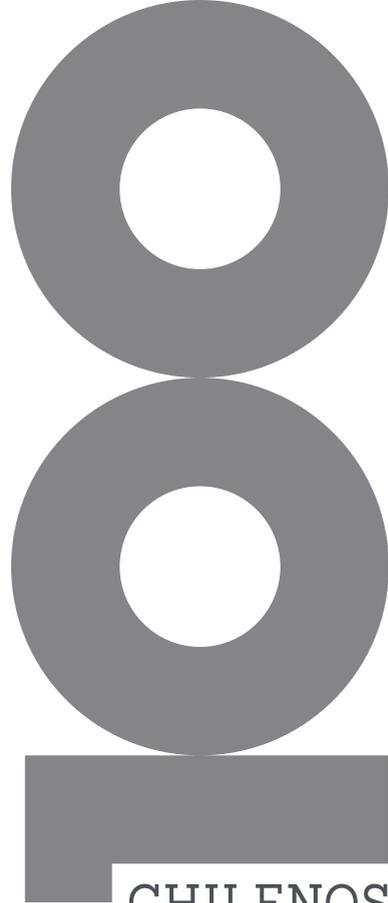


CHILENOS
UNA
EXPERIENCIA
PARA VOLVER
A CONFIAR



CHILENOS
UNA
EXPERIENCIA
PARA VOLVER
A CONFIAR

100 CHILENOS. UNA EXPERIENCIA PARA VOLVER A CONFIAR

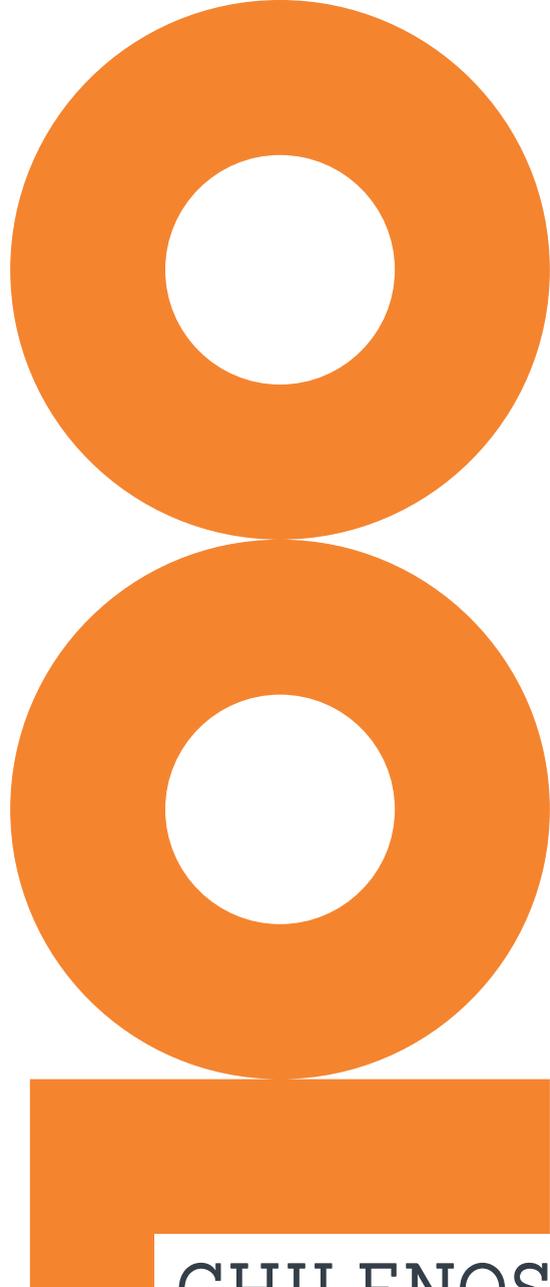
EQUIPO DEL PROYECTO. **Macarena Cea M.** Dirección del proyecto, subdirectora de investigación aplicada del Centro de Políticas Públicas UC. **Pablo Bosch K.**, gerente general, Las Majadas de Pirque. **Carolina Muñoz A.**, gerente comercial, Las Majadas de Pirque. **Miguel Espejo Y.**, encargado del proceso de selección y reclutamiento del proyecto. **Marisel Cabrera**, coordinadora general de programas, Las Majadas de Pirque. **Visnja Tomicic S.** subdirectora de comunicaciones del Centro de Políticas Públicas UC. **Francisca Hidalgo B.**, Comunicaciones, Centro de Políticas Públicas UC. **Rodrigo Frey**, Comunicaciones, Parla. **Sebastián Jordana**, Comunicaciones, Parla. **Eugenia Astorga**, Comunicaciones, Parla. **Bernardita Edwards E.**, subdirectora de administración y gestión del Centro de Políticas Públicas UC. **Franco Fernández F.**, apoyo asesoría metodológica. **Cristóbal Tello**, subdirector de proyectos del Centro de Políticas Públicas UC y director del Laboratorio de Innovación Pública UC. **Sol Pacheco F.**, coordinadora del Laboratorio de Innovación Pública UC. **Bernardita Figueroa**, investigadora del Laboratorio de Innovación Pública UC. **Katherine Mollenhauer**, investigadora del Laboratorio de Innovación Pública UC. **Hernán Hochschild O.**, director ejecutivo de Elige Educar.

PUBLICACIÓN. Autores: **Macarena Cea M., María Paz Sagredo A., y Ma. Pía Mora C.** Edición: **Camila Carreño y María Inés Fuenzalida.** Diseño: **Diseño Corporativo de la Pontificia Universidad Católica de Chile.** Fotografías: **Guillermo Vildósola, Erwin Scheel y equipo y Marcelo Segura.**

Agradecemos las revisiones y contribuciones a la edición del libro de: Ignacio Irrarrázaval, Carolina Muñoz, Marisel Cabrera, Rodrigo Frey, Alejandra Cristi, Visnja Tomicic, Macarena Lizana, Francisca Hidalgo, Hernán Hochschild y Cristóbal Tello.

Impreso: octubre de 2017.

ISBN: 978-956-14-2154-7



CHILENOS
UNA
EXPERIENCIA
PARA VOLVER
A CONFIAR

100 CHILENOS ES UN PROYECTO INNOVADOR QUE BUSCA PROPICIAR UN ESPACIO DE DIÁLOGO PARA LA RECUPERACIÓN DE LA CONFIANZA, TRABAJANDO CON UN CONJUNTO DE CHILENOS Y CHILENAS.

BUSCAMOS QUE LAS VISIONES Y EXPERIENCIAS DE ESE GRUPO HUMANO PERMITAN CONSTRUIR SOLUCIONES QUE SEAN UN PRIMER PASO HACIA LA RECONSTRUCCIÓN DE LA CONFIANZA EN CHILE.

EL 8 DE ABRIL DE 2017 SE REUNIÓ A 100 PERSONAS QUE REPRESENTAN LA DIVERSIDAD DE REALIDADES Y VIVENCIAS DE NUESTRO PAÍS.

LA INVITACIÓN A CONVERSAR

El propósito de Las Majadas de Pirque es ser un aporte relevante a la creación de capital social en Chile y en Latinoamérica. Nos mueve la visión de que hay un potencial inmenso de capacidad humana en nuestro continente, que está disponible en cada persona para aportar ideas y voluntades, capaces de provocar un salto al desarrollo que todos soñamos.

Para que este potencial florezca y se traduzca en resultados tangibles, se requiere que estas habilidades individuales sean conectadas a través de puentes entre personas diversas con objetivos comunes, puentes basados en confianza y reciprocidad. Creemos que la forma de establecerlos es creando más y buenas conversaciones en torno a temas de interés común y en el marco de un ecosistema apropiado. Por eso es que creamos una infraestructura que promueve estados de ánimos de apertura y que acoge, en un ambiente sobrio y amistoso, a grupos de personas que buscan hacer un aporte al objetivo que los convoca.

Parte del desafío ha sido también la identificación de iniciativas y socios que aporten habilidades específicas y complementarias a las nuestras, que nos permitan seguir descubriendo futuros posibles. Un fantástico ejemplo de esto ha sido la alianza que conformamos junto al Centro de Políticas Públicas UC para llevar adelante 100 Chilenos.

Este proyecto nos enorgullece profundamente, pues rescata desde la base de nuestra sociedad las ideas sobre cómo crear confianza en nuestra vida diaria. El reunir a cien compatriotas representantes de toda nuestra diversidad como país nos permitió acercarnos a la realidad de cada persona, su geografía, etnia, género, situación, historia, emociones, ideas y potencialidades.

La confianza es, sin duda, un ingrediente esencial para poder desarrollar una vida social acogedora, inclusiva y que haga florecer nuestras mejores características. Esperamos que las conclusiones de este trabajo sirvan a nuestros líderes para acercarse mejor a la realidad nacional. Esperamos que este esfuerzo florezca en sus manos para el bien de tantos que sueñan con una patria justa, acogedora, en fin... una copia feliz del Edén.

Agradezco a cada uno de los participantes, organizadores y facilitadores y en especial, al Banco Consorcio, que auspició generosamente este proyecto; a TVN y al diario La Tercera, que hicieron posible la difusión de este encuentro. En especial, a nuestros socios en esta aventura: el Centro de Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que ha hecho una gran labor y con quienes aspiramos a seguir generando instancias de creación de capital social.

Entre todos, creo que hemos hecho un aporte a nuestro desarrollo.

Muchas gracias a todos.



Pablo Bosch Ostalé
Socio Director
Las Majadas de Pirque

REPENSAR LA CONFIANZA

La confianza es un tema que nos preocupa, ya que es un aspecto clave para el desarrollo del país. Es prácticamente imposible diseñar e implementar políticas públicas que contribuyan a un mayor bienestar social si no existe disposición a colaborar y contribuir por parte de todos los actores del proceso. Para esto se requiere de confianza. Como Centro de Políticas Públicas UC, desde 2014 hemos trabajado este tema a través de diversos estudios y análisis. Con 100 Chilenos quisimos hacer algo distinto: reunir a 100 personas que representaran diferentes orígenes y contextos, que pudieran compartir durante un día, expresar sus inquietudes y pensar en soluciones que permitan avanzar hacia una mejora de los niveles de confianza en nuestro país de forma colaborativa y participativa.

Desarrollar esta experiencia inédita en Chile no era fácil porque para su éxito era fundamental que 100 chilenos cooperaran, conversaran y, en definitiva, realizaran un acto que ha sido esquivo en el Chile actual: confiar. Hacer un voto de confianza depende de dos expectativas fundamentales respecto del otro: que este cuente con las habilidades o competencias técnicas para cumplir con lo que se espera; y que sea íntegro, en cuanto adhiere a ciertas normas éticas que lo hacen proclive a cumplir su promesa. Justamente este es el tipo de confianza que cada uno de los 100 chilenos decidió entregar en la jornada que los reunió ese sábado de abril. Los 100 chilenos fueron invitados a colaborar en el desarrollo de propuestas que fomentaran el confiar en otros. Quisimos mirar los problemas públicos desde la perspectiva de las personas, quienes se ven afectadas día a día por estos, pero que muchas veces

son olvidadas en el proceso. Quisimos apostar por una visión “desde abajo”, que apunta a identificar y construir soluciones desde los usuarios, quienes tienen mucho que aportar. Al incorporar a los ciudadanos activamente se consiguen políticas más pertinentes, efectivas y adecuadas.

En un ámbito tan trascendental para el desarrollo del país y la legitimidad de la democracia, como es la confianza, valía la pena hacer este esfuerzo de entender qué hay detrás de las cifras que nos dicen que apenas el 12% de los chilenos cree que se puede confiar en la mayoría de las personas. Lograr que, en menos de 24 horas, personas provenientes de lugares y ámbitos muy distintos conversaran y trabajaran de forma efectiva fue un desafío metodológico para el Laboratorio de Innovación Pública (LIP UC), quien diseñó las actividades que se llevaron a cabo ese sábado 8 de abril de 2017.

Este proyecto no hubiese sido posible sin un socio tan comprometido como fue Las Majadas de Pirque, a quienes agradezco su esfuerzo. Esperamos que esta alianza continúe en el tiempo. Quisiera agradecer también al Banco Consorcio que permitió que esta iniciativa se concretara; y a TVN y La Tercera por haber apoyado la difusión de esta experiencia. Muy especialmente quiero darle las gracias a los 100 chilenos que confiaron en nosotros para hacerse parte de esta experiencia, a quienes organizaron y facilitaron la actividad, y a todo el equipo del Centro de Políticas Públicas UC.

Esperamos que el libro que tienen en sus manos, que recoge todo lo vivido y discutido en 100 Chilenos, sirva de inspiración para hacer políticas públicas que siempre estén al servicio de las personas y centrado en ellas.



Ignacio Irrázaval Llona

Director

Centro de Políticas Públicas UC





UN DÍA PARA CONFIAR

I

De Viña del Mar. Villa Alemana. San Bernardo.

Las Condes. Desde todo el valle central de Chile comienzan a viajar las camionetas. Aún no amanece. Hace frío. Y la mitad de los 100 chilenos, acomodados en esas vans, a media luz, todavía saliendo del sueño, no se conocen.

La noche antes, la escena se ha repetido en el aeropuerto de Santiago. Desde Arica y Puerto Natales. De Antofagasta y Concepción. De todo Chile han aterrizado los primeros. Se encuentran en la salida de pasajeros. Perfectos desconocidos que en unas horas más vivirán una experiencia inédita en Chile y el mundo.

Todo ha comenzado meses atrás, cuando Miguel Espejo, del Centro de Políticas Públicas de la Universidad Católica, comenzó a llamarlos por teléfono para invitarlos personalmente a ser uno de los 100 chilenos.

A viajar a Las Majadas de Pirque para representar un Chile a pequeña escala que aborde un problema tan urgente como invisible: cómo recuperar la confianza entre nosotros y hacia las instituciones que dan forma a la sociedad chilena. Las familias. Los vecinos. Los carabineros. Las fundaciones y ONG. Los municipios. El Gobierno. Las empresas...

II

La idea, en rigor, es anterior.

Si vamos a su prehistoria, tiene dos vertientes. De un lado, el nacimiento de Las Majadas de Pirque en 2015 como un centro de conversaciones que forje capital social. Del otro lado, el Centro de Políticas Públicas de la UC y su extensa indagación en el problema de la confianza y sus impactos sobre Chile y su futuro.

Todo ello con un grueso mar de fondo: niveles de confianza interpersonal de 16%, menos de la mitad del promedio de la OCDE (el que se acerca al 40%) y a kilómetros de los países líderes como Dinamarca (75%), Noruega (73%) u Holanda (70%).

De pronto esas dos vocaciones, la de la UC y las Majadas de Pirque, convergen: ¿Qué tal si nos proponemos generar propuestas sobre cómo restablecer la confianza entre las personas y desde ellas hacia las instituciones? ¿Qué tal si en vez de hacerlo como siempre, preguntándole a los expertos, de arriba hacia abajo, invitamos esta vez a los ciudadanos comunes y corrientes para que las ideas surjan esta vez de abajo hacia arriba? ¿Qué tal si logramos, como un experimento, que las personas participen desde el origen en el diseño de las políticas públicas?

III

Son las 8:00 y los 100 chilenos pasan por la mesa de registro. Detrás de ella hay un gran mapa de Chile, en el que cada uno va clavando un pin en el lugar donde vive. Los colores pueblan la geografía.

Mientras tanto, el fotógrafo Marcelo Segura retrata a cada uno de los 100. Son tan solo unos segundos frente a la cámara, que fija en cuadro colores, edades y orígenes diversos; los 100 rostros, un mosaico de la sociedad chilena.

De pronto, el aire frío de la mañana se carga de incertidumbre: ¿Habrá valido la pena venir?, ¿será una experiencia significativa? Parte de ese temor se disipa unos segundos después, durante el desayuno.

Matías del Río, de TVN, les pide a cada uno que se pongan de pie, digan su nombre, el lugar de donde vienen y su ocupación. Curepto. Tirúa. Lampa. Alto Hospicio. Puerto Natales. Isla de Pascua. Puerto Príncipe (Haití). Estudiante. Empresario. Artesano. Asesora del hogar. La diversidad de Chile se ha hecho presente. El primer desafío está cumplido.

IV

Los 100 chilenos están en el taller de Las Majadas. Ha llegado el momento de comenzar a trabajar, pero sobre las mesas hay un tablero de juego. Este consiste en definir en quién confías y en quién no: amigos, vecinos, municipalidades, consultorios, empresas de servicio, AFP, partidos políticos, juntas de vecinos, parlamentarios y una larga lista de 30 actores.

Las anécdotas fluyen. Miles de experiencias personales y percepciones subjetivas caen sobre la mesa y generan una conversación apasionada. La confianza está en la base de la vida de las personas, y en esta pequeña representación de Chile eso se nota.

Tras la primera sesión -hay que decirlo-, la gran mayoría de las instituciones ha sido víctima de severos reproches y críticas.

V

Después del almuerzo es hora de pasar de los cuestionamientos a las propuestas. Cada uno de los 100 chilenos se inscribe en un equipo de trabajo para crear soluciones concretas en cuatro ámbitos: el sector público, el sector privado, la sociedad civil y las relaciones interpersonales. Luego se forman nuevos grupos, que abordan un actor específico: los partidos políticos, las isapres, la salud primaria, las relaciones familiares, entre otros.

Sobre la mesa los espera una caja con el kit de prototipado del Laboratorio de Innovación Pública (LIP) de la UC. Dentro de ella hay papeles de colores, cartones, cintas adhesivas, personajes y figuritas pensadas para que las personas creen con ellas representaciones, lo más fieles posibles, de sus ideas.

Antes de comenzar a armar los prototipos, los 100 se empapan con una lluvia de ideas. ¿Cómo generar confianza en los partidos políticos? ¿De qué manera podríamos aumentar la confianza en las AFP? ¿Cómo mejorar la confianza en el Parlamento, las isapres o las instituciones religiosas? ¿Cómo cuidar y mantener la confianza en la familia o los compañeros de trabajo?

La discusión se vuelve acalorada. Las ideas se multiplican, pero los facilitadores del proceso -miembros del equipo del Centro de Políticas Públicas de la UC- les recuerdan que deben elegir una, solo una, después de clasificarlas según su originalidad y factibilidad. Cuando una idea triunfa, es hora de poner manos a la obra.

Un miembro del equipo recorta figuras de cartón. Mientras uno se encarga de construir una sucursal, otro mueve los personajes simulando una interacción. Con el paso de los minutos aparecen representaciones de bancos, consultorios, comisarías y liceos. Ha pasado ya un par de horas y es el turno de cada grupo de exponer.

VI

Un grupo propone crear escuelas para padres y abuelos, para intercambiar herramientas sobre la crianza. Otro sugiere talleres en espacios públicos para comprender cómo funciona el sistema judicial. Un tercero plantea un nuevo método digital para la toma de horas médicas en los consultorios. Un cuarto propone entregar un bono previsional por cada hijo que nace, para incentivar el ahorro desde la cuna hasta la vejez.

Las ideas son ricas en detalles y capturan la imaginación de los demás. Unos asienten. Otros se muestran más suspicaces. Pero todos observan con atención.

A algunas propuestas les falta resolución. Otras son ya más o menos conocidas. Pero la expectativa inicial se ha cumplido: 100 chilenos, comunes y corrientes, sin más experiencia ni experticia que el ser ciudadanos, son capaces de levantar propuestas que enriquezcan el debate y la creación de políticas públicas.

VII

Mientras los grupos presentan sus propuestas, comienza a entrar por las ventanas del palacio de Las Majadas el olor de la carne sobre el carbón. Ha concluido la segunda sesión de trabajo y es hora de compartir.

Los 100 chilenos se reúnen en las escaleras para la foto final. Bajo los peumos centenarios del parque de Las Majadas los espera un merecido asado de camaradería. Nicasio Luna, de Cochrane, folclorista y payador, lanza unas rimas. Un grupo de cuecas invita a algunos a bailar. La tarde comienza a extinguirse lentamente en Pirque.

En unas horas más, las camionetas y los aviones volverán a recorrer otra vez el país para dejar a cada uno de los 100 chilenos de regreso en su hogar. Si todo ha salido según lo planificado, no serán los mismos. Algo habrá cambiado en ellos. Una nueva esperanza habrá surgido: la que otorga el saber que no somos sujetos pasivos y que sí es posible incidir en el curso de las cosas.

Este libro es una prueba de ello.

SI CHILE FUERAN **100** PERSONAS



12

Vivirían en la
pobreza por
bajos ingresos

34

Habrían votado
en la última
elección
municipal

39

Mayores de 18
años, no habrían
completado la
Educación Media

2

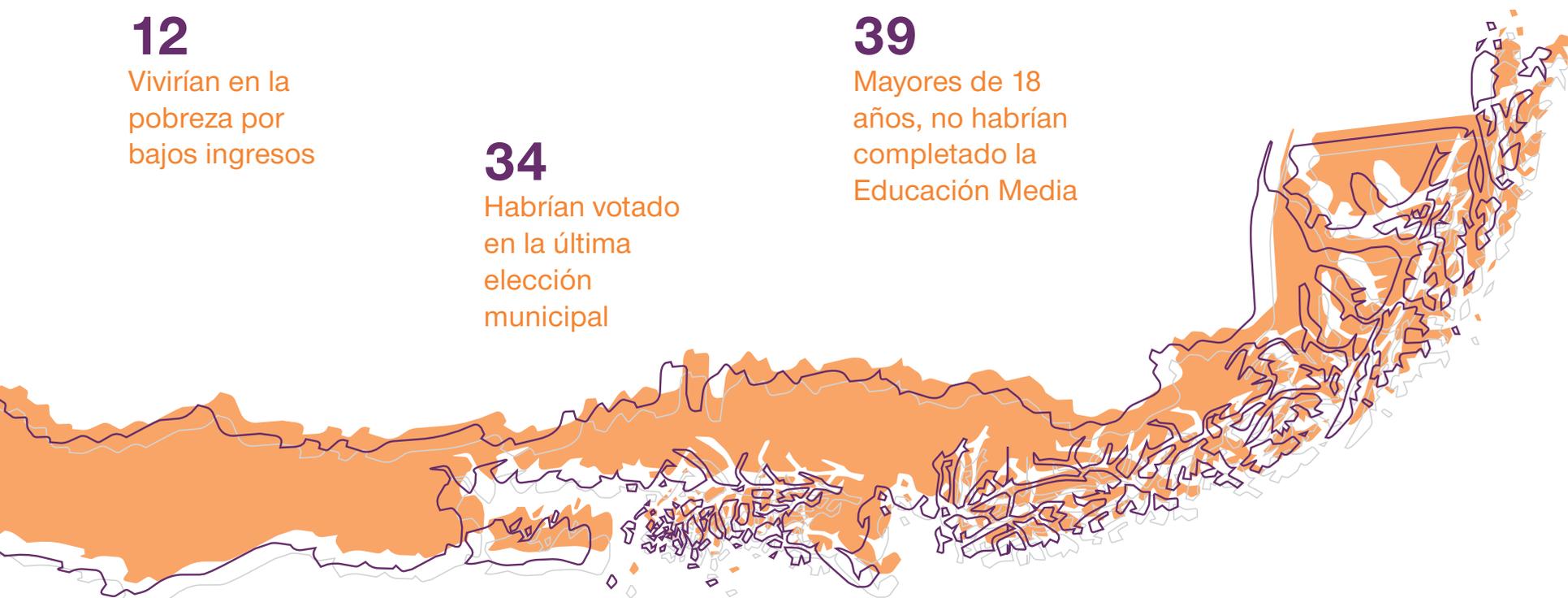
Mayores de
14 años, no
sabrían leer ni
escribir

19

Se sentirían
identificadas con
algún partido
político

2

Vendrían de
las regiones
más extremas
del país





1. ANA AZAR



2. RODRIGO MIRANDA



3. CECILIA VEGA



4. JORGE FUENZALIDA



5. JAVIER PÉREZ



6. ANTONIA COLIPÁN



7. ANDRÉS BELTRÁN



8. MARÍA CRISTINA SEPÚLVEDA



9. RUTH DIEZ



10. DAVID ZURITA



11. SYLVIA JERIA



12. JORGE BRAVO



13. CAMILA NOVOA



14. ANTONIETA ARRIOGORRIAGA



15. JOSÉ CHURATA



16. VICKY DEL VALLE



17. DANIEL CORTÉS



18. JAVIERA CERDA



19. ANA MARÍA HIDALGO



20. MARGARITA BARAHONA



21. FRANCISCA DÁVILA



22. PEDRO PALMA



23. ESTRELLA ÁLVAREZ



24. VALERIA TAPIA



25. LUIS CUELLO



26. PEDRO PÉREZ



27. FRANCY RUIZ



28. NICASIO LUNA



29. BORIS CABEZAS



30. ESTEBAN NAVARRO



31. MARCELA SOLAR



32. FRANCISCO ALARCÓN



33. RODRIGO MIRANDA A.



34. MAGALY CASTILLO



35. EDWARD SULTANT



36. DANUBIO CORREA



37. ÓSCAR YAÑEZ



38. FRANCISCA AGUIRRE



39. MARCIA CARREÑO



40. JOHANA VEGA



41. MARÍA CARRILLO



42. VICTORIA VALLÉS



43. RODOLFO NÚÑEZ



44. LESLIE LÓPEZ



45. RENZO ARANDA



46. LUZMIRA CASTRO



47. URI TUKI



48. VALERIA MASOT



49. ZULEMA HUINCAHUAL



50. XIMENA BARRIOS



51. NELLY VALENZUELA



52. LORENA ZÚÑIGA



53. MARÍA JOSÉ TRUJILLO



54. SANDRA TALPEN



55. MIRNA PINTO



56. VERÓNICA HERRERA



57. MARÍA IGNACIA SANZ



58. VERÓNICA ARELLANO



59. SEBASTIÁN MERINO



60. STEFANO CATALDO



61. VERÓNICA OLIVOS



62. DIVA ARCE



63. LEDA ROMERO



64. MARIO NECULMÁN



65. MANUEL RIESCO



66. MAX MERIÑO



67. JAIME FARIÁS



68. ESCANDRA SALMAN



69. ROSARIO JARPA



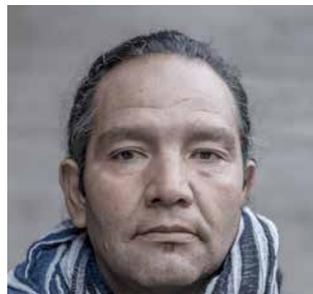
70. ISIDORO BENAVIDES



71. RODRIGO VARGAS



72. ESTER CHEHUÁN



73. HÉCTOR VÁSQUEZ



74. ARIEL MUÑOZ



75. JORGE LIZAMA



76. DIEGO RIVERA



77. ALBERTO ALBORNOZ



78. NATHALIA CARRASCO



79. GERMÁN EL FELT



80. MAURICIO ZELADA



81. DIEGO CASTAÑEDA



82. VERÓNICA MUÑOZ



83. SEBASTIÁN MACHUCA



84. SAYIRA RODRÍGUEZ



85. MARIO NÚÑEZ



86. ISIDORO ZAPATA



87. VALENTINA FUENTEALBA



88. CARLOS FARIÁS



89. MAURICIO HENRÍQUEZ



90. HANS SEPÚLVEDA



91. GUSTAVO PÉREZ CANTO



92. JORGE FERNÁNDEZ



93. ALEJANDRA ATENAS



94. MAURICIO DUCE



95. ALBERTO SERRANO



96. ABEL ARELLANO



97. RICHARD HERRERA



98. GLORIA BECKER



99. MALVINA BAHAMONDES



100. JULIO OYADENEL

100

CHILENOS

UNA EXPERIENCIA
PARA VOLVER A
CONFIAR

CONTENIDO



Aprendizajes · 22

Servicios de calidad y oportunos: la base de la confianza · **23**

Equidad en el acceso a servicios públicos y privados y en el trato · **24**

Transparencia y comunicación · **24**

Buenos ciudadanos · **25**



Introducción · 28

¿Qué es la confianza? · **29**

¿Por qué es relevante la confianza? · **31**



Antecedentes · 34

¿Cómo se seleccionaron los 100 chilenos? · **36**
Metodología del encuentro · **40**



Conversaciones sobre la confianza · 42

Actividades del día · 44

4.1. Testimonios de confianza y desconfianza (Actividad 1)

Elementos y situaciones que inciden en la confianza y la desconfianza · **46**

Relaciones interpersonales · **50**

Sector público · **52**

Sector privado · **57**

Sociedad civil · **61**

Establecimientos educacionales · **64**

4.2. Mejorando la Confianza (Actividad 2)

Iniciativas de los 100 chilenos para mejorar la confianza · **69**

Relaciones interpersonales · **70**

Sector público · **72**

Sector privado · **74**

Sociedad civil · **77**

Redes Sociales · **79**

Medios de Comunicación · **79**



Hoy me voy Hoy aprendí · 82

Hoy me voy · **84**

Hoy aprendí · **92**



Reflexiones finales · 100

Políticas públicas desde las personas · **101**

APRENDIZAJES



EL ENCUENTRO DE 100 CHILENOS, ADEMÁS DE CONSTITUIRSE COMO UN EJERCICIO DE CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA EN SÍ MISMO, PERMITIÓ SACAR EN LIMPIO ALGUNOS APRENDIZAJES Y DESAFÍOS RESPECTO A LAS RAZONES POR LAS CUALES LOS CHILENOS CONFÍAN O DESCONFÍAN EN LAS PERSONAS, ORGANIZACIONES O INSTITUCIONES.



SERVICIOS DE CALIDAD Y OPORTUNOS: LA BASE DE LA CONFIANZA

La calidad de un servicio se evidencia como un factor fundamental para inclinar la balanza de la confianza. En este sentido se manifiesta con fuerza una expectativa, especialmente con relación al sector público, de acceder a servicios de calidad y oportunos, y que las autoridades y funcionarios públicos se desempeñen adecuadamente en sus labores y en la gestión de los recursos, orientándose a la resolución de problemáticas concretas. En el caso de las autoridades, se espera también que estas cumplan con los compromisos adquiridos con la ciudadanía. En efecto, de acuerdo a la OCDE (2017), la calidad de los servicios entregados es la base de la confianza en las instituciones públicas, tanto a nivel local como nacional. Específicamente, se espera que las instituciones entreguen servicios que sean oportunos y generen resultados de calidad, perceptibles en el corto plazo en el bienestar de las personas y su entorno. Aunque, como se verá más adelante, la confianza no solo resulta del qué recibo sino que también incide el cómo lo recibo. Por otra parte, existen otros factores que complejizan y afectan la generación de confianza como por ejemplo, en el ámbito privado, se cuestiona que la provisión de servicios relacionados con necesidades básicas constituya un negocio.

En este contexto, cabe destacar que hoy en día existe una creciente demanda por participar en la resolución de problemáticas de interés público. En consecuencia, la confianza estaría determinada no solo por la calidad de los servicios provistos, -no importa solo el resultado-, sino que también el proceso mediante el cual se elaboran las políticas públicas (OECD, 2017). De aquí que surjan algunas preguntas, ¿en qué asuntos específicos puede incidir la confianza?, ¿qué es lo que sucede cuando se producen los resultados concretos y una correcta implementación? Según la evidencia, procesos de alta calidad aseguran la coproducción de servicios públicos “la noción de coproducción ayuda a entender que escuchar al usuario

constituye no solo una oportunidad para el mejoramiento o legitimización social del servicio, sino que una necesidad permanente para lograr los objetivos y propósitos del mismo” (LIP UC, 2017). La empatía con los usuarios y el involucramiento de estos con el servicio tienen como base la confianza, y de ellos dependería el éxito de la política pública.

En el caso de las autoridades, es de suma relevancia que estas demuestren un desempeño técnico adecuado y orientado a la resolución de problemáticas concretas, en sintonía con las necesidades manifestadas por la ciudadanía y cumpliendo con los compromisos adquiridos en periodos de campaña.

Se debe tener en cuenta la tensión entre expectativas en el corto y el largo plazo. Se observa que existe una expectativa de acciones que generen resultados concretos y directos, a nivel micro y en el corto plazo. Bajo esta perspectiva, pueden resultar cuestionadas, por ejemplo, la gestión de los recursos y su gasto en proyectos o programas que no tienen un impacto directo en las personas, al menos no en el corto plazo.

Frente a esta realidad surge un desafío complejo para el diseño de políticas públicas: ¿cómo transmitir la relevancia de políticas que requieren una implementación de largo plazo y que quizás no generan impactos perceptibles en el corto plazo ni a nivel micro?

La evaluación de la calidad de una política o servicio por parte del usuario depende de varios aspectos, como ya vimos, no solo considera el resultado sino que además resulta clave la implementación del servicio. Al mismo tiempo, los problemas sociales que afectan día a día a las personas son cada vez más complejos y, por lo mismo, tienen múltiples causas o explicaciones que acontecen simultáneamente, de aquí que requieran promover el trabajo interdisciplinario e intersectorial, incorporando perspectivas y recursos diversos, que acentúen la mirada desde el usuario, en la solución de problemáticas complejas.

2.

EQUIDAD EN EL ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS Y EN EL TRATO

Un aspecto relevante para el análisis de la confianza tiene que ver con la equidad en el acceso a servicios públicos y privados y en el trato. Con relación al acceso, existe una expectativa de acceso equitativo a servicios de calidad, independiente del nivel de ingresos o la situación económica de las personas. En este contexto, las diferencias en la calidad de un mismo servicio provisto por instituciones públicas o privadas son una fuente de desconfianza.

Por otra parte, también existe una expectativa de un trato digno y respetuoso a las personas, ya sea en su lugar de trabajo, en los servicios públicos o en establecimientos educacionales. Nuevamente, se hace explícito que no importa solo el resultado y la calidad de los servicios, sino que resulta igual de relevante el fomentar mejoras en ámbitos como el servicio y la atención al cliente o usuario, evitando malos tratos, situaciones de discriminación u otras acciones que deriven en que las personas sientan que su dignidad está siendo vulnerada.

Este es quizás uno de los desafíos más relevantes, ya que plantea preguntas respecto a ¿cuán dispuestas están las personas a contribuir a un sistema que les garantice servicios de calidad de manera equitativa? ¿Cómo promover y educar para el buen trato de manera transversal?

3.

TRANSPARENCIA Y COMUNICACIÓN

Otro aspecto ligado al ámbito moral que se erige como relevante en la construcción de la confianza es la transparencia y la información. Se revela como una expectativa de la ciudadanía que las instituciones de todos los ámbitos sean transparentes respecto a su gestión e intereses y que entreguen información verídica, útil y relevante. De esta forma, la transparencia e información son factores que resultan clave en la evaluación que los participantes hacen de la confianza en distintas instituciones.

La transparencia es fundamental en la gestión de los gobiernos, ya que permite compartir información útil y accesible con los ciudadanos, transparentar planes y acciones e instalar un enfoque orientado a la interacción con los usuarios. Muy importante resulta la entrega de información sistemática respecto a las acciones realizadas, metas y cumplimiento de resultados de las instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil y respecto al patrimonio, fuentes de ingreso, afiliación política y vinculaciones laborales de autoridades y representantes.

En el caso del sector privado, es fundamental la entrega de información clara, sintética y comprensible respecto a las condiciones de los servicios provistos, especialmente en relación con los cobros. Para los medios de comunicación, se espera que estos promuevan la difusión de información útil para el bienestar de las personas, levantada por medio de la investigación periodística rigurosa, evitando la parcialidad y sesgos producto de intereses particulares.

Si bien existen variadas iniciativas, públicas, privadas y desde la sociedad civil para promover la transparencia, algunas de ellas emanadas del Consejo Asesor Presidencial contra la Corrupción (2015), existe un desafío mayor en la implementación de medidas relacionadas con el acceso a información que sea comprensible para una gran diversidad de usuarios, y esto en cualquier tipo de institución. De esta manera, resulta de suma relevancia considerar que se debe incentivar la comunicación y no solo la entrega unilateral de información. Es decir, la en-

4.

BUENOS CIUDADANOS

trega de información debe ir acompañada de mecanismos que permitan procesar las reacciones y demandas de los usuarios y ciudadanos en relación con esta, y que estas puedan ser consideradas para la toma de decisiones.

Un aspecto relacionado con lo anterior es el rol que han adquirido las redes sociales y otras plataformas digitales en facilitar el acceso a información y la posibilidad de que los ciudadanos den a conocer sus demandas e interpelen a los actores del mundo público, privado y la sociedad civil. En este contexto, surge un importante desafío relacionado con la verificación de la veracidad de la información que se hace disponible a través de estos medios.

Por último, destaca también la expectativa de que los líderes, especialmente en el caso de las autoridades locales y de gobierno, sean cercanos, se desplieguen en terreno y se vinculen con las personas, demostrando conocimiento respecto a sus necesidades y problemas cotidianos. En consecuencia, la ampliación y mejoramiento de mecanismos que faciliten la vinculación presencial de las autoridades con las personas y usuarios de los servicios públicos serían una forma de contribuir al mejoramiento de la confianza.

Existe una serie de factores relacionados con los valores de las personas e instituciones que resultan determinantes para la confianza. Se evidencia que existen expectativas por parte de los participantes de que las instituciones contribuyan al bienestar social y no solo al beneficio propio o al que les brinde algún tipo de rédito; en otras palabras “que sean buenos ciudadanos”. Esto se relaciona con la expectativa de que las instituciones sean lideradas por personas con vocación por su trabajo, que además puedan tener vocación social o pública, comprometidos con la labor que realizan, velando por la calidad de la misma y no priorizando únicamente sus proyectos personales, menos si esto es a costa del bienestar de otros.

En este contexto, resulta clave que personas e instituciones demuestren una vocación por contribuir al bienestar social y no velen únicamente por sus intereses particulares. Esto también es relevante en el caso del sector privado, en el que se percibe que la búsqueda de utilidades muchas veces iría en perjuicio de las condiciones laborales de sus trabajadores o de la entrega de servicios de calidad.

Junto con esto, se espera también que autoridades públicas y otros representantes de instituciones privadas y de la sociedad civil tengan un comportamiento íntegro y coherente con los valores de las instituciones a las que representan, evitando prácticas como la corrupción y el favoritismo. En el caso de las empresas privadas, se percibe que hoy en día ya no basta con que cumplan con los mínimos establecidos por la ley, sino que también se espera que se respete el espíritu de las leyes que buscan velar por el bien común.

En este ámbito, surge el cuestionamiento respecto a cómo equilibrar los intereses individuales con el interés colectivo. ¿Cómo incentivar y demostrar que las autoridades públicas están velando por el bienestar común y no solo por intereses políticos o partidistas? ¿Cómo incentivar que las empresas generen valor compartido? ¿Cómo estas pueden mostrar a la ciudadanía la contribución que hacen a la sociedad? ■

LOS APRENDIZAJES RECIÉN PRESENTADOS HACEN REFERENCIA A ALGUNOS DE LOS FENÓMENOS ASOCIADOS CON LA GENERACIÓN DE CONFIANZA Y NO PRETENDEN CONSTITUIRSE COMO UNA COMPRENSIÓN ACABADA DE LA CRISIS DE LA CONFIANZA. SIN EMBARGO, SÍ PERMITEN DAR LUCES RESPECTO A ACCIONES E INICIATIVAS QUE PODRÍAN CONTRIBUIR A MEJORAR Y ELEVAR LOS NIVELES DE CONFIANZA ACTUAL, TANTO ENTRE LAS PERSONAS COMO CON LAS DIFERENTES ORGANIZACIONES, INSTITUCIONES Y SUS REPRESENTANTES.





INTRODUCCIÓN



Durante los últimos años, tanto en Chile como en el resto del mundo, se ha evidenciado una importante crisis de confianza en las personas y en las instituciones. En Chile, solo un 12% de las personas manifiesta que puede confiar en otras personas (OECD, 2016, en base a datos de encuesta World Values Survey 2010-2014). Este no es un fenómeno exclusivamente chileno. La información de la World Values Survey (WVS) muestra que, en la mayoría de los países incluidos en dicha medición, menos del 50% de las personas considera que “se puede confiar en la mayoría de la gente” (Gráfico 1).

En Chile, de acuerdo a los resultados de la Encuesta Nacional Bicentenario UC-GfK Adimark 2016, tanto los parlamentarios como los partidos políticos presentan niveles de confianza que no superan el 2%, demostrando una caída constante desde la primera medición, en el año 2006. En el caso de las empresas privadas, aquellos que confían mucho o bastante no superan el 7%. Por su parte, las instituciones con mejor evaluación (universidades, Iglesia Católica, Fuerzas Armadas y medios de comunicación) no superan el 30% de menciones de alta o bastante confianza.

¿QUÉ ES LA CONFIANZA?

La confianza puede definirse como la “capacidad de inclinarse y optar por cooperar con otro a pesar de no contar con plena certeza sobre la capacidad y disposición de que ese otro va a velar por mi integridad e intereses” (Centro de Políticas Públicas UC, 2015, p. 11). En otras palabras, es la expectativa de que los otros van a actuar de manera beneficiosa y no perjudicial con nuestros intereses.

La evaluación que las personas hacen respecto a la confianza en otras personas o instituciones se basa, principalmente, en dos tipos de expectativas: competencia técnica y valores (Centro de Políticas Públicas UC 2015, 2016; OECD, 2017). Si bien estas expectativas se han aplicado sobre todo en el estudio de la confianza en las instituciones públicas, también es factible replicar este análisis en otro tipo de instituciones o actores.

Las expectativas de competencia técnica se relacionan con “la posibilidad de que el otro tenga la habilidad o competencia técnica para cumplir lo que de él/ella se espera” (Centro de Políticas Públicas UC 2015, p. 12). Esto se traduce, principalmente, en eficiencia y capacidad de respuesta para llevar a cabo un mandato (*responsiveness*) y confiabilidad (*reliability*), la que se relaciona con el manejo de la incertidumbre y un comportamiento consistente y predecible (OECD, 2017).

LA CONFIANZA PUEDE DARSE EN TRES NIVELES DISTINTOS

1. Confianza interpersonal

Hace referencia a la confianza en otras personas, tanto en aquellos a quienes conocemos y con quienes hemos interactuado como en quienes nos resultan extraños.

2. Confianza institucional

Hace referencia a la confianza que se deposita en organizaciones e instituciones o agentes colectivos que no se pueden identificar con una persona en particular, como por ejemplo la Iglesia o los bancos.

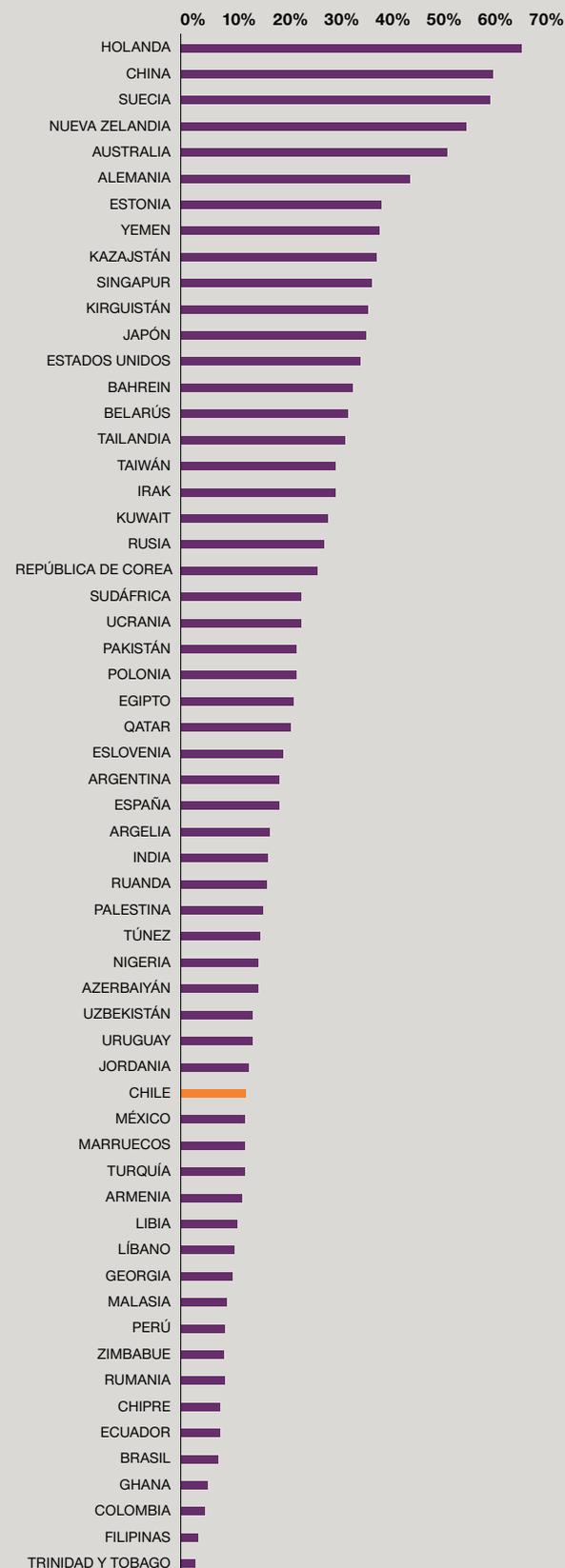
3. Confianza sistémica

Es aquella que se asocia a la expectativa de continuidad de sistemas como el político y económico, o del orden social en su conjunto. Es una confianza que no se deposita en una persona o institución, sino en dinámicas sociales.

GRÁFICO 1

NIVEL DE CONFIANZA GENERAL

% QUE SEÑALA: SE PUEDE CONFIAR EN LA MAYORÍA DE LAS PERSONAS



Fuente: Elaboración propia en base a WVS 2010-2014.

LA CONFIANZA
ADQUIERE UN ROL
FUNDAMENTAL
PARA FACILITAR LA
COOPERACIÓN Y
LA CONVIVENCIA
ENTRE
INDIVIDUOS,
INSTITUCIONES Y
SISTEMAS.

Los valores hacen referencia a aspectos morales o “la posibilidad de que el otro esté dispuesto a cumplir con sus promesas en virtud de su integridad moral” (Centro de Políticas Públicas UC 2015, p. 12). De acuerdo a la OECD (2017), esta expectativa se relaciona también con las razones y principios implícitos que guían las acciones de una persona. De esta forma, las expectativas de un comportamiento moral adecuado se pueden desagregar en expectativas de integridad y comportamiento irreprochable, enfocado en el resguardo del interés público; la apertura e involucramiento, lo que se relaciona con una institucionalización de la transparencia y la participación; y,

por último, la imparcialidad (*fairness*), principalmente vinculada con una preocupación por la justa distribución de los recursos (Centro de Políticas Públicas UC, 2016; OECD, 2017).

Otro concepto relevante al momento de analizar la confianza es la familiaridad, entendida como cercanía, la que surge en las relaciones interpersonales que se construyen a lo largo del tiempo, reemplazando la necesidad de generar confianza (Torche y Valenzuela, 2011). Un segundo mecanismo alternativo a la confianza hace referencia al control y la regulación, la que, en general, es implementada por un actor externo que fuerza a otros a cooperar (Centro de Políticas Públicas UC, 2015).



LA CONFIANZA
ES UN FACTOR
QUE FAVORECE LOS
LOGROS ECONÓMICOS,
YA QUE SIN ELLA
SE DEBE FORZAR EL
USO DE MECANISMOS
ALTERNATIVOS QUE PUEDEN
RESULTAR EN ALTOS COSTOS
DE TRANSACCIÓN.

¿POR QUÉ ES RELEVANTE LA CONFIANZA?

Las sociedades actuales se han vuelto cada día más complejas debido a procesos como la urbanización, la migración y la globalización económica y cultural, que han derivado en que las relaciones sociales y comerciales ya no se circunscriban al ámbito de la familiaridad y presencialidad, sino que cada día se hace más inevitable la interacción con extraños. En este contexto, la confianza adquiere un rol fundamental para facilitar la **cooperación y la convivencia** entre individuos, instituciones y sistemas que dependen los unos de los otros para el cumplimiento de una amplia gama de necesidades, pero que no cuentan con la información suficiente para garantizar que otros no actuarán de manera perjudicial para sus intereses. En consecuencia, la confianza presenta una gran cantidad de beneficios para el desarrollo económico, la legitimidad del sistema político y la cohesión social de un país, ya que promueve la colaboración entre las personas (Centro de Políticas Públicas UC, 2015).

En el **ámbito económico** la confianza es un factor clave para explicar el desarrollo económico de las sociedades e, incluso, se encuentra correlacionada con el crecimiento del PIB. En este contexto, la confianza es un factor que favorece los logros económicos, ya que sin ella se debe forzar el uso de mecanismos alternativos que pueden resultar en altos costos de transacción. La confianza permite también que la economía transite de asociaciones familiares a agrupaciones profesionales de mayor escala que favorecen el desarrollo en áreas estratégicas. Adicionalmente, la confianza facilita el surgimiento de organizaciones flexibles y con alta autonomía y delegación, las que promueven, principalmente, la economía del conocimiento. La confianza también otorga mayor flexibilidad y alcance a las transacciones económicas, favoreciendo la movilidad de la economía. Por último, la confianza estimula el emprendimiento y la innovación, otorgándoles seguridad a los actores para que asuman nuevos riesgos y aumenten su disposición a explorar nuevos nichos de mercado. Esto resulta especialmente relevante en contextos de creciente desigualdad, crisis económica e implementación de medidas innovadoras o difíciles de aplicar (OECD, 2013).

En el **ámbito político** la confianza hacia las instituciones resulta fundamental para la legitimidad y estabilidad de los sistemas democráticos, aumentando la disposición a obedecer las leyes y normas. Esto requiere que las instituciones y



BENEFICIOS DE LA CONFIANZA

Fuente: Centro de Políticas Públicas UC, 2015, p. 18.

Beneficios políticos

- Estabilidad institucional
- Diálogo democrático
- Civismo

Beneficios económicos

- Crecimiento económico
- Reducción de costos de transacción
- Generación de organizaciones profesionales de gran escala
- Arreglos organizacionales flexibles
- Alcance y flexibilidad de las transacciones
- Emprendimiento e innovación

Beneficios sociales

- Cooperación y asociatividad
- Capital social
- Cohesión social

actores políticos sean legitimados por la ciudadanía, para lo cual se necesita confianza. La confianza también incrementa la eficiencia de las instituciones públicas, evitando que las autoridades tengan que explicar el detalle de cada una de sus decisiones o monitorear intensivamente la implementación de las políticas públicas.

En este ámbito, la confianza también estimula el diálogo político y el civismo, facilitando la disposición a dialogar y a que los individuos se autorregulen con el fin de asegurar el bienestar de la sociedad en su conjunto. La confianza permite el surgimiento del civismo al extender la creencia de que todos los individuos tenderán a comportarse honradamente. Sin esta creencia predominarían sentimientos de discriminación, miedo y segregación que imposibilitarían la vida en sociedad. Hoy en día, las políticas públicas deben hacer frente a problemas cada día más complejos, en los que no hay acuerdo respecto a sus causas ni a sus soluciones y en los que la colaboración es clave para contribuir a resolverlos (Horn y Weber, 2007).

En cuanto al ámbito social, la confianza facilita la asociatividad y la cooperación, ya que estas requieren que los individuos tengan la expectativa de que los demás están dispuestos y capacitados para cumplir con los acuerdos adquiridos. La confianza y una cultura de la colaboración también facilitan la construcción de capital social. A su vez, el capital social permite a las personas acceder a información y recursos para mejorar su bienestar, además de generar un sentimiento de pertenencia e inclusión. Por último, también contribuye a la cohesión social y al surgimiento de un sentimiento de comunidad, ya que extiende la creencia de que el otro no necesariamente va a actuar de manera perjudicial. ■

**LA CONFIANZA FACILITA
LA ASOCIATIVIDAD Y LA
COOPERACIÓN, YA QUE
ESTAS REQUIEREN QUE LOS
INDIVIDUOS TENGAN LA
EXPECTATIVA DE QUE LOS
DEMÁS ESTÁN DISPUESTOS
Y CAPACITADOS PARA
CUMPLIR CON LOS ACUERDOS
ADQUIRIDOS.**

actores políticos sean legitimados por la ciudadanía, para lo cual se necesita confianza. La confianza también incrementa la eficiencia de las instituciones públicas, evitando que las autoridades tengan que explicar el detalle de cada una de sus decisiones o monitorear intensivamente la implementación de las políticas públicas.

En este ámbito, la confianza también estimula el diálogo político y el civismo, facilitando la disposición a dialogar y a que los individuos se autorregulen con el fin de asegurar el bienestar de la sociedad en su conjunto. La confianza permite el surgimiento del civismo al extender la creencia de que todos los individuos tenderán a comportarse honradamente. Sin esta creencia predominarían sentimientos de discriminación, miedo y segregación que imposibilitarían la vida en sociedad. Hoy en día, las políticas públicas deben hacer frente a problemas cada día más complejos, en los que no hay acuerdo respecto a sus causas ni a sus soluciones y en los que la colaboración es clave para contribuir a resolverlos (Horn y Weber, 2007).

En cuanto al ámbito social, la confianza facilita la asociatividad y la cooperación, ya que estas requieren que los individuos tengan la expectativa de que los demás están dispuestos y capacitados para cumplir con los acuerdos adquiridos. La confianza y una cultura de la colaboración también facilitan la construcción de capital social. A su vez, el capital social permite a las personas acceder a información y recursos para mejorar su bienestar, además de generar un sentimiento de pertenencia e inclusión. Por último, también contribuye a la cohesión social y al surgimiento de un sentimiento de comunidad, ya que extiende la creencia de que el otro no necesariamente va a actuar de manera perjudicial. ■

En cuanto al ámbito social, la confianza facilita la asociatividad y la cooperación, ya que estas requieren que los individuos tengan la expectativa de que los demás están dispuestos y capacitados para cumplir con los acuerdos adquiridos. La confianza y una cultura de la colaboración también facilitan la construcción de capital social. A su vez, el capital social permite a las personas acceder a información y recursos para mejorar su bienestar, además de generar un sentimiento de pertenencia e inclusión. Por último, también contribuye a la cohesión social y al surgimiento de un sentimiento de comunidad, ya que extiende la creencia de que el otro no necesariamente va a actuar de manera perjudicial. ■







ANTECEDENTES

Desde el año 2015, el Centro de Políticas Públicas UC, en un esfuerzo por contribuir a superar la crisis de confianza existente en Chile, se encuentra desarrollando una serie de estudios y proyectos que tienen como objetivo posicionar la confianza como un tema de interés público. Esto, debido a que la falta de confianza afecta de manera transversal la legitimidad de los sistemas político y económico, y la cohesión social. Los principales objetivos de esta iniciativa son comprender el fenómeno de la confianza, identificar las causas que inciden en el crecimiento de la desconfianza y generar propuestas orientadas a la construcción de confianza a nivel país. De esta forma, se busca promover la colaboración y la buena convivencia con el fin de mejorar el bienestar y la calidad de vida de los chilenos.

Entre los proyectos ejecutados se encuentran estudios, tanto cualitativos como cuantitativos, e instancias de sistematización de la literatura internacional respecto al tema, los que se describen en detalle en el Cuadro 2.

El proyecto 100 Chilenos se coejecuta junto a Las Majadas de Pirque, centro de conversaciones que nace con el propósito de contribuir a la construcción de capital social en Chile y en Latinoamérica, entendido como los puentes entre personas diversas con objetivos comunes sobre la base de la confianza y la reciprocidad. Es esta vocación la que vincula desde su esencia a Las Majadas y su equipo con el proyecto, sumándose al compromiso de abordar la crisis de confianza que existe hoy en nuestro país, promoviendo una instancia de reunión de 100 chilenos representantes de diversos orígenes y contextos, con el fin de establecer dinámicas de trabajo colaborativo tendientes a desarrollar soluciones concretas a esta problemática.

Los altos niveles de desconfianza y descontento ciudadano han derivado en el surgimiento de un nuevo enfoque en el diseño y ejecución de políticas públicas, el que incorpora en mayor medida la perspectiva de los ciudadanos y usuarios de servicios públicos y privados. De esta forma, se ha vuelto fundamental el promover un trabajo más colaborativo y coordinado entre ciudadanía y gestores, promoviendo el involucramiento y el desarrollo de procesos deliberativos (Taylor-Gooby, 2006). El presente proyecto se alinea con esos esfuerzos y, si bien no se trata de un ejercicio para el desarrollo de alguna política pública en detalle, es un primer paso para, de forma colaborativa y participativa, avanzar en la recuperación de la confianza.

ESTUDIOS Y PROYECTOS DEL CENTRO DE POLÍTICAS PÚBLICAS UC RELATIVOS AL TEMA DE LA CONFIANZA

1.

Confianza: La clave para el desarrollo en Chile (2015)

El primer trabajo de la serie tuvo como objetivo revisar, sintetizar y sistematizar la literatura relacionada con la confianza, buscando generar una definición clara del concepto. A partir de la literatura consultada se propuso una definición de confianza —basada en expectativas relacionadas con los valores y la competencia técnica— como la percepción que el otro actuará de manera benéfica o no perjudicial. Adicionalmente, se buscó responder a las interrogantes sobre en qué confiamos y en quién confiamos cuando confiamos. El estudio distingue la familiaridad y el control como sustitutos de la confianza y se identifica la desconfianza saludable como un mecanismo que complementa la confianza. Por último, se describen los principales beneficios de la confianza identificados en la literatura, los que se clasifican en políticos, económicos y sociales.

2.

Encuesta Nacional sobre **Percepciones Ciudadanas** de Municipios (2016)

En el marco de la Incubadora de Gestión Municipal UC-Bci se abordó la problemática de la confianza a escala local por medio de una encuesta sobre percepciones ciudadanas respecto al quehacer municipal. La encuesta permitió concluir que las municipalidades generan mayor confianza que otras instituciones públicas y que el sistema político en general, lo que se podría explicar, entre otras cosas, por la cercanía que estas tienen con los vecinos. De hecho, se pudo observar que las personas confían más en los alcaldes y municipalidades de su comuna que en los alcaldes y municipios en general. Otro aspecto a destacar es que la mayoría de los encuestados manifestó que confía mucho o bastante en sus vecinos. El estudio también permitió identificar que, a medida que aumenta el nivel socioeconómico y la edad, aumenta la confianza, mientras que entre las mujeres y los residentes de la Región Metropolitana se evidencian menores niveles de confianza que entre los hombres y los residentes de otras regiones.

3.

Confianza Municipal: Percepciones desde la escala local (2016)

Este estudio cualitativo tuvo como objetivo explorar y caracterizar aquellos factores que afectan la confianza a nivel local, desde una doble perspectiva: desde los vecinos hacia las autoridades y funcionarios municipales y viceversa. El estudio concluye que la confianza se relaciona con las expectativas que estos tienen sobre la equidad y los gastos en la inversión municipal; la adecuada gestión de los recursos públicos; la buena experiencia en los servicios municipales; la transparencia de la gestión municipal; las posibilidades de involucramiento y participación; la cercanía de las autoridades; el cumplimiento de los compromisos; y la fiscalización de las reglas en el territorio. Por su parte, desde la perspectiva de los funcionarios municipales, se destaca la cooperación y corresponsabilidad de los vecinos en la gestión como un aspecto clave para generar confianza institucional.

4.

Encuesta Nacional **Bicentenario** UC-GfK Adimark (2006-2016)

La Encuesta Nacional Bicentenario es un proyecto conjunto de la Universidad Católica y GfK Adimark que busca obtener información confiable y sostenida en el tiempo acerca del estado de la sociedad chilena en temas relevantes y de alto impacto. En este contexto, la encuesta considera preguntas que buscan medir la confianza de los chilenos en una amplia gama de instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil. En los últimos años, la encuesta ha evidenciado una disminución de la confianza en las instituciones en general.

¿CÓMO SE SELECCIONARON LOS 100 CHILENOS?

Cómo hacer un Chile 'a escala' con 100 personas representó un gran desafío. Como el número estaba fijo, era necesario determinar cuáles eran las variables principales a considerar para que este "Chile en miniatura" quedara bien representado. Después de un intenso trabajo revisando variables de diversas fuentes¹, se resolvió que era fundamental favorecer un bajo número de variables que se distribuyeran de manera uniforme a nivel de población total. En particular, se escogieron cuatro (4): edad, sexo, nivel socioeconómico y distribución territorial. Para el resto de las variables se procuró acercarse a la distribución poblacional, sin que fuese posible para todas las variables.

Edad: Se consideraron los tramos de edad definidos por el Instituto Nacional de Estadísticas con proyecciones de población al año 2016. Solo se incluyeron personas mayores de 15 años, porque trabajar con personas que están en etapas del ciclo de vida previas a la adolescencia implica consideraciones metodológicas distintas. Por otra parte, el encuentro implicaba pasar todo un día en un lugar determinado, por lo tanto, exigía una relativa autonomía por parte de los participantes que, sobre los 15 años, sostuvimos que era posible. Para la participación de los menores de edad se solicitó el consentimiento de los padres o responsables del menor.

Sexo: Se consideró la distribución por sexo según proyecciones poblacionales al año 2016 por el Instituto Nacional de Estadísticas.

Nivel socioeconómico: Se consideraron los quintiles de ingreso autónomo per cápita del hogar para determinar la distribución por nivel socioeconómico. Cada quintil corresponde a la quinta parte o 20% de los hogares ordenados en forma ascendente de acuerdo al ingreso autónomo per cápita del hogar, donde el primero (Quintil I) representa el 20% de hogares de menores ingresos y el quinto (Quintil V) el 20% más rico de los hogares del país.

Esta decisión se debe a la complejidad incremental de segmentar por muchas variables. A medida que se aumenta el número de características que sean representativas, existe una presión por un mayor número de participantes. Por esto, no bastaría con 100 chilenos para que todas las variables que se desea considerar sean representativas. De esta manera, en la tensión entre representatividad y variedad, se escogieron pocas variables clave para asegurar una distribución proporcional a la de la población nacional y, al mismo tiempo, habrá un set de variables más ampliado que aportará diversidad a los casos.

PROYECCIONES DE POBLACIÓN AL AÑO 2016 POR GRUPOS DE EDAD (sin considerar menores de 14)

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas - INE.

15 a 19	20 a 29	30 a 39	40 a 49
Población 1.300.362 4 participantes 9% del total	Población 2.954.747 21 participantes 20,4% del total	Población 2.653.753 19 participantes 18,3% del total	Población 2.497.751 18 participantes 17,2% del total
50 a 59	60 a 69	70 a 79	80 y más
Población 2.325.667 16 participantes 16% del total	Población 1.522.661 11 participantes 10,5% del total	Población 863.412 9 participantes 5,9% del total	Población 400.616 2 participantes 2,8% del total

TOTAL DE PARTICIPANTES: 100. Población: 14.518.969 / 100%

PROYECCIONES DE POBLACIÓN AL AÑO 2016 POR SEXO

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas - INE.



1.

Censo (2002 y 2012), Encuesta Casen (2015), Encuesta Nacional Bicentenario UC-GfK Adimark (serie), Encuesta Nacional de Opinión Pública N°78, Noviembre-Diciembre 2016, CEP, estadísticas del INE, Nueva Encuesta Nacional de Empleo del INE (2016), datos de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex), Estudio Nacional de la Discapacidad (2015), Estudio Transformaciones en las Estructuras Familiares en Chile del MDS (2011), Catastro nacional de personas en situación de calle del MDS y según registro de campamentos del Techo, Decimoprimer Estudio Nacional de Drogas en Población General, Senda (2014), Séptima Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet, Subtel (2016).



QUINTILES DE INGRESO AUTÓNOMO PER CÁPITA DEL HOGAR

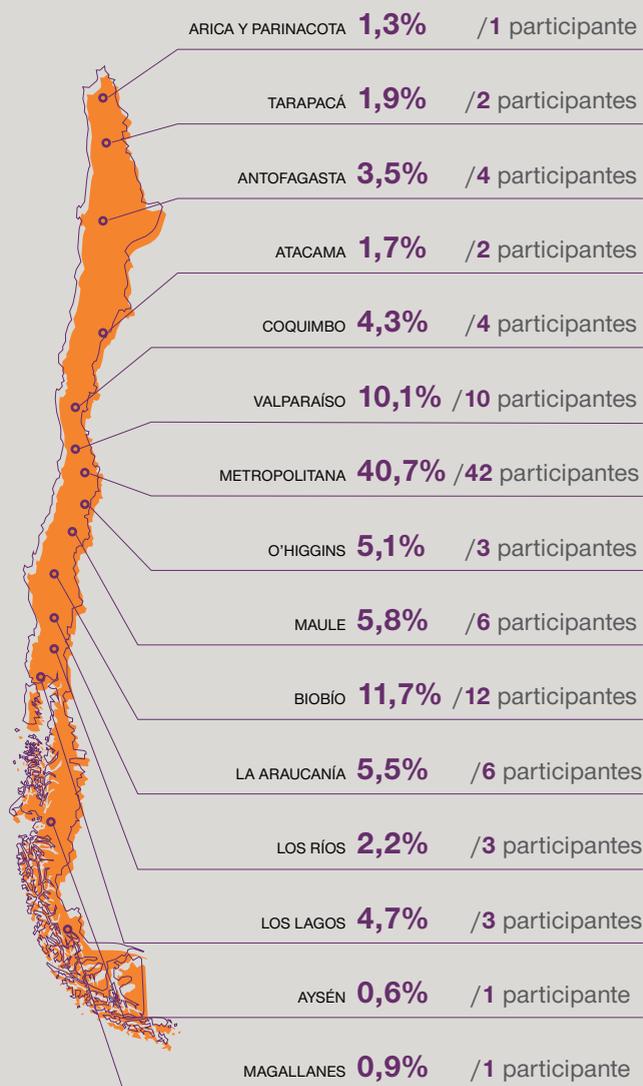
Fuente: Casen 2015,
Ministerio de Desarrollo
Social.

Quintil I	Quintil II	Quintil III	Quintil IV	Quintil V
20 participantes Ingreso Promedio per cápita del hogar \$50.591 Rango hasta \$88.646	20 participantes Ingreso Promedio per cápita del hogar \$116.477 Rango \$88.667 - \$146.042	20 participantes Ingreso Promedio per cápita del hogar \$180.765 Rango \$146.050 - \$221.979	20 participantes Ingreso Promedio per cápita del hogar \$288.086 Rango \$222.000 - \$381.000	20 participantes Ingreso Promedio per cápita del hogar \$859.330 Rango \$381.040 o más

El ingreso autónomo per cápita del hogar corresponde a la suma de los ingresos del hogar divididos por el número de miembros del hogar independiente de su participación o no en la fuerza de trabajo.

DISTRIBUCIÓN DE POBLACIÓN POR REGIÓN. PROYECCIONES POBLACIÓN AL AÑO 2016

Fuente: Instituto Nacional de
Estadísticas - INE.



Distribución territorial: En base a los datos de población del INE, se seleccionó a los participantes considerando la distribución por zona geográfica, pero estableciendo que debe haber al menos una persona por región.

Además de las variables antes mencionadas, se **consideraron otras variables de segmentación** al momento de seleccionar la muestra, entre ellas, algunas relacionadas con la composición de los hogares, procedencia y residencia, situación laboral y prevalencia de enfermedades. Esto, con el fin de aumentar la variedad y recoger la diversidad y particularidades de la población chilena. A continuación, se detallan las variables utilizadas:

- Pertenencia a un pueblo originario o indígena, según las estadísticas del INE.
- Migrantes, según las estadísticas migratorias de la oficina de extranjería de Chile.
- Residencia en el extranjero de chilenos, según datos de la Dirección para la Comunidad de Chilenos en el Exterior (Dicoex).
- Estado civil de la población, de acuerdo a datos de Casen 2015.
- Composición familiar, según datos de Encuesta Nacional Bicentenario UC-GfK Adimark 2008 y Estudio Transformaciones en las Estructuras Familiares en Chile del Ministerio de Desarrollo Social 2011.
- Sexo del jefe de hogar, según encuesta Casen.
- Situación laboral. Se consideran las ocupaciones por rama de actividad económica del INE, así como la situación de empleo y tipos de contratos.
- Situación de calle y residencia en campamentos, según Catastro Nacional de Personas en Situación de Calle del MDS y según monitor de campamentos de Techo, respectivamente.
- Máximo nivel educativo alcanzado, de acuerdo a encuesta Casen 2015.
- Prevalencia de la población adulta en situación de discapacidad.
- Prevalencia en el consumo de alcohol, tabaco y marihuana.
- Distribución de la población de acuerdo a identificación política, en base a la Encuesta CEP.
- Distribución de acuerdo a credo religioso en base a la Encuesta Nacional Bicentenario UC-GfK Adimark.
- Distribución territorial en zonas urbanas y rurales.
- Acceso y uso de internet. TIC.

Para llegar específicamente a los casos, se elaboraron perfiles que combinaban las cuatro (4) variables clave, por ejemplo, un perfil podía ser: mujer, entre 30 y 39 años, perteneciente al Quintil I de ingresos que vive en la Región de Arica y Parinacota. A este perfil mínimo se le iban sumando una o dos de las 15 variables de “diversidad” descritas anteriormente; por ejemplo, esta persona tenía que estar, además, económicamente activa, trabajar en un sector productivo específico (por ejemplo, pesca) y tener confesión religiosa evangélica. Cada persona tenía que cumplir al menos con un criterio de diversidad. No obstante, en general las personas cumplían varios aspectos de diversidad simultáneamente. A medida que se iban llenando los perfiles con las variables mínimas y las de diversidad, la búsqueda se iba acotando a criterios más específicos que no habían sido aún cumplidos por al menos un caso, haciendo la búsqueda más compleja, ya que el cumplimiento del perfil mínimo fue completamente irrestricto.

Dado que se trataba de una iniciativa nueva, se optó por crear un mapa de actores o informantes clave que nos señalaran cómo y a través de quiénes llegar a los chilenos que cumplieran con las características de los perfiles determinados anteriormente para todo el país. Los informantes clave (líderes, empresas, organizaciones de la sociedad civil, autoridades locales, entre otros) sugirieron nombres de acuerdo a los perfiles predefinidos por una secretaria técnica especialmente constituida para este proyecto. Específicamente, a través del método de “bola de nieve”, es decir, donde un caso lleva al siguiente, se decidió luego a quién se dirigirá la invitación. Fue muy relevante tanto establecer una buena relación con los informantes y con los contactos a los que nos referían como realizar un trabajo previo de conocimiento con cada uno de los eventuales convocados. En este contexto, fue clave la fidelización de los participantes convocados, ya que en algunos casos pasaron cerca de cinco meses entre que se realizó el primer contacto y la realización del evento.

DADO QUE SE TRATABA DE UNA INICIATIVA NUEVA, SE OPTÓ POR CREAR UN MAPA DE ACTORES O INFORMANTES CLAVE QUE NOS SEÑALARAN CÓMO Y A TRAVÉS DE QUIÉNES LLEGAR A LOS CHILENOS QUE CUMPLIERAN CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PERFILES DETERMINADOS ANTERIORMENTE PARA TODO EL PAÍS.

CONTACTANDO A LOS CHILENOS

El contacto con los posibles invitados estuvo radicado solo en un profesional, donde fueron especialmente relevantes su carisma y competencias para atraer, comprometer y fidelizar a los participantes. Es importante hacer notar que para poder establecer un vínculo efectivo con las personas, el buen trato es fundamental. La confianza que depositaron las personas en este emisario, contaba con el sello de calidad y confiabilidad de la Universidad por detrás, la importancia que adquiere en política pública la forma de relacionarse con las personas para lograr un vínculo efectivo con los usuarios. Es interesante de resaltar.

Para la toma de decisiones respecto a los casos a incorporar, adquirió mucha importancia conocer las historias de vida de los eventuales seleccionados. Las historias de vida de las personas permitieron a la secretaría técnica reconocer el cumplimiento de más de una variable requisito. Para esto, se definió un proceso de preselección breve, en donde se realizaron entrevistas telefónicas para conocer esas historias de vida, así como también detectar las habilidades socioemocionales de estas personas al momento de dialogar, puesto que era importante que contaran con alta capacidad para expresar sus ideas. Luego, se presentaron los casos en las reuniones de coordinación. Esta metodología fue clave para el éxito de la convocatoria y el aseguramiento de la diversidad y representatividad de los casos.

Dado que el objetivo era aprovechar las diferentes visiones de los participantes, la selección no consideró la definición de un perfil de “dirigentes”, puesto que esto sesgaría el grupo y, por lo tanto, se perdería la riqueza del diálogo. De este modo, la selección se centró en personas con opinión: que la tengan y que la sepan expresar. Asimismo, con el fin de asegurar la libertad de expresión de los convocados, se estableció el requisito que los participantes no se conocieran previamente.

METODOLOGÍA DEL ENCUENTRO

El encuentro 100 Chilenos tenía entre sus objetivos: promover la participación, facilitar la discusión e impulsar la colaboración en pos de desarrollar propuestas que permitan mejorar la confianza en Chile. Ese fue el desafío metodológico que abordó el Laboratorio de Innovación Pública (LIP)²; lograr que, en un día, personas provenientes de lugares y ámbitos distintos pudieran conversar en confianza y trabajar en conjunto en forma efectiva. Para Las Majadas de Pirque, el desafío fue diseñar una propuesta de experiencia completa para los participantes durante la jornada que, junto a la habilitación de los espacios adecuados para acoger las conversaciones, sumó la identificación de los puntos de interacción, momentos de la jornada, selección de espacios, tipo de gastronomía y ambientación que permitieran crear el marco adecuado para que la metodología de trabajo se implementara de la mejor manera posible.

Previamente, se definió que el número ideal de participantes por cada grupo de trabajo era de cinco personas, para fomentar la participación y que todos tuvieran efectivamente un espacio para expresar sus ideas. Este número se mantuvo.

Con este fin, el LIP desarrolló un conjunto de materiales especialmente diseñados para este encuentro, los que fueron testeados en varias instancias previas en que se recreó la dinámica que ocurriría ese día. Previo a la llegada al encuentro, se envió a los 100 chilenos un pequeño set de preguntas relacionadas con los temas a tratar en el evento y se les solicitó que se reunieran con dos o más personas a conversar y así tener una primera aproximación al tema.

El día del encuentro, cada uno de los 100 chilenos fue asignado a un grupo que buscó la mayor diversidad entre los participantes de cada uno de estos, considerando las variables. Los participantes de cada grupo desayunaron juntos, con el fin de crear un clima distendido y generar una confianza básica entre ellos y el monitor del grupo.

La metodología consideró dos instancias de trabajo: la primera tenía como propósito conocer la experiencia de los participantes y la segunda, promover la creación de propuestas específicas. Para la primera parte del día, se diseñó un juego de mesa para incentivar la conversación sobre los aspectos que generan confianza o desconfianza en actores o instituciones relevantes del país. Los juegos permiten que las personas rápidamente se inserten en una dinámica de lograr un objetivo siguiendo un conjunto de reglas dadas y en una relación horizontal entre los diversos participantes. El juego permitió salir de la lógica de “entrevista grupal”, en donde hay preguntas y respuestas. En este caso, el juego invitaba a conversar sobre actores específicos de la sociedad pertenecientes a cuatro (4) ámbitos: público, privado, relaciones interpersonales y organizaciones de la sociedad civil. Se analizaron un total de 30 actores, entre ellos políticos, autoridades, consultorios, empresarios, AFP, vecinos y Carabineros, marcando su posición de “confianza” o “desconfianza” en un tablero con un sticker. Luego existía el desafío por grupo de “recopilar” cierta cantidad de historias que aportaran a las razones por las cuales cada participante confiaba o desconfiaba de ellos. A través de relatos, principalmente de situaciones vividas, y también de percepciones u opiniones, cada grupo fue construyendo los determinantes de la confianza y la desconfianza en los diversos actores de la sociedad chilena, los que fueron analizados y sistematizados para esta publicación.

2.

El Laboratorio de Innovación Pública es una iniciativa interdisciplinaria, liderada por el Centro de Políticas Públicas y la Escuela de Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile, que busca contribuir a mejorar la calidad de los servicios que las organizaciones públicas ofrecen a la ciudadanía en base a metodologías centradas en los usuarios. Para más información visitar: <http://lipuc.cl/>

En una segunda parte, se propuso a los participantes inscribirse en los cuatro ámbitos de trabajo: sector público, sector privado, sociedad civil y relaciones interpersonales. En cada área se conformaron cuatro nuevos grupos de trabajo, de manera de incentivar nuevos lazos entre ellos, los que participaron en un taller de desarrollo de propuestas para generar confianza en la sociedad chilena.

Cada grupo eligió uno de los actores o instituciones relevantes revisados en el trabajo de la primera parte del encuentro, analizando lo que los distintos grupos dijeron sobre ese actor o institución. En base a ese diagnóstico, cada grupo

desarrolló una lluvia de ideas sobre cómo generar confianza respecto a ese actor, las que fueron situadas en un mapa de dos ejes: por un lado, se evaluó la novedad de cada idea y, por otro, su factibilidad de implementación. Ese ejercicio facilitó la priorización de las ideas, privilegiando aquellas que resultaran más originales y factibles de realizar. Así, cada grupo discutió hasta seleccionar una idea sobre la cual profundizar y desarrollar una propuesta concreta. El kit de prototipado del LIP le permitió a cada grupo elaborar su propuesta y visualizarla, facilitando su análisis y perfeccionamiento. Las 20 iniciativas propuestas se presentan también en esta publicación. ■

EL ENCUENTRO 100 CHILENOS TENÍA ENTRE SUS OBJETIVOS: PROMOVER LA PARTICIPACIÓN, FACILITAR LA DISCUSIÓN E IMPULSAR LA COLABORACIÓN EN POS DE DESARROLLAR PROPUESTAS QUE PERMITAN MEJORAR LA CONFIANZA EN CHILE.







CONVERSACIONES SOBRE LA CONFIANZA

ACTIVIDADES DEL DÍA / SÁBADO 8



SEMANA ANTERIOR

Llamada del monitor a cada integrante del equipo para primer acercamiento y conocimiento. Se envía a los participantes un pequeño set de preguntas sobre confianza para que se abran al tema con personas cercanas a ellos.

Viernes 7

🕒 19.00 | 20.00 hrs.
RECEPCIÓN Y CENA PARTICIPANTES REGIONES

🕒 7:30 | 8:30 hrs.

ACREDITACIÓN Y FOTO

Registro de llegada de participantes y registro fotográfico individual. Cada participante puso un pin del lugar de donde procedía en un mapa gigante de Chile.

Cada monitor dio la bienvenida a los participantes de su grupo de trabajo, los guió en la acreditación y les indicó la mesa en la que desayunarían juntos.

Asignación de grupos de trabajo: se definieron 20 mesas compuestas por cinco personas, considerando el mayor grado de diversidad de participantes por mesa.

🕒 8:30 | 10.00 hrs.

DESAYUNO Y PRESENTACIÓN

Se dio la bienvenida a los participantes explicando, a modo general, el desarrollo de la jornada.

Posteriormente, cada uno de los participantes se presentó públicamente indicando su nombre, edad (en el caso que quisiera decirlo) y región de procedencia.

🕒 10.00 | 11.00 hrs.

ACTIVIDAD LÚDICA DE "ROMPE HIELO"

Se realizaron una serie de actividades lúdicas que promovieran la proximidad entre los participantes. Fueron actividades o juegos "físicos": puño y palma, musaraña, apuntar y nombrar, agrupados.

🕒 11.00 | 12.30 hrs.

TESTIMONIOS DE CONFIANZA Y DESCONFIANZA

Actividad 1

Esta actividad tuvo como objetivo obtener testimonios de confianza y desconfianza de los participantes.

Para obtener los testimonios se utilizó un juego de mesa, en el que cada uno de los participantes podía ir sacando tarjetas con un actor o institución. Los participantes debían definir si cada uno de estos les generaba confianza o desconfianza, y describir alguna experiencia propia o de algún cercano que justificara su elección. Cada testimonio permitía ir avanzando en el juego hasta completar el número mínimo requerido, tanto de testimonios como de actores a abordar.

Mientras los participantes iban contando los testimonios, los monitores iban anotando en tarjetones los aspectos de confianza o desconfianza en los cuales se basaba el testimonio, de manera de tener sistematizados los problemas o factores que influyen.



🕒 12.30 | 13.30 hrs.
ALMUERZO

Video motivacional

Exhibición de un video motivacional para levantar el ánimo después del almuerzo y trabajar en las propuestas.

🕒 13.30 | 16.00 hrs.
MEJORANDO LA CONFIANZA
Actividad 2

Esta actividad tuvo como objetivo levantar ideas y nociones para mejorar la confianza.

Cada grupo podía seleccionar un actor o institución respecto a la cual quisiera hacer propuestas. La actividad se dividió en tres etapas:

1. Lluvia de ideas
2. Priorización
3. Prototipado

🕒 16.00 | 16.30 hrs.
PRESENTACIÓN RESULTADOS

Cada grupo expuso su idea al resto de la sala, recibiendo comentarios o sugerencias para mejorarla.

🕒 16.30 | 17.00 hrs.
FOTO DE LOS 100 CHILENOS

🕒 17.00 | 19.00 hrs.
HOY ME VOY CON / HOY APRENDÍ

Asado

A cada participante se le solicitó que identificara el principal aprendizaje que tuvo durante el día.



Esta actividad tuvo como objetivo obtener testimonios de confianza y desconfianza de los participantes. Para obtener los testimonios se utilizó un juego de mesa, en el que cada uno de los participantes podía ir sacando tarjetas con un actor o institución. Los participantes debían definir si cada uno de estos les generaba confianza o desconfianza, y describir alguna experiencia propia o de algún cercano que justificara su elección. Cada testimonio permitía ir avanzando en el juego hasta completar el número mínimo requerido, tanto de testimonios como de actores a abordar.

Mientras los participantes iban contando los testimonios, los monitores iban anotando en tarjetones los aspectos de confianza o desconfianza en los cuales se basaba el testimonio, de manera de tener sistematizados los problemas o factores que influyen.

ELEMENTOS Y SITUACIONES QUE INCIDEN EN LA **CONFIANZA Y LA DESCONFIANZA**

El análisis de los testimonios recogidos se enfocó en la confianza en los niveles interpersonal e institucional. No se consideró el nivel sistémico de confianza. La actividad y los testimonios se organizaron en función de cuatro ámbitos trabajados por los participantes el día del encuentro: relaciones interpersonales, sector público, sector privado y sociedad civil. No obstante luego del análisis tanto los establecimientos educacionales como los medios de comunicación y redes sociales se analizaron de manera separada. En la siguiente tabla se detallan los actores o instituciones que se incluyeron en cada uno de los ámbitos.

4.1 TESTIMONIOS DE CONFIANZA Y DESCONFIANZA

DEFINICIÓN DE ACTORES O INSTITUCIONES INVOLUCRADOS EN CADA ÁMBITO

 ACTORES  INSTITUCIONES	ÁMBITOS	Relaciones interpersonales <ul style="list-style-type: none"> • Familia 🏠👤 • Amigos 🏠👤 • Vecinos 🏠👤 • Compañeros de trabajo 🏠👤 Sociedad civil <ul style="list-style-type: none"> • Juntas de vecinos y organizaciones comunitarias (JJ.VV. y OO.CC.) 🏠 • Fundaciones y otras organizaciones no gubernamentales (ONG) 🏠 • Sindicatos y asociaciones 🏠 • Instituciones religiosas 🏠 • Partidos políticos 🏠 • Movimientos sociales 🏠 	Sector público <ul style="list-style-type: none"> • Alcaldes y concejales 🏠 • Funcionarios municipales 🏠 • Autoridades de gobierno 🏠 • Funcionarios públicos 🏠 • Parlamentarios 🏠 • Sistema judicial 🏠 • Carabineros 🏠 • Policía de Investigaciones (PDI) 🏠 • Fuerzas Armadas (FF.AA.) 🏠 • Hospitales y consultorios públicos 🏠 • FONASA 🏠 Establecimientos Educativos¹ <ul style="list-style-type: none"> • Colegios, escuelas y liceos 🏠 • Universidades e institutos técnicos 🏠 	Sector privado <ul style="list-style-type: none"> • Empresas privadas 🏠 • Bancos e instituciones financieras 🏠 • Casas comerciales 🏠 • Empresas de servicios básicos 🏠 • Clínicas privadas e isapres 🏠 • AFP 🏠 Medios de comunicación² 🏠 Redes sociales 🏠
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

^{1.} Los establecimientos educacionales, medios de comunicación y redes sociales originalmente formaban parte del grupo de actores de la sociedad civil, público o privado, dependiendo de su dependencia, pero dado su comportamiento parcialmente distinto se analizaron de manera diferenciada.

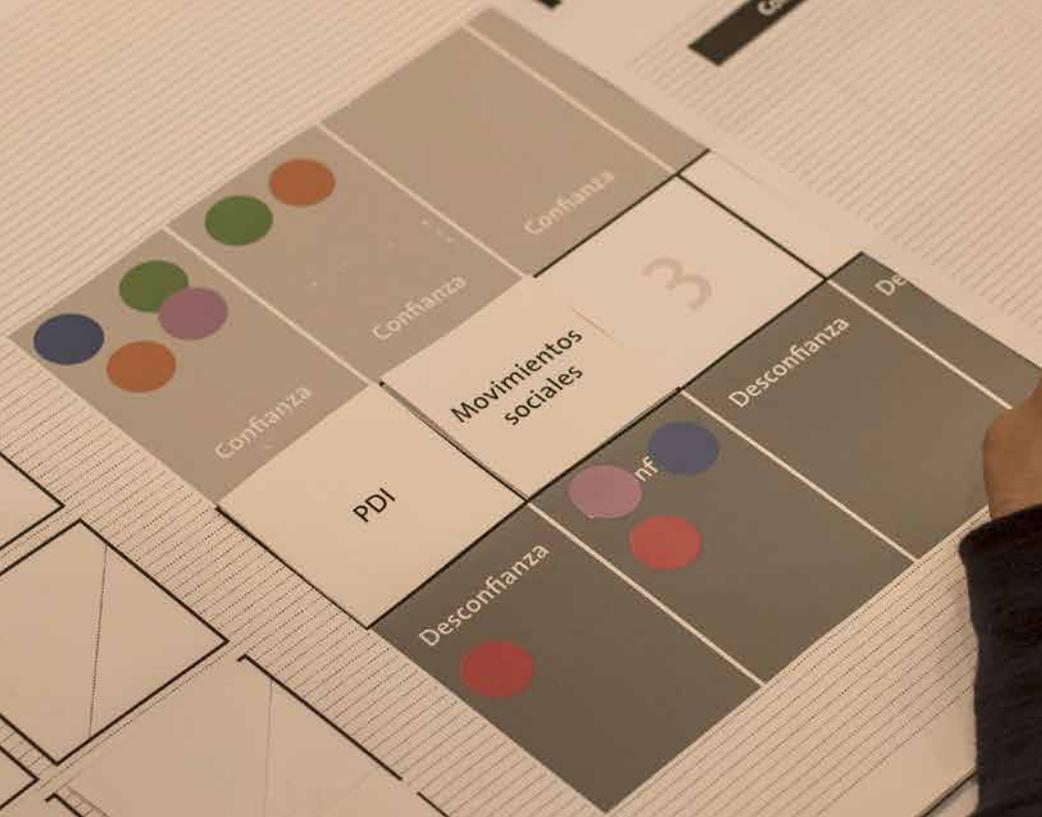
^{2.} Ibid



100 CHILENOS

100 CHILENOS

temas



Uso positivo
 Verdad y justicia
 Uso a distancia

- La familia
- Alcaldes y concejales
- Autoridades de gobierno
- Consultorios y hospitales públicos

CHILENOS

A partir del análisis de los testimonios, se pudo identificar elementos o situaciones que inciden en la generación de confianza y desconfianza. De esta forma, se observa que tanto la integridad moral como la competencia técnica fueron consideradas como relevantes por los participantes.

Entre los elementos relacionados con los valores, se encuentran los principios y motivaciones que guían las acciones de una persona o institución, el trato que se le da a las personas, la actitud frente a la corrupción y el favoritismo, la transparencia en la gestión de las instituciones, la equidad en el acceso a servicios y la cercanía de las autoridades o dirigentes sociales.

En cuanto a situaciones relacionadas con la competencia técnica, se destacan, principalmente, la presencia de resultados y apoyos concretos y una adecuada gestión de los recursos como generadores de confianza en el sector público, la sociedad civil y los establecimientos educacionales. En el sector privado, la calidad de los servicios y la confiabilidad técnica favorecen la generación de confianza.

Por último, cabe destacar que la familiaridad se relaciona con la confianza de manera transversal en todas las instituciones. En el ámbito de las relaciones interpersonales, la familiaridad hace que la confianza se dé por sentada. En el caso del sector público y la sociedad civil, se destaca que el hecho de que haya un familiar o conocido involucrado con algunas de estas instituciones, en general, genera confianza.

La participación directa en una organización o institución también genera que haya confianza en ella. En relación con las instituciones públicas, aquellos que se desempeñan o se han desempeñado en el ámbito público declararon confiar en las instituciones en las que trabajaban y en el desempeño de sus compañeros de trabajo, lo que se ejemplificó con casos de funcionarios públicos y municipales.

En el mundo privado, aquellos que han tenido una participación directa en una empresa, principalmente como dueños, pero también en algunos casos como trabajadores, declaran confiar en este tipo de instituciones.

Por último, la experiencia como dirigentes o miembros de organizaciones de la sociedad civil, entre ellas juntas de vecinos, sindicatos y fundaciones, también genera confianza. Sin embargo, en algunos casos, como las instituciones religiosas o partidos políticos, el haber participado en una institución o tener un familiar o cercano que haya sido parte, genera desconfianza. Esto, porque conocen de primera fuente prácticas o situaciones que motivan la desconfianza, por ejemplo, la percepción que no se podría tener una postura u opinión frente a



diversos temas, diferente a la de la institución religiosa o partido, aunque se esté en desacuerdo.

A continuación, se presentan las principales situaciones asociadas a la generación de confianza o desconfianza.

ELEMENTOS Y SITUACIONES QUE INCIDEN EN LA EVALUACIÓN DE LA CONFIANZA

Competencia técnica

- Resultados y apoyos concretos
- Gestión de los recursos
- Calidad de los servicios
- Confiabilidad

Valores

- Principios y motivaciones que guían las acciones de las personas
- Trato a las personas
- Cercanía de las autoridades o dirigentes sociales
- Actitud frente a la corrupción y el favoritismo
- Transparencia en la gestión
- Equidad en el acceso a servicios



54%

Confía mucho o bastante en sus vecinos

ENCUESTA NACIONAL DE PERCEPCIONES CIUDADANAS SOBRE MUNICIPIOS UC, 2016.

RELACIONES INTERPERSONALES

Familiaridad y confianza van de la mano

En el contexto de relaciones de familiaridad, ya sea con familiares directos o con personas externas que se han incorporado al círculo íntimo, la confianza se da por sentada o, dicho de otra forma, se asume como dada; no obstante, no está libre de perderse producto de comportamientos inadecuados. A su vez, la familia se identifica como el principal responsable de transmitir valores y confianza, por lo que cuando esto no sucede, las relaciones familiares se vuelven conflictivas.

En el caso de vecinos y amigos, la familiaridad, entendida como cercanía, contribuye a que haya confianza. Se destaca que cuando un amigo o vecino es muy cercano y genera confianza, “es como de la familia”. En este ámbito, la confianza no solo se da por segura, sino que cuando esta se pierde, se pierde también la familiaridad; la persona deja de ser valorada como alguien cercana.

Apoyo en caso de necesidad y proyectos comunes generan confianza

Un elemento que determina la confianza en todos los actores analizados es el **apoyo en caso de necesidad**, lo que se puede reflejar en apoyo económico, compañía en caso de enfermedad o muerte de un familiar, acogida en la casa propia en caso de separación o violencia intrafamiliar, ayuda con los cuidados de la vivienda, entre otros. Se evidencia una expectativa de apoyo de la familia, amigos y vecinos que, cuando se cumple, genera confianza y viceversa:

“Yo me separé, después de 10 años de matrimonio, me separé y quedé como a la deriva (...) Y me volví a la casa de mi hermana, con una bolsa de basura al hombro y me

volví pa´ allá. Ella nunca me dijo, ‘ya, levántate’ o ‘ya poh , córtala, sale adelante’, ella se echó al lado mío a esperar que yo me levantara, pero siempre sentí que estaba al lado mío, mi hermana es... Yo la adoro”. Hombre, 42 años.

Por otra parte, en el caso específico de los vecinos, se observa que la realización de proyectos comunes o que tienden al bienestar colectivo genera confianza; por ejemplo, proyectos de mejoramiento de barrios y estrategias comunitarias de seguridad:

“Sí tengo la confianza, gracias a iniciativas que han tratado de mejorar la calidad de vida. Con los vecinos estamos organizados porque también hay mucho robo, nos organizamos, nos juntamos, tenemos unos pitos, tenemos un Whatsapp y en la medida que alguien sienta un susto, a cualquier hora de la noche manda el Whatsapp, saca el pito, y todos sienten y salen a la calle y pescamos a los delincuentes”. Mujer, 47 años.

Actitudes egoístas y desleales inciden en la desconfianza

La desconfianza, en el ámbito de las relaciones interpersonales, surge cuando se perciben actitudes egoístas y desleales. Si bien no se cuestiona el que las personas velen por sus intereses propios, cuando sus acciones generan consecuencias negativas para los demás, surge la desconfianza. En el caso de la familia y amigos esto se ejemplifica, principalmente, con conflictos por temas de dinero, mientras que, entre los vecinos, se relaciona con proyectos de ampliación o mejoramiento de viviendas que resultan perjudiciales para otros vecinos.

La deslealtad por su parte, entendida como no cumplir con los compromisos de fidelidad que se tienen en una relación, resulta especialmente dañina para la confianza en la familia y amigos. En este contexto, la desconfianza surge, sobre todo, por el chisme o por la realización de acciones a las espaldas de otro.

COMPAÑEROS DE TRABAJO

Al evaluar la confianza en los compañeros de trabajo se evidencian los mismos elementos determinantes de la confianza que en el caso de la familia, amigos y vecinos. Se valora positivamente el apoyo en caso de necesidad. Por el contrario, el chisme y las acciones egoístas que perjudican a otros generan desconfianza. Esto se ejemplifica con dinámicas de competencia que afectan a otras personas:

“Sí, vi mucha competencia [en el trabajo]. Ellos quieren ser los mejores, y si te pueden joder, te van a joder, buscando la oportunidad de ascender. Se ve mucho eso, es muy normal (...) Porque veo que cuando la gente quiere tener poder, y el otro lo puede tener primero que uno, el otro te va a joder, y ahí va a existir el cahuín, las malas palabras, se meten en tu vida íntima”. Hombre, 40 años.

Sin embargo, a diferencia de los actores antes analizados, en el caso de los compañeros de trabajo, la percepción que los compañeros son competentes técnicamente contribuye a la confianza, la que se percibe como la base para el desarrollo de trabajo en equipo y de una labor de calidad.

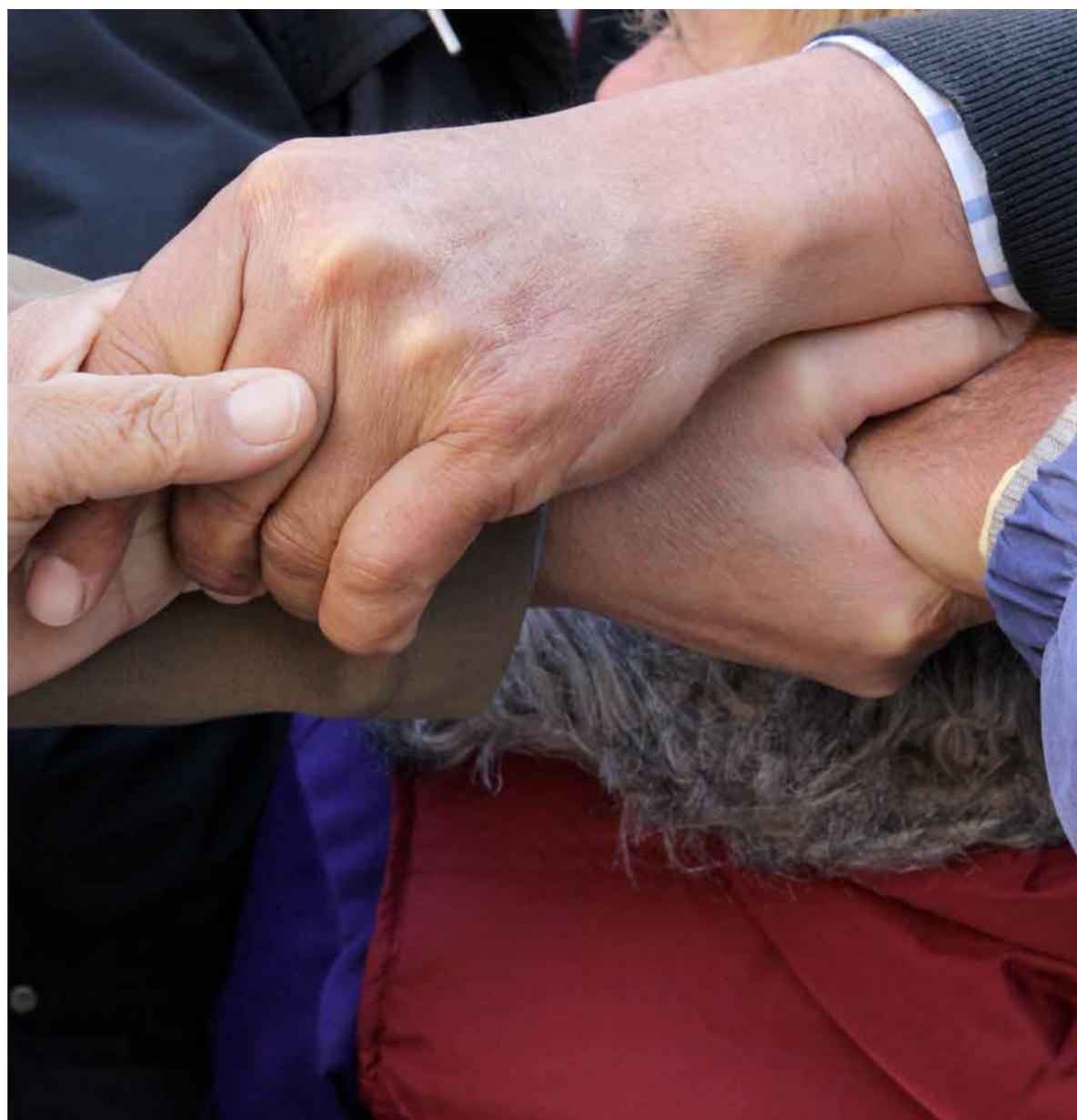
■ SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

En el ámbito de las relaciones familiares y entre amigos la confianza se da por sentada; sin embargo, esta puede perderse debido a comportamientos inadecuados. En este contexto, la confianza se ve influenciada por aspectos morales. Por ejemplo, el apoyo que se entrega en caso de necesidad, que se puede traducir en apoyo económico, compañía y acogida, y la realización de proyectos comunes contribuyen a que se mantenga la confianza. Por el contrario, las actitudes egoístas y desleales son la principal razón por la que la confianza se pierde.

“

Sí tengo la confianza, gracias a iniciativas que han tratado de mejorar la calidad de vida. Con los vecinos estamos organizados porque también hay mucho robo, nos organizamos, nos juntamos, tenemos unos pitos, tenemos un Whatsapp y en la medida que alguien sienta un susto, a cualquier hora de la noche manda el Whatsapp, saca el pito, y todos sienten y salen a la calle y pescamos a los delincuentes”.

MUJER, 47 AÑOS.



ENCUESTA NACIONAL
BICENTENARIO
UC – GfK ADIMARK, 2016

% que confía
mucho o bastante



OECD, 2014
EN BASE A
GALLUP 2012

31%

Confía en el gobierno nacional.

Disminución de más de 10 puntos porcentuales en confianza en el gobierno entre 2007 y 2012

ENCUESTA NACIONAL
DE PERCEPCIONES
CIUDADANAS SOBRE
MUNICIPIOS UC, 2016

29%

Confía mucho o bastante en su alcalde y 17% en alcaldes en general

26%

confía mucho o bastante en su municipio y 17% en municipios en general

SECTOR PÚBLICO

La confianza en el sector público surge por la percepción de apoyo y resultados concretos, cumplimiento de los compromisos, vocación pública y cercanía de las autoridades

La percepción que las acciones de las autoridades, funcionarios e instituciones públicas derivan en resultados y apoyos concretos y que se cumplen los compromisos adquiridos genera confianza, especialmente, cuando esas acciones afectan directamente a las personas u organizaciones sociales. Los ejemplos más comunes hacen referencia a la ayuda de las Fuerzas Armadas en situaciones de catástrofe, la entrega de atención médica en el caso de Fonasa o al mejoramiento del entorno y entrega de apoyo a organizaciones sociales por parte de autoridades locales:

“Estoy agradecida, contenta en la comuna donde vivo. Por lo que yo he notado [las autoridades comunales] han respondido bien, han sido un aporte, porque hemos avanzado mucho. Áreas que estaban abandonadas se han mejorado, han puesto máquinas para hacer ejercicio; donde antes vendían marihuana y estaba todo sucio ahora todo es verde, lindo, fantástico. Ha habido un avance. Y en lo que nosotros hemos pedido también, porque yo soy parte de un centro de adulto mayor y hemos pedido cosas para el centro, para el entorno y se ha cumplido”. Mujer, 66 años.

Con relación a los valores, uno de los principales elementos que determina la confianza, tanto en las instituciones públicas como en las instituciones en general, son los principios y motivaciones que guían el accionar de las personas. En este caso, la percepción que se cuenta con **vocación pública** y que se actúa en pos de generar bienestar colectivo, genera confianza:

“Conozco gente que pudiendo elegir desempeñarse en áreas privadas, opta por desempeñarse en el sector público, como una opción profesional. Y eso me genera confianza (...). Conozco un abogado que decidió que no quería trabajar en el sector privado, porque pensaba que ejerciendo como abogado en el sector público podía servir a más gente. Entonces eso me da buena ‘espina’”. Hombre, 56 años.

La cercanía de la autoridad también es un determinante clave de la confianza, especialmente en el caso de las autoridades locales. El hecho de que las autoridades estén en terreno e interactúen con los vecinos se valora positivamente:

“Nosotros tenemos la suerte de tener un alcalde que —a pe-

sar de tener bien pocos estudios— ha demostrado ser de una honorabilidad a toda prueba. Es el típico alcalde que anda en la calle, que participa, que está con los ancianos, que está”. Hombre, 58 años.

Aspectos a mejorar en el ámbito técnico: desempeño de funcionarios, gestión de los recursos y oportunidad de los servicios

Si bien existen casos en los que el desempeño de algunos funcionarios se valora positivamente se observa, a nivel municipal y en el sector salud, que la confianza se ve afectada por la percepción que los funcionarios no contarían con la capacidad técnica suficiente para realizar un buen trabajo, por lo que no tendrían un desempeño adecuado. Esto resulta especialmente crítico en situaciones en las que la salud de las personas se ve afectada.

“A mí me da desconfianza que, cuando uno le dice al doctor [en el consultorio] ‘me duele la guata’, él ni te mira, te da una receta y lo único que quiere es que te vayas. Y ni siquiera sabe bien qué tienes y si lo que te dio sirve (...). Por ejemplo, el consultorio que a mí me pertenece funciona súper bien, perfecto, pero los doctores se enojan porque le preguntas por qué te está dando el medicamento; eso a mí me genera desconfianza. Yo siento que él no tiene idea de lo que me está dando, ni de lo que me está diciendo”. Mujer, 26 años.

En algunos casos, se mencionó que el mal desempeño y la falta de capacidad técnica de los funcionarios de la salud se deberían a la alta rotación y a la politización de algunos cargos.

En el caso de instituciones como Carabineros y el sistema judicial, se evidencia la percepción que sus funcionarios no contarían con la formación ni las competencias específicas para enfrentar ciertas situaciones complejas, por ejemplo, de violencia intrafamiliar.

En relación con la gestión de los recursos públicos se observa que **la percepción de una inadecuada gestión** es una situación determinante de la desconfianza en el sector público, ya que se estarían destinando recursos a proyectos o programas que no serían considerados relevantes para la ciudadanía, descuidando la satisfacción de otras necesidades que sí serían fundamentales:

“Los concejales o alcaldes no llegan a un consenso y pasan plata por otro lado. Por ejemplo, acá en vez de pasar plata para medicamentos hacen una ‘ExpoLab’. Faltan medicamentos en el consultorio, pero prefieren hacer una expo, que no

“

Nosotros tenemos la suerte de tener un alcalde que –a pesar de tener bien pocos estudios– ha demostrado ser de una honorabilidad a toda prueba. Es el típico alcalde que anda en la calle, que participa, que está con los ancianos, que está”.

HOMBRE, 58 AÑOS.

es necesaria realmente para la comuna; necesitamos otro tipo de cosas. Situaciones como esa me generan desconfianza; no hay una priorización”. Mujer, 25 años.

No obstante, se destaca que también existe la percepción que los funcionarios públicos en general, y especialmente en el ámbito de la salud, logran “hacer mucho con pocos recursos”, hecho que se valora positivamente y contribuye a generar confianza.

Por último, en el sector salud, un elemento que afecta negativamente en la confianza es **la oportunidad con la que se entrega el servicio**. Se critican los largos tiempos de espera, tanto en consultorios como en hospitales públicos:

“Yo voy con paciencia [al hospital], puedo quedarme toda la mañana sentada ahí con una bolsita de frutos secos. Pero a ese lugar van puros viejitos que se operan de cataratas o les ponen lentes intraoculares; los citan a las 8 de la mañana, pero la doctora recién baja a atender a las 11. Entonces se me hace un nudo en la garganta ver tantos viejitos ahí”. Mujer, 52 años.

Esta situación se menciona incluso como un incentivo para optar por el sistema privado por sobre la atención pública en salud, aunque los costos sean mayores.

“

Los concejales o alcaldes no llegan a un consenso y pasan plata por otro lado. Por ejemplo, acá en vez de pasar plata para medicamentos hacen una ‘ExpoLab’. Faltan medicamentos en el consultorio, pero prefieren hacer una expo, que no es necesaria realmente para la comuna; necesitamos otro tipo de cosas. Situaciones como esa me generan desconfianza; no hay una priorización”.

MUJER, 25 AÑOS.

“Cualquiera sabe que las horas se demoran, que tienes que llegar a una hora muy temprano a sacar número, porque puede que te atiendan o no, puede que esté el doctor o no, puede que haya especialista o no. Son tantos los ‘peros’, que el que puede sacarse eso de encima se lo saca [y se cambia a isapre], entonces [el costo de la salud] es caro”. Mujer, 51 años.

Desafíos en el ámbito de los valores: Velar por el buen trato, evitar el favoritismo y la corrupción y aumentar la transparencia en la gestión

El trato de los funcionarios hacia los usuarios de los servicios públicos es un factor determinante de la confianza, ya que un buen trato genera confianza —por ejemplo, en el caso de inmigrantes por parte de los funcionarios de la PDI y Extranjería—. Por contrapartida, experiencias de mal trato, especialmente hacia grupos más vulnerables, como adultos mayores, mujeres o población mapuche, generan desconfianza:

“He visto cuando llega la gente campesina vestida [con sus trajes típicos], sobre todo la gente mapuche, y la atienden mal, la miran mal. A veces ni siquiera los miran, miran hacia abajo y no los atienden. La gente mapuche generalmente se va. Esto se ve, sobre todo, cuando se atienden en los hospitales; a veces dan ganas de ir a ‘pararle los carros’ al funcionario que está atendiendo”. Mujer, 42 años.

Esto resulta especialmente crítico en el caso de los funcionarios que atienden en hospitales y consultorios, donde el mal trato se vincula con falta de cuidados adecuados.

En el caso de instituciones como Carabineros, PDI y las Fuerzas Armadas, la desconfianza surge de la experiencia de situaciones de violencia. En relación con Carabineros, se critica la violencia utilizada para reprimir las marchas estudiantiles o en los conflictos con la población mapuche. A esto se suma una percepción de abuso de poder con la ciudadanía en general, por ejemplo, al no pagar el transporte público.

En relación con las Fuerzas Armadas, entre algunos participantes existe la percepción que, debido a su formación, estos tendrían un carácter violento y poco abierto a interactuar con personas que piensan distinto a ellos. A esto se suman experiencias violentas que algunos vivieron durante la dictadura, las que derivaron en familiares o vecinos detenidos desaparecidos.

Otro fenómeno que genera desconfianza en el mundo público es la percepción de que las autoridades y funcionarios públicos recurren al **favoritismo** en la entrega de beneficios sociales o en la definición de cargos públicos, con el fin de dar trabajo a familiares o pagar favores políticos.



“ He visto cuando llega la gente campesina vestida [con sus trajes típicos], sobre todo la gente mapuche, y la atienden mal, la miran mal. A veces ni siquiera los miran, miran hacia abajo y no los atienden. La gente mapuche generalmente se va. Esto se ve, sobre todo, cuando se atienden en los hospitales; a veces dan ganas de ir a ‘pararle los carros’ al funcionario que está atendiendo”.

MUJER, 42 AÑOS.



“A mí me parece que, en general, el sistema de justicia es como muchas instituciones, una caja negra; la gran mayoría de las personas no sabe qué es lo que ocurre ahí, cómo funciona. Y creo que la inmensa mayoría de las personas desconfía del sistema judicial básicamente por eso. Porque uno desconfía de aquellas cosas que no conoce”.

HOMBRE, 50 AÑOS.

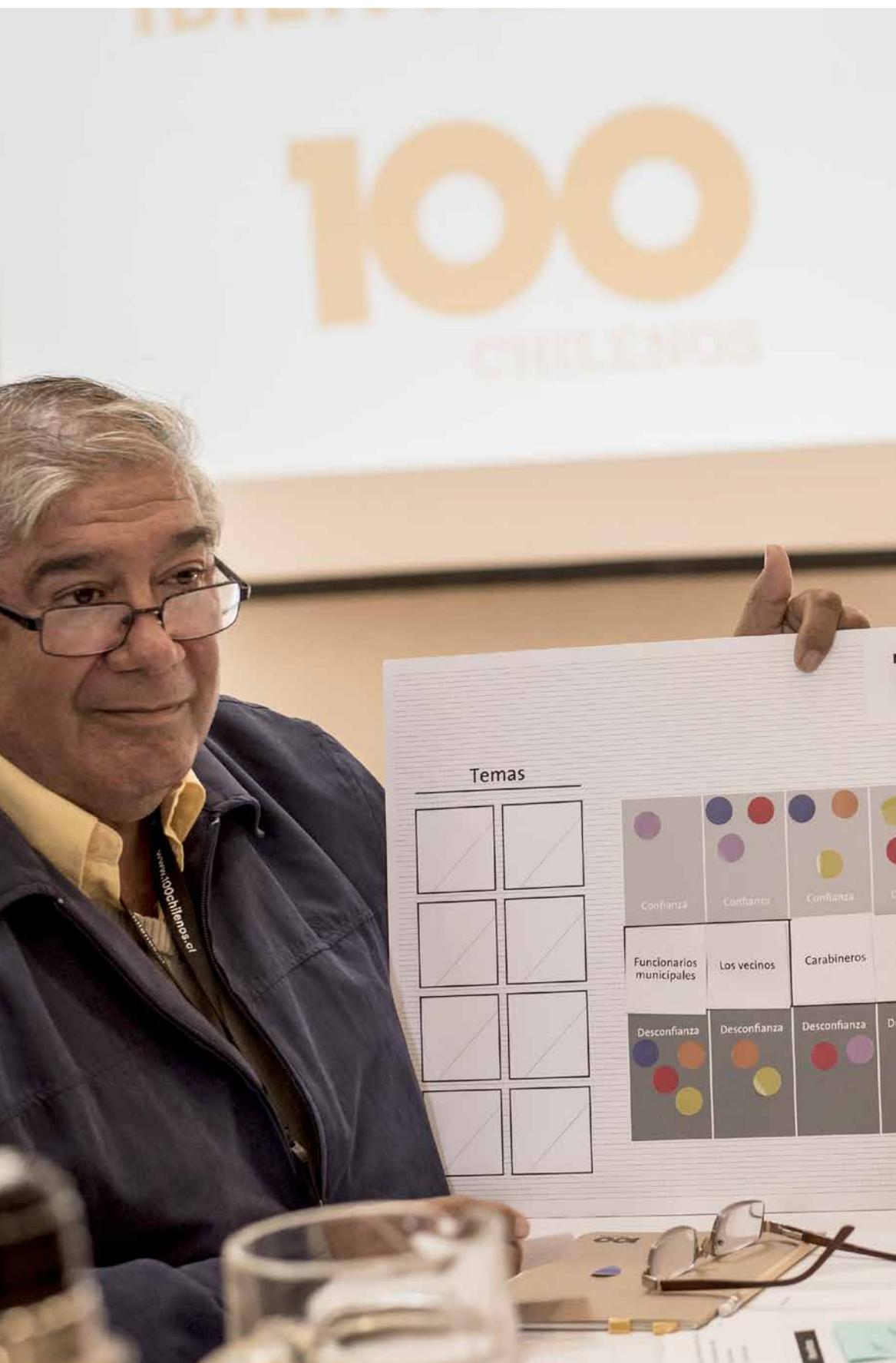
“Un familiar mío era político del norte y tenía un cargo en el Gobierno. Cuando él entró [a trabajar] a este lugar, como autoridad despidió a un personaje porque estaba haciendo algún tipo de desfalco de dinero. En el siguiente Gobierno, a este personaje que mi tío despidió porque estaba robando y todavía tenía sumario, lo nombraron intendente. Entonces me parece sumamente extraño; me genera una desconfianza total”. Hombre, 27 años.

La desconfianza ha surgido también a raíz de casos de **corrupción y malversación de fondos**, como los descubiertos recientemente en Carabineros y las Fuerzas Armadas. Cabe destacar que, en estos casos, en general los participantes atribuyen el comportamiento corrupto a personas específicas y no a la institución. Adicionalmente, se destaca en el caso de Carabineros la percepción de que sus funcionarios no aceptan coimas, lo que se valora muy positivamente, especialmente al comparar con otros países latinoamericanos.

Por último, la percepción de **falta de transparencia en la gestión de las instituciones públicas** contribuiría a generar desconfianza. Esto se evidencia en los casos de las Fuerzas Armadas, Carabineros y el sistema judicial, en los cuales no habría claridad suficiente sobre su organización y funcionamiento interno:

“A mí me parece que, en general, el sistema de justicia es como muchas instituciones, una caja negra; la gran mayoría de las personas no sabe qué es lo que ocurre ahí, cómo funciona. Y creo que la inmensa mayoría de las personas desconfía del sistema judicial básicamente por eso. Porque uno desconfía de aquellas cosas que no conoce”. Hombre, 50 años.

En el caso de Carabineros, dado el reciente caso de malversación de fondos, se manifiesta que la desconfianza surge porque no habría claridad respecto a cómo la institución administraba y gastaba recursos que son públicos.



■ SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

La confianza en el sector público está determinada tanto por situaciones relacionadas con la competencia técnica como con los valores. En este contexto, la confianza surge, sobre todo, cuando existe la percepción que las instituciones entregan apoyo y resultados concretos a la ciudadanía, las autoridades demuestran vocación pública y son cercanas a la población.

Por el contrario, entre los aspectos a mejorar en el ámbito técnico, se encuentra el desempeño de los funcionarios, una mejor gestión de los recursos y la oportunidad de la entrega de los servicios, disminuyendo los tiempos de espera. En el ámbito de los valores, se presentan desafíos en relación con la entrega de un buen trato a los usuarios de servicios, eliminar prácticas de favoritismo y corrupción y aumentar la transparencia en la gestión, acciones que podrían contribuir de manera positiva a la evaluación de la confianza.

Si bien la crisis de confianza afecta a las instituciones y autoridades públicas, cabe destacar que, entre los participantes, se relevó el hecho de que estas son fundamentales tanto para el bienestar común, por ejemplo, Carabineros y las Fuerzas Armadas, como para el funcionamiento de la democracia, por ejemplo, los parlamentarios. En consecuencia, en general, la desconfianza en el mundo público no deslegitima la existencia de estas instituciones, ya que se atribuye al actuar de personas específicas y no a las instituciones en su conjunto.

SECTOR PRIVADO

La confianza en el sector privado se basa, principalmente, en calidad de los servicios y confiabilidad técnica

Para todas las instituciones analizadas en el sector privado, se observa que los elementos que generan confianza se relacionan, principalmente, con la competencia técnica. Se observa que cuando las expectativas respecto **al acceso, calidad u oportunidad en la provisión de un servicio** o producto son cumplidas, se genera confianza:

“¿Qué espero de un servicio? Que sea bien entregado; en este caso, luz, gas, electricidad, agua. En general, en mi cotidianeidad eso se cumple. Quizás en cuanto al costo son un poquito usureros, no sé cómo lo calculan. Pero mirando el vaso medio lleno creo que, al menos para mí, cumplen lo que esperaba”. Mujer, 47 años.

Otro factor que se menciona como generador de confianza en el sector privado es la percepción que estas instituciones serían más confiables técnicamente que las públicas, sobre todo en lo que tiene que ver con la oportunidad con la que se entregan los servicios y el desempeño de los trabajadores. En el caso de las clínicas privadas, también se menciona que en estas se recibe un mejor trato y atención que en el sistema público, lo que, a su vez, determina que haya confianza.

Sin embargo, en caso de que no se entregue el servicio o producto esperado, la confianza se ve afectada. Esto se mencionó entre los participantes en relación con la venta o entrega de productos de mala calidad. En el caso de las empresas de servicios básicos, se cuestiona la calidad debido a los reiterados cortes en la provisión de estos y la aparente impunidad con la que operarían los proveedores, la que se basa en la percepción que no se cobran multas a las empresas en caso de cortes. Aplicado a las AFP, se critica que las pensiones que se entregan no serían dignas.

A las compañías de servicios, en general, también se les critica que entregarían facilidades para contratar un servicio, pero, al momento de querer suspenderlo, los procedimientos serían excesivamente engorrosos.

La percepción que las empresas no contribuirían al bienestar colectivo y tendrían ganancias excesivas con necesidades básicas afecta negativamente la confianza.

El principal factor que determina la desconfianza en el sector privado es la evaluación que se hace de los **principios y motivaciones que guían las acciones de estos actores,**

los que se perciben como únicamente enfocados en generar ganancias económicas de interés privado, no contribuyendo al bienestar colectivo:

“Se entiende que ellos [los empresarios] crean las empresas para ganar plata. Pero dentro de eso siempre debe haber un rol socio-económico para la sociedad; en este caso, ellos solamente prestan servicios para ellos”. Hombre, 45 años.

A esto se suma la percepción de que las empresas muestran un interés por el bienestar social que sería poco genuino, ya que este sería secundario o, incluso, incompatible con el objetivo central de generar utilidades:

“Yo me desencanté, porque las empresas mineras allá en la región tratan de tapar el tema del consumo del agua becando a los niños que viven en los pueblos del interior (...) dicen ‘vamos a otorgar becas, vamos a ayudar a los emprendedores de la fruta y les vamos a dar esto y esto’. Y van tapando de ideas al pueblo y por atrás van sacando el agua. De hecho,

“¿Qué espero de un servicio? Que sea bien entregado; en este caso, luz, gas, electricidad, agua. En general, en mi cotidianeidad eso se cumple. Quizás en cuanto al costo son un poquito usureros, no sé cómo lo calculan. Pero mirando el vaso medio lleno creo que, al menos para mí, cumplen lo que esperaba”.

MUJER, 47 AÑOS.



hace años el cerro se secó. Y como yo entré a estudiar prevención de riesgos, calidad y medio ambiente, empecé a hablar con ambientalistas y me desencanté mucho de la minería en la región, porque para tapar el problema del consumo de agua ocupan estas cosas”. Mujer, 27 años.

En este contexto, la percepción de que la regulación existente favorecería a las empresas y proveedores de servicios, perjudicando a los usuarios de estas, profundiza la desconfianza. A esto, se suma la sensación de que, en algunos casos, las empresas se aprovecharían de la regulación, o de vacíos en esta, para el beneficio propio. Por ejemplo, en el caso específico de las AFP, a pesar que la ley impide a los cotizantes retirar sus fondos antes de la jubilación en virtud del principio del ahorro forzoso que tiene cualquier sistema previsional, en la práctica esto genera desconfianza, porque es percibido como que la regulación favorece principalmente al negocio de las AFP más que a los cotizantes. Adicionalmente, se menciona como fuente de desconfianza el hecho que sea un sistema impuesto por ley y que no existan mecanismos alternativos de ahorro para la vejez, lo que limita el que los cotizantes se vean beneficiados por la competencia entre distintos sistemas.

Un segundo elemento que afecta la confianza en el mundo privado es el hecho que **la provisión de servicios relacionados con necesidades básicas constituya un negocio**. Se percibe que existe un aprovechamiento de las necesidades de las personas para desarrollar negocios que generan utilidades consideradas excesivas. En este contexto, genera desconfianza la impresión que la regulación no se ocuparía de incentivar el acceso a un servicio de calidad y con un valor considerado justo e incluso favorecería que la provisión de servicios básicos sea una fuente de ganancias excesivas. Esto se ejemplifica con el caso de las clínicas privadas e isapres que cobran por la provisión de salud, las AFP con las pensiones y las empresas de servicios básicos como luz, agua y otros servicios relevantes para la vida actual, como gas, teléfono e internet. En consecuencia, existe la percepción que el precio pagado no siempre se condice con un servicio de calidad, ya que los privados estarían velando en mayor medida por sus negocios y por la obtención de utilidades, más que por el bienestar de las personas y que la regulación dejaría espacio para que esto ocurriera.

En el caso de los bancos e instituciones financieras y casas comerciales, se percibe que se entregarían créditos o préstamos a personas que, muchas veces, no tienen otra alternativa

EL COMPORTAMIENTO DE LAS EMPRESAS COMO EMPLEADORAS DETERMINA LA CONFIANZA TANTO DE LOS TRABAJADORES COMO DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

Un elemento que incide en la confianza es el comportamiento de las empresas como empleadoras. De esta forma, una empresa que provee un buen ambiente laboral, estabilidad, sueldos justos, buen trato e incentivos positivos a sus trabajadores genera confianza.

“El año 2008 gracias a Dios tuve la suerte de llegar a una buena empresa porque, aparte de ser empresa, ven el lado humano. El área de la construcción hace más de un año que está en crisis, pero, a pesar de eso, la empresa tomó la decisión de mantenernos”. Hombre, 34 años.

Esto incide no solo en la confianza de los mismos trabajadores, sino también de quienes, como consumidores o usuarios externos, perciben que los trabajadores de una determinada empresa cuentan con buenas condiciones laborales.

Por el contrario, la desconfianza surge cuando se percibe que las empresas ofrecerían trabajos precarios, ya sea por el pago de sueldos considerados bajos para la cantidad de horas trabajadas o la externalización de servicios mediante la subcontratación.

“Al tener contratistas y subcontratistas la empresa se saca un peso de encima, porque no tiene que pagar AFP, no tiene que hacer contrato (...). El problema es cuando la empresa se estanca y, los contratistas y subcontratistas, los chicos, no sobreviven a ese estancamiento; la empresa prácticamente los hace quebrar (...). Yo trabajé en una empresa prestándole servicios a esa empresa y a mí me hicieron quebrar”. Hombre, 45 años.

para acceder a recursos. También se critica la facilidad con la que se otorgarían créditos, sin evaluar las reales capacidades de endeudamiento de sus clientes, lo que se percibe como un abuso que genera desconfianza. De esta forma, los participantes manifestaron que al cobrar altas tasas de interés y promover la contratación de servicios como seguros o créditos, se estaría generando una cantidad excesiva de utilidades:

“Yo tengo desconfianza en los bancos y las instituciones [financieras] porque encuentro que, si bien son necesarios, son usureros en cuanto a los intereses que cobran. No puede ser. Hay que regular que las ganancias tengan un límite. Por desconocimiento me pasó; tenía una cuenta corriente que no usaba y pensé que no me cobraban. Finalmente, terminé con una deuda de \$4.500.000 porque se me olvidó cerrarla. Se supone que uno tiene un ejecutivo de cuentas, que cuando uno debe plata la llaman a cada rato. Como tenía una actividad sin giro me cobraban por la mantención y llegué a una deuda de \$500.000, pero los intereses fueron de \$4.500.000. Jamás recibí una llamada de la persona del banco; tuve que pagar la deuda, regalar la plata. Encuentro que es el colmo”. Mujer, 47 años.

7%

De los chilenos confía mucho o bastante en las empresas

(ENCUESTA NACIONAL BICENTENARIO UC-GfK ADIMARK, 2016).

La confianza en instituciones financieras en Chile disminuyó en 25 puntos porcentuales entre 2007 y 2012, proporción mayor al promedio de los países de la OECD

(OECD, 2014 EN BASE A DATOS GALLUP 2012).

Aspectos a mejorar: Corresponsabilidad en la distribución de costos y beneficios y entrega de información clara y oportuna

La **distribución de los costos y beneficios de un negocio** es un elemento que afecta la confianza debido a la percepción de una falta de corresponsabilidad en la distribución de las pérdidas, especialmente en el caso de las AFP y las empresas proveedoras de servicios básicos.

“Yo llevo trabajando 28 años, imponiendo. El otro día me llegó una cartola [que decía] ‘si usted se jubila ahora su sueldo sería de \$45.000, si se jubila a los 60 va a recibir una pensión de \$70.000’. Y en cambio ellos con la plata de uno están ganando mensualmente (...). Ganan y ganan y, cuando van a pérdida, todos perdemos según ellos. La otra vez me llegó una cartola que decía que había perdido como \$1.000.000, porque ellos habían ido a pérdida. Y cuando ellos van a ganancia, ¿dónde ganamos nosotros? No ganamos nada”. Mujer, 57 años.

La entrega de información clara y oportuna respecto al funcionamiento de los servicios, especialmente en relación a los cobros, también es un elemento clave al momento de evaluar la confianza. Entre los participantes, salvo en contadas excepciones, se observaron experiencias negativas en este ámbito, tanto en los bancos, instituciones financieras y casas comerciales como en las clínicas privadas e isapres, AFP y empresas proveedoras de servicios básicos. Se desconfía del hecho que, al momento de contratar un servicio, la información respecto a los cobros o beneficios se entregaría de manera parcelada, difícil de entender o en el formato ‘letra chica’, lo que, finalmente, derivaría en que los usuarios paguen costos que no tenían considerados al momento de contratar el servicio o dejen de utilizar beneficios debido a que no contaban con información al respecto:

“Mi mujer está con un problema de salud más o menos importante y ambos nos quedamos con la sensación que clínicas privadas buenas nos estaban sacando plata. Por ejemplo, nos hicieron hacer dos exámenes carísimos que nos costaron como \$1.000.000 y teníamos derecho a haberlos obtenido gratis en una clínica de al lado. Ninguno de los dos teníamos ningún problema en movernos, pero no nos advirtieron eso (...). Hace un par de años descubrí que [en la isapre] tenía excedentes de los que nunca me habían avisado y juegan con [el argumento] que yo nunca me había interesado por eso. Entonces hay mucho juego que tú dices, aquí están obteniendo rentabilidad sin darte toda la información que debieran para yo tomar la decisión”. Hombre, 48 años.

“Yo llevo trabajando 28 años, imponiendo. El otro día me llegó una cartola [que decía] ‘si usted se jubila ahora su sueldo sería de \$45.000, si se jubila a los 60 va a recibir una pensión de \$70.000’. Y en cambio ellos con la plata de uno están ganando mensualmente (...). Ganan y ganan y, cuando van a pérdida, todos perdemos según ellos. La otra vez me llegó una cartola que decía que había perdido como \$1.000.000, porque ellos habían ido a pérdida. Y cuando ellos van a ganancia, ¿dónde ganamos nosotros? No ganamos nada”.

MUJER, 57 AÑOS.

En el caso de las empresas proveedoras de servicios básicos, se critica la falta de claridad respecto a cómo se calcula el gasto mensual a cobrar o las alzas que, en ocasiones, aparecerían como injustificadas. Por su parte, respecto de las AFP, la falta de claridad respecto a cómo funciona el sistema y cómo se generan las pérdidas y ganancias también genera desconfianza.

■ SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

En relación con el sector privado se observa que la calidad de los servicios y la percepción que las empresas privadas serían más confiables técnicamente que las instituciones públicas son determinantes de la confianza. Por su parte, entre los fenómenos que explican la desconfianza se encuentra la percepción que los actores del mundo privado no contribuyen al bienestar colectivo, sino que estarían motivados únicamente en generar ganancias económicas privadas, las que serían excesivas; y, también, el hecho que la provisión de servicios básicos (agua y luz) y la satisfacción de necesidades como la previsión social, salud y educación, sean una fuente de lucro. Otros aspectos que resultan críticos en la evaluación de la confianza son la percepción que no habría una corresponsabilidad en la distribución de las pérdidas en estos negocios y la falta de claridad en la entrega de información respecto al cobro de servicios.

En este contexto, se espera que las instituciones del mundo privado sean capaces de autorregularse, no aprovecharse de vacíos legales y no generar ganancias excesivas y desmedidas. Existe la expectativa de que los actores del mundo privado no solo actúen en el marco de la legalidad, sino que respeten el espíritu de las leyes que regulan sus acciones y tengan un comportamiento que vele por la creación de un valor compartido y no solo por los intereses propios.



PERCEPCIÓN DE EQUITAD EN EL ACCESO A SERVICIOS INCIDE EN LA CONFIANZA, TANTO EN EL SECTOR PRIVADO COMO EN EL PÚBLICO

Una situación que afecta la confianza, tanto en el sector privado como en el público, es la percepción de equidad en el acceso a servicios como salud y educación. Por ejemplo, los participantes manifestaron confiar en las universidades que ofrecen apoyo en el financiamiento, o en Fonasa, sistema que se percibe entregaría facilidades de atención y pago a personas que lo necesitan, sin discriminar:

“[Fonasa] apoya a la gente que tiene menos recursos, no excluye por nacer con algo o tener una enfermedad. Me da la sensación, sin estar en Fonasa, yo pertenezco a una isapre (...) que Fonasa no discrimina y acoge a todos, no solo a los que tienen cómo pagar, también a los que no tienen cómo hacerlo”. Mujer, 32 años.

En el caso específico de las isapres, se agrega el hecho que estas discriminarían por variables como sexo, edad y preexistencias, lo que solo resultaría conveniente para el negocio de las mismas:

“Mis padres no fueron previsores, no tienen isapre, no tienen dinero para pagar salud privada. Hoy no son interesantes para ninguna. En ese aspecto la salud te deja fuera, porque eres un riesgo; aunque con mayor razón deberían decir ‘me hago cargo de ti’ (...). Por eso desconfío, porque creo que les falta dar una vuelta más

en cuanto a por qué existen y para qué existen. ¿Existen para cuidar la salud de la población o existen para juntar plata? ¿para el lucro? Por eso no confío”. Mujer, 47 años.

En este contexto, la desconfianza se explica por la percepción que la provisión mixta (pública y privada) de este tipo de servicios generaría una diferencia entre aquellos que pueden pagar y aquellos que no. En consecuencia, quienes pagan acceden a un servicio oportuno, de mejor calidad y con un mejor trato, mientras que quienes no pueden pagar no podrían acceder a la misma calidad de servicios.

En el caso del sistema judicial se da una situación similar, ya que, entre los participantes, existe la percepción que la justicia trata de manera distinta a quienes no tienen recursos, siendo más duros y otorgándoles penas más largas por delitos menores. Mientras, quienes tienen mayores recursos o cargos políticos y que se han visto envueltos en delitos de mayor gravedad, no se les juzgaría con la misma severidad:

“En La Unión un tipo le robó mil pesos a una mujer, le tiraron cinco años de cárcel; sí, y la ‘hicieron cortita’. Tú ves a los políticos que están todos involucrados en las platas de las pesqueras y no hay ni uno preso”. Hombre, 53 años.

SOCIEDAD CIVIL

Vocación de servicio, cercanía de los dirigentes y resultados concretos generan confianza

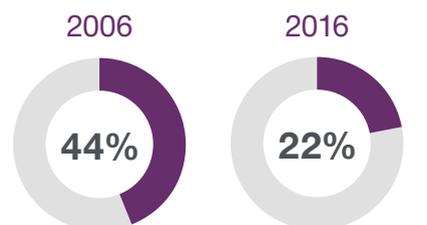
En relación con actores como las juntas de vecinos, organizaciones comunitarias, movimientos sociales³, fundaciones y ONG, se valora que estos estén conformados por personas con **vocación de servicio**, dispuestos a ayudar a otras personas, en algunos casos sacrificando el beneficio propio. En el caso de las fundaciones y ONG, se valora además que parte de su financiamiento provenga de donaciones de personas naturales que están dispuestas a colaborar.

“Confío [en los movimientos sociales], pero más que un deseo es una constatación. Lo que más relevo de eso es que en un mundo con tanta apatía haya gente que esté dispuesta a dejar de hacer algo en beneficio propio por un algo que comparte con otra gente”. Mujer, 51 años.

La **cercanía de los dirigentes** y la percepción que estos conocen la realidad de las personas es un elemento determinante de la confianza, especialmente en el caso de las juntas de vecinos. Se valora que los dirigentes de estas organizaciones contribuyan a la resolución de problemáticas cotidianas, además de actuar como un puente entre las autoridades locales y los vecinos, favoreciendo que desde la gestión pública se consideren las visiones de estos últimos.

“Lo que pasa es que en la junta de vecinos por lo menos viven la realidad de todos los chilenos. El presidente de la junta de vecinos sabe lo que cuesta el pan, sabe lo que sale el transporte”. Mujer, 28 años.

Por último, la percepción que las organizaciones de la sociedad civil producen **resultados concretos** contribuye a generar confianza en las mismas. En el caso de las fundaciones y ONG, estos se traducen en trabajo con grupos vulnerables o en situación de discapacidad y apoyo en situaciones de catástrofe o conflictos socioambientales, entre otros.



Variación en categoría mucha/bastante confianza en la Iglesia Católica.

12%

Confía mucho o bastante en los sindicatos.

1%

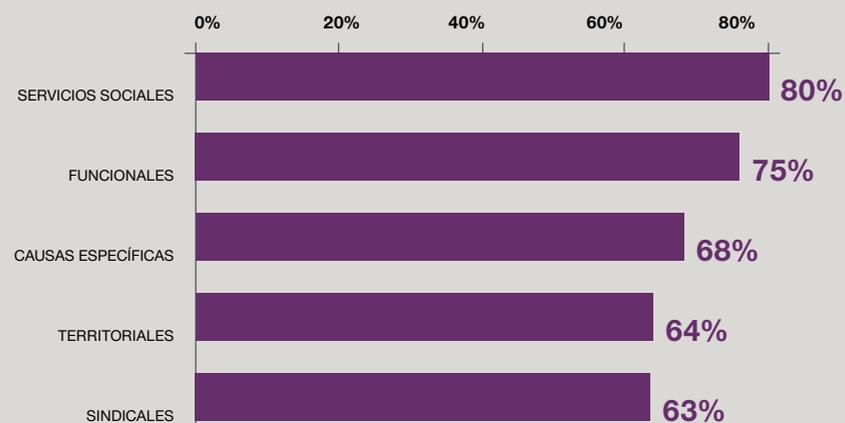
Confía mucho o bastante en los partidos políticos.

ENCUESTA NACIONAL BICENTENARIO UC-GfK ADIMARK, 2016.

GRÁFICO 2

PERSONAS QUE MARCAN “ALTA VALORACIÓN”, POR TIPO DE ORGANIZACIÓN (%)

% QUE SEÑALA: SE PUEDE CONFIAR EN LA MAYORÍA DE LAS PERSONAS



Nº Funcionales: **1.105**

Nº Territoriales: **1.063**

Nº Causas específicas: **874**

Nº Servicios sociales: **1.204**

Nº Asociaciones sindicales, colegios profesionales y asociaciones gremiales: **817**

Fuente: Elaboración propia.

3.

Los movimientos sociales, a diferencia de otros actores de la sociedad civil, no cuentan con una estructura organizacional formal; sin embargo, de todas formas, se incluyeron en el grupo sociedad civil, ya que se evidenciaron aspectos comunes en el análisis de la confianza.

“Yo vivo en un lugar donde hemos sido afectados por bastantes catástrofes naturales. El terremoto, que nos afectó mucho, y ahora los incendios. ¿Por qué confío?, porque [las fundaciones y ONG] siempre han llegado en primera instancia, directo a la gente, al verdadero afectado”. Mujer, 38 años.

Para las juntas de vecinos y organizaciones comunitarias la presencia de beneficios concretos para los vecinos, como la realización de actividades culturales o deportivas, la construcción de equipamiento comunitario o el apoyo en caso de muerte o enfermedad de un familiar, entre otros, genera con-



“Yo vivo en un lugar donde hemos sido afectados por bastantes catástrofes naturales. El terremoto, que nos afectó mucho, y ahora los incendios. ¿Por qué confío?, porque [las fundaciones y ONG] siempre han llegado en primera instancia, directo a la gente, al verdadero afectado”.

MUJER, 38 AÑOS.

fianza. Por último, en el caso de los sindicatos, la confianza se explica por la percepción que estos serían un mecanismo legítimo y efectivo para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

En el caso de los movimientos sociales, se confía en la medida que permitan dar a conocer una postura o el malestar frente a una situación, lo que puede traer consecuencias positivas en las acciones de las autoridades:

“Yo creo que los movimientos sociales son la forma en que el pueblo puede alzar la voz —aparte del voto— porque se juntan por una causa, luchan, hasta que los políticos la oigan y la hagan efectuar. Entonces pienso que las movilizaciones tienen que ver con que el país crezca, se desarrolle y las carencias se solucionen”. Hombre, 17 años.

Aspectos a mejorar: Evitar el favoritismo, mayor transparencia en la gestión y comportamiento íntegro y coherente

La percepción de **una actitud inadecuada frente a la corrupción y el favoritismo** genera desconfianza en los dirigentes de organizaciones de la sociedad civil, especialmente en el caso de las juntas de vecinos, sindicatos y partidos políticos. Se desconfía del hecho que, en algunos casos, estos manejarían una gran cantidad de información sobre beneficios públicos como subsidios y becas, entre otros, la que optarían por entregar a sus familiares o amigos. O, en el caso de los sindicatos, de que estos se aprovecharían de obtener beneficios para sí mismos.

“Porque estuve en un sindicato opino lo mismo; las directivas de los sindicatos [sector privado] se ‘apernan’ (...) para tener los beneficios que obtienen los representantes”. Mujer, 74 años.

La percepción de **falta de transparencia en la gestión**, ya sea en relación con los objetivos que estas organizaciones persiguen como al manejo de los recursos, también incentiva la desconfianza, tanto en fundaciones y ONG como en organizaciones comunitarias y territoriales.

“[La ONG] no me inspira confianza, porque cuando llegan a hablarte no explican bien lo que hacen. Después tú no sabes cómo siguió; te juntan una vez y te explican cosas así a la ligera. La información es muy vaga en ese sentido”. Mujer, 25 años.

Esto resulta aún más crítico en los casos en que hay dinero de por medio, por ejemplo, en el caso de las juntas de vecinos que cobran cuotas o cobran por la entrega de certificados de residencia, sin transparentar sus gastos.

“Yo desconfío de la junta de vecinos. Antes participaba en una junta de vecinos, pero ahora no, porque siempre pedían plata o pedían una cuota y después nunca más se sabía qué hacían con las platas. Lo mismo: uno necesita un documento que es el certificado de residencia, cobran por ese certificado, pero nunca se sabe qué hacen con las platas. Yo vivo en una parte rural y nunca se hace ningún arreglo; si fallece alguien tampoco ayudan, siempre andan pidiendo”. Mujer, 58 años.

En este contexto, se menciona la necesidad que haya una mayor fiscalización de las acciones de los dirigentes de organizaciones de la sociedad civil, tanto desde el Estado como desde las mismas personas que participan en ellas. Además, se menciona la necesidad de mejorar la regulación relacionada con los objetivos y actividades de las fundaciones y ONG, ya que esta se percibe como insuficiente.

Por último, **comportamientos y actitudes de personas vinculadas a organizaciones y movimientos de la sociedad civil percibidos como reprochables** también generan desconfianza. Específicamente, en el caso los movimientos sociales se mencionan la violencia y disturbios evidenciados en algunas marchas, lo que termina perjudicando, sobre todo a la gente que vive en las cercanías.

Esto se relaciona, a su vez, con una percepción de **falta de coherencia entre el discurso y las acciones** de dirigentes y líderes, especialmente en el caso de los partidos políticos e instituciones religiosas. En este contexto, se mencionan los casos de abuso sexual y de poder, la falta de austeridad de algunos sacerdotes o la exclusión de personas separadas como situaciones que van en contra de los valores que promueven las instituciones religiosas y que, por ende, generan desconfianza.

“Lo que uno escucha —que me imagino viene de personas que han atestiguado honestamente— de casos de violación que no son sancionados como cualquiera de nosotros los laicos cuando los cometemos, me parece sencillamente inaceptable. Yo estoy excomulgada por separarme y a un sacerdote lo único que le hacen como castigo es mandarlo a un lugar poco menos que una terma”. Mujer, 63 años.

■ SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

En el ámbito de la sociedad civil se observa que la confianza surge cuando hay una percepción de que los líderes o dirigentes actúan por vocación social y no en pos de satisfacer intereses personales. A esto se suma la idea de que las organizaciones de la sociedad civil generan resultados y apoyo concreto a personas que lo necesitan. Por último, en el caso de organizaciones como las juntas de vecinos, la percepción de que los dirigentes son cercanos y conocen los problemas cotidianos de las personas, genera confianza.

Por el contrario, la desconfianza en la sociedad civil surge cuando se percibe que los dirigentes tienden al favoritismo y cuando las organizaciones no son transparentes respecto a su gestión, especialmente en lo relacionado con uso de los recursos. Respecto a este último punto, se destaca que los participantes manifiestan la necesidad de mejorar la regulación y la fiscalización de este tipo de organizaciones.

En el caso de instituciones como partidos políticos e instituciones religiosas, la percepción de falta de coherencia entre los discursos y las acciones de los miembros de las organizaciones es una situación que inmediatamente deriva en desconfianza.

“Yo desconfío de la junta de vecinos. Antes participaba en una junta de vecinos, pero ahora no, porque siempre pedían plata o pedían una cuota y después nunca más se sabía qué hacían con las platas. Lo mismo: uno necesita un documento que es el certificado de residencia, cobran por ese certificado, pero nunca se sabe qué hacen con las platas. Yo vivo en una parte rural y nunca se hace ningún arreglo; si fallece alguien tampoco ayudan, siempre andan pidiendo”.

MUJER, 58 AÑOS.



30%
Confía mucho o bastante en las universidades.

ENCUESTA NACIONAL BICENTENARIO UC-GfK ADIMARK, 2016.

ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES

Resultados y apoyos concretos generan confianza

El principal elemento que determina la confianza en los establecimientos educacionales es la percepción que se evidencian resultados concretos que cumplen con las expectativas de sus usuarios. Estas se relacionan, especialmente, con la entrega de una buena educación y con la ayuda a los estudiantes para desenvolverse adecuadamente a lo largo de su vida.

“Estudí en un colegio público y tuve profesores que de verdad motivaban. Estaba aprendiendo a sumar y el profesor decía ‘tal vez tú nunca vas a ser un matemático, tal vez nunca vas a ser un ingeniero, pero te estoy enseñando a resolver problemas. Yo creo que la universidad y el colegio son para eso’”.
Hombre, 17 años.

En el caso de los colegios, escuelas y liceos, se agrega la expectativa de un buen cuidado de los niños, niñas y adolescentes.

Aspectos a mejorar: Actualizar el sistema escolar, evitar la discriminación y vincular a los apoderados

La percepción que el actual **sistema educacional se encontraría desactualizado** en términos de metodologías de enseñanza, contenidos y trato a los niños y niñas, genera que haya desconfianza. A esto se suma, en algunos casos, la percepción que las competencias técnicas de los profesores de las escuelas, liceos y colegios, y de las mismas universidades que educan a profesores y otros profesionales, no serían suficientes para entregar una educación de calidad.

“Estudí en un colegio público y tuve profesores que de verdad motivaban. Estaba aprendiendo a sumar y el profesor decía ‘tal vez tú nunca vas a ser un matemático, tal vez nunca vas a ser un ingeniero, pero te estoy enseñando a resolver problemas. Yo creo que la universidad y el colegio son para eso’”.

HOMBRE, 17 AÑOS.

La **percepción de discriminación** en los establecimientos educacionales también es una situación determinante de la desconfianza. Entre los participantes, esta se ejemplifica con casos de discriminación por situación de discapacidad en un colegio, porque el establecimiento no contaba con la infraestructura adecuada, o la percepción de discriminación por ingresos:

“Mi hijo quiso entrar [a la universidad] y no lo admitieron porque no era de la alta sociedad, no tenía los medios como para pagar (...). Hubo una discriminación porque no tenía plata. No como el rico que dice ‘toma, ahí tienes’; uno no”.
Mujer, 49 años.

Esto a su vez se relaciona con la idea que la educación se constituye como una fuente de ganancias y negocio, cobrando costos percibidos como excesivos y que no en todos los casos contribuirían a una mejor calidad de la educación.

Un último elemento que incide en la confianza en el caso de los colegios, escuelas y liceos es la **relación del establecimiento con los apoderados**. Algunos participantes mencionaron que la percepción de que los colegios no confían en ellos como apoderados o no los dejan vincularse activamente en la educación de sus hijos les genera desconfianza.

■ SÍNTESIS Y CONCLUSIONES

Se observa en el ámbito de las instituciones educacionales que la presencia de resultados concretos que cumplan con las expectativas de los estudiantes y sus familias es el principal determinante de la confianza. Por el contrario, la desconfianza surge debido a experiencias de discriminación y a la percepción de los apoderados de estudiantes menores de edad que los establecimientos no los involucran en la educación de sus hijos. En el caso de instituciones privadas, también se desconfía debido a la percepción que estas generan utilidades al cobrar por una necesidad básica como es la educación⁴.

⁴.

Para más detalle sobre este punto, revisar análisis sobre el sector privado.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En relación con los medios de comunicación, se observa que los participantes hicieron una distinción clara entre la radio y medios como la televisión o prensa escrita. La confianza en la radio se basa, principalmente, en la percepción de que la información que entregan es verídica y útil para informarse de lo que acontece en Chile y en el exterior. A esto se suma el rol que cumplen las radios en sectores más aislados o en situaciones de catástrofe, facilitando la comunicación:

“Para el terremoto en Concepción fue muy importante la radio, porque a los 15 minutos de ocurrir el terremoto comenzó nuevamente a transmitir. Y fue relevante porque logró reunir remedios, conseguir ayuda, reunir familiares que estaban perdidos; porque no teníamos teléfono, no había luz ni agua. Eso que se dio el año 2010 se sigue dando en otras localidades; por ejemplo, hay una radio pequeña en Santa Amalia (...) que de repente dice ‘la familia González, la tía avisa que la vayan a buscar a la estación de trenes’”. Hombre, 34 años.

En el caso de la radio, también se confía en ella debido a una percepción de mayor cercanía con los oyentes que otros medios, la que se da gracias a que utilizan un lenguaje entendible para conversar sobre temas contingentes, además de fomentar la interacción con su público. En los casos en que se percibe un **real com-**

promiso y vocación de los medios por informar surge la confianza. En algunos casos, se ejemplifica con el compromiso de algunos periodistas durante la dictadura, que continuaron informando incluso poniendo en riesgo su vida. A esto se contraponen la percepción de que, especialmente en la televisión, el interés principal sería generar *rating*, por lo que las noticias y contenidos transmitidos no serían relevantes y, en algunos casos, tampoco verídicos.

Otro elemento determinante de la confianza se relaciona con el **manejo que se hace de la información**. Si bien hoy se valora que los medios ofrecen un espacio de mayor capacidad para expresarse libremente y decir lo que realmente se piensa, en comparación a lo que sucedía durante la época de la dictadura, algunos participantes critican fuertemente el sesgo que tendría la transmisión de información. Esto, ya que los medios tenderían a destacar las noticias negativas o aquellas cosas que resultan convenientes para determinados intereses políticos o económicos, lo que no contribuiría ni al bienestar ni a la buena convivencia en el país.

Por último, la desconfianza en los medios también surge por la percepción de **incapacidad técnica** de los periodistas, quienes transmitirían información no verídica o incorrecta generando confusión entre las personas.

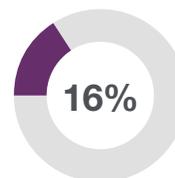
REDES SOCIALES

En general, los participantes manifestaron tener confianza en las redes sociales, especialmente porque se consideran un medio efectivo para compartir información, ya sea para mantenerse contactados con familiares y amigos o para difundir negocios, entre otros. Adicionalmente, se valora que las redes sociales se han constituido como un medio alternativo a los medios de comunicación tradicionales, generando una descentralización de la información, ya que personas comunes y corrientes pueden mostrar eventos o noticias que acontecen en todo el país.

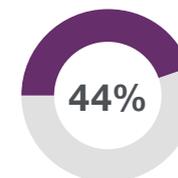
La desconfianza solo surge porque las redes sociales conllevarían un riesgo de sobreexposición, lo que podría derivar en que se haga un uso inadecuado de la información personal con fines delictuales. Por último, se menciona también los riesgos que implicarían para la salud mental por una tendencia a publicar solo contenidos positivos, lo que podría afectar negativamente a algunas personas, al generarles una versión parcial o sesgada de la realidad.

ENCUESTA NACIONAL BICENTENARIO UC – GfK ADIMARK, 2016

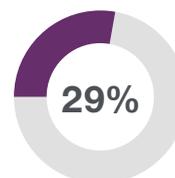
% que confía mucho o bastante



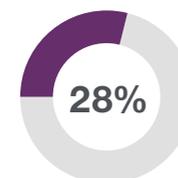
En los medios de comunicación



En la información que recibe de la radio

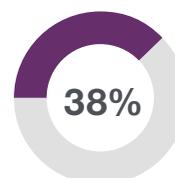


En la información que recibe de los diarios (papel o digital)

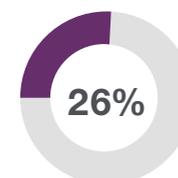


En la información que recibe de la televisión (abierta o por cable)

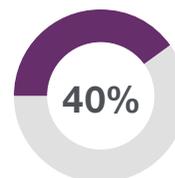
MEDIOS DE COMUNICACIÓN



En la información que recibe de Whatsapp



En la información que recibe de Facebook



En la información que recibe de Twitter

REDES SOCIALES

12.30 | 13.30 hrs.

ALMUERZO







Los adultos
de hoy en día
son jóvenes

acompañar
a los hijos
por sus caminos

Una el mundo
que "todos"
con el que

Presencia
de los hijos
en los hogares
que antes
era de ellos

Realizar
espacios para

Usar la
tecnología en
espacios familiares

Crear los
espacios de
los hijos

los familiares
de los hijos
que son el
futuro

CONSTRUICIONES

El mundo de
los hijos es el
futuro de los
padres

Blas

El mundo de
los hijos es el
futuro de los
padres

4.2

MEJORANDO LA CONFIANZA

Esta actividad tuvo como objetivo levantar ideas e iniciativas para mejorar la confianza. Cada grupo podía seleccionar un actor o institución respecto al cual quisiera hacer propuestas. La actividad se dividió en tres etapas:

1.

Lluvia de ideas

Se solicitó a los participantes que pensarán en propuestas para mejorar la confianza siendo lo más creativos e innovadores posible. Se les invitó a desarrollar propuestas sin pensar en límites de tiempo o presupuesto.

2.

Priorización

Las ideas levantadas fueron priorizadas utilizando un gráfico con los ejes **Realizable** y **Original**. Se les solicitó a los participantes que posicionaran las ideas en el gráfico, con el fin de priorizar aquellas que se encontraran en el cuadrante de los extremos positivos, es decir, aquellas más originales y realizables. En caso que no llegaran a un consenso respecto a una idea, se podía realizar una votación para priorizar una sola.

3.

Prototipado

Una vez seleccionada una idea, los participantes realizaron un prototipo con el fin de explicar fácilmente a los otros participantes en qué consistía su propuesta.

16.00 | 16.30 hrs.
Presentación resultados

Cada grupo expuso su idea al resto de la sala, recibiendo comentarios o sugerencias para mejorarla.

INICIATIVAS DE LOS 100 CHILENOS PARA MEJORAR LA CONFIANZA

A continuación se presentan las 20 iniciativas levantadas por los 100 chilenos con respecto a las relaciones interpersonales, sector privado, sector público, sociedad civil, redes sociales y medios de comunicación. Para cada una de las ideas se presenta, además, el diagnóstico realizado por los mismos participantes.

Para el levantamiento de ideas e iniciativas se utilizó la metodología diseñada por el Laboratorio de Innovación Pública UC (LIP UC). No obstante, por lo general este método considera la ejecución de aproximadamente seis o siete talleres. Dadas las limitaciones de tiempo y recursos, se adaptó la metodología para poder levantar un diagnóstico e iniciativas en un solo día de trabajo. En este contexto, queda como desafío generar las condiciones que permitan profundizar y enriquecer el trabajo realizado.

Es preciso mencionar que en lo que sigue tanto el diagnóstico como las iniciativas son obra directa de los participantes, por lo que no hay edición. En algunos casos los diagnósticos pueden presentar imprecisiones puesto que los participantes no son “expertos” en las materias y, en

otros casos, las propuestas pueden incluso corresponder a iniciativas que ya existen y que ya están siendo parcialmente implementadas. Asimismo, esto deja a entrever las asimetrías de información que están presentes en la realidad de nuestro país.

No obstante lo anterior, el sentido de los diagnósticos, la agudeza de las intuiciones y el alcance de las propuestas ilumina una ruta sobre qué aspectos es necesario mejorar, mover o cambiar para producir un aumento en la confianza de las personas. Cabe mencionar que en algunos casos las ideas se mantienen en un nivel general, sin profundizar en las especificaciones respecto a lo que se busca lograr, o, respecto a su implementación, dadas las limitaciones de tiempo.

RELACIONES INTERPERSONALES

FAMILIA

Diagnóstico: La familia se percibe como el principal actor responsable en la educación y entrega de valores a las personas. Como parte de la educación valórica se incluye la necesidad de generar y promover la confianza, tanto entre los mismos miembros de la familia como con el resto de la sociedad. En este contexto, se percibe que las familias no siempre cuentan con las herramientas necesarias para llevar a cabo su rol de formadores de manera adecuada. Debido a la falta de orientación y apoyo, hay una tendencia a la improvisación en el ejercicio del rol de padres y abuelos. Tampoco se cuenta con las instancias y espacios para resolver conflictos, desarrollar la confianza o, simplemente, compartir en familia.

Iniciativa 1. Mejorar la comunicación al interior de las familias: Cara a cara familiar

Realización de una actividad llamada “Cara a cara familiar”, la que consta de dos momentos. En el primer momento se sugiere promover que los miembros de la familia reconozcan y agradezcan los aspectos positivos de su relación y pidan perdón y discutan sobre aquellos aspectos a mejorar. La conversación podrá ser facilitada mediante el uso de tarjetas de perdón, agradecimiento, reforzamiento positivo, entre otros. Se deberán definir ciertos criterios que guíen el espacio de conversación, entre ellos, el respeto, apertura y buena disposición para escuchar al otro, además de prohibir el uso de aparatos electrónicos mientras dure la actividad. El segundo momento consiste en una instancia recreativa que incluya juegos y comida. Se propone que esta actividad se realice con una periodicidad mensual.

Iniciativa 2. Instancias de formación para padres y abuelos junto a sus hijos y nietos

Generar una instancia y espacio físico de encuentro para padres y abuelos, en el cual puedan compartir e intercambiar herramientas y experiencias para la crianza. En este espacio, se podrán abordar temáticas como nutrición, psicología, educación sexual y uso de redes sociales, considerando las dis-

Respecto de las escuelas para padres y abuelos, han existido y existen iniciativas de este tipo. Cuál es el alcance de estas iniciativas, cómo se implementan, y si han tenido impacto es información que vale la pena rescatar para visualizar si es posible replicar o escalar acciones de esta índole. A esto se suma el interés por generar instancias que permitan mejorar la comunicación y la calidad del tiempo que se comparte con la familia, por lo que cabe preguntarse por el rol de la familia como sujeto de atención del Estado, más allá de los individuos .

tintas etapas y ciclos de crecimiento de los niños y niñas. Se sugiere la realización de talleres en conjunto entre padres y abuelos con sus hijos y nietos. La implementación de la escuela deberá llevarse a cabo en un espacio cálido y acogedor y de manera gratuita o a muy bajo costo. Se sugiere contemplar un espacio de guardería para los niños más pequeños mientras los adultos participen de los talleres, además de visitas presenciales a las residencias o lugares de trabajo para las personas que no puedan asistir presencialmente.

Iniciativa 3. Promover más tiempo de calidad en familia

Promover una iniciativa parlamentaria que permita reducir la jornada laboral con el objetivo que los padres tengan más tiempo para ir a buscar a sus hijos a la escuela o colegio, realizar actividades recreativas y compartir con sus seres queridos. Esto, para que los padres y madres que trabajan cuenten con tiempo suficiente para estar con sus hijos y, por ende, con tiempo para formarlos y transmitirles valores.

SE PERCIBE QUE LAS FAMILIAS NO SIEMPRE CUENTAN CON LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA LLEVAR A CABO SU ROL DE FORMADORES DE MANERA ADECUADA. DEBIDO A LA FALTA DE ORIENTACIÓN Y APOYO, HAY UNA TENDENCIA A LA IMPROVISACIÓN EN EL EJERCICIO DEL ROL DE PADRES Y ABUELOS.

VECINOS

Diagnóstico: El mejoramiento de la confianza entre vecinos requiere del desarrollo de proyectos comunes que los beneficien a todos. Para involucrar a los vecinos es necesario generar incentivos, por ejemplo, por medio del ahorro en servicios básicos.

Iniciativa 4. Juntas de vecinos organizadas y responsables con el cuidado del medio ambiente

Promover la generación de energías renovables mediante el desarrollo de un proyecto que incluya paneles solares comunitarios, bicicletas generadoras de energía, producción de energía eólica y una planta de tratamiento de aguas. La implementación, operación y administración del proyecto deberá ser de responsabilidad compartida, incentivando que los vecinos interactúen, ahorren en gastos y contribuyan al cuidado del medio ambiente. Mediante este proyecto se busca también promover la conformación de juntas de vecinos responsables que promuevan la energía renovable.

COMPAÑEROS DE TRABAJO

Diagnóstico: La falta de confianza entre compañeros de trabajo se explica, en parte, porque no se conoce ni interactúa con las personas más allá del plano laboral, excluyendo la dimensión personal o familiar de los trabajadores, su salud física y psicológica y sus intereses, entre otras cosas.

Iniciativa 5. Generar espacios de confianza en los lugares de trabajo

Generar espacios e instancias donde los trabajadores puedan desarrollar actividades conjuntas que les permitan conocer sus intereses y habilidades extralaborales. Para esto, se sugiere promover que los trabajadores almuercen juntos o salgan a comer después del trabajo, que se instauren días en que puedan llevar a sus hijos o a sus mascotas al trabajo para que sus compañeros los conozcan, que se desarrolle un festival de talentos para reconocer los talentos de las personas o que se implemente un diario mural que facilite la organización de actividades re-

Se destaca que se promueven las relaciones interpersonales, a través de la generación de un bien colectivo o a través de generar conocimiento o cercanía, los que a su vez podrían traer beneficios individuales. Al parecer son acciones que podrían realizarse de manera espontánea por las comunidades más que por la implementación de una política pública. Por lo mismo, cabe preguntarse ¿cómo promover este cambio de comportamientos? ¿Cómo es posible que ocurran cambios culturales, de distintas escalas, al interior de organizaciones o comunidades? ¿Cómo hacer que esos cambios se orienten de manera positiva y generen mayor bienestar en las personas?

creativas. Adicionalmente, se propone que, desde el Estado, se generen incentivos para que las empresas desarrollen este tipo de actividades, por ejemplo, reduciendo impuestos.



SECTOR PÚBLICO

SISTEMA JUDICIAL

Diagnóstico: Se percibe que una de las razones de la desconfianza en el sistema judicial es la desinformación respecto a su funcionamiento, lo que deriva en la percepción que la justicia no se aplica de manera equitativa; por ejemplo, que aquellos que cuentan con mayores recursos recibirían penas menos severas que las personas de menores recursos. En este contexto, la información entregada por los medios de comunicación no contribuiría a la comprensión de los procesos judiciales, ya que sería excesivamente técnica y difícil de entender para las personas comunes.

Iniciativa 6. Mejorar la claridad de la información sobre casos del sistema judicial

Promover un proyecto de ley para que los medios de comunicación entreguen información simple y entendible para toda

En el centro del diagnóstico sobre la desconfianza en el sistema judicial se encuentra el desconocimiento de su operación y la forma en cómo se administran las sanciones. Esta brecha de conocimiento tendría implicancias sobre la confianza en el sistema de justicia, la que es clave porque se encuentra en el corazón de la legitimidad de un “Estado de Derecho”. En otras palabras, el que todas las personas sean iguales ante la ley o que exista el debido proceso son características en las que se sustenta el derecho de los estados modernos. Por lo mismo, independiente de la forma de resolverlo, parece urgente que los ciudadanos entendamos cómo funciona el sistema de justicia de nuestro país, tanto en términos procedimentales como resolutivos.

la población sobre procesos judiciales de interés público. Se busca promover que los medios informen y eduquen sobre el funcionamiento del sistema judicial utilizando conceptos de fácil comprensión para niños, jóvenes y adultos. Esto se puede complementar con la ejecución de talleres en espacios públicos comunales que permitan a las personas aprender sobre el sistema judicial y discutir y problematizar la contingencia nacional.



En relación con las autoridades parlamentarias y de gobierno se plantea la necesidad de aumentar los estándares tanto para acceder a cargos de representación pública como para monitorear el desempeño que se tiene en estos. En este contexto, surge la pregunta ¿cuáles son los conocimientos técnicos y éticos mínimos que debiesen tener las autoridades de gobierno? ¿Cómo se evalúan estos? Con relación al dar cuenta a la ciudadanía, se manifiesta que los mecanismos actualmente existentes, como las cuentas públicas, no serían suficientes para transmitir claramente a la ciudadanía las acciones realizadas, ni menos para promover el involucramiento de esta en la toma de decisiones.

PARLAMENTARIOS

Diagnóstico: Existe la percepción de que los parlamentarios no estarían desempeñándose en sus funciones de manera adecuada, ya que no contarían con la formación técnica ni las habilidades para desarrollar sus funciones, ni con el compromiso y vocación necesarios para desempeñarse en el servicio público.

Iniciativa 7. Instancias de formación y capacitación técnica de parlamentarios

Implementar un programa de formación y capacitación para los parlamentarios que permita aumentar los estándares de exigencia a quienes acceden al Parlamento y contribuya a un mayor y mejor cumplimiento de sus funciones. Este programa deberá incluir la entrega de conocimientos respecto a temas de ética y moral, además de conocimientos técnicos en matemáticas, economía y evaluación de proyectos, entre otros. Podrá postular cualquier persona que demuestre vocación e interés por el servicio público. Aquellos que completen los estudios con buenos resultados podrán postular a un cargo en el Parlamento o trabajar en proyectos vinculados a la función parlamentaria.

AUTORIDADES DE GOBIERNO

Diagnóstico: La información disponible y los mecanismos existentes actualmente no son suficientes para que los ciudadanos fiscalicen a las autoridades de gobierno ni para exigir que estas rindan cuenta sobre sus acciones. Se percibe que tampoco existirían instancias suficientes para que los ciudadanos se involucren en la priorización de problemáticas relevantes a resolver.

Iniciativa 8. Facilitar el control ciudadano de las autoridades de gobierno

Generar un sistema que facilite el ejercicio del control ciudadano a las autoridades, considerando mecanismos como las ‘autoridades sombras’, personas que cuenten con los recursos y capacidades para fiscalizar el ejercicio de las autoridades e informar a los ciudadanos por medio de consejos y mesas ciudadanas de

carácter multipartidista. Se sugiere, además, buscar nuevas formas de rendición de cuentas de las autoridades ministeriales, adicionales a las cuentas públicas anuales, entre ellas, las audiencias públicas permanentes y nuevos mecanismos que permitan que la ciudadanía se involucre de manera más activa en la definición de temáticas relevantes, como lo pueden ser plebiscitos y las mesas o consejos ciudadanos. Por último, se sugiere que, por medio de este sistema, se promueva el periodismo de investigación de alcance masivo y no relegado a plataformas digitales, que investigue en profundidad la gestión de las autoridades, entregando insumos y retroalimentando el trabajo de las mesas ciudadanas.

HOSPITALES Y CONSULTORIOS PÚBLICOS

Diagnóstico: Se percibe que en el sistema de salud público no hay canales de comunicación eficientes, lo que afectaría directamente la atención que se entrega a los usuarios, sobre todo en relación con los tiempos de espera y dificultades para agendar horas médicas.

Iniciativa 9. Mejorar el sistema de toma de horas médicas en consultorios y hospitales públicos

Implementar un nuevo sistema de toma de horas médicas, que permita a los usuarios agendar horas por internet y que incluya el envío de mensajes de texto recordando el día, hora y doctor que los atenderá. De esta forma, se busca evitar que las horas médicas queden sin utilizar, ya que transcurre una gran cantidad de tiempo entre que se agenda una hora y esta se hace efectiva, lo que puede facilitar su olvido. Por otra parte, la posibilidad de pedir las horas por internet permitiría evitar que se produzcan atochamientos en los Cesfam, además de ahorrar tiempo y costos de traslado hacia ellos.

Es interesante relevar que la propuesta evidencia como una mejora en el desempeño técnico de la asignación de horas médicas mejora la calidad del servicio y, por lo tanto, aumenta la confianza del usuario. Hoy día después de analizar toda la información del encuentro de 100 Chilenos, más la revisión de otras fuentes es posible señalar que “la espera” (tiempo de espera) es fundamental en la concepción del buen trato en los servicios, sean públicos o privados. Disminuir los tiempos de espera o, si esto no es posible, reducir la incertidumbre durante los tiempos de espera, hace que las personas se sientan dignamente tratadas y, por lo tanto, aumente la confianza en el servicio.

SECTOR PRIVADO

AFP⁵

Diagnóstico: El actual sistema de pensiones no aseguraría pensiones dignas para todos sus cotizantes y, a pesar de que las AFP obtendrían utilidades permanentemente, estas no siempre se ven reflejadas en ganancias para los usuarios. Si bien se considera relevante que el negocio de las AFP tenga buenos resultados, porque esto beneficiaría a la economía del país, también se considera importante que estas utilidades se reflejen en ganancias para los cotizantes. Por otra parte, existe la percepción que cuando las AFP tienen pérdidas, estas serían asumidas en su totalidad por los usuarios. Se percibe, además, una falta de información y conocimiento respecto al sistema de pensiones, ya que la información disponible se considera excesivamente técnica y difícil de comprender.

Iniciativas 10 y 11. Promover la diversidad, corresponsabilidad y educación en el sistema previsional

Modificar el actual sistema de ahorro previsional, promoviendo reglas claras y equitativas para las instituciones recaudadoras y promoviendo el bienestar de las personas como fin último. Para lograr este objetivo se proponen las siguientes acciones:

Generar **alternativas al modelo de las AFP**, ya sea a través del Estado, empresas privadas u otras instituciones. Se sugiere además la incorporación de **nuevos actores al sistema de pensiones** con el fin de promover la competencia por ofrecer un mejor servicio.

Incorporar un componente de **corresponsabilidad** en el funcionamiento de las AFP, repartiendo las ganancias y las pérdidas en partes iguales. Otra opción posible es que, cuando haya pérdidas, las AFP no puedan cobrar comisión y, si es que hay ganancias, los cotizantes puedan cobrar un bono que les permita acceder en el corto plazo a los beneficios del sistema.

Promover que se adelante la edad de inicio de cotización y que esta no se limite a las personas que trabajan. Para esto se sugiere que, al momento de nacer o cumplir 18 años, se entregue un bono estatal que incentive el comienzo del ahorro.

Flexibilizar las restricciones respecto al uso del dinero ahorrado, permitiendo su uso en momentos de dificultad económica.

Promover la educación y capacitación respecto al funcionamiento del sistema de jubilación, la importancia de cotizar y evitar las lagunas previsionales y la necesidad de contar con sueldos justos para que las personas puedan acceder a pensiones dignas.

ISAPRES Y CLÍNICAS PRIVADAS

Diagnóstico: Existe la percepción que los usuarios de clínicas privadas e isapres no reciben un buen trato ni buena atención. Entre los aspectos que se critican son la falta de facilidades para los adultos mayores, la falta de claridad respecto a los trámites a realizar para ser atendidos y respecto a los cobros por las distintas prestaciones y la solicitud de cheques en blanco en casos de urgencia. Si bien se considera que la atención de las clínicas e isapres es de mejor calidad que la que se recibe en Fonasa y los hospitales públicos, se manifiesta la creencia que los actores privados se aprovecharían de esta situación y del hecho que la salud es un asunto delicado frente al cual las personas no escatimarían gastos. En este contexto, la regulación existente no sería suficiente para velar por el bienestar de los usuarios.

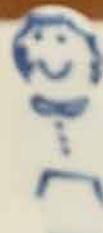
Iniciativa 12. Mejorar los estándares de la calidad en la atención, equidad en el acceso a la salud y transparencia en la información de las isapres y clínicas privadas

Generar modificaciones que tiendan a una mejora en la atención de las clínicas privadas e isapres, entre ellas promover que los mesones de atención sean acogedores y amigables, especialmente para los adultos mayores, y permitir la libre elección de doctores, independiente de la isapre o el plan en el que se esté registrado. Adicionalmente, se sugiere promover la entrega de información clara y no en formato 'letra chica' respecto al aumento de los precios de los planes de las isapres y los cobros por las prestaciones, prohibiendo los cobros excesivos. Se plantea que estas medidas tiendan a promover la equidad en el acceso a la salud por parte de la Isapres, implementándose de manera gradual.

^{5.}

Hubo dos grupos que trabajaron propuestas relacionadas con el mejoramiento al sistema de pensiones en general y las AFP en particular. Ambas propuestas se consolidaron en una sola.

LENGUAJE
DIRECTO
PUBLICAR
VENAS
CCION



FOMENTO A
LA CULTURA,
CREATIVIDAD,
EMPATIA, CIEN
RECEPTIVIDAD
NCLUSIVIDAD



CONSEJA

AIRE AL
DIGNADO
COMATEI

PAUSAS
ACTIVAS

MEJORAR
CONDICION
AMBIENT
LES DE



EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS BÁSICOS

Diagnóstico: Existe la percepción de que las empresas proveedoras de servicios básicos estarían promoviendo que los usuarios paguen costos adicionales al servicio entregado, por ejemplo, al cobrar multas por el atraso en los pagos o por la reposición de los servicios cuando estos fueron cortados por no pago. Por otra parte, se manifiesta que existe una falta de información respecto a las características y calidad de los servicios recibidos, por ejemplo, voltaje de la electricidad o tratamiento del agua potable, entre otros.

Iniciativa 13. Boleta única de los servicios básicos y defensoría para los clientes

Promover una iniciativa de ley que genere una boleta mensual única de luz, agua y gas en la que se expliciten las condiciones en las que se entrega cada uno de los servicios, por ejemplo, nivel de cloración y presencia de minerales en el agua o fluctuaciones en el suministro de electricidad. La boleta debiese considerar una fecha de vencimiento única, con el fin de evitar los atrasos en los pagos. La implementación de esta boleta debe ir acompañada de un proceso mediante el cual se capacite a las personas respecto a la información que contiene la boleta. Se propone, además, que haya una defensoría pública que vele por que se respete la ley y que reciba reclamos de los usuarios que consideran que no están recibiendo un buen trato o que no se están respetando sus derechos como consumidores.

EMPRESAS PRIVADAS

Diagnóstico: Existe la percepción que las empresas privadas, en su rol de empleadoras, no se estarían preocupando lo suficiente por sus trabajadores y sus familias ni por el entorno en el que se insertan, el que incluye a sus clientes y proveedores, entre otros. Esta falta de preocupación incidiría directamente en el bienestar de sus trabajadores y en las posibilidades de promover un buen ambiente de trabajo.

Iniciativa 14. Instancias y mecanismos para recoger las inquietudes de los trabajadores y sus familias

Implementar un consejo que tenga como objetivo velar por la felicidad de los trabajadores, guiándose por los principios de inclusión, receptividad y empatía. Entre las labores que se le pueden atribuir a este consejo se encuentran identificar buenas prácticas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores, fomentar la cultura y la recreación —promoviendo el desarrollo de habilidades y talentos artísticos— y favorecer la buena convivencia y las buenas condiciones ambientales, por ejemplo, mediante la implementación de una zona de juegos, siestas, masajes o pausas activas. El consejo deberá contar con representantes de distintos estamentos de las empresas y con una infraestructura acogedora e inclusiva. Por último, la comunicación entre el consejo y los distintos estamentos debe fluir bidireccionalmente.

Los casos que se revisan en este apartado tienen en su diagnóstico la idea de que ciertas empresas (AFP, isapres, servicios básicos y empresas privadas) no entregan suficiente información o esta información se entrega en un formato poco entendible (muy técnico) o poco inteligible (letra chica) para el usuario de dichos servicios. Esto tendría una clara consecuencia en la toma de decisiones de los usuarios, que se verían afectados por una asimetría de información que no les permitiría tomar las decisiones más beneficiosas para ellos. Al mismo tiempo, se aprecia en los tres diagnósticos un dejo de falta de corresponsabilidad por parte de la empresa; inclusive, los usuarios sienten que se les atribuye toda la carga respecto del buen funcionamiento del sistema (pagar a tiempo, estar informado, entre otros) y que la empresa, por su parte, no es diligente respecto de la entrega de la información ni de cómo propiciar un buen funcionamiento del sistema, y que el sistema avala esa poca diligencia. Lo anterior se ve enmarcado por algunos sucesos de “malas prácticas” o prácticas inaceptables que se han producido en nuestro país durante los últimos años, sobre todo en el marco del respeto de la libre competencia. De aquí se hace necesario que las empresas expliquen, además del beneficio que generan para a sí mismas, cuál es el beneficio que le producen a su cliente o beneficiario directo y cuál es el bienestar social que están generando⁶.

⁶.

Idea extraída de cita de Vittorio Corbo “tienen que explicar también cuál es su contribución al bienestar de todos los chilenos y no solo de sus empresas” (El Mercurio 9 de Julio 2017)

SOCIEDAD CIVIL

PARTIDOS POLÍTICOS

Diagnóstico: Actualmente, los ciudadanos no contarían con información de calidad respecto al funcionamiento de los partidos políticos y la información que existe se encontraría altamente dispersa y sería difícil de acceder.

Iniciativa 15. Mayor transparencia de los partidos políticos

Implementar una plataforma administrada por un organismo público-privado que entregue información verídica y corroborada sobre los partidos políticos, dividida en tres ejes. El primer eje entrega información general y pública sobre el financiamiento, patrimonio, valores e ideas de los partidos, proyectos de ley aprobados y programas de gobierno. En el segundo eje, se entrega información sobre los dirigentes de los partidos, incluyendo patrimonio, agenda y potenciales conflictos de interés. Por último, se considera una sección en que las personas puedan inscribirse y desinscribirse fácilmente como militantes o adherentes a los partidos. La información a incluir será reportada por los mismos partidos —los que estarán obligados a actualizarla periódicamente— y, posteriormente, será verificada por los administradores.

FUNDACIONES Y ONG

Diagnóstico: Cada día es más difícil motivar a las comunidades a que participen en los movimientos sociales o en proyectos colectivos. Se percibe una necesidad de preparar a los niños para el futuro, ya que ellos pueden incentivar a sus familias a participar y, además, porque de ellos dependerá la continuidad de los movimientos en el tiempo.

Iniciativa 16. Instancias de formación para niños líderes

Implementar una escuela de formación para niños líderes que permita educar y capacitar a niños de distintas comunidades en temas de desarrollo cultural, cuidado de la naturaleza y patrimonio. Se sugiere que la escuela se ejecute en las comunidades de origen y que sea implementada por personas pertenecientes a las comunidades. Los responsables de las escuelas serían capacitados por miembros de las ONG interesadas y que cuenten con los medios económicos y las capacidades para realizar esta labor. El objetivo es que las ONG



Las iniciativas hacen referencia a algunas deficiencias en el funcionamiento de organizaciones de la sociedad civil, por un lado, en relación con la transparencia, y por el otro en relación con la formación de futuros líderes sociales que puedan hacer frente a un recambio generacional. En ambos casos, cabe preguntar por el rol de la formación y educación cívica no solo de niños y jóvenes, sino también de los adultos, en temáticas de transparencia, liderazgo, cuidado del medio ambiente y el patrimonio, entre otros. ¿De qué forma se puede promover una cultura de la transparencia no solo en el sector público, sino también en la sociedad civil? ¿De qué manera se puede educar y fomentar a niños, niñas y jóvenes para que asuman el liderazgo de iniciativas orientadas al bien común?

dejen capacidades instaladas en las comunidades, realizando un trabajo conjunto con niños y adultos, con el fin de asegurar su continuidad en el tiempo.

JUNTAS DE VECINOS

Diagnóstico: La institucionalidad actual sociocomunitaria en juntas de vecinos se encontraría obsoleta; a lo que se suma que habría escasa transparencia en este tipo de organizaciones. Los dirigentes serían, en su mayoría, gente no preparada o idónea para los roles que ejercen, que se perpetuarían en los cargos y buscarían obtener beneficios personales.

Propuesta 17. Mejorar la institucionalidad comunitaria para las elecciones de juntas de vecinos

Generar una nueva institucionalidad sociocomunitaria que permita que se elijan personas idóneas para los cargos, que sean honorables y creíbles. Esta debe considerar definir en detalle cada uno de los cargos para que queden delimitadas

Si bien es posible mencionar que la mayoría de los puntos de esta iniciativa ya existen (elecciones cada tres años, propaganda, elecciones con urna, calificación de las elecciones por un Tribunal Electoral), la promoción de esta iniciativa estaría reflejando que muchas de estas cosas no se conocen o no se respetan y que se tendería a una perpetuación de cargos en algunas juntas de vecinos y organizaciones comunitarias, lo que redundaría en la pregunta ¿cómo hacer que la información que es útil y concreta para los usuarios llegue efectivamente a ellos y que estos sean capaces de ocuparla y hacerla valer?

las atribuciones y limitaciones de cada uno, dar a conocer la definición de los roles de las directivas para que la asamblea pueda fiscalizar y exigir el cumplimiento de tareas, promover la alternancia de los cargos y promover la elección de directivas heterogéneas, con paridad entre hombres y mujeres. Adicionalmente, se debiese exigir la realización de elecciones utilizando urnas y no votaciones a mano alzada y que las elecciones sean públicas e inclusivas (considerando las necesidades de personas en situación de discapacidad). Las elecciones se debiesen realizar de manera periódica, cada dos años, exigiendo que haya más de un candidato por cargo y que estos presenten un programa y propuestas previo a las elecciones. El proceso electoral deberá ser fiscalizado por un actor externo o un Tribunal Calificador de Elecciones (Tricel).

MOVIMIENTOS SOCIALES

Diagnóstico: Se percibe que los movimientos sociales tienen poca identidad y unidad y se enfocan, principalmente, en la realización de marchas masivas.

Propuesta 18. Apoyo a los movimientos sociales

Promover y apoyar que los movimientos sociales tengan una estrategia que incluya la definición de una identidad, inclusión de distintos grupos (niños, adultos mayores, personas en situación de discapacidad), definición de metas a corto, mediano y largo plazo, mecanismos de transparencia e instancias de formación para distintos grupos etarios.

Se destaca que habría una percepción de que los movimientos sociales solo representan a grupos limitados y no se hacen cargo de problemáticas de otros grupos vulnerables, lo que se erige como desafío. No obstante, si bien el fomento de la inclusión en las causas de estos movimientos es un tema a mejorar, resulta difícil aprehender cómo un movimiento, que se caracteriza por la difusividad y temporalidad acotada de sus acciones, logre una estructuración determinada. Es probable que al “delimitarse y estructurarse” dejen de ser un movimiento y se transformen en otra estructura que ciertamente podrá promover y apoyar ciertas causas, pero desde una lógica distinta. En este sentido, se visualiza la potencia que tienen las organizaciones de la sociedad civil como recipientes de todas estas inquietudes, cuya organización puede canalizar de manera más ordenada ciertas demandas.



En el punto de medios de comunicación se evidencia una percepción de concentración, centralización y poca diversificación de las noticias entregadas. ¿Cómo se incluye en el acontecer nacional a las personas que viven fuera de la RM? ¿Cómo se difunden iniciativas o problemáticas ciudadanas que no son captadas por los medios tradicionales? La solución alude a una plataforma en la que cualquier persona pueda transmitir noticias. No obstante, el primer punto sobre uso de redes sociales expone los riesgos a los que se ven enfrentados los usuarios de redes sociales, especialmente los niños, niñas y adolescentes en el uso de estas plataformas. Por lo mismo se ve una tensión entre la democratización de las plataformas comunicacionales, para que sean todos quienes puedan tener derecho a informar sobre temas de interés, pero, al mismo tiempo, este derecho debe salvaguardar el uso de la información por parte de menores de edad y queda la incertidumbre sobre quién es el garante de la veracidad de la información entregada.

REDES SOCIALES

Diagnóstico: Existiría una falta de conocimiento sobre el uso y manejo de las redes sociales, especialmente en los niños, niñas y adolescentes. Este grupo de la población es uno de los más activos en las redes sociales, quienes habitualmente suben fotos, videos e, incluso, información personal. Al ser menores de edad y no conocer los términos y condiciones de privacidad, estarían más expuestos a riesgos, abusos y mal uso de su información.

Propuesta 19. Educar a la sociedad civil en el uso y privacidad en redes sociales

Promover la creación de una ley de educación sobre el uso y privacidad en las redes sociales con el fin de evitar la exposición y uso indebido de información personal que considere a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos digitales, especialmente, en lo referido al derecho fundamental de la protección de datos. La promulgación de esta ley debiese ir acompañada de una campaña educativa masiva a través de los medios de comunicación y talleres en los establecimientos educacionales que den a conocer los principales riesgos asociados al uso de redes sociales. El principal foco de la campaña debiese estar en dar a conocer los derechos asociados al uso de las redes sociales, de modo de evitar que estos derechos sean vulnerados.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Diagnóstico: Se percibe que habría escasa diversidad en las noticias transmitidas por los medios de comunicación, ya que estos se enfocarían, principalmente, en noticias de la Región Metropolitana o en temas relacionados con violencia y fútbol.

Propuesta 20. Promover la diversidad y descentralización de los medios de comunicación

Generar una plataforma multimedial descentralizada que transmita noticias de temáticas diversas, entre ellas educación, cultura, programas para niños y música local. La plataforma estará presente en todas las comunas de Chile, de manera gratuita. Habrá libre acceso para que cualquier persona pueda transmitir noticias. Además, se considerarán transmisiones especiales para personas en situación de discapacidad en lenguajes de señas, promoviendo, por ejemplo, que personas de cada comunidad puedan leer las noticias a personas ciegas. Cada día se definirá un tema distinto sobre el que se transmitirán noticias. Por último, para garantizar la sustentabilidad de la estación, se utilizará energía solar para transmitir. ■





100 CHILENOS

HOY

Y SUS IDEAS

POK MUY DISTINTOS CA
NOS VEAMOS, SEGUIMO
EL MISMO FIN...
SER MEJORES PERSON
Y TENER UN MEJOR
CHILE

APRENDI
No tener Presidencia
por un periodo
CONTAR LA MI
CHILE

QUE
JUNTOS
PODEMOS
CONSTRUIR
UN
CHILE
MEJOR

HOY APRENDI, QUE
JUNTOS PODEMOS
SER FELICES

HOY APRENDI
LO IMPORTANTE
QUE ES EL
COMPROMETIMIENTO

QUE SOMOS TAN
DIFERENTES QUE LA VERDAD
SIN SABER QUE LA VERDAD
NO ES UNA RESPUESTA
SINO UN DIÁLOGO

QUE NADIE ES
DUEÑO DE LA
VERDAD ABSOLUTA
Y QUE NO SOY
TAN DIFERENTE
COMO PENSABA

HOY APRENDI
VALER LA PENA
CANTAR EN LOS
DEMOSTRACIONES
A VECES NO SE PUEDE
HACER LO QUE SE
QUIERE POR LA
OPORTUNIDAD!!!

HOY APRENDI
QUE NO ESTOY
SOLO QUE TODA
LA GENTE TIENE
MUCHAS IDEAS
Y QUE CHILE SERA
MEJOR POR
QUEMOS EL MUNDO

A PRENDI
QUE CADA UNO
DEBEMOS
CONTRIBUIR
CON LAS MISMAS
NECESIDADES...

A COLABORAR
SIN
JUZGAR

HOY APRENDI A
COMPARAR Y DIFERENCIAR
CON PRECISIÓN CON DIFERENTES
REDES Y DE PENSAR EN
CONVERSAR DE NUESTRAS
EXPERIENCIAS DE VIDA
MUY AGRADABLE DE LA INTERACCIÓN

APRENDI
A TENER
COMUNICACIÓN
EN EL DÍA A
DÍA

HOY APRENDI
A TENER
COMUNICACIÓN
EN EL DÍA A
DÍA

APRENDI LO IMPORTANTE
DE DAR Y DARSE EL
TIEMPO DE COMPARTIR
Y CONVERSAR CON NOS

QUE EL DIÁLOGO
ES LA ÚNICA
MANERA DE
SOLUCIONAR LAS
COSAS

HOY APRENDI A CONVIVIR
CON MUCHAS DIFERENCIAS
QUE NADIE DEBEMOS
CONTAR LA PARE
GENERAL

HOY APRENDI
QUE ES BUENO
INTERCAMBIAR
IDEAS CON RESPETO
Y BUENAS VIBRACIONES

APRENDI
A TENER
COMUNICACIÓN
EN EL DÍA A
DÍA

HOY APRENDI
A VALORAR
LA ANSIEDAD
Y CONFIANZA
VERDADERA

A CONTINUAR
MEJORANDO MI
PAÍS DESDE
LA MIRADA
DE
100 CHILENOS

QUE PARA QUE
CADA UNO DE NOSOTROS
SEAN MEJORES DEBEMOS
CONTRIBUIR CON NUESTRA
PARTICIPACIÓN Y
COMUNICACIÓN DE NUESTROS
PROBLEMAS Y PENSAR
COMO QUISIERAMOS
SOLUCIONAR LO QUE NOS
PREOCUPA

NUEVAS
FORMAS DE
PENSAR Y
CREAR
SOLUCIONES

APRENDI A
COMUNICARME
MEJOR

APRENDI QUE SI
SE PUEDE CONVIVIR CON
UN CHILE MEJOR,
DONDE TODOS SOMOS
PARTE Y CADA UNO
IMPORTA. CONSTRUYENDO
UNA SOCIEDAD MÁS
JUSTA Y
HUMANANA

HOY APRENDI
DE LA REALIDAD E
HISTORIA DE TODA
LA GENTE. A
CONSTRUIR EN
COMUNIDAD Y A
LLEVAR CONCIENCIA
QUE SOMOS PARTE
DEL CAMBIO

HOY APRENDI
QUE SIEMPRE DEBEMOS
SEGUIR ESTUDIANDO
Y CURIOSOS POR
CONSTRUIR Y ESTUDIAR
POR NUESTRO FUTURO

HOY APRENDI
A ESCUCHAR
Y CONOCER
A LAS PERSONAS
CON DIFERENTES
PENSAMIENTOS

QUE CHILE
SI PUEDE SER
MEJOR, QUE
TODOS PODEMOS
APORTAR PARA
HACER UN
CHILE MEJOR

HOY APRENDI QUE A
TRAVÉS DE LA INTERACCIÓN,
COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN,
PODEMOS CONSTRUIR UN
CHILE MEJOR. Y QUE
CADA UNO DE NOSOTROS
DEBEMOS APORTAR
NUESTRO GRANITO DE
TRABAJO PARA
CONSTRUIR UN
CHILE MEJOR

HOY ME VOY CON...

PARA FINALIZAR EL DÍA DEL ENCUENTRO, A CADA PARTICIPANTE SE LE SOLICITÓ QUE IDENTIFICARA LOS PRINCIPALES APRENDIZAJES QUE TUVO DURANTE EL DÍA. DE ESTA EXPERIENCIA LOS 100 CHILENOS NOS COMPARTIERON LOS SIGUIENTES MENSAJES.

Una tremenda nueva experiencia de vida. Feliz de haber conocido nuevas personas y otras culturas.
#Osorno.

Gracias. MZ.

Hoy me voy con un espíritu más cercano a Jesucristo. Amarás a tu prójimo como a ti mismo.

Un compromiso por poner todo lo que de mí dependa para generar y resguardar la confianza.

Hoy aprendí que es posible confiar y ser mejores personas cada día. Hoy me voy dichosa de haber participado en este magno evento y con esperanza de que nos escucharan y que habrá un Chile mejor. Agradecida de todos nuestros anfitriones por este gran trabajo que nos ofrecieron para mejorar en todo.
Gracias.

Esperanza en que podemos mejorar como sociedad.

Hoy me sentí muy chileno.

Hoy me voy con la convicción de que tenemos una gran tarea por delante, que el país funcione mejor depende de cada uno. María José Trujillo, Puerto Natales.

Hoy me voy con el corazón contento y muy agradecida de esta instancia tan grata y llena de muchos conocimientos para un Chile mucho mejor.
Sayira Rodríguez H.

Iorana korua maururu, te anga nei, umanga ote tangata ta'a to'a, Hai here, mai roto mana'u rivariva. Muchísimas gracias a cada uno de los organizadores de este evento, a la Universidad Católica, Centro de Políticas Públicas, las Majadas de Pirque, Banco Consorcio, a mi amiga Marisel que me recomendó a los organizadores. A mis compañeros, los 99 chilenos de diferentes lugares, de Arica a la Patagonia, incluyendo Rapa Nui, por la entrega de confianza, esperanza para ayudar en el futuro. Espero que este grano de arena sirva y sume más para volver a confiar más en y con nosotros mismos. Aprendí mucho más que nunca. Gracias, gracias, gracias y muchas gracias.

Hoy me voy con el corazón lleno de amor y esperanza, dispuesto a trabajar con mucha más energía para cooperar con nuestro bello país. Alberto Albornoz Díaz.

Una vivencia inolvidable con la esperanza de un Chile mejor.

Hoy soy 100 veces más feliz. J.E.F.A. Santa Cruz.

El corazón lleno de energía con la tarea de seguir aportando en círculo para mi Chile lindo. MCT.

Hoy me voy feliz de haber vivido esta linda experiencia social en este hermoso lugar. Agradecer a todos los organizadores de esta actividad en la comuna de Pirque. Jorge Fernández.

Hoy me voy con muchas nuevas historias que contar y con ganas de seguir aprendiendo de mi país ☺ GY.

¡Con alegría y mucho optimismo, ya que entre todos podemos hacer un Chile mejor!

Me voy con ver crecer a mis hijos con un Chile más esperanzador y confiable. Andrea T.

La satisfacción de haber compartido con otros 99 chilenos y haber aprendido mucho de ellos. Gracias.

Hoy me voy con nuevos conocidos y ver cómo mejorar al país.

Me voy muy satisfecha por lo vivido y, a la vez, muy llena de buenas ideas. María Carrillo.

Hoy me voy con nuevos desafíos. Todos los problemas se solucionan con ideas concretas, con altura de miras e inclusión.

Hoy me voy con aún más sabiduría para poder entregar a mis vecinos y usuarios con buen énfasis. Muchas gracias! Esteban Navarro C.

¡Hoy me voy con el corazón llenito!

Hoy me voy feliz. Conocí gente muy linda de corazón y ojalá se repita. Muchas gracias. Francy Ruiz.

Hoy me voy con una hermosa experiencia, donde se juntó gente maravillosa con distintas realidades y con las ganas de volver a confiar. Todos somos importantes en este país maravilloso.

Con el compromiso de compartir lo vivido en estas horas y de ser signo de confianza en el mundo que me toca vivir y con la gratitud a la organización de este encuentro 100 chilenos. J. Bravo.

Con más ganas de seguir construyendo un país mejor.

Con esperanza en el futuro.

Me voy con convicción de que la confianza es posible: parte por mí. Ganas que se replique este tipo de encuentro → gérmenes multiplicadores.

Hoy me voy feliz de aportar un grano de arena a este país largo y angosto que nos muestra muchas realidades y donde el optimismo se ve claramente en estos 100 chilenos. Gracias.

Felicidad. La 'regiedad'. El corazón contento. Más confianza. TUY.

La importante tarea de confiar y de inspirar confianza.

Nueva experiencia de conocer chilenos de norte a sur. Alegría. Optimismo. Feliz.

Hoy me voy con mi corazón lleno de alegría. Mauricio Henríquez.

Hoy me voy con el corazón lleno de experiencia y cariño. Me voy con la sensación de que esto continúa.

Me voy con una sensación de que se puede mejorar, más esperanza frente al futuro.

Hoy me voy con la seguridad de que este país es el hogar para el que quiera vivir aquí.

Hoy me voy con la responsabilidad y desafío de construir confianza y aportar con un grano de arena a ello. ¡Muchas gracias por esta maravillosa experiencia!

Hoy me voy con más confianza que nunca; con la certeza de que el mañana será mejor. Gracias.

Hoy me voy con alegría y con mucha más confianza en mis compatriotas y agradecida de esta oportunidad única.

Contento y satisfecho de que exista la confianza y lleno de emociones porque me escucharon y escuché diferentes historias de distintos chilenos.

Contenta con el beneficio que me han dado de aprender cosas que no sabía. Estoy muy agradecida de todos ustedes. Verónica Herrera.

Experiencia maravillosa.
Ojalá tenga acogida en toda
la sociedad. Atentamente.
Abel Arellano B. Gracias,
organizadores.

La 'amorosidad' de
personas entregadas a la
vida, con la esperanza de
que Chile sea cada día un
poco más cordial.

Con esperanza. Creer que
mi opinión será escuchada
primeramente en los cielos y
aquí en mi Chile que me ha
hecho sufrir. Julio.

Me voy con la confianza
de que es posible un país
confiable, respetuoso y
diverso.

Y hoy me voy con
mucho alegría.

Hoy me voy con la certeza
que la confianza se puede
trabajar para recuperarla y
mantenerla. Germán Elfeldt.
Santiago.

Me voy llena de
expectativas y
aprendizajes para
construir un Chile mejor
y donde exista más
confianza. Totalmente
agradecida de lo vivido y
con más responsabilidad
de tener una sociedad
más justa. Vale
Fuentealba.

Hoy se reunió
lo mejor de
Chile. Respeto y
felicidad.

Hoy me voy con mucha alegría
por convivir con muchos (100
chilenos) de distintas partes
de nuestro querido Chile...
darme cuenta que de fuimos
elegidos... por ser chilenos.
Verónica A.

La alegría de ver tanta
disposición a dialogar y
escuchar al otro con respeto
y tolerancia por las otras
opiniones. ¡Gracias!

Hoy me voy feliz, agradecida
de Majadas de Pirque, Centro
de Políticas Públicas UC, TVN
(Matías del Río). Muchas
gracias. Verónica.

Paredones. Óscar Yáñez G.
agradece esta reunión de los
100; me siento feliz de haber
participado. Tengo 80 años
y soy siempre feliz. Gracias.
Óscar Yáñez G.

Hoy me voy con la esperanza
de que Chile puede ser mejor
si yo genero confianza en
los demás, sobre todo en las
nuevas generaciones.

Con mi cariño y
agradecimiento a ustedes.
Estuvo maravilloso.
Victoria.

😊 El kokoro lleno de
gratitud. Convencida
que un Chile mejor es
posible.

CON.....

ESPERANZA
DE QUE

PODEMOS
CONSTRUIR ENTRE
TODOS UN CHILE
MEJOR

Hoy me voy con...

Recuerdos de una
linda experiencia
donde conocí gente

maravillosa, a demás
me voy con confianza,
de mis pares y de

que los problemas
tienen solución...
Todos las
construimos!!!

Hoy me voy con
Optimismo
Mejores Esperanza
de Lograr
UN CHILE
MEJOR para
TODOS



DXH

Hoy me voy con optimismo, mejores esperanzas de lograr un Chile mejor para todos. DCH.

Hoy me voy con esperanza, motivación, desafíos y comprometida con las personas habitantes de este Chile, este Chile multicultural y con gran ánimo de avanzar. Javiera. Arica.

Hoy me voy con recuerdos de una linda experiencia donde conocí gente maravillosa, además me voy con confianza en mis pares y que los problemas tienen solución. ¡Todos las construimos!

Con esperanza que podemos construir entre todos un Chile mejor.

Me voy con las ganas de seguir educando para generar el cambio que mi país necesita.

Me voy con alegría de saber que, por lo menos, hay muchos que quieren que nuestro país crezca en confianza y respeto.

Con más esperanza y convicción de que mañana Chile será mejor.

Me voy con fe de un mejor futuro para Chile.

Hoy me voy contenta de haber conocido personas maravillosas y de poder contar mis experiencias y de haber escuchado otras. Natalia C. Lampa.

Hoy me voy con la esperanza en un cambio.

Me voy con el compromiso y la convicción que los cambios se deben hacer cara a cara y no solo en la soledad de las redes sociales. Me voy feliz de ser parte de un grupo de ciudadanos maravillosos. ¡Somos 100 y muchos más! Max Meriño.

La certeza que se puede construir una sociedad más justa y confiable.

Más
conocimiento.

Nuevas experiencias.
Nuevas realidades.
Otra forma de ver al otro.



100
CHILENOS
#100Chilenos

Fuegos d. l. Est



HOY APRENDÍ...

Hoy aprendí a conocer más gente, además conversar sobre algunos temas que son tabú dentro de la sociedad chilena. Aprender a confiar para una mejor sociedad.

Valorar al ser humano como parte del mundo es un tesoro.

Juntos haremos un mejor país, tomando en cuenta a las personas.

Hoy aprendí que como chilenos podemos remar hacia una solución a problemáticas en conjunto y que, si nos unimos, podemos conseguir grandes cosas. Me voy con una sensación muy rica de intercambio de opiniones y puntos de vista, y plenitud por la acogida y calidez del entorno de Las Majadas. Johanna, Copiapó.

Hoy aprendí que en mi país aún tenemos valores que nos hacen grandes como nación. Me voy feliz y agradecido, comprometido de fomentar los valores y principios para generar la confianza entre mis compatriotas. IBM.

De las AFP no sabía mucho. Aprendí a conocer a las personas. Aprendí a darles confianza, que fue lo más lindo. No tengo palabras para agradecer. Verónica Herrera.

Hoy aprendí que pueden haber muchas posibilidades que mejoren los niveles de confianza en nuestro querido Chile.

Hoy aprendí a confiar en el otro. Hoy me voy con mucha ilusión de que el amor nos une. Ana María.

Entre confiar y no confiar, siempre es mejor confiar. Verónica Arellano Valdés. Constitución, Maule.

Hoy aprendí algo lindo. Me voy feliz. Gracias a Dios y a ustedes.

Hoy aprendí que se puede seguir soñando. 78 años.

Hoy aprendí a ser mejor persona.

Hoy aprendí a escuchar con real interés al que piensa distinto.

Hoy aprendí que puedo ser un aporte para este país y que, todos, aunque de diversas maneras, sumamos con ideas y experiencias. Alejandra Atenas. Maipú.

Hoy aprendí a confiar más en las personas.

Hoy aprendí que, a pesar de la distancia, origen, estrato social, situación económica, nivel educacional, entre otros, todos tenemos algo en común: somos chilenos. Y, juntos o separados, podemos lograr que la confianza en el otro crezca para fortalecer nuestro país. María José Trujillo, Puerto Natales.

Que Chile puede ser mejor. Que todos podemos aportar para hacer un Chile mejor. MCT.

Hoy aprendí a escuchar y a conocer más personas con diferentes pensamientos. María Carrillo.

Hoy aprendí que siempre todo se puede, especialmente cuando se trabaja con amor y gratitud por nuestros hermanos. Alberto Albornoz Díaz.

Hoy aprendí que para que recuperemos la confianza debemos ser ciudadanos activos, participativos y decidores de nuestro propio futuro. Porque somos quienes mejor sabemos lo que necesitamos. Max Meriño.

Hoy aprendí a convivir con muchas bellas personas que nunca había visto. Confié y lo pasé genial. Verónica A.

A confiar sin juzgar.

Hoy aprendí a compartir y disfrutar con personas diferentes y a conversar sobre nuestras experiencias de vida. Muy agradecida por la invitación. Natalia C. Lampa.

Aprendí que es muy importante la escucha. Se puede desarrollar y vivir en el día a día.

Aprendí que, aunque somos distintos, somos chilenos con las mismas necesidades.

Aprendí lo importante de tener y darse el tiempo de compartir y conversar con otros.

Que el diálogo es la única manera de solucionar las cosas. 😊

Hoy aprendí que es bueno intercambiar ideas con respeto y buena voluntad.
DCH.

Aprendí que somos todos muy parecidos, queremos lo mismo: un país confiable.

Hoy aprendí a valorar la amistad y confianza.
Verónica.

A conocer mejor a mi país desde la mirada de 100 chilenos.

Nuevas formas de pensar y crear soluciones.

Hoy aprendí a ver otras realidades.

Aprendí que sí se puede soñar con un Chile mejor, donde todos somos parte y cada opinión importa, construyendo una sociedad más justa y humana.
Vale Fuentealba.

Hoy aprendí de la realidad de historias de vida de 99 chilenos, a construir en conjunto y a hacer consciente que soy parte del cambio.

De los otros y sus experiencias e ideas.
Muchas gracias.

Por muy distintos que nos veamos, seguimos el mismo fin. Ser mejores personas y tener un mejor Chile.

Aprendí a no tener prejuicios por mi prójimo; confiar en mi Chile.

Que juntos podemos construir un Chile mejor.

Hoy aprendí que juntos podemos ser felices.
JEFA.

Hoy aprendí lo importante que es el compañerismo.

Que somos tan distintos, pero a la vez tan iguales, que la confianza se gana con responsabilidad y respeto. J. Bravo.

Hoy aprendí que nadie es dueño de la verdad absoluta y que no soy tan diferente como pensaba.

Hoy aprendí que vale la pena confiar en los demás, a pesar de que la situación a veces no es tan favorable. ¡Gracias por la oportunidad!

Hoy aprendí que no estoy solo, que Dios me eligió para cumplir lo que un día dijo: que Chile será un oasis para el mundo.

Aprendí que, si todos ponemos de nuestra parte, podemos aportar a un mundo mejor y más confiable.

Aprendí a escuchar sin cuestionar.

Confiar más.

Hoy aprendí a compartir con distintas personas de todo Chile y darme cuenta de que aún nos falta mucho por mejorar y lo lindo que es mi país. Jorge Fernández.

Hoy aprendí que de la diversidad puede resultar una respuesta concreta que beneficie a todos.

Hoy aprendí que los desafíos y problemáticas de las personas son comunes del norte extremo al sur extremo. Tenemos desconfianza del Chile de hoy, pero lo común es querer contribuir y construir. Javiera. Arica.

Soy Magali y hoy aprendí que con voluntad y disposición se logran consensos y se gana confianza. ¡Gracias por la oportunidad!

Una experiencia enriquecedora. Me gustaría repetirla para el diario vivir. Gracias a todos los monitores. Aprendí que, a pesar de las diferencias, somos todos iguales.

Aprendí sobre otras formas de confianza. A no poner resistencia al conocer a alguien.

Hoy aprendí a confiar más en nuestros pares o compatriotas.

Hoy aprendí a confiar en ti. 100 chilenos.

Hoy aprendí que el simple hecho de conversar con alguien te hace conocerlo un poco y aprender a confiar, compartir vivencias y discutir las, nos une y logramos poco a poco un Chile mejor.

Hoy aprendí que un diseñador puede generar vida en un grupo. J. J.

Que con empatía podemos pensar en construir una sociedad más justa. Hoy aprendí a confiar que tendremos un Chile mejor.

Hoy aprendí que tenemos muchas más similitudes de las que podríamos creer y que existe mucha disposición para mejorar entre todos.

Con muchas ganas.
Con más amigos.

¡Que hay mucha gente en la cual confiar!

Que Chile tiene un gran capital para construir el futuro, uno mejor.

Un Chile responsable, justo y solidario.
Experiencias de vida.

Hoy aprendí que, si todos vamos en la misma línea, podemos avanzar más rápido. J GY.

Hoy aprendí que la confianza es posible a pesar de que muchas veces las dificultades son tremendas. Hoy me voy con el recuerdo maravilloso de haber conocido y haber sido guiada por personas excepcionales. ¡Muy agradecida!

Que Santiago no es Chile y que el corazón de mi país es gigante. Hay futuro, es solo una cuestión de confianza, motivación y actitud.

Que se puede confiar.

Escuchar.

La confianza es la base de todo. Gracias por la linda experiencia.

Hoy aprendí... conversando se logran muchas cosas, que es importante mirar y escuchar a los demás y estar atentos a distintas realidades para aportar cada vez más a nuestro país.

www.100chilenos.cl

Hand with ring

Marker

Hand with ring

Hoy ME VOY
con.
El Corazón
Contento y
Muy Agradecido
Esta instancia
ta y
E MUXHOS

Pen and paper

...IRA
...GUE







REFLEXIONES FINALES

POLÍTICAS PÚBLICAS DESDE LAS PERSONAS

El **encuentro 100 Chilenos** tenía entre sus objetivos conocer el sentido de la confianza y desconfianza entre los chilenos e identificar posibles caminos de solución desde sus propias visiones del problema, por medio de una metodología que a su vez contribuyera a la generación de la confianza entre participantes de diversas edades, regiones y contextos socioeconómicos.

Al hacer una evaluación del encuentro, se puede decir, humildemente y sin ánimo de ser pretenciosos, que la instancia cumplió con estos objetivos y más. Por una parte, **permitió levantar información respecto a las razones por las que las personas confían y desconfían** en distintos actores e instituciones. Si bien existe una gran variedad de datos cuantitativos a nivel nacional e internacional que dan cuenta de una disminución de la confianza, el encuentro de los 100 Chilenos permitió levantar información cualitativa que complementa estos datos y le da una mayor profundidad al análisis, permitiendo entender los fenómenos que contribuyen a la generación de confianza y de desconfianza. Si uno hiciera una analogía, los datos cuantitativos son como un “termómetro” que permite medir el estado actual de la confianza; no obstante, es necesario contar con información más rica y detallada para entender el porqué de ciertos estados o cifras. 100 Chilenos es una primera aproximación a esa riqueza.

En segundo lugar, el encuentro 100 Chilenos permitió **generar propuestas para el mejoramiento de la confianza** por medio de una metodología innovadora, que facilitó la participación y el registro de las opiniones de personas que no son necesariamente expertas en esta temática, pero que sí se ven afectadas directamente por la crisis de la confianza. De esta forma, estas propuestas toman en consideración las perspectivas, necesidades e inquietudes de una gran variedad de personas, fomentando el trabajo colaborativo y el involucramiento en la resolución de problemáticas de interés público. Las personas se sintieron reconocidas como actores opinantes desde lo que cada uno es, y eso fue profundamente valorado por los 100 chilenos. El diseño de la experiencia de usuario permitió preparar cada punto de interacción con los participantes, facilitando la instalación de un clima óptimo para la implementación de la metodología, dignificando y acogiendo a cada persona en un ambiente de igualdad, lo que permitió celebrar las conversaciones en un espíritu de horizontalidad. Al terminar el

encuentro, los participantes emocionados manifestaron que trabajar en propuestas concretas para mejorar el país era un regalo para ellos: que su experiencia, opinión e ideas fueran considerados.

Un punto importante es que la falta de integración social hace que la forma de desenvolvernos y, por lo tanto, las soluciones a una enorme cantidad de problemas (públicos o privados) tengan muchos puntos ciegos, puesto que solo estamos considerando la visión de un grupo muy homogéneo. Esto es especialmente preocupante en nuestro país. La propuesta es que en la heterogeneidad está la riqueza tanto para entender los problemas como para resolverlos. Creemos que la promoción de la visión de políticas públicas centradas en el usuario (en sentido amplio: provisión y uso), que cocrean estas políticas es urgente, debido a que esta forma de elaborar políticas públicas las hace más efectivas, ya que son más pertinentes.

En esta línea, el encuentro permitió a cada uno de los participantes conocer a personas diferentes, provenientes de distintos rincones del país y, en algunos casos, con experiencias de vida muy contrastantes. La interacción y el trabajo conjunto permitieron generar confianza entre los distintos participantes. Se pudo así observar, que los 100 chilenos disfrutaron de la experiencia, que conocer personas de otras realidades fue una oportunidad para confiar en ellas y que ese conocer facilitó el internalizar que “somos distintos, pero iguales”. Por lo mismo, los participantes señalaron que la “posibilidad de trabajar con personas distintas” era una enseñanza que este encuentro les dejaba “para la vida”.

También destaca el que si bien al momento de realizar la evaluación sobre la confianza en las instituciones, el discurso, en general, fue bastante crítico, al final de la actividad, y tal como se observa en los comentarios de los participantes, la mayoría se fue muy motivado y con expectativas positivas respecto a que cada uno puede contribuir a mejorar la confianza.

A partir de esta experiencia, se puede plantear que encuentros de este tipo se constituyen como un aporte a la discusión de temáticas relevantes para el desarrollo del país. Surge así el desafío de replicar este tipo de instancias para trabajar otras temáticas, mejorar su funcionamiento y seguir incentivando el trabajo participativo y colaborativo con actores diversos como una forma de contribuir de manera activa a la construcción de nuevas y mejores políticas públicas. ■





AGRADECIMIENTOS

La realización del encuentro 100 Chilenos no hubiese sido posible sin la colaboración y el trabajo de muchas personas. En primera instancia, queremos agradecer a Banco Consorcio por confiar en nuestro equipo y colaborar con una parte importante del financiamiento del proyecto.

También queremos agradecer a Miguel Espejo, responsable de contactar y coordinar la participación, traslados y estadía de los 100 chilenos en Las Majadas de Pirque, y a Priscila Matamala y Gabriela Grandón, del Centro de Políticas Públicas, por su apoyo durante este proceso.

Queremos agradecer a todas las personas e instituciones que facilitaron contactos de personas que podían conocer a otras que cumplieran con el perfil y las características para contar con una muestra que fuera un testimonio de la realidad nacional. Agradecemos especialmente por los contactos a Sandra Von Jhonn, Miguel Yaksic SJ, Nicolás Morovic, Eduardo Christensen, Rodrigo Díaz, Consuelo Moreno, Ana Rodríguez, Hermano Pedro Herreros, Cristián Huenuman, Cecilia Morovic, José Baeza SJ, Juan Luis Añazco, Mackarena Bustos, Luis Benoassin, Juan Luis Cordero, Padre José Ignacio Fernández, Christian Cárdenas, Iván Díaz García, Macarena Rivas, Angélica Caro, Macarena Rubio, Rodrigo Plaza, Paulina Rojas, Viby Galvez, Beatriz Sirhan, Paul Dempster, Cristián Barrios, Héctor Vásquez, Rosa Gajardo, Adolfo Ochoa, Nicolás Ossandón, Catalina Justiniano, Natalia Brauchy, Hilda Martínez, Luisa Valenzuela, Catalina Venegas, Ana María Díaz, Alejandra Pizarro, Pilar Riesco, Jorge Fajardo, Colegio Belén Educa Maipú y todo el equipo de Las Majadas de Pirque y Centro de Políticas Públicas que pusieron a disposición de este proyecto su red de contactos.

Agradecemos también a todos quienes se desempeñaron como monitores de grupo y apoyo el día del evento: Gianni

Anelli, Verónica Correa, Bernardita Crisóstomo, Ignacio Elzo, Mariana Fulgueiras, Ana García, Pablo Geraldo, Daniella Innocenti, Ma. Gabriela Lara, Magdalena Letelier, Emilia Malig, Carmen Mardóñez, María Paz Medeiros, Sebastián Merino, Alionka Miranda, Pía Mora, Alejandra Ossandón, Valeria Peñailillo, Elisa Piña, Nancy Pizarro, Pilar Riesco Fiorella Santis y Cristóbal Tello.

No podemos dejar de reconocer en la persona de Trinidad Figueroa, Gerente de Operaciones de Las Majadas de Pirque, a todos y cada uno de los integrantes de los equipos de Residencia, Eventos, Administración, Parque, Servicio y Gastronomía que recibieron con calidez y profunda atención a los detalles a los 100 chilenos y a los equipos de apoyo.

Al grupo La Cuadrilla, que nos hizo bailar con música chilena al cierre de la jornada.

Queremos agradecer muy especialmente a Matías Del Río, que hizo de maestro de ceremonia durante todo el día del encuentro. Agradecemos su profesionalismo y principalmente su entrega y compromiso. Las personas valoraron mucho su presencia, le otorgó cercanía y calidez al encuentro.

Agradecemos a todo el equipo de TVN, especialmente a Bernardita Zamorano, Simón Subercaseaux y Alberto Luengo que se entusiasmaron y se comprometieron con nuestro proyecto.

También agradecemos a todo el equipo de La Tercera y de Tendencias, especialmente a María Angélica Bulnes, Carlos Pérez y Matías Sánchez. Tuvieron una dedicación especial para nuestro proyecto y, al mismo tiempo, mucha delicadeza para tratar con cada persona.

BIBLIOGRAFÍA

Centro de Políticas Públicas UC, 2015. **CONFIANZA, LA CLAVE PARA EL DESARROLLO DE CHILE.**

Centro de Políticas Públicas UC, 2016. **CONFIANZA MUNICIPAL: PERCEPCIONES DESDE LA ESCALA LOCAL.**

Centro de Políticas Públicas UC, 2016. **INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE PERCEPCIONES CIUDADANA SOBRE MUNICIPIOS.**

Horn, R. & Weber, R., 2007. **NEW TOOLS FOR RESOLVING WICKED PROBLEMS.**

Laboratorio de Innovación Pública, 2017. **LA CO-PRODUCCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

OECD, 2013. **INVESTING IN TRUST: LEVERAGING INSTITUTIONS FOR INCLUSIVE POLICY MAKING.**

OECD, 2016. **SOCIETY AT GLANCE.**

OECD, 2017. **TRUST AND PUBLIC POLICY. HOW BETTER GOVERNANCE CAN HELP REBUILD PUBLIC TRUST.**

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2017. **DESIGUALES: ORÍGENES, CAMBIOS Y DESAFÍOS DE LA BRECHA SOCIAL EN CHILE.**

Taylor-Gooby, P., 2006. **SOCIAL DIVISION OF TRUST: SCEPTICISM AND DEMOCRACY IN THE GM NATION?** *Debate, Journal of Risk Research*, 9(1), pp. 75-95.

Torche, F. & Valenzuela, E., 2011. **TRUST AND RECIPROCITY: A THEORETICAL DISTINCTION OF THE SOURCES OF SOCIAL CAPITAL.** *European Journal of Social Theory*, 14(2), p. 181-198.

UC-GfK Adimark, 2016. **ENCUESTA NACIONAL BICENTENARIO.**

World Values Survey, 2017. **WORLD VALUES SURVEY.** Disponible en: <http://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp>

100

CHILENOS

UNA EXPERIENCIA
PARA VOLVER A
CONFIAR



LAS MAJADAS
DE PIRQUE

Centro UC
Políticas Públicas

COLABORA



Banco
CONSORCIO
PARTE DEL GRUPO
CONSORCIO

100
años