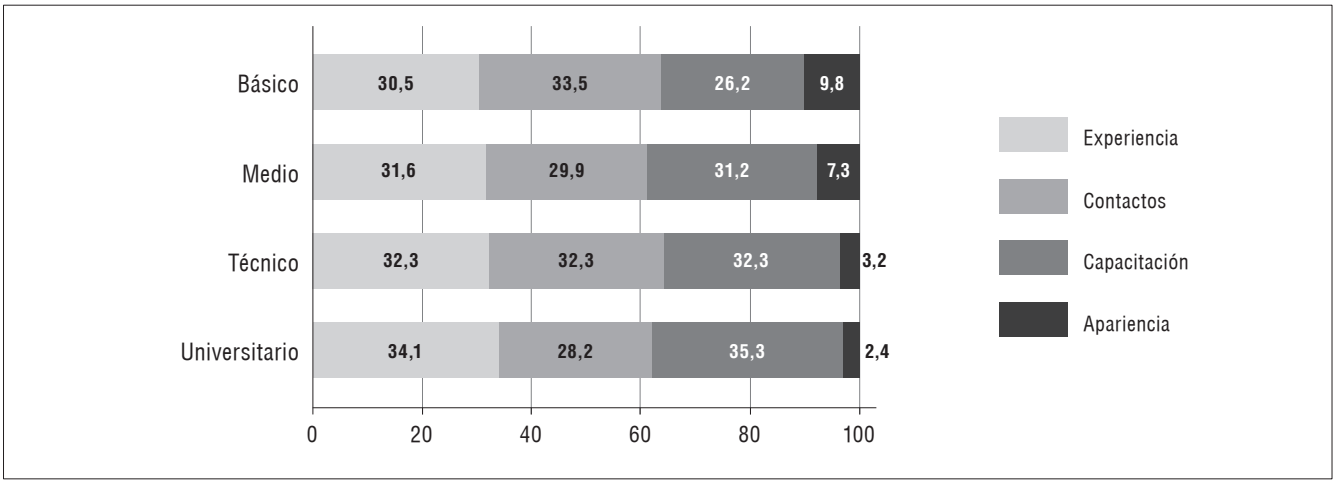
Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Figura 5 | **Preferencia por trabajo cercano al hogar vs. mejor trabajo, según nivel educacional**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC - Adimark, 2013.

Figura 6 | **Aspectos relevantes para encontrar trabajo, según nivel educacional (%)**



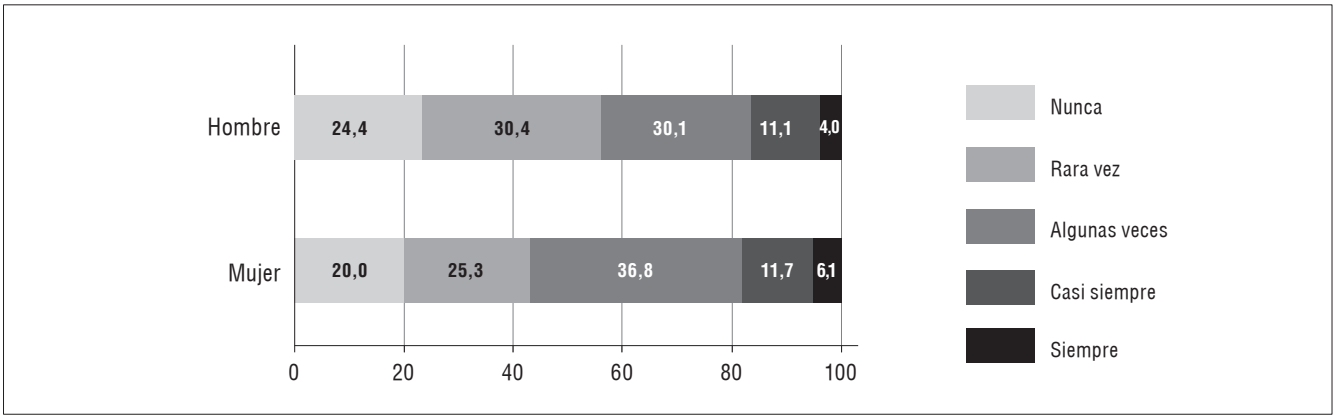
Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC – Adimark, 2013.

2. Hogar y trabajo

¿Qué tan compatible ven los chilenos el mundo laboral con las responsabilidades del hogar? Si bien es esperable encontrar algún problema de compatibilidad dadas las demandas crecientes del mercado laboral, resulta relevante observar la percepción y el manejo de los posibles choques entre ambos mundos. Dado el contexto de incorporación creciente de las mujeres al mundo del trabajo y las posibles tensiones que esto genera con los roles femeninos tradicionales de nuestra sociedad (Bianchi, Milkie, Sayer, & Robinson, 2000; Brooks & Bolzendahl, 2004; Buzar, Ogden, & Hall, 2005), la compatibilidad hogar/trabajo debería mostrar diferencias según sexo. Además, estas diferencias irían acompañadas de transformaciones en los roles al interior del hogar, con una mayor democratización de la toma de decisiones y distribución más equitativa de las tareas de crianza.

Atendiendo en primer lugar al tiempo dedicado al trabajo, en la Figura 7 se presenta la distribución porcentual según sexo respecto a las dificultades en cumplir con responsabilidades familiares debido a la cantidad de tiempo dedicado al trabajo. Para cerca del 55% de los hombres esta percepción de dificultad ocurre nunca o rara vez, lo cual baja al 45% para el caso de las mujeres. Por lo tanto, si bien a nivel general se puede decir que el tiempo dedicado al trabajo parece no impactar a las responsabilidades familiares (en términos perceptuales), esta tensión sin duda es mayor para las mujeres que para los hombres.

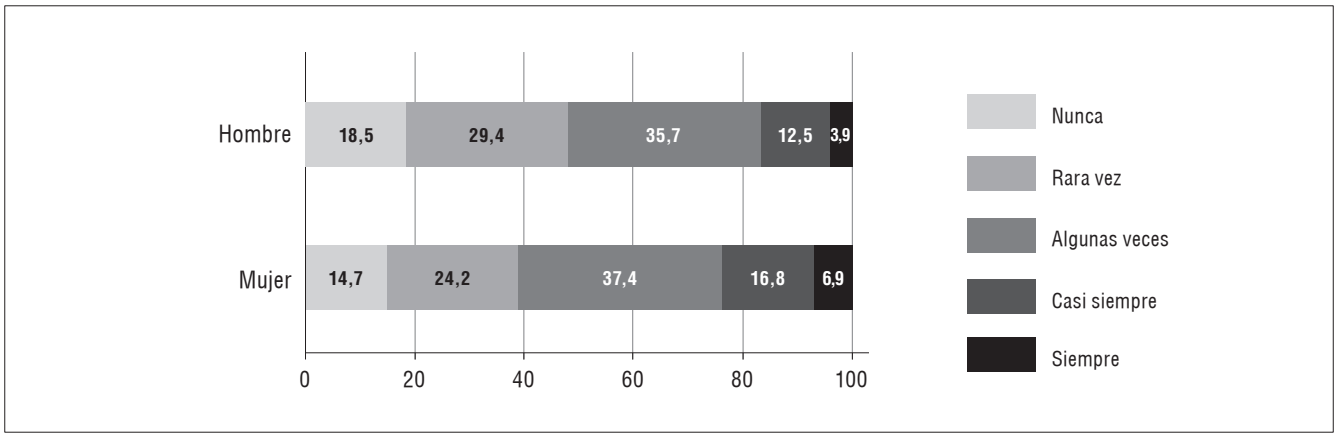
Figura 7 | **Dificultad en cumplir responsabilidades familiares debido al trabajo, según sexo (%)**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC – Adimark, 2013.

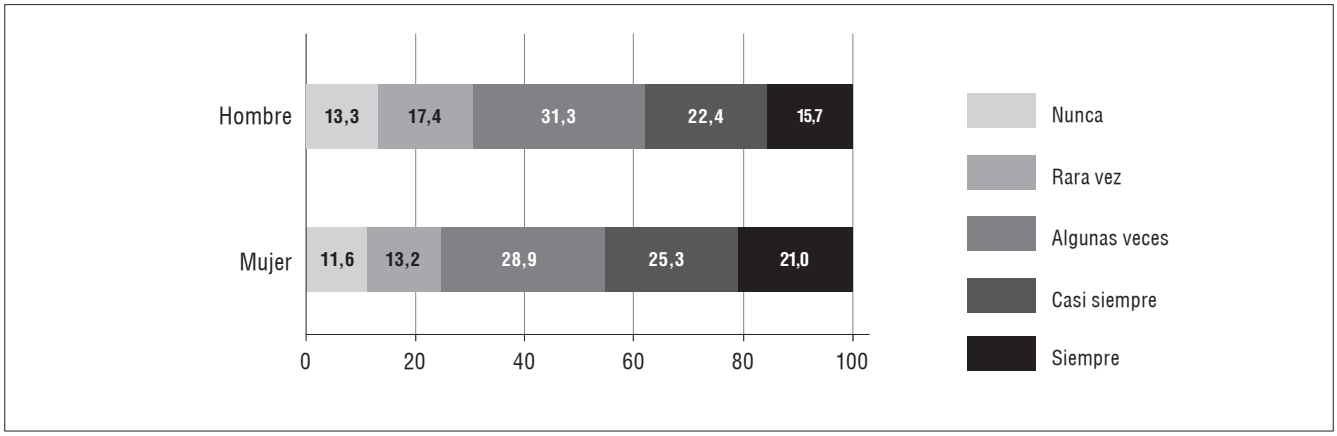
Complementando lo anterior, cuando se pregunta respecto del cansancio que provoca el trabajo y su influencia negativa en las labores del hogar, nuevamente son las mujeres quienes perciben un mayor impacto cuando se comparan con los hombres (Figura 8). Sin embargo, si se consideran las categorías casi siempre y siempre, solo alrededor de 20% de los encuestados percibe un efecto del cansancio laboral en el hogar. Ahora bien, en relación a la posible influencia positiva en el hogar por participar del mundo laboral (Figura 9), alrededor de 40% –tanto hombres como mujeres– consideran que el trabajo los hace más interesantes en el hogar (categorías siempre y casi siempre), observándose una diferencia en favor de las mujeres. Por lo tanto, si bien las mujeres consideran que el trabajo impacta negativamente la vida en el hogar debido al cansancio (en comparación con los hombres), existiría un *trade-off* debido a la influencia positiva que genera para ellas la experiencia laboral al interior del hogar.

Figura 8 | **Su trabajo lo deja muy cansado para hacer las tareas que necesitan de su atención en su hogar (%)**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC – Adimark, 2013.

Figura 9 | **Las actividades que realiza en su trabajo lo hacen una persona más interesante en el hogar (%)**



Fuente: Encuesta Nacional Bicentenario UC – Adimark, 2013.

3. Justicia salarial

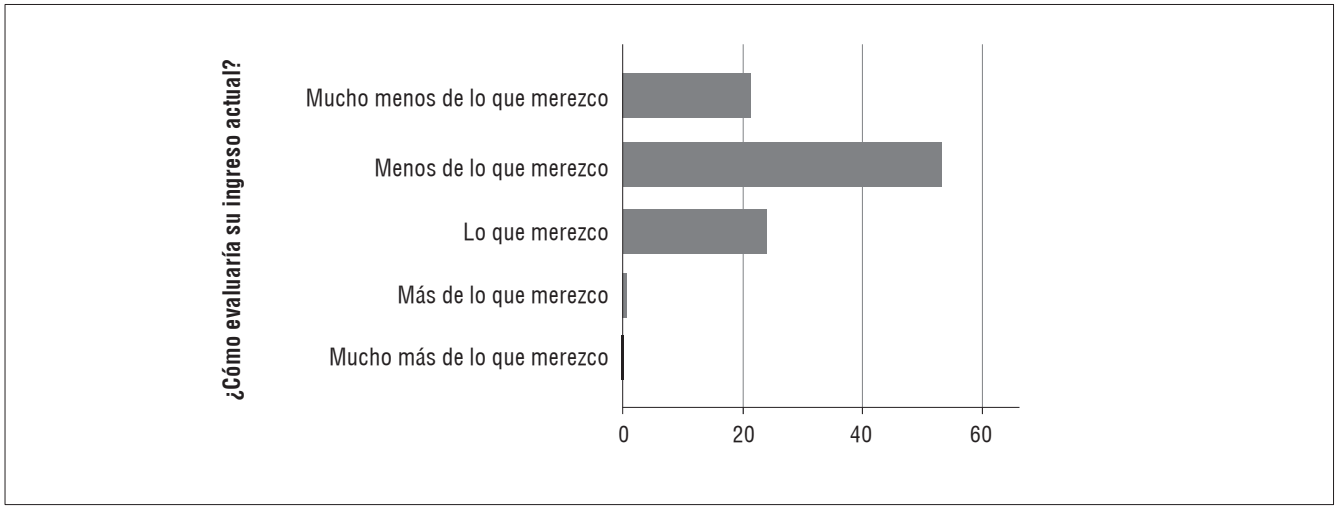
El salario obtenido sin duda constituye un elemento que influye en la satisfacción con el trabajo y en la evaluación global de la experiencia laboral. Sin embargo, hasta ahora sabemos poco respecto de la satisfacción con los salarios en Chile. Para ahondar en este aspecto, en este tercer punto se complementa la información respecto de actitudes hacia el trabajo de la Encuesta Bicentenario con análisis preliminares de la encuesta Justicia y Participación Política del año 2013 (Proyecto Fondecyt 11121203). De esta encuesta, se abarcarán indicadores de satisfacción y de justicia respecto del propio salario.

Los estudios de justicia salarial poseen como un referente central los trabajos en torno a la teoría de la evaluación de justicia de Jasso (1980, 1989, 2008). Esta teoría plantea en términos generales que la evaluación de justicia respecto del propio salario se basa en una proporción entre el salario actual y el salario considerado como justo. El valor de esta proporción equivale a 1 en situación de justicia (salario actual=salario justo), y va disminuyendo a medida que el salario considerado justo es mayor que el actual (situación de subrecompensa). En teoría, esta proporción también podría ser mayor a 1 en los casos en que las personas consideren que su salario actual es mayor que el justo (situación de injusticia por sobrerecompensa), pero estas situaciones aparecen en un porcentaje bastante menor.

Antes de comenzar con preguntas en torno a salarios actuales y justos, consideremos como contexto preguntas generales respecto a la justicia salarial. En la Figura 10 se presentan los resultados de la pregunta respecto a la evaluación de los salarios en términos de merecimiento, que es un concepto que se asocia cercanamente a justicia. Alrededor de tres cuartos de los entrevistados consideran que su ingreso es menos o mucho menos de lo que merecen, lo que indica una alta proporción de evaluación de injusticia salarial.

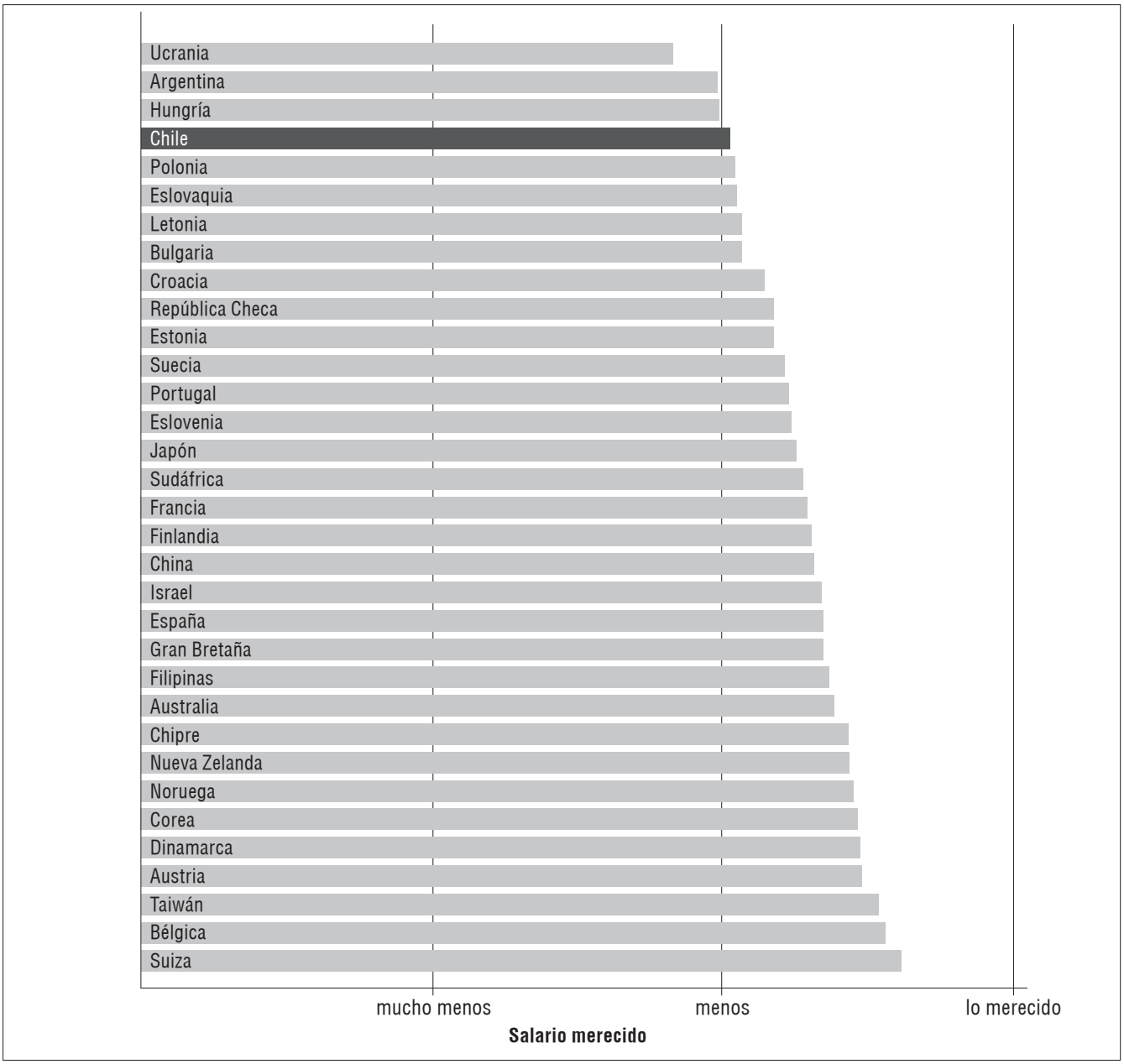
Si bien sabemos que la mayor parte de los chilenos siente que su salario es menor de lo merecido, con datos de cobertura nacional no sabemos si esta tendencia es algo más general a individuos en distintos contextos o si es algo particular al caso chileno. Para poder dilucidar este aspecto consideraremos esta misma pregunta en una encuesta internacional, el Programa Internacional de Encuestas Sociales 2009 (ISSP), donde tenemos la oportunidad de comparar a Chile con más de 30 países. Como se ilustra en la Figura 11, Chile aparece en cuarto lugar como uno de los países con menor satisfacción con

Figura 10 | **Evaluación del ingreso actual (%)**



Fuente: Encuesta Justicia y Participación Política, 2013.

Figura 11 | **Evaluación del ingreso actual en comparación internacional**

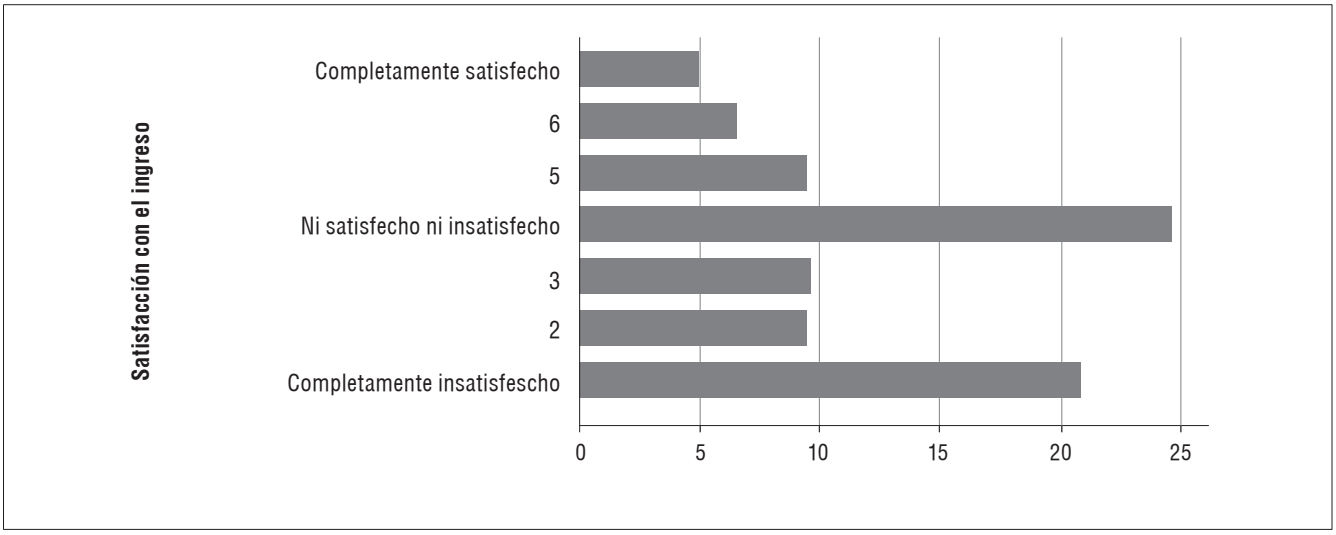


Fuente: Encuesta International Social Survey Programme, 2009.

el salario, si bien es importante señalar que en general los promedios de todos los países se encuentran por debajo del nivel de "ganar lo merecido".

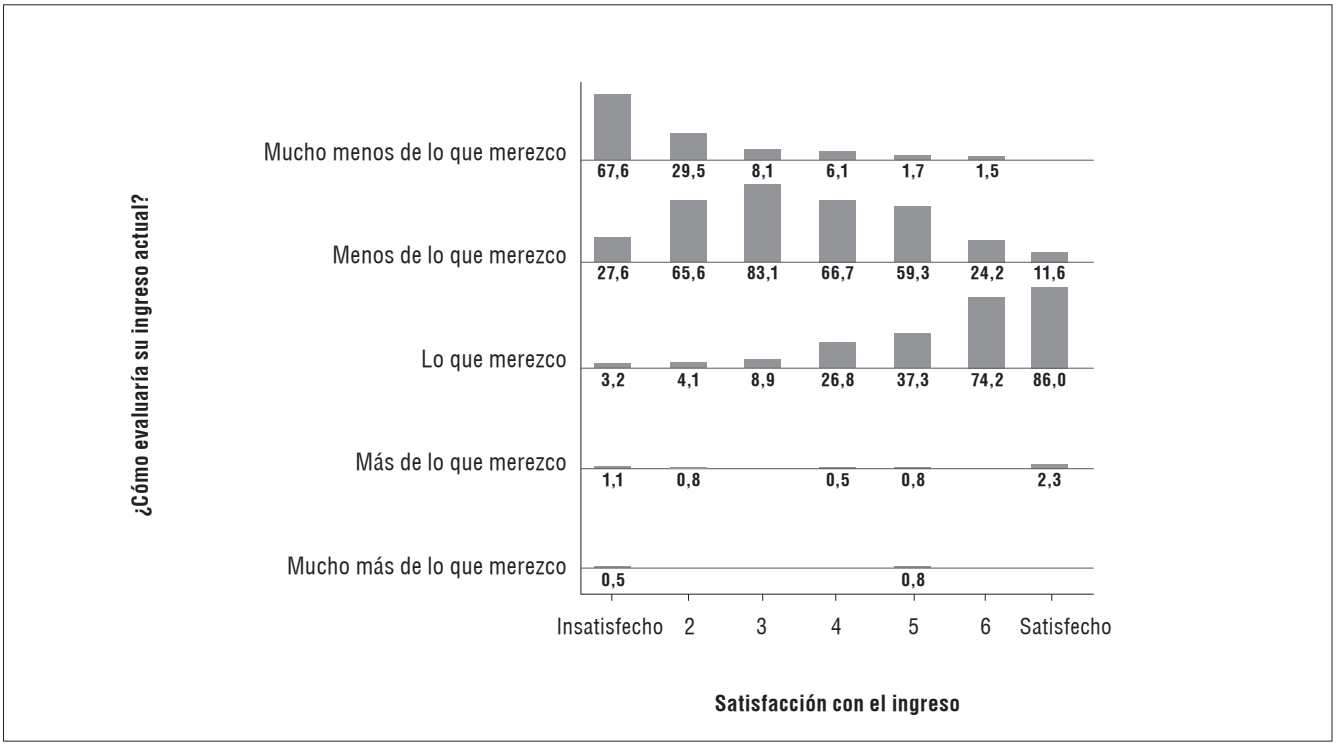
Ahora bien, ¿qué implicancias posee la justicia salarial con la satisfacción con el ingreso? Antes de analizar esta relación consideremos en primer lugar la satisfacción con el ingreso en Chile. Como observamos en la Figura 12, solo alrededor de 5% de los encuestados se considera completamente satisfecho con su ingreso, permitiendo caracterizar la realidad nacional como un contexto de alta insatisfacción además de la percepción de baja justicia salarial. Como es esperable, la Figura 13 nos muestra que ambas variables se encuentran asociadas: aquellos que consideran su ingreso como menor al merecido muestran mayores índices de insatisfacción laboral, mientras que quienes están más satisfechos son los que evalúan su ingreso como merecido.

Figura 12 | **Satisfacción con el ingreso (%)**



Fuente: Encuesta Justicia y Participación Política, 2013.

Figura 13 | **Satisfacción con el ingreso y evaluación del ingreso**

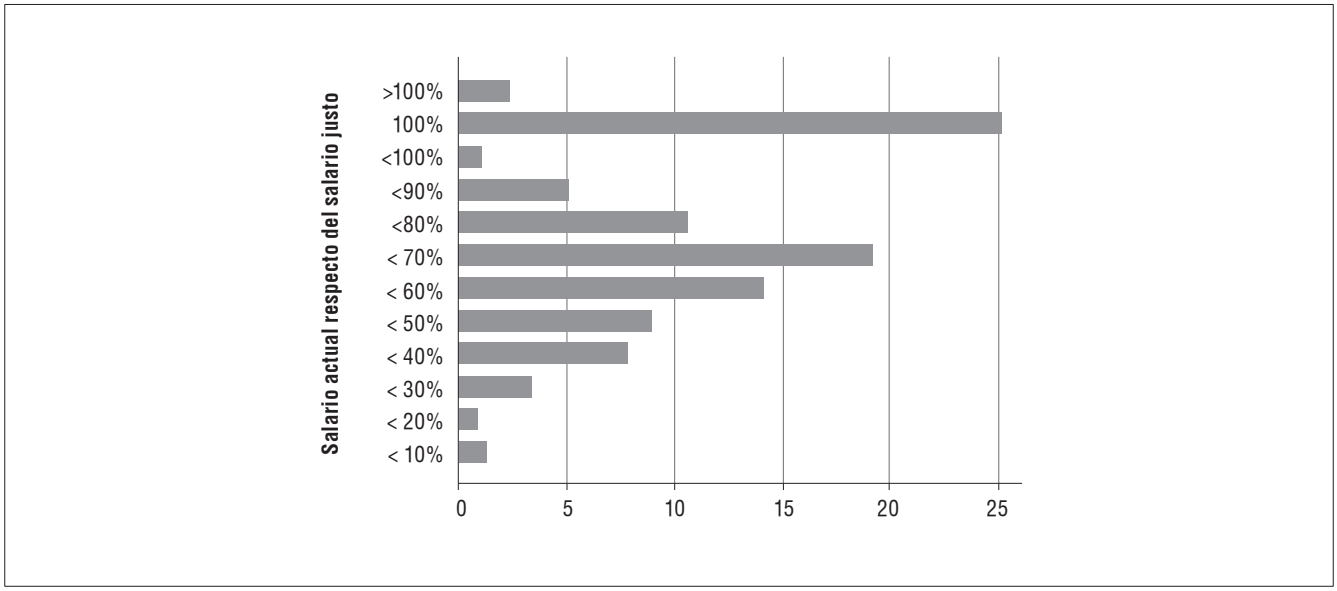


Fuente: Encuesta Justicia y Participación Política, 2013.

A partir de estos análisis resulta interesante ahondar un poco más en la evaluación de la injusticia salarial. Para ello, se consideran preguntas referidas al ingreso actual e ingreso considerado justo para los entrevistados, ambas preguntas se responden en pesos chilenos. Con estas respuestas se realiza una proporción (ingreso actual/ ingreso justo) en el sentido de Jasso (1980), que nos expresa el porcentaje de subrecompensa en relación al salario considerado justo. En otras palabras, nos dice qué porcentaje de un salario justo es nuestro salario actual, lo cual se representa en la Figura 14. En este gráfico vemos que alrededor de un cuarto de los encuestados se encuentra en la categoría del 100%, es decir consideran que el salario actual es el 100% del salario justo. Dentro de aquellos que se consideran subrecompensados, es relevante notar que la mayor parte de ellos considera que su salario es entre un 60 y 70% de lo que deberían ganar. Con esta información podemos señalar que, si bien la mayor parte de los chilenos se siente injustamente recompensado en términos salariales, esta evaluación se concentra en el rango entre 60 y 80% del salario considerado justo. En otras palabras, si a alguien se le pregunta qué salario consideraría justo para su ocupación actual, lo más probable es que la respuesta sea alrededor de un tercio adicional al salario actual.

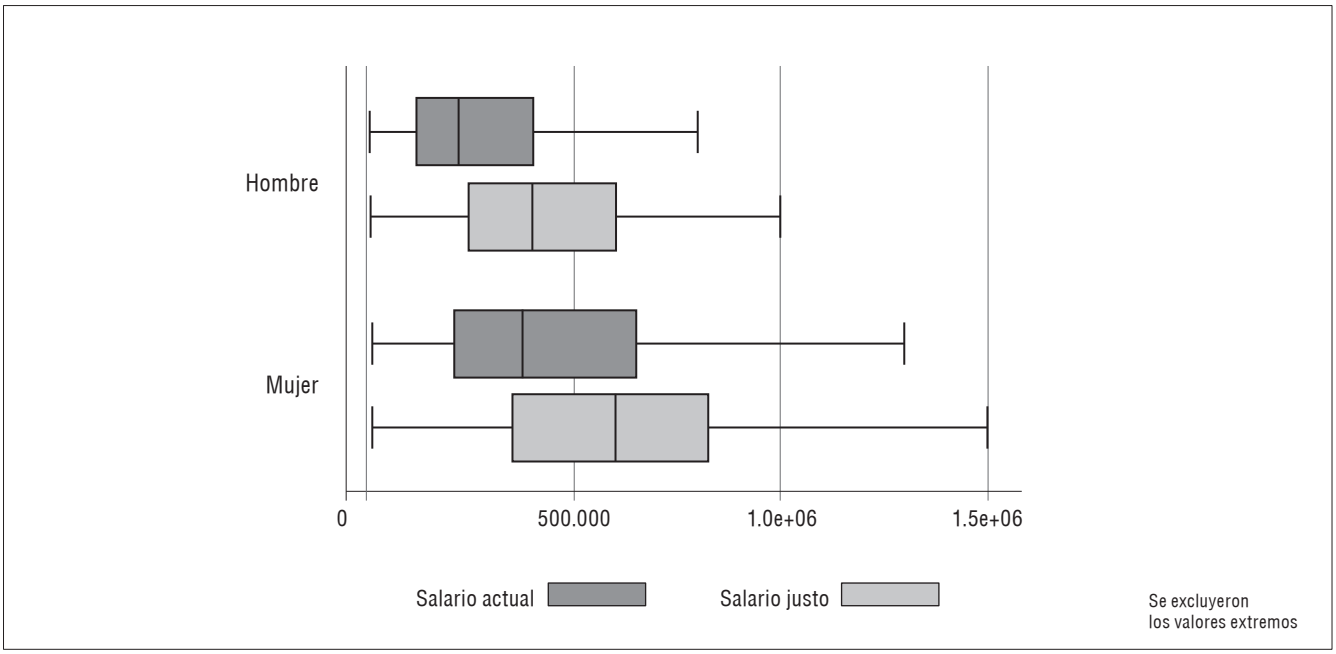
Finalmente, una de las preguntas que surge a partir de estos resultados es si la brecha salarial justa es distinta para hombres y para mujeres, considerando que en Chile los salarios de las mujeres son alrededor de un 35% menor a los de los hombres, una de las mayores brechas a nivel mundial de acuerdo al Global Gender Gap Report (World Economic Forum, 2013). Al analizar los datos de la encuesta Justicia y Participación Política, esta brecha se confirma con el ingreso reportado, llegando al 33%. Sin embargo, llama la atención que al analizar la brecha salarial justa por sexo no existan grandes diferencias, ya que en promedio para las mujeres la proporción entre salario justo y salario real es del 67% y para los hombres del 70%. Profundizando en este aspecto, la Figura 15 nos revela información importante que se esconde tras esta proporción. Como se puede observar, la diferencia entre hombres y mujeres existe tanto para el salario actual como para el salario justo, en ambos casos menor para las mujeres, lo que hace que la brecha entre justo y actual alcance magnitudes similares. Que el salario considerado justo sea comparativamente menor para las mujeres sin duda es el punto que más llama la atención y abre una serie de preguntas respecto a la diferencias en la valoración del propio trabajo y también a la legitimación de la desigualdad salarial por sexo. Una posible hipótesis tiene que ver con procesos de comparación social, ya que probablemente las mujeres consideran justo ganar lo que gana un hombre, mientras los hombres se compararían con otros hombres que tienen un salario más alto.

Figura 14 | **Proporción del salario actual respecto al salario considerado justo (%)**



Fuente: Encuesta Justicia y Participación Política, 2013.

Figura 15 | **Salario actual y salario justo según sexo**



Conclusiones

El presente trabajo consistió en un análisis exploratorio-descriptivo de algunos indicadores de actitudes hacia el trabajo y justicia salarial, basados en la Encuesta Bicentenario y complementados con la encuesta de Justicia y Participación Política. De esta exploración, los principales resultados son los siguientes: a) las actitudes hacia el trabajo varían según nivel educacional, donde aquellos con nivel más bajo se muestran comparativamente más proclives a trabajos independientes, de horario flexible, estables, y en organizaciones o empresas públicas; b) no se presenta una percepción de incompatibilidad entre hogar y trabajo, y si bien los costos de las incompatibilidades son resentidos más fuertemente por mujeres que por los hombres, las mujeres consideran que la experiencia laboral les aporta más a su vida en el hogar en comparación con los hombres, y c) gran parte de los chilenos se siente injustamente subrecompensado en términos salariales, lo cual se asocia a insatisfacción con el trabajo.

Referencias

Bianchi, S.M., Milkie, M.A., Sayer, L.C., & Robinson, J.P., 2000. Is anyone doing the housework? Trends in the gender division of household labor. *Social Forces*, 79 (1), 191–228.

Brooks, C., & Bolzendahl, C., 2004. The transformation of US gender role attitudes: cohort replacement, social-structural change, and ideological learning. *Social Science Research*, 33 (1), 106–133.

Buzar, S., Ogden, P.E., & Hall, R., 2005. Households matter: the quiet demography of urban transformation. *Progress in Human Geography*, 29 (4), 413–436.

Crosby, F., 1979. Relative deprivation revisited: a response to Miller, Bolce, and Halligan. *The American Political Science Review*, 73 (1), 103–112.

Espinoza, V., Barozet, E., & Méndez, M.L., 2011. Estratificación y movilidad social bajo un modelo neoliberal: El caso de Chile. *Laboratorio*. Disponible en: http://www.academia.edu/2276132/movilidad_social_chile

Jasso, G., 1980. A new theory of distributive justice. *American Sociological Review*, 45 (1), 3–32.

Jasso, G., 1989. Self-interest, distributive justice and the income distribution: a theoretical fragment based on St. Anselm's postulate. *Social Justice Research*, 3 (3148), 251–276.

Jasso, G., 2008. A new unified theory of sociobehavioural forces. *Eur Sociol Rev*, 24 (4865), 411–434.

Medina, J.P. & Naudon, A., 2011. Labor market dynamics in Chile: the role of terms of trade shocks. *Documentos de Trabajo (Banco Central de Chile),* 637, 1-54. Disponible en: http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3727218

Navarro, L., 2009. Employment dynamics and crises in Latin America. *CEPAL Review*, 99, 23–40.

Pedersen, A.W., 2004. Inequality as relative deprivation: a sociological approach to inequality measurement. *Acta Sociologica*, 47 (1621), 31–49.

Ruiz-Tagle, J. & Sehnbruch, K., 2009. *Elaboración de un indicador de la calidad del empleo*. Centro de Microdatos, Departamento de Economía Universidad de Chile.

Stewart, Q., 2005. Reinvigorating relative deprivation: a new measure for a classic concept. *Social Science Research*, 35 (3223), 779–802.

Torche, F., 2005. *Desigual pero fluido: el patrón chileno de movilidad en perspectiva comparada*. Santiago de Chile: Expansiva.

World Economic Forum, 2013. *The Global Gender Gap Report*. Geneva: World Economic Forum.

Comentario

VIVIANA PAREDES,
subdirectora Servicio Nacional de la Mujer

En primer lugar, junto con agradecer la invitación a participar en este seminario, quiero valorar una nueva entrega de la Encuesta Nacional Bicentenario, que se enmarca dentro de un proceso histórico, social y político especial que está experimentando nuestro país. Sin estos registros, no se podrían visualizar los cambios que la sociedad ha desarrollado, en un hito temporal tan crucial como son los doscientos años de vida republicana.

La última entrega de la Encuesta Bicentenario arrojó que cada vez se valora más el trabajo remunerado de las mujeres. Sin embargo, en muchas de las personas encuestadas se mantiene aún la creencia de que el rol de la mujer en la actualidad debe encontrarse radicado en el hogar y en el cuidado de otros.

Este indicador paradójico responde a diversos factores. Por una parte, el conjunto de medidas impulsadas por el gobierno, con especial énfasis en la conciliación y corresponsabilidad, han permitido que el país alcance un récord histórico de participación laboral femenina con el 48%. Es así como se ha observado una fuerte inserción de las mujeres en el mercado laboral, permitiendo que entre el año 2010 y 2013 se crearan más de 905 mil nuevos puestos de trabajo de los cuales el 57,5% fueron ocupados por mujeres. La mayor participación femenina también ha impactado en una disminución de la desocupación, alcanzando una baja tasa de desempleo de 6,8% en el último periodo, la que ha disminuido en 4 puntos porcentuales desde principios de 2010, cuando llegaba a 10,8% (INE, 2013).

Sin perjuicio de lo anterior, Chile sigue presentando comparativamente una resistencia cultural en relación a la total integración de las mujeres en el mercado laboral, ya que si miramos nuestro 48% de participación femenina respecto al resto de América Latina, vemos que estamos muy por debajo del 53% promedio, y peor aún respecto de los países de la OECD, cuya participación llega al 63,8% (Cepal y OECD, 2012). Estos indicadores son claros y nos muestran que aún nos queda mucho por hacer, por lo que no debemos nublar nuestra mirada a la hora de analizar las estadísticas.

Aunque cada día menos, todavía el escenario laboral es adverso para las chilenas frente a la perentoria necesidad de conciliar su trabajo con las ocupaciones del hogar, la familia, y su mundo social. En este sentido, es necesario recordar que el 37% de las mujeres que no trabaja es por razones familiares, lo que considera el cuidado de niños y niñas, personas ancianas y enfermas y los quehaceres del hogar. La cifra de los hombres que no trabaja por razones familiares no supera el 2% (INE, 2013).

Como bien menciona Juan Carlos Castillo, coordinador del Área de Investigación de MIDE UC, en su investigación Actitudes hacia el trabajo y justicia salarial en Chile, las mujeres son las que reconocen una mayor tensión al cumplir con responsabilidades familiares debido a la cantidad de tiempo dedicado al trabajo; para cerca del 55% de los hombres esta percepción de dificultad ocurre nunca o rara vez, lo cual baja al 45% para el caso de las mujeres. Asimismo, cuando se pregunta respecto del cansancio que provoca el trabajo y su influencia negativa en las labores del hogar, nuevamente son las mujeres quienes perciben un mayor impacto cuando se comparan con los hombres.

Preocupado por esta materia, el año 2011, el Servicio Nacional de la Mujer realizó un estudio junto al Instituto de Sociología de la Pontificia Universidad Católica cuyo objetivo fue conocer percepciones, valoraciones y actitudes de hombres y mujeres que trabajan respecto a la conciliación laboral familiar y personal. En él reconocimos una serie de variables que inciden directamente en

la ya mencionada recarga de trabajo total que tienen hoy las mujeres y cómo es que declaran tener mayor complicación que los hombres para compatibilizar su vida laboral y familiar (32% versus 25%). Otro aspecto que se destacó fue el poco tiempo que ellas declaran destinar a un tercer espacio como lo es el tiempo personal, y que requiere conciliación: el 50% de las mujeres dijo estar poco o nada satisfecha con el tiempo que le dedica a sus actividades personales, mientras que el 35% de los hombres dijo lo mismo. Consideramos que falta una mirada sociocultural respecto a la inclusión de los principios de corresponsabilidad y conciliación, relacionados con la incorporación de manera global de la mujer en el ámbito laboral y del hombre en el ámbito privado o doméstico. En este sentido, creo que hemos dado un importante salto durante el gobierno del Presidente Piñera a través de la extensión del postnatal y la transformación del mismo en un suceso parental, que incluye tanto a la madre como al padre. Hemos querido enfatizar que las mujeres no están solas con la maternidad y que hemos brindado medidas que fomenten tanto la corresponsabilidad como la conciliación.

Hoy en nuestro país, en el 38,8% de los hogares hay una mujer reconocida como jefa de hogar, y en cerca del 60% de ellos, ella es la única adulta presente. Esta situación se hace más crítica en sectores vulnerables en que la jefatura femenina está sobrerepresentada en el 51% de los hogares pobres y en el 55% en los hogares en extrema pobreza (CASEN, 2011).

Otro de los factores que influye en los resultados de la Encuesta Bicentenario es que hoy las mujeres que trabajan se concentran mayoritariamente en algunos rubros, a diferencia de los hombres que se ocupan de manera transversal en el mercado laboral. Esta segregación ocupacional se refleja en que hoy las mujeres participan principalmente en las ramas de comercio, enseñanza, servicio doméstico y servicios sociales, reuniendo solamente en estas cuatro ramas el 59% de la mano de obra femenina. Es por lo anterior que se siguen haciendo esfuerzos para modificar el padrón laboral con el objeto que las mujeres puedan incorporarse en todas las áreas. En torno a esto, nos hemos preocupado de generar programas destinados a aumentar la participación de mujeres en rubros hoy masculinizados como la minería y la construcción. Es así como en los últimos años se han visto importantes avances en la participación de las mujeres en estos sectores. Por ejemplo, en la minería, desde el año 2010 se ha aumentado en un 24%, incorporando cerca de 3.170 mujeres, y en la construcción se aumentó en un 65% su participación, con un incremento de 15.060 mujeres (INE, 2013).

Otra de las desigualdades originadas por las características propias del mercado de trabajo actual y del entorno cultural en que nuestro país transita es la abismante desigualdad salarial que afecta a las mujeres, una de las principales brechas de género que existe en la actualidad y que debe seguir siendo foco de nuestras políticas públicas. En Chile, hoy las mujeres ganan en promedio un 32% menos que los hombres, lo que en términos salariales se traduce en que la remuneración promedio de las mujeres es de $338.791, mientras la de los hombres es de $500.787 (INE, 2012).

Teniendo en cuenta lo anterior, en nuestro país se está produciendo un fenómeno en que muchas personas quieren emprender y trabajar de manera independiente, lo que ha incentivado la generación de políticas públicas que permitan un buen ambiente para este tipo de actividades. Así lo indica el informe Índice del Entorno Empresarial para Emprendedoras, de The Economist junto al BID, que señala que Chile entrega las mejores condiciones ambientales para las mujeres emprendedoras en América Latina, destacando un bajo riesgo macroeconómico, iniciativas sobre diversidad de proveedores particularmente fuertes y sólidos servicios sociales.

Las mujeres emprendedoras constituyen uno de los mayores recursos subutilizados en nuestro país, por lo que tenemos que seguir facilitando el acceso al mercado laboral independiente. Respecto de este punto es importante destacar que desde 2010 aumentaron de manera importante las mujeres que se declararon como emprendedoras, ya que de las 264 mil nuevas personas que trabajan por cuenta propia el 70% fueron mujeres (INE, 2013). En relación a ello, como ejemplo, sabemos que muchas mujeres prefieren emprender porque son jefas de hogar que necesitan la flexibilidad que este tipo de trabajo entrega, por lo que sus actitudes hacia el trabajo independiente son más favorables en su situación.

Finalmente, me gustaría destacar una gran iniciativa que vio la luz durante este 2013 y que permitirá integrar una perspectiva de género adecuada en organizaciones privadas y públicas. La Norma Chilena "Sistema de Gestión de la Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal" (NCh 3262) es la primera norma de esta naturaleza en América Latina y el mundo, posee una estructura según el sistema de gestión ISO 9000 y es compatible con las ISO 9001, 14001 y 18001 para la integración entre sistemas de gestión

en la organización. El principal objetivo de la norma es generar un cambio en la cultura y estructura organizacional, así como también en promover la igualdad de oportunidades y derechos entre hombres y mujeres.

Algunos de los temas que se abordan se refieren a la detección de brechas dentro de la organización, la gestión de recursos humanos, la no discriminación en el ambiente de trabajo, el acceso, la capacitación, compensaciones y criterios de promoción, la identificación de medidas de conciliación con corresponsabilidad, y la difusión y promoción del ejercicio de los derechos de maternidad/paternidad, entre otros.

La Encuesta Nacional Bicentenario no solo refleja cambios en las percepciones y creencias de los chilenos en las actuales temáticas sociales, sino que también orienta el gran trabajo que queda hacia adelante en la implementación de políticas públicas destinadas a lograr la tan anhelada igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. La cotidiana realidad de las chilenas, desde lo micro a lo macro, también lo confirma; sin embargo, podemos decir que tras el gobierno del Presidente Piñera hoy las mujeres en Chile estamos mejor.

Comentario

RICARDO SOLARI,
asesor en políticas públicas y ex ministro
del Trabajo y Previsión Social

En el módulo familia y trabajo de la Encuesta Bicentenario, se visualizan cambios muy significativos en los últimos años respecto de los temas valóricos y de familia, pero en el caso de lo laboral no hay grandes transformaciones en el tiempo. ¿Por qué? Porque las características principales del mercado de trabajo del país, dual, con alta rotación, con grandes diferenciales de productividad entre sectores, son explicadas en buena medida por la continuación de una economía basada en la exportación de materias primas. Este es el fundamento de una realidad donde muchos trabajadores se insertan laboralmente en condiciones precarias (pocas horas, bajos salarios, bajísima productividad, etc.).

Mientras, en el campo de la cultura, los procesos de globalización que operan a alta velocidad, imponen una creciente autonomía individual y promueven la secularización de la sociedad. Dicho de modo simple, nuestra inserción en la economía global no provoca, por su naturaleza, los mismos efectos que nuestra inserción en la cultura global. En suma, nos movemos a ser modernos en lo valórico, siguiendo pautas de los países desarrollados, pero no somos tan OCDE ni en lo salarial ni en lo productivo.

En medio de estas dos realidades está la participación de la mujer en el mercado laboral. La verdad es que la trasformación laboral más importante del país en las últimas décadas tiene que ver con el incremento de la inserción laboral femenina. Y la legitimidad de esa inserción queda bien establecida en la Encuesta Bicentenario. Este es simultáneamente un cambio laboral y cultural respecto del cual hay datos estadísticamente significativos.

En el mercado laboral hay factores de oferta y de demanda. Y por eso las respuestas a la presente encuesta requieren precisiones asociadas a esa realidad y no amerita el tratamiento homogéneo de las personas que participan del mercado laboral (aquí pesan las calificaciones, las redes, y las realidades familiares particulares). También importa la manera en que la sociedad se organiza para satisfacer aspectos adicionales al empleo, como la capacitación, el transporte y el cuidado infantil. Al respecto, se sabe que hay grandes diferencias entre segmentos socioeconómicos, tanto de acceso como de calidad, respecto de esas prestaciones.

Nuestros mercados laborales son lo más parecido que hay a la realidad misma del país. Segmentados, con sesgos negativos de género, los que, a su vez, son derivados de la desigualdad de la distribución del capital cultural y social entre distintos tipos de trabajadores.

Por ello, preocuparse por la calidad del empleo y no solo por la cantidad (que bienvenida sea) tiene mucha importancia, pues apunta también a identificar las formas en que las personas se insertan en la sociedad por la vía del trabajo y asumen una identidad respecto de sus pares. Esto queda muy bien planteado conceptualmente en el trabajo de Juan Carlos Castillo. Esta encuesta ratifica, una vez más, dos clásicos de la percepción de los chilenos sobre su trabajo: satisfacción general con su empleo, pero insatisfacción respecto del salario que reciben.

Según este estudio, el imaginario laboral de los chilenos es simple. Empleos estables, en empresas privadas, con jornadas laborales de ocho horas diarias, con buenos salarios, cerca de casa, con jefaturas respetuosas. ¿Abundan actualmente esas ofertas de empleos?

En la búsqueda de la respuesta a esta pregunta debemos asumir que el desafío educacional y la reforma de las instituciones del mercado de trabajo, serán cruciales para acercar la percepción de la realidad cotidiana de las personas a ese mejor mundo laboral posible.

Comentario

ANDRÉS SANTA CRUZ,
presidente de la Confederación
de la Producción y el Comercio

Nuestro país ha presentado muy buenos resultados en materia de empleo en los últimos años. A la cifra actual de 5,7% de desempleo, que posiciona a Chile como uno de los países con menor desocupación del mundo, se suma un importante avance en la calidad de los nuevos trabajos.

De acuerdo al último Informe Anual de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía, desde hace varios años se observa una caída persistente en el porcentaje de trabajadores con remuneraciones imponibles menores a 300 mil pesos, que alcanzaba aproximadamente 70% en el año 2005, y bajó a 50% en 2011 y a 35% en 2012. El tramo de mayor relevancia el último año pasó a ser el de remuneraciones mayores a 800 mil pesos, con 22% del total de los cotizantes (ver figura 1). Esto constituye una muy buena noticia que podría comenzar a cambiar la percepción de los trabajadores chilenos con respecto a la injusticia salarial. En efecto, la Encuesta Bicentenario arroja que alrededor de tres cuartos de los entrevistados consideran que su ingreso es menos o mucho menos de lo que se merecen.

En materia de seguridad laboral, nuestro país también tiene logros importantes. La tasa de accidentabilidad en las empresas afiliadas al sistema mutual ha bajado al 4,9% el año 2012, cercana a la meta del 4% propuesta por el gobierno para 2014. Este resultado es fruto del trabajo conjunto entre las empresas, los trabajadores y la autoridad.

Pero claramente subsisten desafíos pendientes. Hoy, que estamos tan cerca de dar el gran salto al desarrollo, más que nunca es importante que la legislación laboral favorezca la competitividad del país, y se otorgue más valor a los acuerdos que trabajadores y empleadores puedan suscribir para adaptar sus condiciones de trabajo en áreas clave, como jornadas laborales, turnos y horas extras. Ellos son los que mejor conocen los requerimientos de la empresa y sus propias necesidades.

En la Encuesta Bicentenario vemos que, en general, se aprecia la estabilidad laboral (trabajos estables con horario fijo) debido a que la flexibilidad horaria se asocia con inestabilidad. Pero la adaptabilidad laboral no puede entenderse como inestabilidad. Por el contrario, debe ir de la mano de la seguridad en el trabajo, de empleos formales en los cuales el trabajador reciba las cotizaciones previsionales y de salud que le corresponden. En el caso de que el trabajador sea independiente (opción que prefiere más de la mitad de los encuestados), debe también contar con la formalización de su relación laboral.

Hoy las mujeres y los jóvenes de nuestro país necesitan mayores oportunidades de acceso a un trabajo flexible, formal y protegido. Aunque las cifras de empleo a nivel nacional son muy positivas, estos sectores aún se encuentran en condiciones lejanas al óptimo.

El desempleo de las personas entre 15 y 24 años supera el 18%; si bien en los últimos años ha disminuido, todavía es más del triple que la desocupación general en Chile. Esto es preocupante, entre otras cosas, porque la fuerza laboral se está envejeciendo y tenemos metas de inversión y crecimiento que lograr para los próximos años.

Las estadísticas también dan cuenta de la necesidad de aumentar la participación laboral de la mujer, aunque debemos reconocer el importante crecimiento que ella ha registrado los últimos años. Con todo, actualmente se encuentra en torno al 47%, por debajo de los países de América Latina y de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), donde alcanza el 60%. Esta situación tiene entre sus principales causas el tema de la maternidad y el cuidado de los hijos. De

acuerdo a la Encuesta Nacional de la Juventud, la situación de las mujeres también es desfavorable respecto de los jóvenes que no trabajan ni estudian (conocidos como NINI), de los cuales el 87% corresponde a mujeres. Al observar los resultados de la Encuesta Bicentenario, aumentar sus oportunidades de trabajo adquiere más relevancia, considerando que para ellas la experiencia laboral es un aporte para su vida en el hogar.

Ambos grupos –mujeres y jóvenes– hoy tienen que convivir con normas del Código del Trabajo que fueron pensadas para un imaginario de población trabajadora de otra época, que la limita o excluye de relaciones laborales protegidas por la norma laboral. Se trata de personas cada día mejor preparadas, con talentos que se están perdiendo o subutilizando por no poder encontrar alternativas laborales que se ajusten a sus posibilidades de tiempo y responsabilidades.

Por tanto, la adaptabilidad laboral es un factor crítico de éxito para la empresa nacional, que exige de un cambio legislativo que permita mejorar la productividad y competitividad de las empresas nacionales. También lo es para una parte sustantiva de la población nacional que exige oportunidades laborales a su medida, que no signifiquen vulneración de sus derechos laborales.

Por otra parte, al interior de las empresas se observa la necesidad de ampliar las materias de la negociación colectiva, para incentivar una mayor asociatividad y diálogo, aportar en el proceso permanente de construcción de confianzas y adaptar oportunamente las relaciones laborales a los cambios de la oferta y la demanda del mercado.

Creemos que el diálogo siempre es más sencillo y más productivo cuando las empresas cuentan con sindicatos representativos que velan de manera decidida por los intereses de los trabajadores afiliados, porque se está frente a un interlocutor que facilita la generación de confianzas y el intercambio transparente y fluido. Sin duda, el sindicato es el principal actor en la negociación colectiva, tal como lo reconocimos públicamente en la Declaración de Voluntades entre la CUT y la CPC, suscrita en enero de 2012.

La empresa nacional requiere que la legislación se adecúe a los tiempos que corren para generar un entorno que favorezca su sostenibilidad, mediante el fortalecimiento del diálogo, y la mejora de la empleabilidad de los jóvenes y mujeres, que hoy son los talentos clave para aumentar la productividad y la competitividad de nuestro país.

Figura 1 | **Distribución de cotizantes por tramo de remuneración imponible, en %**

Miles de pesos	2002	2012
Menos de 200	**73.2**	**15.9**
200 – 300	14.4	19.6
300 – 400	5.5	14.2
400 – 500	2.4	10.6
500 – 600	1.3	7.5
600 – 700	0.8	5.7
700 – 800	0.5	4.3
Más de 800	2	22.2

Fuente: Informe Anual de la Comisión de Usuarios del Seguro de Cesantía, 2012.

Encuesta Nacional Bicentenario Universidad Católica - Adimark 2013

Centro de Políticas Públicas UC

Edición
Centro de Políticas Públicas UC

Corrección de estilos
Centro de Políticas Públicas UC

Diseño
Diseño Corporativo UC
Vicerrectoría de Comunicaciones y Educación Continua

Impresión
Salviat Impresores
300 ejemplares

Centro UC
Políticas Públicas

www.politicaspublicas.uc.cl
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