

ENSAYO

LA DISTANCIA ENTRE LA CIUDADANÍA Y LAS ÉLITES*

Una mirada desde el informe *Desarrollo humano en Chile*

Rodrigo Márquez

PNUD

RESUMEN: Este ensayo postula que entre los ciudadanos chilenos y las élites se ha establecido una desconexión profunda, en la que la incapacidad de las élites para comprender a las personas representa un obstáculo para pensar y actuar en sintonía con sus percepciones y demandas. A lo largo del trabajo se muestran algunas de las principales contradicciones existentes entre la forma que adopta el debate público, propio de las élites, y las lógicas que ocupan los ciudadanos para pensar y actuar en la sociedad. Para ello se revisa evidencia empírica, tanto cuantitativa como cualitativa, levantada por los diversos informes *Desarrollo humano en Chile*, publicados por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

PALABRAS CLAVE: Desconfianza, élites, malestar, desarrollo económico, desarrollo humano, encuestas.

RODRIGO MÁRQUEZ. Doctor en sociología por la Universidad de Leiden. Coordinador del informe *Desarrollo humano en Chile* del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Profesor del Instituto de Sociología de la Universidad de Valparaíso. Email: rodrigo.marquez@undp.org.

* Una versión preliminar de este ensayo fue presentado en el Centro de Estudios Públicos el 8 de octubre de 2015, con ocasión del seminario realizado para conmemorar los 35 años de esta institución, cuando se contó con la presencia de la Presidenta de la República, señora Michelle Bachelet.

El autor agradece la colaboración de Juan Jiménez en la preparación de este artículo. Quiere señalar, además, que las opiniones aquí expresadas son de su exclusiva responsabilidad y no representan necesariamente a las instituciones a las que pertenece.

**THE GAP BETWEEN THE CITIZENRY AND THE ELITE.
A VIEW BASED ON THE *HUMAN DEVELOPMENT IN
CHILE* REPORT**

ABSTRACT: *This paper argues that Chilean citizens and the elite are profoundly disconnected. The inability of the elite to understand people represents an obstacle to thinking and acting in tune with their perceptions and demands. Some of the main contradictions between the way public debate proceeds, natural to the elite, are shown as well as the logic that citizens use to think and act in society. Empirical evidence is reviewed, both quantitative and qualitative, taken from several Human Development reports published by the United Nations Development Program (UNDP).*

KEYWORDS: *Distrust, elite, unrest, economic development, human development, surveys.*

I. EL MOMENTO ACTUAL DE CHILE

El punto de partida de estas reflexiones es el dato conocido en relación con la pérdida de confianza en las instituciones y en los actores públicos por parte de la ciudadanía en general. Respecto a esto, se puede plantear que lo que ahora observamos en Chile es la eclosión pública de tendencias que se venían desarrollando desde hace un largo tiempo y a las cuales no se les prestó la debida atención. Las señales estaban ahí, pero no se les dio importancia.

Así, por ejemplo el informe *Desarrollo humano en Chile 1998* (PNUD 1998) planteaba que, más allá del crecimiento económico y otros indicadores que mostraban una clara mejoría en el país, las personas percibían sus vidas cotidianas llenas de inseguridades. Así sucedía con la salud, el trabajo, la previsión, las relaciones con otras personas y la delincuencia. Ahora bien, si uno recuerda el debate de esos años notará que una de las respuestas a ese diagnóstico estaba en que ello era normal y que, por lo tanto, no había que preocuparse mayormente, ya sea que correspondiera a desajustes en los ritmos de la modernización o incluso que correspondiera a situaciones normales de las sociedades modernas. Más allá de cuál era la posición correcta en dichos debates, lo que interesa es remarcar una actitud constante: todos los signos de crítica frente a la sociedad fueron minimizados en su im-

portancia. Esa actitud, en cierto sentido, nos cegó para observar lo que venía a continuación.¹

Entonces, ¿qué se puede decir en general sobre cómo los chilenos y chilenas observan sus vidas y la sociedad? Por una parte, es claro que los chilenos reconocen avances importantes tanto en lo uno como en lo otro. Las preguntas retrospectivas son claras a ese respecto, y también lo son las preguntas prospectivas: el futuro personal y familiar sigue siendo un futuro en general optimista. Pero, por otra parte, al mismo tiempo sustentan importantes críticas hacia la sociedad: respecto a quién beneficia el desarrollo, respecto a cuán justo es el país, respecto a cuán agobiante resulta la vida. La diferencia entre la percepción individual, más positiva, y la percepción de país, más negativa, es ya algo conocido, y ha aparecido en distintos estudios. Ahora bien, más allá de cómo nos expliquemos esa diferencia, el caso es que ella existe y esta percepción sobre el país tiene consecuencias.

Quizás una de las formas más sencillas de mostrar lo anterior sea la reacción de la ciudadanía al relato acerca del desarrollo del país, a la afirmación y promesa tantas veces dicha de que estaríamos cerca de convertirnos en un país desarrollado, uno de los objetivos más anhelados por las élites. ¿Cómo es este objetivo recibido en la población?

La Encuesta de Desarrollo Humano 2013 (PNUD 2015) muestra que la reacción es más bien lejana. Se preguntó a las personas sobre qué les producía la siguiente frase: “Algunos líderes plantean que el país está creciendo y que nos estamos acercando al desarrollo”. Los porcentajes de respuesta indicaron un grado importante de sentimientos negativos: un 46 por ciento sentía molestia o desconfianza, un 20 por ciento sentía indiferencia, un 31 por ciento sentía orgullo u optimismo. Las personas se manifestaron más bien distantes de esta imagen de un país que avanza, lo cual cruzaba los distintos segmentos socioeconómicos.

¹ Hace muchas décadas, Alberto Edwards, en *La fronda aristocrática en Chile*, un texto por cierto de clara raigambre tradicionalista, mencionaba que la oligarquía en Chile durante la República Parlamentaria había pensado que había adquirido el secreto de la estabilidad y que nada más pasaría salvo la continuidad de lo existente, idea que recibió un mentís en décadas posteriores.

Algo sucede que, a pesar de que pueden observar avances constantes en sus vidas y de que tengan opiniones más bien favorables de su propio transcurrir, nuestros ciudadanos se resisten a formarse una visión general de la sociedad que sea más bien positiva. Esta desconexión tiene sus consecuencias. Una sociedad en la cual una de las principales promesas del habla pública genera más bien molestia en quienes la escuchan es una sociedad en la cual las élites están claramente en desconexión con la ciudadanía.

En relación con esta desconexión, uno puede examinar los múltiples datos de pérdida de confianza. Eso se acrecienta por motivos tan básicos como potentes.

Por una parte, existe una fuerte percepción de la gente respecto a que no se cumple lo que se le ofrece. La misma encuesta del año 2013 es clara en mostrar un fuerte consenso entre los encuestados en relación a que los gobiernos en general no cumplen con sus promesas: un 24 por ciento declara que no se han cumplido las promesas y un 33 por ciento que se han cumplido poco, lo que suma un 57 por ciento para ambas opciones.

Por otra parte, existe una imagen transversal de la presencia de abusos en la sociedad. Así, por ejemplo, nuestros datos del año 2013 muestran que hay una importante opinión negativa de las grandes empresas. Los chilenos declararon que éstas no cumplen mayormente la ley, y que cuando a ellas les va bien, el resto de la sociedad no se beneficia. En lo que se refiere a tratar a las personas con respeto, usando una escala de 1 a 7, un 32 por ciento les daba a las grandes empresas una nota roja (contra un 8,4 por ciento que las calificaba con nota 6 o 7). La experiencia de abuso, en distintos ámbitos, no deja tampoco de ser relevante: el 25 por ciento de las personas ha experimentado en servicios públicos una situación que califica de abuso en el último año; un 23 por ciento, en empresas privadas; un 20 por ciento, en la calle o en el transporte; y un 11 por ciento, en su trabajo o lugar de estudio. Nótese que estamos hablando de datos de sólo un año y que el recuerdo del abuso perdura por más tiempo. Si se reúnen las diversas experiencias mencionadas, encontramos que un 45 por ciento de los encuestados ha vivido a lo menos una situación de abuso. Claramente

es una experiencia común, que está presente por igual en todos los niveles socioeconómicos.²

Nuevamente, el tema no es si estas opiniones críticas están fundamentadas o no, sino las consecuencias que se derivan de ellas: los chilenos perciben una serie de importantes problemas en su sociedad, y perciben que las instituciones no los solucionan. A pesar de los avances individuales de cada cual, persisten en la experiencia de la gente importantes inseguridades básicas. Contrastando los datos de nuestro informe de 1998 con el publicado el año 2012, apreciamos que, pese a algunos avances, las inseguridades siguen ahí: con la salud, con la delincuencia, con el trabajo, con las pensiones, en las relaciones con los demás.³

En esas circunstancias, no sólo es explicable una caída de la confianza, sino, además, un aumento de la exigencia hacia las instituciones. Se demanda que cumplan, entonces, con aquello que las personas suponen es su función principal: solucionar los problemas.

La persistencia de opiniones críticas hacia la sociedad y sus instituciones no significa que nada haya cambiado. De hecho, la manera en que se expresa esta crítica ha venido modificándose en el tiempo, desde una forma más bien pasiva a otra más activa. La transición desde un malestar implosivo (que se vivía hacia adentro) a uno expresivo (que identifica responsables externos) tiene sus raíces profundas en importantes cambios culturales. Uno de los más relevantes dice relación con un mayor empoderamiento por parte de la gente. Este hecho puede graficarse con muchos datos diferentes. Así, en 1997, de acuerdo a los datos del informe *Desarrollo humano en Chile 1998*, dos tercios de las personas decían sentirse poco y nada informados acerca de las cosas que pasan en Chile y que son importantes para sus vidas. En la actualidad, en cambio, la mayoría de las personas dice sentirse informada acerca de las cosas que son relevantes para ellas.

² No estará de más recordar que esas cifras son previas a todos los escándalos que se han conocido en el último tiempo. No sería extraño que esa percepción, a fines de 2015, sea mucho mayor. También es importante acotar que si bien la experiencia de abuso es transversal a todos los niveles socioeconómicos, no lo es la evaluación acerca de la capacidad de defenderse frente a éste: como se constató en el informe *Desarrollo humano en Chile 2012*, en nuestro país las personas de mayores recursos económicos se sienten con mayores capacidades para hacerse respetar que las de menos recursos económicos (PNUD 2012, 207).

³ Para una comparación en profundidad del Índice Subjetivo de Seguridad Humana 1997 y 2011, ver PNUD 2012, cap. 16.

No es la intención de este texto resumir un diagnóstico de lo que sucede actualmente en el país. Sólo se quiere mostrar que la pérdida de confianza en las instituciones y en las élites que las dirigen no sólo es profunda, sino que además tiene amplias y diversas razones.

A modo de síntesis, se puede sostener que los ciudadanos han cambiado de manera importante. Pero las élites, todas ellas, no han estado en sintonía con esos cambios.

Antes de continuar, resulta indispensable plantear qué entendemos por élite. El informe *Desarrollo humano en Chile 2015* sigue, en líneas generales, la definición ya usada en el informe 2004 y plantea que con élite nos referimos a todos aquellos actores que ocupan posiciones y desempeñan roles de mayor poder e influencia en la sociedad. Es entonces relevante recordar que élite, en este sentido, no es equivalente a clase alta, ya que la élite se compone de personas que, independiente de su origen social, alcanzan los puestos de máximo poder (PNUD 2015, 189; Rovira 2009). A grandes rasgos, es posible identificar cuatro ámbitos donde esas posiciones de poder se configuran: el ámbito económico, donde se ubican, por ejemplo, los grandes grupos empresariales; el ámbito político, donde se ubican los diferentes poderes del Estado, así como los partidos políticos; el ámbito social, donde se ubican por ejemplo los actores del mundo sindical y de las ONGs; y el ámbito simbólico, compuesto por quienes tienen capacidad de incidir en el debate público a partir de las ideas (por ejemplo intelectuales o columnistas). Todos ellos conforman la élite del poder en Chile. Todos ellos tienen un tipo particular de poder; no todos tienen la misma cantidad de poder. Desde nuestra mirada, la sociedad requiere élites que ejerzan la conducción de los procesos sociales. Siendo así, es relevante que ellas representen la diversidad de la sociedad que aspiran a conducir y que cuenten con suficiente legitimidad para hacerlo.

Pues bien, a partir de los datos que manejamos acerca de la relación entre las élites y la ciudadanía en general, podemos afirmar que uno de los rasgos característicos de nuestra sociedad —y que también tiene una larga data— es la existencia de una importante desconexión entre las élites y la sociedad. Ya en el informe *Desarrollo humano en Chile 2004* se apreciaba una élite que, si bien tenía muchas capacidades para integrarse entre sí, mostraba una importante distancia con las

posiciones de la ciudadanía. En aquellos años, las élites no se sentían amenazadas de ninguna manera por la sociedad y pensaban que la mejor forma de tratarla era “en fila”, como se trata, según algunos, a los niños pequeños (PNUD 2004, 188). Por cierto, muy pocos años después, en 2006, esa misma élite que no veía amenazas debió enfrentar las movilizaciones de los estudiantes secundarios, la llamada “Revolución pingüina”.

Como se ve, esta desconexión élite-ciudadanía tampoco es nueva. También la conocíamos, también la desestimamos.

II. CINCO EJEMPLOS DE LA INCOMPRENSIÓN DE LA SOCIEDAD POR PARTE DE LAS ÉLITES

La desconexión entre la élite y el resto de la ciudadanía tiene muchas consecuencias y se expresa por supuesto en diversos planos (en lo que se opina, en lo que se hace; en lo que se desea cambiar, en lo que desea mantener). Una de esas consecuencias se refiere a la capacidad de las élites para entender a cabalidad los procesos en curso. Efectivamente, las evidencias que se recogen de los debates públicos muestran que esta desconexión se expresa en que muchas veces a las élites, independiente del ámbito de poder desde donde actúen, se les hace difícil comprender lo que sucede con los ciudadanos.

Desde esta dificultad de comprensión acerca de cómo piensan los ciudadanos es fácil pensar que siempre son ellos los equivocados; los que no entienden; los que están desinformados. De hecho, según nuestros datos, éste es el rasgo más frecuentemente mencionado por las élites al momento de señalar cuáles son los principales defectos que ellas ven en los ciudadanos: un 38 por ciento de la élite declara que el principal defecto de los ciudadanos es estar desinformados.⁴ Independientemente de lo fundada o no de esa crítica, es claro que no puede ser fácil construir una relación entre una élite que ve una ciudadanía desinformada y esa misma ciudadanía que, en contra de lo que se piensa de ella, se siente altamente informada de las cosas que son importantes para su vida.

⁴ Fuente: Encuesta de Élite (octubre 2013 - mayo 2014), publicada en el informe *Desarrollo humano en Chile* (PNUD 2015). El tamaño de la muestra fue de 248 entrevistados, representantes de los cuatro ámbitos de poder descritos.

La incompreensión tiene otra consecuencia, que quizás sea más grave: se aprecia en el debate público que en no pocas ocasiones se sacan conclusiones apresuradas. A partir de una determinada señal —en muchas ocasiones, los resultados de una encuesta en particular— se obtienen determinadas conclusiones. Quien observa piensa que ya sabe lo que significa y lo que implican esos resultados; piensa que sabe qué es lo que quisieron decir las personas cuando respondieron. Sin embargo, y esto es lo que mostraremos en los siguientes ejemplos, ello no siempre ocurre.⁵

En este sentido, defenderemos una afirmación más fuerte: las categorías analíticas que usamos nos impiden entender qué es lo que sucede en la ciudadanía. En otras palabras, las categorías de pensamiento de la élite no son las mismas que usan las personas que están fuera de ella, y entonces lo que aparece como contradictorio en realidad no lo es, o las consecuencias de las afirmaciones son diferentes. Más aún, bien se puede decir que el debate público en el cual participa la élite parece obligar a dicotomizar las opiniones que, en la ciudadanía, no se dejan interpretar tan fácilmente en oposiciones duales.

A continuación intentaré entregar elementos en apoyo de esas afirmaciones a través de un conjunto de ejemplos.⁶

⁵ El informe *Desarrollo humano en Chile* ha usado tanto evidencia cuantitativa como cualitativa a lo largo de su trayectoria. Quiero enfatizar aquí la importancia de ello: ambas herramientas se iluminan entre sí. Los datos cualitativos permiten comprender y calibrar mejor qué es lo que hay detrás de las respuestas a una encuesta; los datos cuantitativos nos permiten calibrar a su vez la extensión de las opiniones. El análisis conjunto permite observar lo que ninguna de esas herramientas permitiría observar por separado. Aunque los resultados no son idénticos, porque precisamente destacan procesos diferentes (no es lo mismo conversar con otros que elaborar una respuesta individualmente), la consonancia que se logra al usarlas de forma combinada, y teniendo en cuenta sus respectivas características, fortalece los resultados. Lo anterior no quiere decir, por supuesto, que los análisis realizados en los informes sean los más adecuados dada la evidencia recolectada, pero sí permiten decir que todo el que quiera diagnosticar lo que sucede en el país debiera tener oídos, al menos, para ambas clases de datos. Todos los informes y sus bases de datos están disponibles en www.desarrollohumano.cl.

⁶ En los cinco ejemplos usaremos tanto los datos de la Encuesta de Desarrollo Humano 2013 como los grupos de discusión realizados para el informe *Desarrollo humano en Chile 2015*; especialmente una serie sobre demandas de cambio realizada en mayo-junio de 2014. Adicionalmente, ocuparemos citas tomadas de una indagación cualitativa realizada por el equipo de desarrollo humano del PNUD

Primer ejemplo: El mérito individual versus el apoyo del Estado

Diversos estudios han destacado la fuerte valoración existente del esfuerzo personal y del mérito individual entre los chilenos (por ejemplo, Araujo y Martuccelli 2012). Pero los estudios muestran también la fuerte demanda de las personas por una mayor presencia del Estado en diversos ámbitos de la vida cotidiana (por ejemplo, ver encuesta de la Universidad Diego Portales de 2014). Entonces, ¿qué es lo que ahí sucede? En principio, alguien podría declarar que ambas cosas son incompatibles, que la valoración del mérito se contrapone con la demanda de más Estado. Los resultados cuantitativos y cualitativos del informe *Desarrollo humano en Chile 2015* nos entregan pistas para comprender de qué manera esas afirmaciones pueden asociarse.

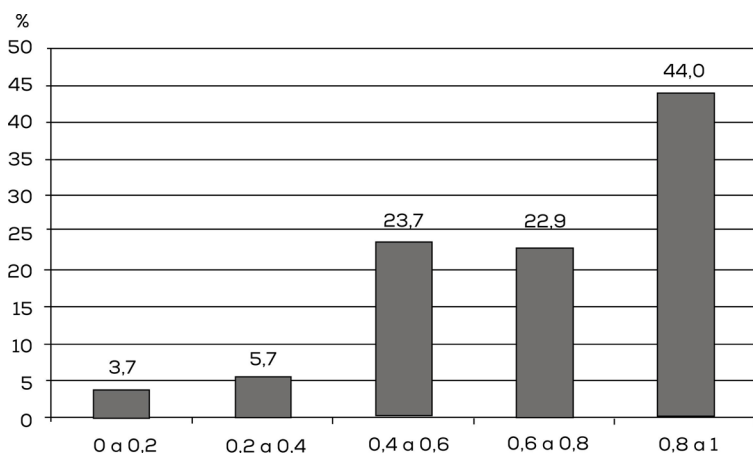
Desde los datos cuantitativos se aprecia que existe una alta valoración de la idea de la meritocracia. Combinando las respuestas a dos ítems de la Encuesta de Desarrollo Humano (“¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está con las siguientes afirmaciones?”: “Si alguien se esfuerza lo suficiente, puede ascender en la escala social” y “Si la gente trabaja duro, consigue casi siempre lo que quiere”) se creó una escala de creencia en la meritocracia (ver gráfico 1). Con puntajes de 0 a 1, se obtiene un promedio de 0,7 y un 44 por ciento tiene puntajes superiores a 0,8.

Esto, a su vez, es muy coherente con lo que aparece en las conversaciones grupales, donde el valor del mérito y del esfuerzo personal está muy presente. Es importante enfatizar que no sólo estamos ante una valoración del mérito: las preguntas de la encuesta y los resultados cualitativos indican una fuerte creencia en la efectividad del esfuerzo. En la conversación de las personas —al menos en una primera instancia— aparece la afirmación respecto a que surgir y progresar siempre son posibles, y que la voluntad puede superar todos los problemas:

Chile en septiembre de 2015, en el marco del *Informe regional de desarrollo humano para América Latina*, que al momento de escribirse este ensayo está en elaboración. Agradezco la autorización otorgada por la oficina regional para América Latina del PNUD para poder usar este material, antes de la publicación oficial del mencionado estudio. En cada cita se identifica el nivel socioeconómico (NSE) de las personas participantes del grupo de discusión.

Gráfico 1. ESCALA DE CREENCIA EN MERITOCRACIA

0 = Nula creencia; 1 = creencia máxima.



Fuente: Equipo IDH, PNUD Chile, 2015.

—*Yo creo que sí, que depende de la voluntad; es cosa de buscar oportunidades, porque tampoco las oportunidades llegan solas a tu casa* (grupo de discusión nivel socioeconómico (NSE) medio, 2015).

—*No digas que no puedes* (grupo de discusión de mujeres dueñas de casa NSE medio bajo, 2015).

Esto no implica que las personas no reconozcan importantes dificultades en torno a esos esfuerzos: se puede avanzar y progresar, pero se requiere de un gran trabajo. Es por ello, entonces, que no se puede obtener a partir de la creencia en la efectividad del esfuerzo una evaluación positiva de la sociedad. Es uno, como individuo, el que puede progresar a pesar de los límites que impone la sociedad.

—*Eso es lo malo de este país, que tienes que trabajar demasiado y sacarte mucho la mugre para poder surgir* (grupo de discusión NSE medio bajo, 2015).

Ahora bien, en las conversaciones de la gente esa valoración está asociada a una fuerte demanda por apoyo: lo que se desea es que la sociedad —y el Estado como personificación de ella— apoye los esfuerzos de las personas, que los ayude a surgir. *Apoyo colectivo para el esfuerzo personal*. Los dos términos que a veces se oponen entran en articulación.

Lo que se critica en las conversaciones —y ello es muy intenso en los grupos medios bajos y bajos— es la entrega de beneficios para “quienes no lo merecen”, aquello que se percibe como “regalo”. En un mundo dividido entre quienes se esfuerzan y entre quienes no, lo que parece “obvio” es que se apoye a quienes se esfuercen, y que el apoyo sea para fortalecer ese esfuerzo.

—*A los pobres no hay que darles bonos, hay que capacitarlos para que surjan* (grupo de discusión NSE medio bajo, 2015).

—*A mí me encantaría que esto fuera con la meritocracia, que uno bueno se saque la mugre cinco años estudiando y que no pague ni uno, que si sale de la universidad no pague ni uno, que si abandona la universidad lo pague todo; me encantaría que fuera así, porque cada uno se estaría sacando la mugre y saldría adelante como quisiera, ¿cachái?* (grupo de discusión de jóvenes NSE medio, 2015).

Estas relaciones entre apoyo estatal y meritocracia nos permiten además comprender que, de hecho, la creencia en la meritocracia está también levemente asociada a la valoración de la igualdad. Los chilenos parecen creer que la desigualdad existente no está basada en el mérito, así como parecen creer que la capacidad de esforzarse y de surgir está en todos; por lo tanto, no perciben contradicción entre meritocracia e igualdad. En cierto sentido, la valoración del mérito no disminuye el malestar que produce la desigualdad en Chile, sino más bien opera como otra fuente de crítica.

Segundo ejemplo: mercado o no mercado

¿Cuál es la relación de los chilenos con el mercado? Lo que en la discusión pública a veces aparece como una dicotomía (estado versus mercado) se manifiesta como algo más complejo entre los ciudadanos.

La evidencia cualitativa nos indica que no es el mercado como tal lo que los chilenos rechazan. Lo que critican es la mercantilización de todos los aspectos de la vida. Quien piensa que el mercado funciona y es valioso al comprar ropa no está obligado a concluir lo mismo en, por ejemplo, salud.

Lo que en realidad se critica en las conversaciones grupales es la percepción de un Chile en donde lo único que importaría sería el dinero, algo que despersonaliza a los individuos. No se trata a las personas como personas, sino que se las reduce a objetos y a medios.

—*Acá todo es dinero. En estos momentos Chile es un país mirado por todo el mundo, que aquí es para producir plata.*

(Murmullo de aprobación)

—*Producir dinero, lo que sea el cobre, hay de todo.*

—*¿Y las personas?*

—*Y las personas somos los esclavos* (grupo de discusión NSE bajo, 2015).

—*Que no sea todo dinero* (grupo de discusión NSE medio, 2015).

Pero las críticas a la omnipresencia del “dinero” no son equivalentes a un rechazo al mercado como tal, o a la competencia, o a otros elementos que sí aparecen valorados. Esto es lo que explica que el rechazo al “lucro”, que como forma semántica es extendido, tome las formas que haya tomado (por ejemplo, nunca en estos años se ha desarrollado una crítica masiva al lucro en el mercado de alimentos). Sin ser en sí algo demasiado complejo, la sutileza de plantear que no se quiere que todo se mercantilice no es equivalente a rechazar el mercado, una lógica que parece ir más allá de lo que nuestro debate público puede comprender.

Tercer ejemplo: La mirada acerca de la desigualdad

En relación con la desigualdad, el debate público normalmente concentra su preocupación en torno a la desigualdad de ingresos. Las discusiones sobre la evolución del valor del Gini de ingresos tras cada medición de la encuesta Casen así lo demuestran.

Lo que arrojan los datos recogidos por el PNUD (2015), así como otros estudios (Castillo 2010, Mac-Clure y Barozet 2014), es una percepción algo más compleja. El primer dato es que efectivamente la desigualdad les importa a los chilenos: en la Encuesta de Desarrollo Humano 2013, en una escala de 1 a 10, en que 1 es nada importante y 10 es muy importante, la igualdad obtiene un promedio de 8,49 de valoración, con casi un 50 por ciento respondiendo con la nota 10.

Los datos cualitativos muestran también una crítica a una sociedad que, cuando se habla de estos temas, se percibe dividida en “ellos”, los pocos de arriba, y “nosotros”, los muchos de abajo:

—*Mi percepción hoy día es que algunos ganan y son muchos los que perdemos. Hoy día muchos se benefician, los que tienen el poder; y*

muy pocos los que hoy día estamos satisfaciendo nuestras necesidades. De alguna manera, nos cuesta más satisfacer nuestras... necesidades (grupo de discusión NSE medio, 2015).⁷

Otro dato es que los chilenos y chilenas critican la desigualdad existente, pero no la desigualdad como tal. Esto aparece más claro en el contexto de comparaciones internacionales, donde los chilenos aparecen con una alta tolerancia a las desigualdades. Así, usando los datos del International Social Justice Project del 2006 se muestra que los chilenos, por ejemplo, perciben como justo que un gerente gane 11,3 veces lo que gana un trabajador no manual, lo que es bastante mayor a lo que ocurre en otros países analizados en ese estudio (Castillo 2010). Y, sin embargo, de todas formas los chilenos critican la desigualdad que observan. Tal como han mostrado los datos de varias encuestas del Centro de Estudios Públicos (por ejemplo, CEP 2013), entre la forma de distribución de ingresos que los chilenos encuentran justa y la que perciben que existe realmente se da una fuerte diferencia.⁸

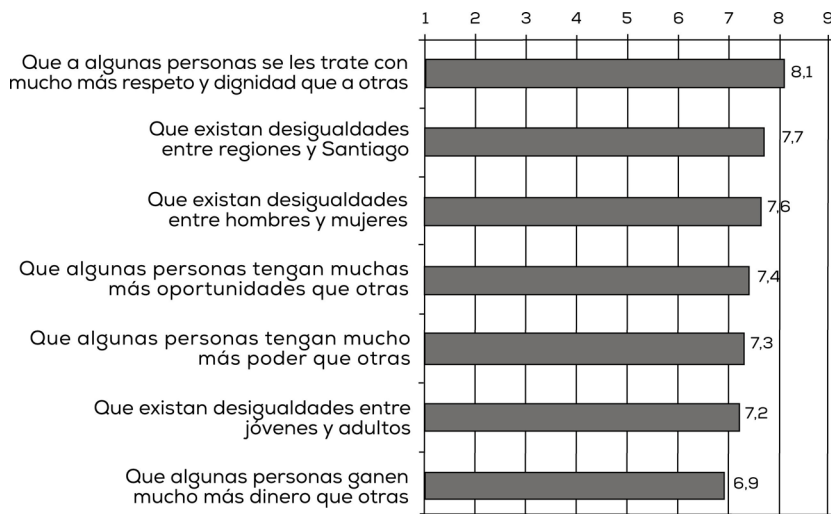
Por último, la desigualdad de ingresos no parece ser el centro del problema de la desigualdad para los chilenos y chilenas. La Encuesta de Desarrollo Humano 2013 preguntó por una serie de tipos de desigualdad e inquirió sobre el nivel de molestia que generaban. Si bien en todas las dimensiones en que se preguntó se presentan altos niveles de molestia (ver gráfico 2), son las desigualdades de trato (que algunos sean tratados con más respeto y dignidad que otros) las que más molestan, mientras que las económicas (en particular, las referentes a desigualdades de salario) las que presentan un menor nivel.

⁷ Pero, al mismo tiempo, las personas se reconocen masivamente como de clase media. Ahora bien, al hablar de igualdad, lo que aparece como más relevante es la distinción dual entre los de arriba y el resto. Al discutirse otros temas, afloran otros esquemas y distinciones. Sin embargo, cada una de estas formas de hablar y de ver el mundo son parte efectiva de las maneras de pensar de la población.

⁸ La Encuesta n.º 69 (julio-agosto 2013) del CEP mostraba que los chilenos prefieren estructuras de ingreso simétricas (45 por ciento) o *top-heavy* (34 por ciento). Pero lo que ellos perciben como realmente existente son muy distintas: *top-bottom* (38 por ciento) o una bimodal, donde habría muchas personas pobres, una escasa clase media y un grupo algo mayor de personas de altos ingresos (28 por ciento). En otras palabras, el tipo de desigualdad en que un 66 por ciento de la población cree vivir es preferido sólo por un 5 por ciento de ella; mientras que el tipo de desigualdad que un 89 por ciento de la población preferiría, sólo un 19 por ciento cree que corresponde a la situación realmente existente.

Gráfico 2. ¿CUÁNTO LE MOLESTAN A USTED CADA UNO DE ESTOS TIPOS DE DESIGUALDAD?

1 = “No me molesta para nada”; 10 = “me molesta mucho”.



Fuente: Encuesta de Desarrollo Humano 2013, PNUD Chile.

En algún sentido, lo que produce especial molestia con la desigualdad es el abuso que se genera a partir de ella. Así, por ejemplo, en las conversaciones grupales no se recalca demasiado la desigualdad económica como tal, sino sus consecuencias: los grupos más bajos enfatizan que “los ricos” simplemente no son tratados por la sociedad o el Estado de igual forma que el resto de la población, y esto en muy diversos planos. La sociedad hace todo más difícil para quienes más lo necesitan.

—*Los ricos no van a la cárcel* (grupo de discusión NSE bajo, 2014).

—*Yo trabajo mucho hacia la parte de arriba y de repente tengo que ir a los supermercados y hay ofertas para la gente rica, y ofertas súper buenas, pero resulta que ese mismo supermercado lo tenemos en nuestro mismo barrio y no están...* (grupo de discusión NSE bajo, 2014).

Como las últimas citas lo hacen ver con claridad, para las personas el problema con la desigualdad de ingresos está en sus efectos; no en el

hecho de que existan ricos, sino en los privilegios que la riqueza permite (siendo la desigualdad en el trato ante la justicia el caso más paradigmático de ello).

Cuarto ejemplo: La evaluación de la vida personal versus la evaluación de la sociedad

El hecho de que se evalúe de manera diferente la vida personal y la sociedad en que se vive, situación que para las élites puede resultar paradójica e incomprensible, para las personas puede ser perfectamente coherente. Una evaluación no desmiente a la otra porque refieren a cosas distintas, ambas importantes de atender. Los chilenos están satisfechos con lo que han logrado, pero para ellos esos logros se deben exclusivamente a su esfuerzo. No sienten, por lo tanto, que le deben algo a una sociedad que, en su percepción, les ha dificultado el trabajo y podría incluso amenazar esos logros. De ahí que se sientan libres para criticarla. Los chilenos no observan que la sociedad les haya permitido o ayudado a desarrollar sus potencialidades: todo lo que han logrado se lo deben a ellos mismos y, por lo tanto, nada en esos logros tiene necesariamente que redundar en una mejor evaluación de la situación del país.

Los datos cualitativos del informe *Desarrollo humano en Chile 2015* muestran que para las personas el único sostén de la propia vida es el esfuerzo personal, el trabajo cotidiano, el sacrificio diario. No hay deudas ni reciprocidad hacia la sociedad, precisamente porque ésta no es una aliada en la vida. Como es de suponer, dicha percepción invisibiliza el rol de la sociedad en la generación de los escenarios y recursos con los cuales dicho esfuerzo individual puede desplegarse con mayor o menor éxito.

—*Prefiero en forma personal, familiar, que [mis hijas] se dediquen a estudiar y que sigan luchando, entre comillas, solas. Porque no encuentro una ayuda, lo veo así. No hay nada más que hacer que luchar el día a día, tratar de ser lo mejor posible* (grupo de discusión NSE medio bajo, 2014).

—*Si uno no se endeuda, si uno no estudia o hace cosas para uno o para su familia, no sale adelante y eso no tengo que agradecerse al Gobierno ni a mis vecinos [...] porque es mi esfuerzo. Yo creo que cada uno nos esforzamos por lo nuestro* (grupo de discusión NSE bajo, 2014).

Es interesante, en todo caso, que en las conversaciones grupales la ausencia de la sociedad es vista muchas veces como falla, y aparece como reclamo. Para las personas sería deseable precisamente ese apoyo, esa conexión, que no se encuentra. Aquí volvemos a encontrar las ideas de apoyo estatal al esfuerzo personal discutidas con anterioridad. Esta crítica a la ausencia de la sociedad también se entiende cuando observamos que en las conversaciones grupales empiezan a aparecer algunas sospechas acerca de que quizás ya no sea suficiente con sólo el esfuerzo personal, y que se requiere algo más:

—*Entonces van a entrar a la universidad, pero, ojo, van a dar bote, vamos a rebotar porque no tenemos una buena... educación* (grupo de discusión NSE bajo, 2014).

—*Van a entrar y van a salir al tiro, el primer año van a desertar* (grupo de discusión NSE bajo, 2014).

Al no observar la diferencia entre ambos niveles de evaluación (el personal y el relacionado con la sociedad en general), el debate de las élites muchas veces suele darse bajo la idea de que dichas evaluaciones deben necesariamente coincidir. Así, se piensa que si las personas están satisfechas con sus vidas, no pueden pensar tan mal de la sociedad en que viven y, por ello, no deben aspirar a grandes cambios. Pero ya sabemos que todas las evaluaciones no necesariamente coinciden.

Por ejemplo, los datos de la Encuesta de Desarrollo Humano 2013 muestran que no es necesario estar demasiado molesto con el país para demandar grandes cambios. Para analizar esto, con las preguntas de la encuesta se creó un índice de malestar y otro de demanda de cambios. De su cruce se aprecia que un alto porcentaje de la población (43,5 por ciento) tiene una alta demanda de cambio (mayor a 0,5 en la escala), sin tener altos niveles de malestar con la sociedad (inferiores a 0,5). Esto se observa en el cuadro 1.

Cuadro 1. RELACIÓN ENTRE MALESTAR Y CAMBIO

	Bajo malestar (0 a 0,5)	Alto malestar (0,5 a 1)
Baja demanda de cambio (0 a 0,5)	4,9%	1,8%
Alta demanda de cambio (0,5 a 1)	43,5%	49,8%

Fuente: informe Desarrollo humano en Chile 2015.

Esto nos muestra que, para las personas, el problema no es el malestar como tal, sino la demanda por un país distinto. Una vez más, en un debate público que suele transformar todo a simples opciones duales es fácil que se olvide que este resultado debe leerse en las dos direcciones: si, por un lado, incluso quienes no están tan molestos quieren cambios profundos, también es cierto que entre quienes quieren cambios profundos, no todos están altamente molestos.

Ahora, ¿entienden todos lo mismo bajo la idea de cambios profundos? Esa pregunta nos lleva, entonces, directamente a nuestro quinto ejemplo.

Quinto ejemplo: la demanda de cambios y la opinión acerca de las propuestas de cambio

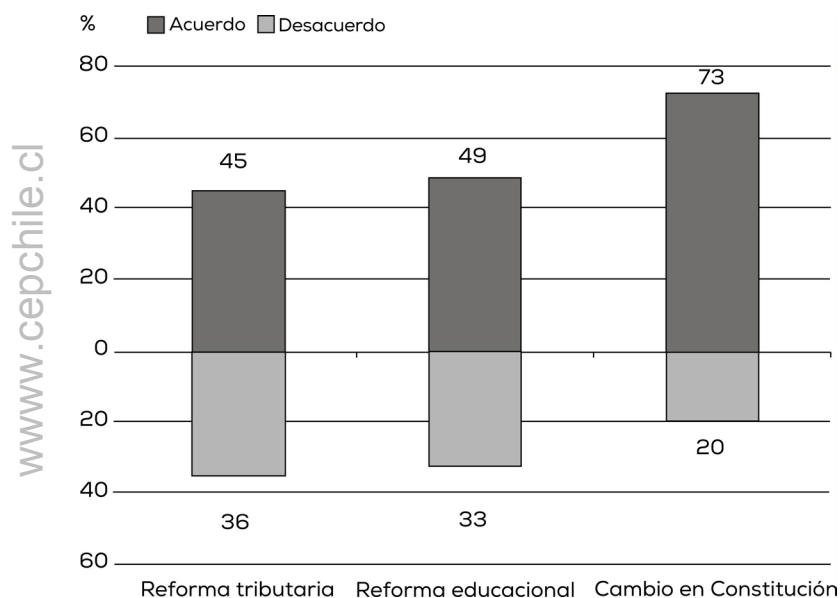
Desde nuestra mirada, el debate público reciente ha terminado diferenciando dos posiciones en torno a la situación del país: o los chilenos quieren cambios profundos que equivalen a un conjunto específico de propuestas o, si no aceptan esas propuestas, entonces no quieren cambios profundos. Es claro que, presentado de esa forma, la estructura del debate no tiene mayor sentido y es fácil que no dé cuenta de lo que desea la población. Al fin y al cabo, no hay contradicción entre expresar una demanda de cambios amplia y general y criticar las propuestas concretas que se formulan para ello.

Sin embargo, detrás de la constatación anterior hay elementos más profundos. La Encuesta de Desarrollo Humano 2013 detectó, en prácticamente todos los temas preguntados, un alto nivel de acuerdo con la necesidad de cambios profundos (bastante mayor que la alternativa intermedia de cambios moderados). Ahora bien, este consenso es un consenso negativo: habla sobre lo que no se quiere (que las cosas sigan igual). De éste no se deriva, sin embargo, un consenso positivo: lo que sí se quiere (que es precisamente lo que hay que descubrir en el debate). Al pasar de una declaración general al debate concreto de opciones es muy probable y lógico que las posiciones se dividan. Para ilustrar este punto, resulta interesante observar lo informado por la encuesta Adimark realizada en junio de 2014. En ella es posible contrastar el deseo de cambio en general con lo que sucede cuando se pregunta en particular. La encuesta preguntó al mismo tiempo acerca de lo que era

todavía sólo una idea general de cambio (a la Constitución) con lo que ya eran propuestas concretas (reforma educacional y tributaria). El gráfico 3 muestra con claridad las diferencias: el amplio acuerdo con la idea genérica de cambios con posiciones mucho más disputadas al evaluar cambios concretos.

Gráfico 3. POSICIONES FRENTE A UN CAMBIO GENERAL (CONSTITUCIÓN) VERSUS A REFORMAS ESPECÍFICAS (TRIBUTARIA Y EDUCACIONAL).

Encuesta Adimark Junio 2014: "¿Usted está de acuerdo o en desacuerdo con?"



Fuente: Adimark, junio 2014.

En consecuencia, de que los chilenos y chilenas quieran en su gran mayoría cambios profundos no se sigue necesariamente la aprobación de una determinada propuesta. Del mismo modo, del rechazo de una propuesta específica no se deriva que ya no siga existiendo la demanda de cambios profundos. Nuevamente, para la población éstas son cosas separadas; y es importante tener ambas en consideración.

La persistencia de esta demanda de cambios profundos desafía una vez más a las élites. ¿Cómo responder a esa demanda? Y es que detrás de la evaluación que las personas hacen de los cambios que se les pro-

ponen existe una situación que complica a cualquier oferente. Por una parte, los chilenos sólo pueden creer en cambios beneficiosos para ellos si los pueden observar en concreto. Pero, por otra parte, la aspiración de cambios es tan general que no puede ser solventada con ningún conjunto de logros concretos, que además tienden a darse por sentados (invisibilizados) en cuanto suceden. La siguiente cita expresa este punto. Puestas las personas a hablar acerca de los cambios deseados, juntan en una misma frase tanto lo concreto alcanzable como lo abstracto inalcanzable:

—...*Que no hubiera más colas en los hospitales, que mejorara la educación, que uno viviera mucho mejor* (grupo de discusión NSE medio bajo, 2014).

El salto entre la concreción (colas en hospitales) y la aspiración general (vivir mucho mejor) es donde se juega la dificultad. Frente a la aspiración de vivir mucho mejor, todo puede verse como insuficiente. La falta de conexión termina minusvalorando el logro concreto. Uno bien pudiera decir que el trabajo de conectar lo concreto y lo general es una de las tareas específicas de la política y, en general, de las élites a través de una oferta de sentido. Pero, como ya dijimos, eso es precisamente lo que hoy no parece estar desafiado.⁹

Los diversos ejemplos descritos hasta ahora permiten ilustrar la afirmación central de este texto: los ciudadanos operan con una estructura de pensamiento distinta que la de las élites, que tiene sus propias conexiones, sentidos y coherencias. Por ello, aplicar sin más las categorías de las élites a las formas habituales de pensar de las personas es algo que no ayuda a superar la desconexión. Por el contrario, la promueve, dado que las élites siguen tomando decisiones que no son comprendidas o que pueden generar en las personas, incluso, resultados opuestos a los buscados.

⁹ Aquí se puede recordar la clásica historia de tres albañiles que están trabajando. Preguntados sobre qué están haciendo, uno responde “poniendo ladrillos”; el segundo, “haciendo un muro”; y el tercero, “estoy construyendo una catedral”. Hacer la conexión entre lo concreto (poner ladrillos) y lo general (construir una catedral) entrega sentido a la actividad y permite entonces darle valor. También permite construir de manera positiva disposiciones a la espera y al tiempo. Los albañiles que construían catedrales sabían que no las verían concluidas, pero de todas formas podían pensar que su actividad tenía sentido; quien sólo observa ladrillos requiere que todo sea aquí y ahora.

Se dispone de los estudios, se tienen los datos a la vista, pero las señales no son nítidas. Muchas veces éstas ya no indican lo que solían indicar. Luego, no es de extrañar que se obtengan conclusiones equivocadas acerca de lo que los ciudadanos valoran y demandan. A nuestro juicio, éste es un rasgo de los tiempos actuales: la difícil inteligibilidad, la que se exagera, además, por el hecho de que en muchos de los temas en debate la población no tiene una opinión consolidada, sino que está procesando los diversos argumentos y acciones que observa antes de formarse un juicio.

III. MÁS ALLÁ DE LA DESCONEXIÓN

Esta desconexión es parte del proceso de desconfianza generalizada de los chilenos en las instituciones y en las élites. Al mismo tiempo, esta desconexión conspira contra lo que pueden o no hacer esas mismas élites, contra la eficacia de su acción.

Lo que desde el punto de vista de la élite podrían ser recursos disponibles en el sentido común de las personas, no pueden ser utilizados o invocados para acompañar una acción pública de largo plazo. Definiciones como que “todas las cosas buenas cuestan”, que “no se puede todo de una vez”, que “lo posible tiene límites” son imágenes que están en el sentido común de las personas (PNUD 2015, 105-111). No obstante, la falta de credibilidad en las élites hace que cualquier invocación a ello sea escuchada con sospecha, con desconfianza. Cuando a la gente se le dice que algo tomará tiempo, ella piensa “no se va a hacer”; cuando se le dice que algo “no se puede”, ella piensa “no quieren”. Incluso si las personas estiman que esas afirmaciones en sí mismas son razonables, pronunciadas desde las élites generan desconfianza. En ese contexto se vuelve muy difícil ejercer la conducción de los procesos sociales.

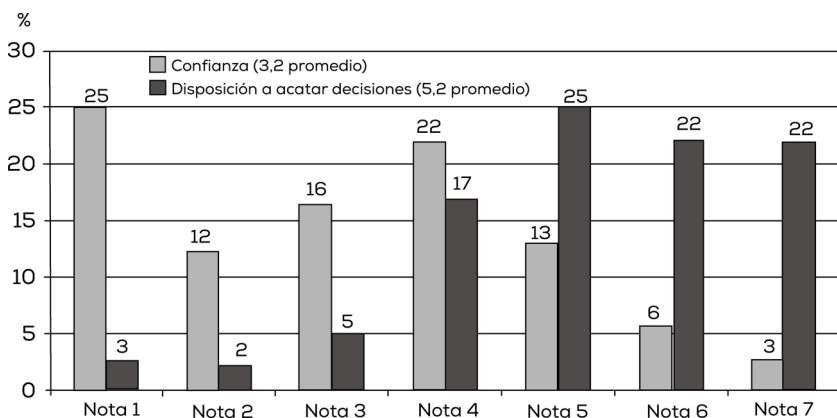
Las raíces de la desconfianza son, como se puede observar, múltiples y de largo plazo. Ahora bien, cabe recordar que —en sí misma— la desconfianza no es necesariamente algo negativo. En cierto sentido, la democracia es una forma de control de los gobernantes, y ella se basa, por lo tanto, en algún nivel básico de desconfianza (Rosanvallon 2007). El problema no es tanto la desconfianza como tal, sino el hecho de que, al parecer, no hemos logrado establecer formas de acción y de decisión

colectivas que funcionen en ese contexto de desconfianza. Si la desconfianza paraliza o no permite tomar decisiones que todos asumamos como válidas y vinculantes, tenemos un problema.

Y, sin embargo, ¿es todo desconfianza? Los datos del informe *Desarrollo humano en Chile 2015* indican que, al menos, existen todavía espacios de confianza. Efectivamente, las respuestas a varias preguntas de la Encuesta de Desarrollo Humano 2013 dan cuenta de la pervivencia de una confianza básica en el hecho institucional como tal: se confía en la ley. Así, por ejemplo, los chilenos confían poco en los tribunales, pero tienen una mayor disposición a cumplir con las decisiones de los tribunales, incluso si no se está de acuerdo con ellas, como lo muestra el gráfico 4.

Gráfico 4. CONFIANZA EN LOS TRIBUNALES Y DISPOSICIÓN A ACATAR SUS DECISIONES, INCLUSO SI NO ESTÁ DE ACUERDO.

1 = Mínima confianza o disposición a acatar decisiones; 7 = máxima confianza o disposición a acatar decisiones.



Fuente: Equipo IDH PNUD Chile, a partir de Encuesta de Desarrollo Humano 2013.

No estará de más recordar que, en sí misma, la idea de democracia está íntimamente asociada con el dominio de la ley. La expresión inglesa *rule of law* lo dice directamente. La idea de que es la ley la que gobierna —y no los hombres— era algo que ya aparecía en polis griegas clásicas. En algún sentido, lo que la sociedad chilena demanda es precisamente ese *desideratum* democrático básico: que sea la ley la que mande. Esa creencia básica en la institución de la ley queda también de

manifiesto en otro hecho. Las personas pueden hacer muchas críticas a la sociedad y, justamente por ello, tener razones para movilizarse para pedir cambios legales. Pues bien, quien se manifiesta para cambiar una ley es porque cree en la importancia de ella. Un dato reciente del Latinobarómetro (2015) sigue la misma línea: con todas las críticas existentes, las personas siguen pensando que las elecciones son limpias.

Esa confianza en la institución de la ley como tal puede parecer menor y muy básica, pero precisamente por eso es crucial. Cuando ella se pierde, nos damos cuenta de su relevancia. En ese sentido, resguardar el pleno cumplimiento de la ley puede ser de las tareas más básicas que debemos asumir como sociedad y nuestra principal oportunidad.

El momento país es, sin duda, uno que presenta importantes desafíos. A pesar de sus dificultades, desde la perspectiva del desarrollo humano nos parece que es un tiempo de oportunidad. En diversas instancias en la que nos ha tocado difundir nuestro reciente informe *Desarrollo humano en Chile 2015*, nos han preguntado: ¿Cómo salimos de esto? Nosotros respondemos: “No hay nada de lo cual salir”. El estado actual de la sociedad chilena refleja un momento de profundización democrática. Ello implica que las mayores dificultades son un rasgo propio de una sociedad que busca hacerse cargo de sí misma. (No es algo menor observar que, en las últimas tres décadas, mientras cae la confianza en la política, aumenta notablemente la valoración de la democracia).

Al mismo tiempo que se trata de un proceso del cual no es posible abstraerse, tampoco es posible pensarlo como algo que pueda ser controlado por unos pocos actores. Son muchas las fuerzas, muchos los actores que lo impulsan en direcciones múltiples y, a veces, en direcciones contrapuestas. No depende de lo que haga un solo actor en particular. Y, sin embargo, lo que cada actor haga sí puede incidir en el devenir general del proceso. Por eso el desafío clave está en no restarse de él, sino en involucrarse. El momento actual nos habla de una apertura. Pero no nos dice cuál será el resultado. Eso es algo que debe construirse.

Con miras a ese esfuerzo, tal vez una de las mayores tareas a realizar es abrirse a la escucha atenta de las señales que surgen desde el sentido común de las personas. Ése sería un primer paso en el intento por reconectar a las élites con la ciudadanía. Esto no significa necesi-

riamente seguir sin más lo que la ciudadanía dice. De hecho, el intentar convencer a las personas es una de las actividades políticas por excelencia. Pero sí aparece como necesario, al menos, comprender a las personas, y no solamente leerlas desde la propia mirada. Ponerse en el lugar del otro, descubrir su punto de vista y dejarse modificar por él es, finalmente, una de las tareas prototípicas que debe realizar cualquier actor que aspire a ejercer con legitimidad un rol de conducción en la sociedad.

REFERENCIAS CITADAS

- Adimark. 2014. Encuesta de Opinión Pública Julio. Santiago de Chile. http://www.adimark.cl/es/estudios/documentos/4_eval%20gobierno%20jun_2014.pdf/.
- Araujo, Kathya & Danilo Martuccelli. 2012. *Desafíos comunes. Retrato de la sociedad chilena y sus individuos*. Santiago: LOM.
- Castillo, Juan Carlos. 2010. *The legitimacy of economic inequality. An empirical approach to the case of Chile*. Tesis de doctorado defendida en Berlin Graduate School of Social Sciences, Humboldt University, Germany.
- Centro de Estudios Públicos. 2013. Encuesta Nacional de Opinión Pública n.º 69 (julio-agosto). Santiago de Chile. http://www.cepchile.cl/dms/archivo_5349_3447/DOC_encuesta_jul-ago2013.pdf/.
- Edwards, Alberto. 2001. *La fronda aristocrática en Chile*. Santiago: Editorial Universitaria.
- Latinobarómetro. 2015. “Informe 1995 - 2015”. <http://www.latinobarometro.org/>.
- Mac-Clure, Oscar & Emmanuelle Barozet. 2014. “Judgments about Inequality and Economic Elite among the Middle Classes: Discontents and Sociology of Critique”. XVIII ISA World Congress of Sociology. Yokohama, 13-19 de julio.
- PNUD. 1998. *Desarrollo humano en Chile. Las paradojas de la modernización*. http://www.cl.undp.org/content/chile/es/home/library/human_development/las-paradojas-de-la-modernizacion.html/.
- . 2004. *Desarrollo humano en Chile. El poder, ¿para qué y para quién?* <http://desarrollohumano.cl/idh/informes/2004-el-poder-para-que-y-para-quien/>.
- . 2012. *Desarrollo humano en Chile. Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo*. <http://desarrollohumano.cl/idh/informes/2012-bienestar-subjetivo-el-desafio-de-repensar-el-desarrollo/>.
- . 2015. *Desarrollo humano en Chile. Los tiempos de la politización*. <http://desarrollohumano.cl/idh/informes/2015-los-tiempos-de-la-politizacion/>.
- Rosanvallon, Pierre. 2007. *La contrademocracia. La política en la era de la desconfianza*. Buenos Aires: Manantial.

Rovira, Cristóbal. 2009. *Kampf der Eliten. Das Ringen um gesellschaftliche Führung in Lateinamerika, 1810-1982*. Frankfurt-Nueva York: Campus.

Universidad Diego Portales. 2014. Encuesta Nacional. Instituto de Investigación en Ciencias Sociales, Facultad de Ciencias Sociales e Historia. <http://encuesta.udp.cl/descargas/banco%20de%20datos/2014/Resultados%20Encuesta%20UDP%202014.pdf>. EP