



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE



UNIVERSIDAD  
DE CHILE



# UN PAÍS QUE SE PIENSA Y PROYECTA

DIEZ HALLAZGOS EN UN CHILE A ESCALA

MAYO 2021



## **TENEMOS QUE HABLAR DE CHILE**

INFORME FINAL

[www.tenemosquehablardechile.cl](http://www.tenemosquehablardechile.cl)

Diseño:

Javiera Contreras

Impreso en Santiago de Chile

Primera edición en español

Propiedad Intelectual inscrita

ISBN N° *Pendiente*

Mayo 2021

Distribución gratuita. Prohibida su venta

© Todos los derechos reservados



# UN PAÍS QUE SE PIENSA Y PROYECTA

DIEZ HALLAZGOS EN UN CHILE A ESCALA

MAYO 2021







# AGRADECIMIENTOS

Este esfuerzo de diálogo masivo y diverso fue posible gracias a la colaboración desinteresada de muchas personas e instituciones que aportaron con su tiempo, experiencia y conocimiento, permitiéndonos llegar a miles de ciudadanos y territorios a lo largo de todo el país.

Queremos agradecer a todos y cada uno de quienes participaron en estos diálogos. Gracias por compartir sus experiencias de vida, sus alegrías, dolores y anhelos para Chile. Esperamos que las voces, sueños y experiencias plasmadas en estas páginas compensen el esfuerzo entregado e iluminen el trabajo que realizamos día a día.

También queremos agradecer a nuestro Consejo y a los equipos del Centro de Políticas Públicas UC, la Dirección de Estudios Sociales UC, al Instituto de Argumentación de la Universidad de Chile, así como a las direcciones de comunicaciones de ambas universidades por su apoyo constante en el desarrollo de este proyecto.

Asimismo, reconocemos a todas las organizaciones que de alguna forma nos apoyaron en el proceso, y especialmente a aquellas que nos ayudaron a que los diálogos fuesen diversos e inclusivos. Agradecemos a Acción Colectiva por la Educación, América Solidaria, AMUJI, Ando por Chile, Armada de Chile, Ashoka, Balloon Latam, Balmaceda Arte Joven, Centro Nansen para la Paz y el Diálogo, CIAE, Ciudad Emergente, Colegio de Mediadores de Chile, Comunidad Mujer,

Comunidad Organizaciones Solidarias; Constructora Guzmán y Larraín, Corporación Amigos de Panguipulli, Corporación Motum, Corporación Sopeña; Corporación 3xi, Crecer con Todos, Desafío Chile, Desafío de Humanidad, Dirección de Desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de O'Higgins, EBCO, ecosiSTEAM, Educación 2020, Elige Educar, Enseña Chile, Fondo Esperanza, Fundación 99, Fundación AcercaRedes, Fundación Amulén, Fundación Arauco, Fundación Carlos Vial; Fundación Chile, Fundación Clubes, Fundación Coanil, Fundación Fútbol Más, Fundación Iguales, Fundación Mi Parque, Fundación Mis Talentos, Fundación Multitudes, Fundación Oportunidad, Fundación para la superación de la Pobreza, Fundación San Carlos de Maipo, Fundación Social de la Cámara Chilena de la Construcción, Fundación Súmate, G100, GECO, Gendarmería de Chile, Gobernación Punilla; Hogar de Cristo, Huella Local, Impulso Docente, Inacap, Infocap, INJUV, Instituto Antártico Chileno, IRADE Biobío; Juntas en Acción, Matríztica, Oficina de Desarrollo Económico Local de la I. Municipalidad de Portezuelo, Unbound Valparaíso, Papinotas, PIANE UC, Próxima servicios, Recyclápolis, Red de Prevención Comunitaria, Servicio Jesuita Migrante, Simón de Cirene, Sistema B, Sodimac, SUMMA, Teatro a Mil, TECHO, Todo Mejora, Tremendas, Tu clase tu país, Universidad de las Américas, Universidad Alberto Hurtado, Urbanismo Social, USEC y las Vicarías de Educación del Arzobispado de Melipilla y Arzobispado de Santiago.

Al consorcio de Universidades del Estado de Chile que agrupa a la Universidad de Tarapacá, Universidad Arturo Prat, Universidad de Antofagasta, Universidad de Atacama, Universidad de la Serena, Universidad de Playa Ancha, Universidad de Valparaíso, Universidad de Santiago de Chile, Universidad Tecnológica Metropolitana, Universidad de Chile, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Universidad de O'Higgins, Universidad de Talca, Universidad del Biobío, Universidad de la Frontera, Universidad de los Lagos, Universidad de Aysén y Universidad de Magallanes así como a la red G9 de Universidades Públicas no Estatales que agrupa a la Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad de Concepción, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Universidad Técnica Federico Santa María, Universidad Austral de Chile, Universidad Católica del Norte, Universidad Católica del Maule, Universidad Católica de la Santísima Concepción y Universidad Católica de Temuco.

A las comunidades educativas de los Colegios Maristas de Chile, Colegios CREE, Escuelas del Cariño, Colegio Adventista de Antofagasta, Colegio Alta Cordillera de Arica, Colegio Andino Antuquén de San José de Maipo, Colegio Andrés Bello Lopez y Escuela Básica Gaspar Cabrales de Quilpué, Colegio Básico San Vicente y The Thomas Jefferson Stem School de Talcahuano; Colegio Buen Pastor y Colegio Constitución de Constitución, Colegio Charles Darwin de Punta Arenas, Colegio

Dream House y Escuela Particular Catripulli de Carahue, Colegio El Boldo de Curicó, Colegio El Bosque Provincia Cordillera, Colegio Obispo Alvear, Colegio Padre José Kentenich y Colegio Pedro Apóstol de Puente Alto, Colegio Emprender de Osorno, Colegio Federico Ozanam de Puerto Montt, Colegio Inglés de Purranque, Colegio José Manuel Balmaceda de Peñaflores, Colegio Libertador O'Higgins de Chépica, Colegio Lincoln International Academy de Lo Barnechea, Colegio Melián de Maule, Colegio Nuestro Tiempo de Algarrobo, Colegio Particular Niño Jesús de Lota; Colegio Poliv. Cardenal Jose Maria Caro, Escuela Básica Particular Hueñecito y Escuela Especial Particular Cedel de La Pintana; Colegio Poliv. San Bernardo Abad, Escuela Teresa García Huidobro y Liceo Elvira Brady Maldonado de San Bernardo; Colegio San Andrés de Concepción, Colegio Santa Rosa de San Miguel, Colegio Santiago de Quilicura, Escuela Para Sordos Dr. Otte Gabler de San Joaquín, Escuela 27 de Abril de Chillán, Escuela Alonso De Ercilla de La Serena, Escuela Amanda Benavente de Retiro; Escuela Andrés Bello E-31 de Calama, Escuela Bajo Perquin y Escuela Queri de San Clemente; Escuela Básica El Rincón de Puchuncaví, Escuela Básica Municipal La Aguada de Pichilemu, Escuela Basica Part Gratuita Casa Azul de La Granja, Escuela Basica Piedra Lisa de San Nicolás, Escuela Benjamin Franklin de Collipulli, Escuela David Rojas González De Varillar de Vicuña; Escuela Educadora Eulogia Bórquez Pérez de Quellón, Escuela Especial N° 2413 de Lampa, Escuela Frontera Las Ramadas de Monte Patria, Escuela Niños en la Huella de Iquique, Escuela

Particular El Despertar y Escuela Particular Nueva Lumaco de Río Bueno; Escuela Particular La Victoria de Los Ángeles, Escuela Particular Nro 9 Los Cerrillos de Longaví, Escuela Poeta Huidobro y Escuela Santa Inés de San Antonio, Escuela República de El Salvador D-309 de Valparaíso, Escuela Rural Coligual San Juan de Llanquihue, Escuela Santa Barbara de Linares, Escuela Uno San Agustín de Talca; Instituto Claret de Temuco, Instituto Superior de Administración y Turismo, y Liceo Bicentenario de Valdivia. Gracias también al Liceo Academia Sinai y Liceo S.S Juan Pablo Segundo de Alto Hospicio, Liceo Bicentenario Benjamín Vicuña Mackenna de La Florida, Liceo Bicentenario de Cauquenes, Liceo De Coronel Antonio Salamanca Morales de Coronel, Liceo Menesiano Sagrado Corazón de Llaillay y Liceo Politecnico de Quintero.

Finalmente, queremos extender un gran agradecimiento a todos quienes fueron o forman parte del equipo de Tenemos que Hablar de Chile; gracias por la entrega constante, la capacidad de adaptación, de retroalimentación y el compromiso diario con la ciudadanía.

# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b>	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>CARACTERIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES</b>	<b>16</b>
<b>10 HALLAZGOS PARA UN CHILE A ESCALA</b>	<b>20</b>
1. Nuestra convivencia en la diversidad y la complementariedad	22
2. Entre la incertidumbre, la inseguridad y la esperanza	26
3. El cambio como reseteo. La política en la ciudadanía y su mirada institucional	30
4. Un Estado “responsivo”	34
5. Una nueva praxis política, un desafío central de una nueva Constitución	40
6. Una ética pública	44
7. La educación como proyecto país. Una transformación social	48
8. La empatía, solidaridad y la resiliencia como cuestión de identidad	52
9. La participación como vínculo y supervisión ciudadana	56
10. Es lo micro: la vida cotidiana, el trabajo y las urgencias económicas	60
<b>RESULTADOS DESCRIPTIVOS</b>	<b>64</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>76</b>
Metodología de la conversación	78
Metodología de sistematización	78

# PRÓLOGO

Nuestra experiencia en las universidades y la amplia evidencia recopilada por las ciencias sociales, muestran que el diálogo y la interacción de distintas disciplinas y perspectivas, es esencial para resolver problemas complejos. En estos momentos de altísima incertidumbre y múltiples dificultades, reafirmamos con esta iniciativa que la colaboración es urgente para superar las crisis sanitaria, social, medioambiental y económica en las que vivimos. Convencidos que a la base de estos desafíos está trazar un futuro común respecto de qué país aspiramos a construir.

Pero esa colaboración no puede concentrarse sólo entre quienes toman decisiones, o las comunidades de académicos y expertos. Si así lo hacemos, estaríamos excluyendo las voces y experiencias vitales de nuestros ciudadanos y ciudadanas, cuyas opiniones y vivencias pueden y deben siempre enriquecer los debates y las políticas públicas.

Con ese horizonte ambas universidades dimos forma hace un año al proyecto Tenemos que Hablar de Chile, una plataforma de colaboración ciudadana que, usando la tecnología, permitió encontrar en torno al diálogo a miles de personas de las 346 comunas del país, que no se conocían entre sí, pero tenían el ánimo de conversar en un marco de respeto sobre aquellas cosas que debemos mantener, mejorar o cambiar de Chile. Los miles de participantes reflejan a un país diverso, compuesto por personas de todos los territorios, realidades socioeconómicas, niveles educacionales y experiencias de vida que son el corazón de este proyecto único en nuestra historia reciente. Este informe presenta los resultados de ese esfuerzo. De ellos surge un país muy diferente al que la discusión política a veces nos presenta. Es un país que vive una profunda angustia ante la incertidumbre del presente, pero que al mismo tiempo aún preserva una cierta esperanza respecto de un futuro mejor. Aquí están los sueños de un país más inclusivo, más solidario, que demanda una ética pública que impregne el comportamiento de nuestros tomadores de decisiones y nuestras instituciones, pero también nuestras relaciones.

Cuando Chile está próximo a iniciar un histórico Proceso Constituyente, ponemos a disposición del país estos hallazgos que pueden informar sobre la sociedad que esperan las chilenas y chilenos.

Esperamos que sea de ayuda para la Convención Constitucional y para todos los procesos políticos que viene. Que nuestro país construya sin renegar la riqueza de los disensos y sin dejar de soñar en grandes consensos.

**Ignacio Sánchez D.**  
Rector  
Pontificia Universidad Católica de Chile

**Ennio Vivaldi V.**  
Rector  
Universidad de Chile

# INTRODUCCIÓN

En medio de tiempos difíciles y buscando un camino que nos ayude a imaginar cómo queremos que sea el Chile que viene y cómo podemos construirlo, hace un año nace Tenemos que Hablar de Chile.

Esta iniciativa, impulsada por la Pontificia Universidad Católica de Chile y la Universidad de Chile, es una plataforma colaborativa de encuentro e incidencia ciudadana que busca 1) impulsar una conversación social masiva sobre los desafíos del país, 2) promover el encuentro y una forma de conversar, que valore nuestras diferencias y permita encontrarnos en torno a ellas y 3) sistematizar, representar y responder rigurosamente a la mirada de futuro de la sociedad chilena.

En el año 2020 y durante ocho meses, desarrollamos miles de diálogos digitales para conversar sobre el país. Buscamos reunir a personas diversas, en grupos de cuatro a seis integrantes, de todas las comunas y de distintas edades, orígenes y realidades. La invitación fue a conversar sobre qué hay que cambiar, mejorar o mantener<sup>1</sup> en Chile.

El siguiente informe es la entrega final del proceso al que hemos denominado Chile a Escala. Este fue un ejercicio de diálogo con una afán de representatividad analítica donde se invitó a miles de personas comunes y corrientes buscando que las características del total de los participantes se acercaran a las características de la población chilena, considerando territorio, edad, pertenencia a un pueblo indígena, sexo, ruralidad, nivel

educacional y económico<sup>2</sup>. En especial, buscamos llegar a quienes normalmente no participan de estos procesos y quienes enfrentan grandes barreras que impiden su participación, realizando un esfuerzo adicional por llegar a comunidades rurales, personas privadas de libertad y adultos mayores que residen en establecimientos de larga estadía.

Este informe recoge los resultados de 1.775 conversaciones abiertas realizadas entre el 6 de junio y el 30 de noviembre, con un total de 8.815 participantes y 3.550 horas. Cabe destacar que no establecimos los temas ni los conceptos sobre los que las personas debían opinar. Nos importan, por encima de todo, los diálogos que surgen entre las personas cuando se exponen a una pregunta general sobre el país y enfrentan diferentes puntos de vista en una conversación común.

Lo que se presenta acá es una mirada comprensiva en base a una serie de análisis que desarrollamos considerando todas las opiniones e ideas recopiladas. Hemos sintetizado diez hallazgos principales que construyen una narrativa común y que surgen con una frecuencia de sentido y significado que da forma a ciertos metaconsensos y entendimientos comunes. Además, se realizó un análisis descriptivo sobre lo abordado en estas conversaciones ciudadanas. Cabe destacar que Chile no se muestra aquí como una única voz. No hay un pueblo único, representable en un solo discurso. No podemos reducir los diálogos a una sola idea de qué se espera para el país, pues se trata de

una pluralidad de voces y realidades. Nuestro objetivo es mostrar que dentro de esta heterogeneidad hay una conjunción que permite leer los miles de diálogos. Los sentimientos se presentan como un gran hilo conductor de este relato. Inseguridad, incertidumbre, una sensación de fragilidad sobre la que descansan los proyectos de vida de cada persona y también de ciertos colectivos. Sensaciones potenciadas por la pandemia y que también van mucho más allá de ella. La pérdida del trabajo, las pensiones, la salud, la educación y la vivienda revelan una desprotección de un Estado que no protege al que necesita ser resguardado. Y así, los sueños se debilitan y peligran. Sin embargo, la esperanza está presente en estas voces. Existen expectativas vinculadas a un cambio en la política, en el Estado y en su relación con los ciudadanos; en una nueva Constitución y también en lo social, pensando en una nueva educación que impulse los proyectos propios, que una en la diferencia y facilite la convivencia. De esta forma, vemos un rol activo del ciudadano como supervisor de las instituciones, participativo en ser escuchado y entendido, y consciente del papel que cumple la política.

---

<sup>1</sup>Los detalles metodológicos se encuentran en el Anexo N° 1 de este documento.

<sup>2</sup>La caracterización final de los participantes se encuentra en el Anexo N°3.

# CARACTERIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

Para tener diversidad de relatos y experiencias, durante el diseño del proceso de convocatoria a los diálogos se consideró relevante mantener una relación entre los participantes y parámetros sociodemográficos de Chile.

Para ello se recurrió a la base poblacional del Censo 2017 y encuesta Casen 2017 para crear estratos que combinaran información comunal —región, cantidad de habitantes, nivel socioeconómico— y datos personales —área de residencia, sexo, edad, identificación con pueblos originarios y nivel educacional. Se dividió así a la población de Chile en 20.478 estratos que pudiesen servir de guía al equipo encargado de congregarse a las personas.

Las variables utilizadas para la construcción de los estratos poblacionales fueron:

- 16 regiones
- 2 áreas: urbana, rural (según lugar de residencia)
- 4 tipos de comuna según población mayor de 18 años: pequeña (menos de 20.000 habitantes), mediana-pequeña (entre 20.000 y 99.999 habitantes), mediana-grande (entre 100.000 y 199.999 habitantes), grande (200.000 habitantes y más)
- 3 niveles socioeconómicos según comuna de residencia: alto, medio, bajo (según el promedio del decil de ingresos de hogares según Casen 2017. Comunidades sin información en Casen fueron asignadas a nivel bajo)
- 2 sexos: hombre, mujer
- 6 tramos de edad: 18 a 24, 25 a 34, 35 a 44, 44 a 54, 55 y más
- 2 identificación con pueblo originario: sí, no
- 7 niveles educacionales: básica, media-incompleta, media-completa, técnica-incompleta, técnica-completa, universitaria-incompleta, universitaria-completa

Para encauzar la búsqueda e invitación de personas a los conversatorios, se consideró conjuntamente la distribución por región y de cada una de las siete variables restantes por separado. Esta técnica —tomando como referencia una calibración por *ranking*— entregó la flexibilidad necesaria para tener una muestra que, a grandes rasgos, se acerque a la distribución buscada sin preocuparse de cada estrato individual.

Con esas distribuciones marginales se simuló tres tablas con proporciones poblacionales sucesivas y suplementarias. En la primera los estratos más pequeños fueron sobrerrepresentados. En las dos siguientes fueron perdiendo presencia relativa. La búsqueda e invitación a personas comenzó por quienes cumpliesen con alguna característica de los estratos menos numerosos. Por ejemplo, se privilegió encontrar a personas que viviesen en áreas rurales o de comunas pequeñas. Por el contrario, encontrar participantes urbanos de comunas grandes fue, comparativamente, más fácil.

Para el contacto con las personas, se utilizaron métodos que pudieron complementarse mutuamente, para diluir posibles sesgos propios de cada uno. Se llamó telefónicamente a personas de manera aleatoria, se contactó a registrados en la página web, se recurrió a base de datos de instituciones colaboradoras, se dio la oportunidad para quienes participaron pudiesen referir a un amigo o conocido fuera de su núcleo familiar, y un activo trabajo en terreno de voluntarios en las zonas más difíciles de congregarse.

Con todo, se obtuvo una muestra por conveniencia, no probabilística, que logró aproximarse a la distribución deseada con grupos de diversas realidades del país.

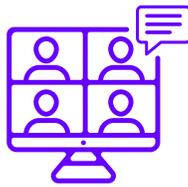


**8.815**

**PARTICIPANTES EFECTIVOS**



**1.775**



**CONVERSACIONES POR  
VIDEOLLAMADA**



**3.550**

**HORAS DE CONVERSACIÓN  
APROXIMADAMENTE**



**35**

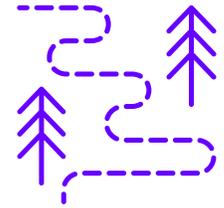
**FACILITADORES DE DIÁLOGO**



**16**

**REGIONES**

**&**



**346**

**COMUNAS**

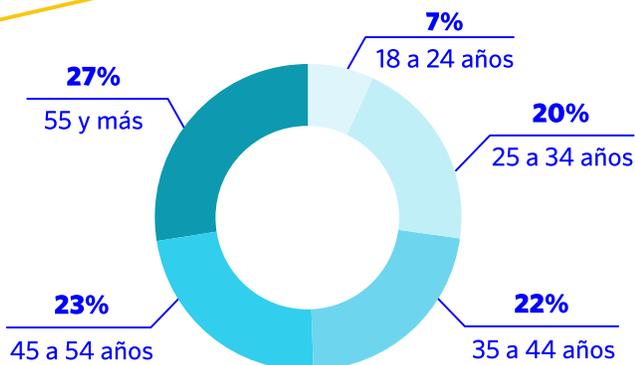


**CONVERSACIONES ENTRE  
06 JUNIO al 30 NOV  
2020**

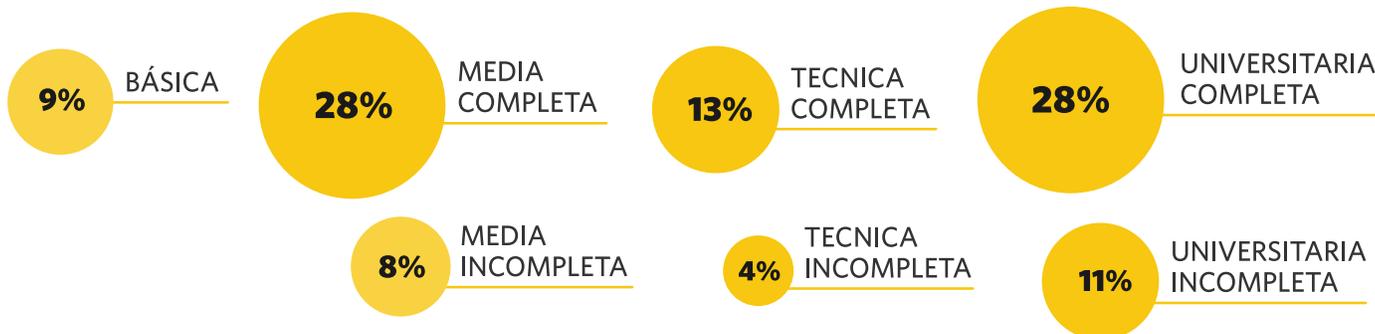
# CARACTERIZACIÓN DE LOS PARTICIPANTES



**45 AÑOS**  
EDAD PROMEDIO  
(18 A 93 AÑOS)



## NIVEL DE EDUCACIÓN



## PERTENENCIA A UN PUEBLO INDÍGENA U ORIGINARIO

**22%**  
indican pertenecer a un  
**pueblo indígena u originario**

**78%**  
no pertenece a un **pueblo**  
**indígena u originario**

• Mapuche	<b>1.409</b> (72%)
• Otro	<b>166</b> (9%)
• Aymara	<b>154</b> (8%)
• Diaguita	<b>109</b> (6%)
• Quechua	<b>38</b> (2%)
• Lican Antai	<b>27</b> (1%)
• Colla	<b>18</b> (1%)
• Rapa Nui	<b>13</b> (1%)
• Sin información	<b>8</b> (0%)
• Yagán o Yámara	<b>4</b> (0%)
• Kawésqar	<b>2</b> (0%)



**88%**

VIVEN EN

**ZONAS URBANAS**



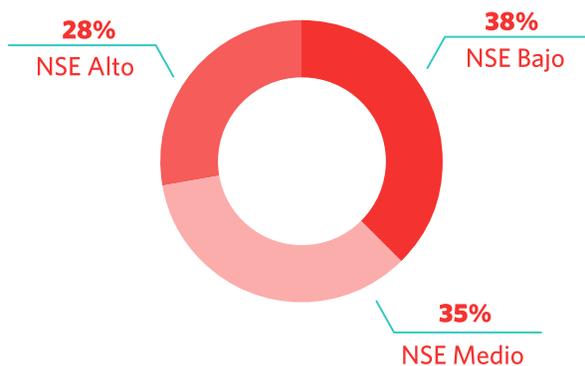
**12%**

VIVEN EN

**ZONAS RURALES**

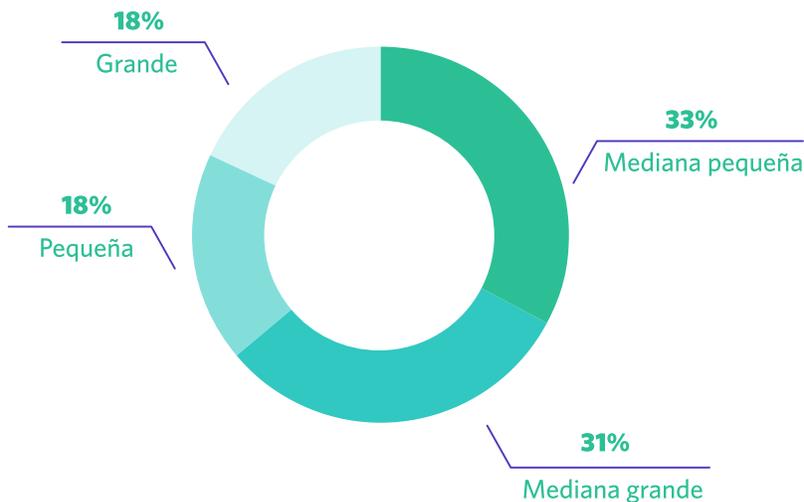
NOTA: La clasificación de **área** se realiza a partir de la localidad autodeclarada por los participantes de Chile a Escala. Para este proceso, se utilizó el documento "CIUDADES, PUEBLOS, ALDEAS Y CASERÍOS 2019", INE.

### NIVEL SOCIOECONÓMICO DE LA COMUNA



NOTA: La clasificación de **comunas según NSE** se realizó a partir del promedio de decil de ingresos de los hogares respectivos a partir de la Casen 2017.

### NIVEL POR TAMAÑO DE LA COMUNA



NOTA: La clasificación de comunas por tamaño se realizó con las siguientes segmentaciones según número de habitantes mayores de 18 años, a partir de información contenida en el Censo 2017: comuna pequeña: menos de 20.000 habitantes, comuna mediana-pequeña: entre 20.000 y 99.999 habitantes, comuna mediana-grande: entre 100.000 y 199.999 habitantes; comuna grande: 200.000 habitantes y más.



**LOS 10 HALLAZGOS DE  
UN CHILE A ESCALA**





**1.**

**NUESTRA CONVIVENCIA EN  
LA DIVERSIDAD Y  
LA COMPLEMENTARIEDAD**



En los diálogos, Chile no emerge como una identidad única ni una realidad reproducible en una única voz. Emerge sobre todo la diversidad del país: territorios, generaciones, orígenes y proyectos de vidas diversos, que construyen experiencias desde donde se habla y escucha. La conversación y los temas que de ella emergen, entre diferencias y convergencias, muestran la diversidad de esas experiencias de vida, lo que a su vez se traduce en una multiplicidad de opiniones y posturas.

En consecuencia, las narrativas que acá se presentan deben ser vistas como productos de esa ciudadanía diversa, y pueden considerarse como fuente de entendimiento colectivo. Es un coro y orquesta, que encuentra un sonido común, desde múltiples instrumentos, voces y lugares del escenario.

¿Cómo es esto? En los diálogos se relata una realidad fragmentada en distintas vivencias cotidianas. Por ejemplo, los problemas de transporte público del gran Santiago no son necesariamente expresados como problemas de política pública, sino como una experiencia cuya consideración es prioritaria para un grupo de personas. Nuestra expectativa de cambio responde a nuestro entorno, y estos son múltiples. Hay diferencias en las experiencias y en el valor que se les asigna.

Los diálogos nos muestran un alto espacio de mutuo entendimiento de esas distintas realidades. La persona de 20 años, la de 50 o la de 80 años, miran desde experiencias distintas el país, pero con espacio de complementariedad. Por tanto, el futuro “nosotros” de Chile tiene múltiples perspectivas y puntos de vista que no se acallan entre sí, sino que conviven y se retroalimentan. La diferencia convive, no se anula ni cancela.

Así mismo, no vemos una diversidad polarizada que imposibilite el entendimiento o la escucha mutua. En los diálogos se ven más diferencias de priorización, de estrategia o de focalización, que diferencias de concepto

en relación a un tema. Además, se observa una alta disposición a los acuerdos. Así, el relato común que surge es que no somos —a ojos de la propia ciudadanía participante— un país inviable por sus quiebres y disputas, sino uno que valora inmensamente su diversidad, el entendimiento y la convivencia.

“Mejorar la capacidad de diálogo entre las distintas partes de la sociedad, entre todos los actores sociales, y por consecuencia las políticas sociales”.

#### DIÁLOGO (1 Y 2) #159

“Intentar hablar, conversar, para que cada uno piense sobre el tema y ver si podemos hacer algo en conjunto”.

#### ID DIÁLOGO #78

De hecho, la experiencia de la diversidad es la mayor retribución que las personas participantes sienten que el diálogo les entrega. Esta multiplicidad de ideas pone a las personas, el ciudadano y lo humano, al centro de lo que nos une. Es un llamado común, desde la misma ciudadanía, a la integración de miradas.

Esta sociedad dialogante que emerge en las conversaciones espera también esa dinámica de convivencia en la política, en la relación con el Estado, en los reconocimientos de nuestras diferencias y de nuestros orígenes. Es un llamado que, por ejemplo, podría caber sin problemas en el amplio espacio común del horizonte constitucional que está por discutirse, entregando nuevas luces sobre el ánimo con que se espera el diálogo constitucional. Un ánimo ciudadano de complementariedad, integración y diversidad.

Para contrastar con posibles sesgos de autoselección de grupos más dialogantes, desarrollamos una encuesta

externa<sup>3</sup> que sirviera para chequear el alcance de algunos de los hallazgos obtenidos en este proceso. Una especie de grupo de control, representativo de la sociedad.

En dicha encuesta evaluamos la disposición al diálogo y su valoración, y los resultados fueron coincidentes con lo observado en los diálogos de Chile a Escala. El 91% de las personas encuestadas está de acuerdo con que “es importante llegar a acuerdos en los grandes temas del país”. El 90% está de acuerdo con que es importante escuchar distintas opiniones para resolver los problemas del país”. El 73% cree que “la diversidad de puntos de vista enriquece el diálogo que necesitamos para resolver los problemas de Chile”.

Tanto los diálogos del Tenemos que Hablar de Chile, como la encuesta de control que realizamos, muestran una ciudadanía que no está polarizada, que valora masivamente los acuerdos y la diversidad. Pero que tiene pocos espacios para el diálogo y que considera que la conversación pública está polarizada.

# 91%

está de acuerdo con que  
**“es importante llegar a acuerdos en los grandes temas del país”**

# 90%

está de acuerdo con que  
**“es importante escuchar distintas opiniones para resolver los problemas del país”**

# 73%

cree que **“la diversidad de puntos de vista enriquece diálogo que necesitamos para resolver los problemas de Chile”**

---

<sup>3</sup>Encuesta Convivencia Pública, CRITERIA & Tenemos que Hablar de Chile, Octubre 2020. Estudio cuantitativo realizado mediante encuestas online autoadministradas a un panel de 1.500 personas, hombres y mujeres, de 18 o más años de los grupos socioeconómicos ABCD residentes en todo el país. El trabajo de campo se realizó entre el 20 y el 23 de octubre de 2020.



**2.**

**ENTRE LA INCERTIDUMBRE,  
LA INSEGURIDAD Y LA  
ESPERANZA**



Los estados de ánimo negativos prevalecen en las conversaciones. Hay incertidumbre, inseguridad, miedo, rabia y malestar con una frecuencia mucho mayor que la de los estados positivos, pero también con mayor intensidad. Esa es la base desde donde surgen las conversaciones. Sin embargo, también aparece con la conversación, la esperanza.

En los diálogos que desarrollamos realizamos dos mecanismos de análisis de los sentimientos de las personas participantes. La primera registró los sentimientos declarados por las personas ante la pregunta ¿cuál es la emoción predominante en la última semana?; la segunda utilizó un software de análisis de sentimientos para identificar los estados de ánimo presentes en el discurso de cada participante en el diálogo del que fue parte.

Como resultado de la primera estrategia, sobresalen la sensación de inseguridad y un grupo de sentimientos vinculados a la idea de incertidumbre, tales como ansiedad, angustia. La mayoría de las respuestas se engloban en una situación multidimensional y generalizada que llamaremos, para fines de este informe, “mal-estar”. Este malestar es producido por diversas situaciones, y explicado a partir de múltiples razones, pero en general es reportado como un sentir común entre las personas. El momento de pandemia, a juzgar por la declaración de las personas, exacerba estos sentimientos. De allí que pueda afirmarse que las sensaciones recogidas en los diálogos no reflejan solo el Chile post estallido, es, además, el Chile en pandemia. Por ello, un análisis sobre la crisis social que ha vivido el país implica entender también el Chile que se está viviendo hoy.

La experiencia cotidiana de las personas es reportada mayoritariamente como una experiencia difícil y compleja. Existe decepción, tristeza, ansiedad, estrés, miedo, preocupación, inseguridad, molestia, cansancio, entre otros sentimientos. Entender y reconocer esta dimensión de la vida cotidiana de las y los participantes

es importante para pensar el futuro inmediato del país. Los sentimientos mencionados exigen una consideración y atención especial. En especial el concepto de inseguridad. La sensación de inseguridad de la que se habla no es la inseguridad reducida al orden público, sino una inseguridad más amplia, una inseguridad respecto al funcionamiento de la vida. Es una inseguridad en la convivencia social y en lo institucional.

Así mismo, el estado de incertidumbre reportado con insistencia por las personas parece reflejar la profunda fragilidad con la que perciben también la educación, las pensiones, la institucionalidad, la salud y el medioambiente.

Sin embargo, esta situación generalizada y multidimensional de malestar parece tener cierta capacidad de transformación. Si bien el estado inicial de las personas en el diálogo es de malestar e incertidumbre, cuando son invitadas a proyectarse y pensar el futuro comienzan a expresar sentimientos positivos. Esta capacidad de transformación es muy similar a como opera uno de los factores esenciales de la “resiliencia social”, la presencia de optimismo en medio de situaciones adversas que ayuda a generar narrativas significativas para el grupo.

“Incertidumbre, rabia, impotencia. Las cosas no se hacen como se debe. Esperanza, prefiero mantenerla y pensar que podemos cambiarla”.

#### ID DIÁLOGO #81

Por ello, podríamos decir que el diálogo sobre nuestro país es, a pesar de todo, una conversación esperanzada. No obstante, es una esperanza precaria, porque la incertidumbre puede devenir en desesperanza. El optimismo se debilita en las conversaciones frente a la magnitud de los problemas que oprimen a las personas. Es la pandemia, pero también la política, la economía, el medioambiente, lo social, y todo entrelazado, además, con la vida cotidiana.

Pareciera verse que esa precaria esperanza es una oportunidad, pero también una exigencia. En los diálogos las personas siguen creyendo en un Chile futuro, aun en los momentos más complejos, pero están parados en una base gigante de intensa incertidumbre y ansiedad. Esa intensidad es importante de considerar. **Es más un elástico ya extendido, que uno estirándose.** No se trata simplemente de evaluaciones negativas (como habitualmente muestran las encuestas), sino de un flujo ascendente de sentimientos y sensaciones que no están teniendo una canalización ni una contención.

Esa esperanza aflora con claridad en la argumentación sobre una nueva Constitución y en la conversación sobre la educación. No es un optimismo que se logre imponer al presente negativo, pero que sí logra aparecer como mirada de futuro. Instala así una posibilidad de cambios en múltiples ámbitos. En la convivencia, en la política, en el Estado, en derechos o en temas económicos.

Pero, además, la esperanza no es lo mismo que la confianza o una expectativa segura. Hay aquí un desafío complejo. Pareciera ser que la reacción natural ha consistido en reemplazar un presente complejo, incluso doloroso, con una promesa de futuro. Esto es, sin duda, una promesa débil. Se puede pensar más bien como una sensación en el límite.

¿Por qué se prioriza este tema? (Constitución)

#### COMENTARIOS:

- Porque aborda varios temas y las normas de convivencia. También porque es la base que sostiene toda la discusión.
- Porque con este cambio se abordan otros temas como salud y educación. Elegir a los servidores públicos y es necesario tener al ciudadano al centro.
- Porque podemos tener un mejor país, para tener mejores autoridades que nos representen y dejen de lado lo económico
- Porque nos va a hacer crecer como país y dar trabajo.

En el análisis sobre cómo imaginan el futuro los participantes de los diálogos, nos encontramos con que el futuro se ve altamente indefinido, lo que permite imaginar mundos posibles favorables. Es decir, en alguna medida las personas están siendo capaces de abstraerse de este presente doloroso, mirando hacia un futuro altamente novedoso y prometedor. Este es un proceso que, sobre todo, no nos impone restricciones a la imaginación. Es el relato de un sueño despierto donde todos los deseos se podrían realizar.

La oportunidad, en ese proceso, es que estos anhelos encuentran espacios para ser complementarios. No hay, como se ha dicho, un conflicto explícito para la ciudadanía entre la demanda por un mejor sistema político, un mejor pasar económico y una forma de Estado específico. Dichos elementos se ven como aspectos complementarios de un mismo cambio global, con múltiples dimensiones, no como acciones antagónicas o en algún tipo de lucha ideológica irreconciliable.

Para las personas que participaron en los diálogos hay una cierta esperanza en el cambio. El cambio tiene que ver con pasar de la inseguridad a un espacio de menor incertidumbre, y ello refiere a cómo las instituciones generan certezas para la vida pero también con un cambio en el trato, en el relacionamiento social y en la convivencia en general.

A large crowd of people is gathered, many holding Chilean flags. The focus is on a single flag in the foreground, which is slightly out of focus compared to the background. The flag has a blue top section with a white star, a white middle section, and a red bottom section. The background is a dense crowd of people, also holding flags, creating a bokeh effect with blurred colors.

**3.**

**EL CAMBIO COMO RESETEO: LA  
POLÍTICA EN LA CIUDADANÍA Y  
SU MIRADA INSTITUCIONAL**



Como vimos anteriormente, la esperanza en el futuro de Chile está muy asociada a las posibilidades de cambio, tanto en lo institucional como en lo social. Un cambio enmarcado en la nueva Constitución y un cambio enmarcado en un trato social distinto. ¿Pero qué forma toma este cambio en lo institucional? ¿Qué significa en las conversaciones el decir “las cosas tienen que cambiar”? Y algo muy relevante ¿Bajo qué mirada las personas participantes podrían juzgar que las cosas cambian?

Para poder avanzar con estas preguntas, desarrollamos una serie de análisis<sup>4</sup> a las conversaciones. Estudiamos cómo opera en estos diálogos el discurso político con el que trabajan las élites y la opinión pública. Identificamos las distintas dimensiones desde las que se presenta la idea del cambio constitucional. Analizamos también cuál es el nivel de prioridad del cambio constitucional cuando se enfrenta a otras ideas que también surgieron en la conversación. Qué significa el cambio en salud o educación, cómo se relacionan con el cambio constitucional, que se prioriza más y por qué.

Lo que hallamos, en línea con toda la estructura de los diálogos, es que la permeabilidad del lenguaje del mundo político en los diálogos es baja. Las personas participantes del proceso hablan de política y discuten sobre ella, pero este diálogo no opera bajo las categorías o modelos políticos específicos con los que trabajan quienes lideran la opinión pública. Solo en el 16,3% del total de los registros de los diálogos aparecen conceptos que aplican a visiones políticas específicas, que utilizan los medios de comunicación o las personas relacionadas al mundo político.

No hay, por ejemplo, una discusión sobre más o menos Estado o un debate sobre presidencialismo o parlamentarismo lo que determina un cambio constitucional de la política. La discusión es sobre el “funcionamiento” de las instituciones, el Estado y la política. Y esa es la forma de juzgar el cambio

institucional, porque para las personas participantes la conversación política es aquello que viven.

“Cambiar cómo hacemos política, defendiendo las buenas ideas y no el partido que la persona representa”.

#### ID DIÁLOGO #89

“Cambiar las políticas públicas; en educación, previsión social y salud”.

“Las políticas públicas tienen que estar centradas en el ser humano y aterrizadas a los ciudadanos”.

“Hechas por gente que conozca la realidad de las personas”.

“Tengo la sensación de que las políticas públicas se quieren hacer para mostrar evidencia de algo. Pero no están adaptadas a lo que las personas realmente necesitan”.

#### ID DIÁLOGO #97

La sensación a la base es que este cambio tiene urgencia y en eso hay un cierto sentido de radicalidad, de ir a la raíz de los problemas. Aparece la expresión de una “paciencia colmada” que es la respuesta a la política y la relación del poder con las personas. Pero no surge esa radicalidad cuando se discuten las formas concretas de los cambios.

Esto es muy relevante, la política tiene que cambiar en forma radical, pero la conversación sobre el cambio institucional no tiene esa misma radicalidad. No es una lógica prioritariamente disruptiva lo que está en la conversación sobre la institucionalidad, es más bien integradora. Las personas parecen tener en mente que exista una mejora concreta y significativa en

calidad, lo que en varios casos se podría ejemplificar en nivelar la experiencia de la institucionalidad cuando puedes y no puedes pagar. Esto aparece con mucha claridad en los temas de salud y educación, que son dos de los mencionados con mayor frecuencia en las conversaciones. La salud, por ejemplo, no se imagina como algo que debe cambiarse totalmente, sino que como una mejora concreta y significativa de lo que hoy tenemos con un sentido integrador.

Las personas no conversan de lo nuevo, como un imaginario de instituciones que hoy no existen o que se transforman totalmente. Esto puede deberse a que las personas hablan sobre lo que conocen, pero también a que la idea de cambio está enfrentada a la incertidumbre de la vida. ¿Qué significa esto? Que el cambio no puede ser productor de más incertidumbre. Hay un ímpetu estabilizador en la fuerza del cambio. Una sociedad que busca estabilidad, que decanta como mejoras concretas y significativas al día a día. Emerge algo así como un ánimo de reseteo. Un reseteo estabilizador. Esto no significa que las cosas vuelvan a como eran antes. Pero tampoco que se renueve todo. Porque las personas sí tienen algo que perder. No es que las cosas cambien, porque no tenemos nada que perder. Es justamente lo contrario. Es la fragilidad de los proyectos de vida la que exige cambios.

Incluso en la conversación concreta sobre una nueva Constitución, podríamos decir que la novedad no está medida por cuán nueva es en su forma, sino que en el funcionamiento que logra. La novedad es que las cosas funcionen para todas las personas, incluidos los desprotegidos y los que se encuentran en mayor inseguridad.

Esta nueva institucionalidad es aquella que hace parte, que integra a las personas, que atiende a la realidad en la que viven y que funciona para todas las personas. Esa institucionalidad tiene también una cierta personalidad y ética, que está en las expectativas de los participantes y

no necesariamente se refleja en estructuras específicas, sino que se espera de cualquier institucionalidad posible. Una empatía y una ética pública, que explicaremos con mayor profundidad más adelante.

Esta conversación que se da entre los participantes abre también la mirada sobre los tipos de liderazgo político que está esperando la ciudadanía. De lo que emerge en los diálogos no podemos decir que hayan expectativas de un líder redentor, que venga a transformarlo todo. Pero sí existe un anhelo de justicia que se espera que los representantes encarnen o lideren. Pareciera haber una base de desconfianza lo suficientemente fuerte, que no espera a un héroe que tenga una misión salvadora. Pero en este reseteo, hay espacio para líderes articuladores de soluciones y también para rupturistas del funcionamiento actual de la política. Liderazgos integradores, conectados con la urgencia y con capacidad de respuesta.

Las personas anhelan soluciones pero sin que un otro tenga que determinar sus vidas. Buscar los distintos caminos y tener alternativas de elección es importante para los participantes. Las soluciones que se anhelan son cuestiones de base que le den estabilidad a los proyectos de vida. En este sentido lo técnico, lo ético y lo práctico, se articulan.

---

<sup>4</sup>De desarrollaron los siguientes análisis a partir de Etiquetadores y Parsers de NLP:

1. Análisis léxico de carga ideológica
2. Análisis de frecuencias de palabras de clase cerrada y clase abierta
3. Construcción de wordtrees basada en análisis sintáctico para agrupar opiniones ligadas a acciones focalizadas: cambiar, mejorar, mantener.
4. Análisis de redes de argumentos.



**4.**

**UN ESTADO**

**“RESPONSIVO”**



El concepto de Estado surge espontáneamente en las conversaciones desde varias perspectivas. Surge prioritariamente como un problema en sí mismo, pero al mismo tiempo como una institución central para proveer soluciones a las múltiples dificultades de una vida incierta. En ese contexto, se describe un Estado que no apoya en la fragilidad y que, incluso, a veces también vulnera.

El concepto de fragilidad no aparece con alta frecuencia en los diálogos, pero, para efectos de este análisis, articula un conjunto de ideas asociadas a la incertidumbre de la vida y a una sensación de falta de seguridad y de protección. No se trata de la seguridad que se espera frente a los hechos delictuales, sino que a una seguridad relativa a la expectativa de una vida digna. Con la palabra fragilidad representamos una condición en dos niveles: una experiencia de vida precaria, como la vulnerabilidad material que se expresa en la pobreza, pero también una vulnerabilidad de inseguridad social, el miedo a perder el trabajo o a tener un problema de salud que derribe un proyecto de vida por completo.

“La sensación que he tenido es el estado de alerta, porque mi pareja se quedó sin trabajo. Ahora encontró trabajo y me siento con tranquilidad. También preocupación por la salud mental de mi hijo”.

#### ID DIÁLOGO #59

Se habla, por tanto, de un Estado que no funciona frente a la fragilidad que experimentan las personas, tanto material como subjetiva. Un Estado que no “apaña” en palabras de algunos participantes, reflejando bien el concepto general. En la visión de algunos, es un Estado que no funciona al no integrar a las personas y sus proyectos de vida. Para otros, no funciona en su rol de protegerlas. Para algunos otros, el problema es su estructura y organización la que no funciona, en el

sentido que no se conecta con las particularidades del territorio y el uso eficiente de los recursos públicos. No es el Estado enfrentado con un otro, es el Estado mirándose a sí mismo.

“Hacer consciente al poder político de las necesidades y de lo vulnerable que es y está la sociedad. Somos todos pobres con capacidad de endeudamiento no más”.

#### ID DIÁLOGO #200

Esa percepción de incapacidad del Estado de dar respuesta también inunda la conversación sobre muchas otras temáticas abordadas en los diálogos. Al hablar de salud, pensiones, educación, justicia, vivienda o descentralización, el Estado aparece no dando respuesta, o con una respuesta insuficiente o equivocada. ¿En qué sentido esta respuesta es equivocada? En que para muchas personas algunas de las acciones del Estado generan mayor vulnerabilidad.

Hay temas en los que se espera un Estado que produzca soluciones y lo que se encuentra es un Estado que es factor de malestar. Podría decirse, como un trato indigno que indigna. Por tanto, el Estado se percibe como una institución que no está generando la seguridad o la certidumbre que se espera. No se trata, en la voz de quienes dialogaron, de expectativas “desmedidas”, sino más bien, de mínimos no existentes. Debería ser rol de las instituciones públicas, se cree, jugar un rol estabilizador en aquellas seguridades que permiten desarrollar los diversos proyectos de vida.

En la garantía de estos mínimos el Estado no surge en oposición al rol de la sociedad o del individuo en la construcción mayoritaria de las conversaciones. Se ve más bien un vínculo complementario, pero en el que el Estado tiene que garantizar un piso básico, una base que ayude a reducir la fragilidad y permita el desarrollo de los diversos proyectos de vida. Tampoco se trata de los

proyectos de vida enfrentados con el Estado, sino que del rol de las instituciones para favorecer el desarrollo de las personas.

Emerge aquí un hilo conductor en los diálogos, un problema que podríamos etiquetar en la desprotección que enfrentan las personas. Esta desprotección se contrapone con el abuso de poder de algunas autoridades que detentan roles dentro del Estado y de otros que tienen roles políticos o económicos en la sociedad. En esta línea, los participantes manifiestan una percepción de separación entre desprotegidos y protegidos. El malestar se explicaría así, no por una lógica de explotados y explotadores, sino por la sensación de soledad, de abandono y de sentirse ignorados.

Siguiendo esta lógica, las conversaciones las podemos dividir en dos grandes grupos de críticas al Estado. La primera se orienta fundamentalmente a los servicios públicos que no estarían respondiendo a los mínimos esperados por la ciudadanía.

“Elijo este tema porque lo veo por mi hermana y mi papá, porque ir al hospital es perder el tiempo, no te atienden bien, hay que esperar más de lo indicado o tienes la hora y te atienden mal o no te atienden. Es malo lo que están haciendo.”

#### ID DIÁLOGO #268

En las conversaciones surge una comparación constante entre los servicios del Estado y aquellos que se pueden pagar. Pareciera haber en esta comparación la constatación de una brecha de desigualdad, porque existe un cierto transitar entre ellos. Las personas comparan su percepción y experiencia de los beneficios o prestaciones del mundo privado versus el mundo público, y tomando como punto de referencia la calidad de los servicios privados hacen una crítica al Estado. Son buenos ejemplos de lo dicho, las opiniones vertidas en relación a salud y educación.

“Yo me he atendido en el sistema público y privado, es demasiado la diferencia en la atención”.

#### ID DIÁLOGO #193

“Si en salud no tienes ingresos, te mueres”.

#### ID DIÁLOGO #11

“La educación es la base para tener una educación más justa. No es lo mismo la educación en La Pintana como en Las Condes. Es demasiado grande la brecha que existe, y el Estado debe garantizar”.

#### ID DIÁLOGO #155

El segundo grupo se orienta al Estado y su relación con la política. Los participantes describen esta relación como un espacio atrapado por intereses personales y por una política que se protege a sí misma o que protege a los que ya tienen privilegios y no a los que tienen necesidades. La impresión de las personas es que el Estado y la política se miran juntos. Se observa, entonces, la interpretación de un espacio público capturado pero, además, cargado por una mirada negativa de la política que en él opera.

Estas conversaciones no versan sobre el Estado desde una mirada técnica o de políticas públicas, sino que como el lugar del poder, de la norma y de la autoridad. Es un Estado que deja de ser público, por estar gobernado para sí. Hay un desprestigio muy profundo de los conceptos de política, políticos, Estado y gobierno. Todo es un sistema indiferenciado: Estado, gobierno, izquierda, derecha y grupos de poder. Pareciera operar una función de simetrización (ausencia de jerarquías) y generalización (ausencia de individualización) donde todo aquello conforma el espacio de los que pareciera percibirse como los protegidos.

En diversas conversaciones se observa también una expectativa muy grande en relación a cómo debe ser el Estado y que hoy no es. Esta expectativa está asociada a múltiples temas pero tiene un eje central en la discusión sobre la nueva Constitución. Existe una esperanza puesta en la discusión Constitucional como el “comodín” de transformación de las instituciones.

En el análisis de futurización que realizamos de los diálogos, muchas discusiones sobre el futuro muestran una fuerte agencia unidimensional. Es decir, la capacidad de actuar está vinculada a uno o pocos actores. Para las personas el Estado cumple esta función. Pero ¿cuáles son estas expectativas, o cómo podemos visualizarlas de forma general?

De la lectura de las opiniones revisadas, podemos vislumbrar al menos dos expectativas principales. Una de ellas dice relación con los atributos que las personas esperan que tenga el nuevo Estado. Algunos de estos atributos no son los que habitualmente se predicen de una institución, sino más bien características personales; de allí que se quiera ver al Estado como un otro cercano, colaborativo y dialogante, empático, respetuoso, de buen trato. Otros atributos podríamos identificarlos como constitutivos de una ética profesional, a saber, ecuanimidad, eficacia y responsabilidad. Hay una ética, que se espera en la relación del Estado con las personas.

La otra expectativa tiene que ver con los derechos que las personas esperan que garantice el nuevo Estado. Las personas aspiran a que los derechos aseguren un piso mínimo sobre el cual puedan construir sus proyectos de vida, según sus distintas alternativas. No es un Estado que asiste en nuestras decisiones de vida, ni que las determina, sino que facilita y protege las bases para realizarla. Es por tanto una expectativa de un Estado que no les obliga en su proyecto de vida, pero que sí les garantiza una base para conseguirlo.

De los diálogos surge claramente un desafío muy importante de renovar y transformar la relación del Estado con las personas; de la política con las personas y de los gobiernos con las personas. Un desafío de construir un Estado del que sentirse parte, que integre, que responda a la ciudadanía. Un Estado que sea un espacio de colaboración e integración, con instituciones que le puedan dar cohesión y estabilidad a las vidas de las personas.



A photograph of a man in sunglasses and a patterned sweater holding a Chilean flag. The flag is white with a blue triangle at the top containing a white star, and a red triangle at the bottom. The background is blurred, showing palm trees and other people.

**5.**

**UNA NUEVA PRAXIS POLÍTICA,  
UN DESAFÍO CENTRAL DE  
UNA NUEVA CONSTITUCIÓN**



NUEVA  
CONSTITUCIÓN  
AHORA!!!

Para quienes participan de los diálogos, el sistema político aparece como un sistema cerrado. La política, estando llamada a ocuparse de los problemas de la ciudadanía, no responde a ellos y se entrapa en sí misma. La política es vista como funcional al político, no a la ciudadanía. De esta forma, emerge aquí la misma narrativa de protegidos y desprotegidos que vemos en la conversación sobre el Estado.

Lo que está en juicio en las conversaciones es el funcionamiento del “sistema”; palabra utilizada por las personas participantes para nombrar un conjunto diverso de conceptos como políticos, política, instituciones políticas, roles políticos. Es probable que la profundidad del descontento con este conjunto de referentes los fusione en un solo concepto que se usa con distancia, tanto emocional como semántica.

En los diálogos vemos que existe un llamado generalizado a construir un “sistema político” distinto. Este llamado nace desde la experiencia, las expectativas y los sentimientos -mayoritariamente negativos- que se han ido generando en relación al funcionamiento y las malas prácticas de la política sin llegar necesariamente a un planteamiento definido de cómo debería organizarse ese nuevo sistema político.

El sistema político aparece como una estructura de poder que está incrustada parasitariamente en los servicios del Estado. En ese sentido la política es vista como un servicio público que no funciona. Surge entonces la idea de volver a enrielar a la política con el servicio público, y a los políticos reconvertirlos en servidores públicos. Si la salud, la educación, las pensiones y otros temas que se relacionan con el rol del Estado no funcionan, es porque la política no funciona.

“Que el poder político salga de su esfera protegida, que no hagan vista gorda, sino solo en Santiago, sino en regiones”.

ID DIÁLOGO #200

“Creo que cambiará el sistema político por uno donde sea un deber escuchar a las personas y conectarse con sus necesidades”.

ID DIÁLOGO #112

La política es uno de los grandes temas que se asocia a la Nueva Constitución y esta, a su vez, a la oportunidad de cambio. La discusión sobre la nueva Constitución es el primer paso a una discusión sobre el cambio en el funcionamiento de la política, especialmente sobre su falta de respuesta a las urgencias de la vida; del cómo se logra que aquello que la política genera facilite la vida a las personas. Ese es el rol de las autoridades, ellos son representantes, y ese rol está en juicio, pero no está eliminado.

La nueva Constitución parece ser un llamado a cambiar a las personas que ejercen roles políticos y la forma en que se ejercen los roles políticos. En las palabras de las personas, aparece un proyecto de futuro con una fuerte carga valórica y normativa. Mérito, responsabilidad, empatía, colaboración y bien común, toman fuerza en las conversaciones.

“Las instituciones y el gobierno no piensan en la gente, no ayudan a las personas y son indolentes hacia la situación de la gente en la calle”.

ID DIÁLOGO #112

Cabe mencionar una mirada complementaria a esta crítica generalizada: la crítica existe porque la política importa y se espera mucho de ella. El llamado que se escucha podría asimilarse a un “que se vayan todos” sin embargo, esta es una crítica que requiere diferencias entre “la política” y “lo político”. En los diálogos se aprecia una revalorización de lo político. De hecho las personas se perciben a sí mismas realizando un ejercicio fundacional, pidiendo lo que podríamos llamar una especie de “reseteo del sistema”, e identifican el voto, la

participación, los nuevos liderazgos y la relación con los vecinos y la comunidad, también como un camino de transformación de la política.

“Porque si no cambiamos los políticos no podremos cambiar nada, si cambiamos la Constitución, pero no a los políticos no cambiará nada”.

ID DIÁLOGO #158

“La nueva Constitución es uno de los pasos para lograr un cambio del sistema político. Redactar un texto constitucional no nos asegura un cambio profundo. Esta misma reunión es parte de ese proceso de cambio del sistema político.”

ID DIÁLOGO #158

“Mejorar la forma de elegir a nuestras autoridades. Que estén calificados”.

“Que las autoridades sean conscientes de la realidad de cada chileno”.

“Mejorar las instituciones públicas en el trato”.

“Mayor fiscalización ciudadana de los políticos y ser responsables”.

“Falta vocación de los políticos”.

“Tener ministros que sean expertos en el área”

“Evaluar constantemente a las autoridades por un organismo en cuanto a desempeño”.

“Retomar el proyecto de *responsabilidad política* para fiscalizar si cumplieron los compromisos del programa y establecer sanciones”.

“Mejorar la gestión de los recursos disponibles de cada diputado y senador para el trabajo parlamentario”.

“Bajar los sueldos de los políticos para que trabajen sólo por vocación”.

ID DIÁLOGO #149

En los diálogos parece configurarse un llamado transversal a la política, a responder como sistema, desde sus prácticas y sus funciones. Esto no es un llamado a un sector en particular, ni un antagonismo entre izquierda y derecha; es un llamado a la construcción de acuerdos en la complementariedad, a la idoneidad de quienes tienen cargos técnicos, a demostrar la vocación por los cargos y no el interés personal, a resguardar los cargos públicos en su rol de servicio público y a cuidar las promesas, porque se espera que sean cumplidas.



6.

## UNA ÉTICA PÚBLICA



Como señalamos anteriormente, la incertidumbre es el principal unificador de las diversas experiencias de vida que van apareciendo en los diálogos de Tenemos que hablar de Chile. Sin embargo, en la medida que fuimos avanzando en los análisis y abriendo su enfoque, encontramos un segundo unificador, que conecta tanto las cuestiones políticas e institucionales como la vida cotidiana, las interacciones sociales, el mercado y la educación.

Este unificador es un discurso moral normativo, muy presente en las conversaciones. La idea de una cierta ética pública, normas de nuestra convivencia, formas del trato del Estado, virtudes esperables en los líderes y representantes, pero también de nuestro relacionamiento social y a un cierto espíritu de identidad empática y resiliente, que aparece en los siguientes hallazgos. No se profundiza tanto sobre la justificación de las cosas, hay en las conversaciones más frases sobre qué hay que hacer, que por qué hay que hacerlo. Ese qué es un “deber ser”, que aparece transversalmente tanto en los anhelos de cambio, mejora o mantención.

No se trata de algún tipo de superioridad moral de las personas o de un colectivo frente a otro. De hecho no emerge la idea de un “pueblo” como soberano infalible. Este es un anhelo que, podríamos decir, responde al chilenismo “me están fregando...” que describe la sensación constante de desprotección e incertidumbre en la que se vive. Como consecuencia, hay más un anhelo de un relacionamiento social distinto. Podría decirse que la vida no solo se estabiliza en la relación con las grandes instituciones, el discurso normativo también es aplicable a las múltiples interacciones que tenemos como sociedad pero especialmente a los representantes.

Por ejemplo, cuando se piensa en las características que un político debiera tener, se refieren a características del ethos como la justicia, la valentía, la sinceridad o la dignidad. Todas palabras que tienen curiosamente un referente en la filosofía griega. Una especie de virtud

Aristotélica, pero en la nomenclatura y formas actuales. Aparecen así, las ideas de que “hagan la pega”, “que no se roben la plata”, “que entiendan y nos escuchen”, etc. Hay un sentido de justicia que se espera de la autoridad. Pero esta es también una conversación en tensión. El líder justo podría ser el prudente, que integra las miradas o también el que hace que “se vayan todos”.

“Que los ministerios tengan representantes que sepan del tema”.

ID DIÁLOGO #110

“Que los políticos sean personas más honestas”.

ID DIÁLOGO #116

Al igual que los conceptos de cambio y esperanza, esa ética pública que surge en las conversaciones no tiene una forma única, no es un decálogo de normas claras, ni características específicas que aparezca en todas las conversaciones sobre el tema. Está presente, se define mayoritariamente como un anhelo, pero su forma no está zanjada. Puede construirse a partir de valores salientes como el mérito de los representantes, la probidad, la justicia de las instituciones, la integración y la convivencia.

Este hallazgo, como se señaló, no se reduce a un juicio sobre los representantes o el mundo político. Es una ética pública, porque tiene que ver con nuestras interacciones en lo público. En el espacio público. Es una autocrítica a nuestro relacionamiento e interacciones.





7.

LA EDUCACIÓN COMO

PROYECTO PAÍS. UNA

TRANSFORMACIÓN SOCIAL



La educación surge como prioridad, como problema, como anhelo y como solución, y lo hace con un nuevo alcance y magnitud. No aparece la educación solo en sus roles de desarrollo personal, movilidad social, derecho fundamental y generador de oportunidades. Estos son por cierto referidos, pero se extiende también en un rol cívico, como mecanismo de cohesión colectiva para nuestra vida en sociedad; un rol que trasciende a todos los ámbitos.

“Hay que mejorar los nuevos líderes, invirtiendo en que tengan mejor educación”.

ID DIÁLOGO #28

“Como dicen el conocimiento es poder, garantizar una educación es la piedra angular de las demás transformaciones”

ID DIÁLOGO #265

La educación aparece en los diálogos como un horizonte esperanzador, por su rol en relación a las oportunidades de vida de las personas, pero también por su rol en la construcción de una sociedad que debería convivir en el respeto, en la colaboración y en la integración. Su rol en relación a las dinámicas de convivencia es igualmente importante que el de generador de oportunidades, porque no es solo la política y el Estado lo que está en juicio, sino también nuestra convivencia en sociedad, nuevamente con cierta mirada normativa.

La educación aparece como un validador social, en virtud de las oportunidades que otorga el acceso a un sistema educativo de calidad, pero es también, y con la misma fuerza, un validador de nuestras relaciones. Esto no es, sumar un curso de educación cívica, sino entender la educación como espacio de convivencia y proyecto país.

Esta mirada ampliada de la conversación sobre educación, no elimina el enunciado sobre educación de calidad como un tema central en las conversaciones,

así como el rol que el Estado debe asumir para asegurarlo. Sin embargo, el aseguramiento de la calidad de la educación se valora especialmente si permite las diferentes formas de desarrollo personal y los proyectos propios. Es una educación emancipadora para las personas, pero también constructora de pisos comunes de relacionamiento y oportunidades.

Aquí emerge una triada formada por las nociones de individuo, Estado y sociedad. Se piensa desde el individuo abierto a una diversidad de miradas, con el Estado como garante de la posibilidad de esos proyectos y del resguardo también de una convivencia en sociedad. Parece configurarse un cierto equilibrio, un espacio de interacción en que la colaboración entre el Estado, el individuo y la sociedad, se integran en un proceso de aprendizaje.

¿Qué significa esto en lo concreto? Un caso en el que podemos quizás ejemplificar esta triada es el currículum escolar. Las personas participantes creen que se estudia para ser libre en el desarrollo de su vida, pero también para ser consciente del otro y del entorno, y se espera un espacio de participación de todos los actores de la comunidad educativa en ello. Se trata de lo emocional, de la educación para la vida, para la construcción de proyectos personales; con espacio de alternativas y con base en el convivir y el respeto por el otro.

De este modo, los participantes parecen coincidir en que la educación para el futuro debería incluir un currículum diferente; un currículum que haga un mayor énfasis en valores y forme buenos ciudadanos. Podría afirmarse al leer las opiniones sobre educación que lo que parece emerger de allí es un gran proyecto de desarrollo humano más que un proyecto meramente formativo. Considerando lo que se ha dicho antes, si la nueva Constitución es la herramienta para transformar la política y el Estado, aquí parece configurarse su complemento: la educación es la forma de transformar al individuo y a la sociedad.

La educación es el máximo “comodín” de cambio y mejora. Hay conciencia transversal en las conversaciones de que un mejor futuro para Chile pasa por una mejor educación. Hay corresponsabilidad en esa conciencia, hay complementariedad, hay libertad y hay un anhelo de garantías. En esa conciencia transversal hay un sentido de lo individual y respeto por lo colectivo y lo público.

La educación es la base para esa ética pública a la que se hacía referencia en el punto 6, pero también es importante para el reseteo institucional. Es todavía el argumento prioritario y el que vence a todos los demás, cuando se opone a otros argumentos en las conversaciones. Esto quiere decir que sin ser el tema más nombrado, cuando se pone en discusión, es el más poderoso de todos. Si alguien dice, por ejemplo: “hay que cambiar la Constitución para cambiar a los políticos” otro dirá, “pero si no están educados no sirve”. La ciudadanía todavía cree fuertemente en el rol transformador de la educación, desde el individuo a la sociedad. Es la base de la transformación social, pero también una llave importante en el cambio institucional.



**8.**

**LA EMPATÍA, SOLIDARIDAD  
Y LA RESILIENCIA COMO  
CUESTIÓN DE IDENTIDAD**



La mayoría de los hallazgos que hemos entregado se centran en los análisis de las conversaciones sobre cambio y mejora en el país. Esto ocurre porque frente a la pregunta sobre qué hay que cambiar, mejorar o mantener en Chile, las dos primeras opciones representan gran parte de las conversaciones. Pero, aunque ese ánimo de cambio y mejora es lo que más se prioriza en el proceso de diálogo, ideas sobre el “mantener” también aparecen con un cierto hilo conductor. Incluso a veces el cambio o la mejora, también informan sobre lo que se quiere mantener.

Entonces ¿qué anhelan mantener de Chile las personas participantes del proceso? La respuesta a esta pregunta no es única. Nuevamente, no surge en estos procesos de diálogo una opinión única ni buscamos hacer un promedio de lo que subyace al pensamiento de toda la ciudadanía. En esta constelación de puntos de vista, se van formando ciertas ideas que van adquiriendo fuerza colectiva en tanto ideas coincidentes.

No se trata de un elemento de identidad que se juzguen como algo totalmente logrado, es más bien algo a trabajar. Es un mantener que requiere de acciones. No es el diagnóstico de que seamos una obra terminada y de la que no se quieren cambios. Hay conciencia del dinamismo que vivimos como sociedad. Y por ello aquello que se puede querer mantener, también a veces se ve como cambio o mejora, desde otros puntos de vista.

Encontramos dos líneas en que esta identidad hace sentido común en los participantes. Por una parte la idea de país que se reconstruye, que es resiliente. Un país que se levanta frente a la adversidad. La idea de país de esfuerzo, que siempre vuelve a intentarlo. Aunque se derrumbe la casa, se vuelve a levantar. Es convivir con los terremotos, pero también con el rito de la reconstrucción, como algo propio de quienes son parte de esta tierra. Se percibe como algo positivo, que se anhela y que el país debe mantener. Arreglar, mejorar y reconstruir, son acciones que parecen reflejar

una fortaleza distintiva de la identidad de los chilenos y chilenas en la voz de los participantes.

Lo segundo es la idea de la solidaridad. Las personas se sienten parte de una sociedad que no es insensible con el sufrimiento de otros, que se vincula con quien sufre. Aunque esta característica no aparece explícitamente como empatía, pareciera tener ese sentido. Es una solidaridad en los vínculos con nuestros cercanos, pero especialmente con quienes sufren. No es una solidaridad que se predique de las instituciones, sino de las personas. Es la idea de que si la vida enfrenta dificultades, la disposición de las personas en Chile es ayudar.

“Yo concuerdo que es grandiosa la solidaridad del chileno. Cuando el chileno ve a una persona con problema siempre ayuda. La solidaridad está como en el ADN chileno. Sería fantástico si pudiéramos avanzar a la superación de la pobreza.”

## ¿Qué puedo hacer yo como ciudadana/o para lograrlo?

“No continuar aislándonos los unos de los otros, trabajar en conjunto con las comunidades y superar las crisis en conjunto”.

“No ser pesimistas, vincularnos con quienes piensan como nosotros, que creen que el cambio es necesario. Definir como ciudadanos cuales son los cambios y comenzar a implementarlos”.

“Llamar a la unidad, llamar a tener paciencia para escuchar al prójimo. Escuchar no solo lo que nos justa sino que también lo que piensa el otro. Explicar las cosas de buena manera”.

“Ayudar a quienes lo necesitan y que yo puedo colaborar con información, con información, como por ejemplo postular a los bonos a través de la página web”.

“Compartir la información con todos quienes sea posible llegar, e incluir a los migrantes”.

“Ser unidos e informarnos”.

“Buscar la forma de canalizar esta información, pensando especialmente en quienes carecen de internet”.

“Compartir lo que uno sabe con los demás, compartir los conocimientos. Ayudar y llamarnos a la unión”.

“No ser egoístas, no pasar de largo cuando vemos a alguien con necesidad”.

Esto es tanto una descripción de elementos identitarios como un anhelo de cómo se busca ser. Como mencionamos anteriormente, estas características que reflejan una cierta identidad nacional no son aspectos que se perciban como un logro inmutable que porten los chilenos por derecho propio, sin necesidad de confirmarlos. Más bien se trata de un hilo conductor de aspectos que toman sentido a partir de la imaginación de un Chile en construcción, con mejor educación, una ética pública ejemplar, un trato digno.



9.

**LA PARTICIPACIÓN COMO  
VÍNCULO Y SUPERVISIÓN  
CIUDADANA**



En el cierre de los encuentros se invitaba a las personas a responder una última pregunta. Esto se refería a cómo los participantes podían aportar a los procesos de cambio, mejora o mantención que los grupos habían priorizado y a las soluciones que habían propuesto. La idea con ello era poder producir distintos tipos de análisis que permitiera ayudar a entender el rol que espera la ciudadanía de sí misma, y cómo entiende cada participante en particular sus propias acciones en aquellos temas que se priorizaron en la conversación.

La respuesta que aparece con mayor fuerza es la de participación ciudadana. Esta aparece en múltiples formas, siempre con la idea de proceso o actividad en la cual las personas pueden aportar en Chile a nivel público. Pero ¿qué significa esa participación? ¿en qué se está pensando cuando se habla de ella? ¿Cuál es su fin o cómo podría tener un rol en facilitar las acciones que las mismas personas participantes señalan?

Lo primero es que esta participación se entiende como un anhelo de acción política y como una responsabilidad. Logra sentido en las conversaciones tanto como un deber como un derecho. Pero también exhibe la auto imposición de ciertas limitaciones. No parece ser un tipo de participación política que sustituya la representatividad. El o la representante tiene un rol y tiene que cumplirlo. La participación ciudadana cumple un rol distinto, es un rol de supervisión, un rol de vigilancia a la representación. En definitiva, un rol complementario.

“Todos debemos aportar nuestro granito de arena y desarrollar más diálogos. No nos podemos quedar dormidos. Tenemos una responsabilidad de estar vigilantes”.

“Uno debe tener más de la conversación del día a día y tratar de promover que las personas se informen, ser más incisivos con nuestros gobernantes”.

Por una parte hay una validación de “la política” como una actividad que la ejercen representantes de la ciudadanía. Los representantes aparecen, en el ideario de las personas, en un rol en la proposición, formulación y resolución de la política pública.

Cuando se analiza el “nivel de agencia” de las personas al hablar de cómo se resuelven los problemas del país, es decir, el grado de involucramiento o capacidad para actuar, lo que se observa es que se sienten distantes de los procesos de control o influencia real en la creación de políticas. Es un otro u otra, un representante, quien (para bien o para mal) ha sido elegido para ese rol y es sobre él o ella donde los ciudadanos se sienten con mayores atributos, capacidades o cercanía para generar influencia. Esto va en línea con varios de los análisis realizados y con el hallazgo antes descrito sobre el cambio de la política. A quién le corresponde hacer “preferentemente” los cambios futuros es a la política y al Estado, sobre estos ejes conceptuales se concentran las opiniones de los participantes. Nuevamente, acá la política importa, la ciudadanía tiene una alta expectativa en ella, pero en una versión corregida y renovada. En la realidad actual en la que opera, la política, no es funcional a los estándares que los ciudadanos esperan.

Por otro lado, es en ese mismo funcionamiento donde surge el rol de supervisión de la ciudadanía. Este es un rol con dos caras. Primero, la ciudadanía debe involucrarse en vigilar el mérito de quienes ejercen los cargos públicos. Esta idea de mérito aparece como idoneidad técnica, rendición de cuentas y resguardos éticos. Ese rol de vigilancia ciertamente excede al voto y podríamos decir que hay un cierto anhelo por institucionalizar espacios en los que personas corrientes se integran a esa supervisión. Una segunda cara, es el rol vigilante como conector de la política con la realidad de las personas. Es la idea de la participación ciudadana como cable a tierra que genera escucha, atención y conexión. Es una vigilancia como control no de quién ejerce, sino de cómo se ejerce la función de representante.

## ID DIÁLOGO #61

“Necesitamos representantes y ministerios que sepan de la materia. Los expertos no conocen el terreno, y eso también se tiene que considerar para crear políticas públicas”

## ID DIÁLOGO #82

Esta no es una vigilancia que pueda depositarse solamente en otros grupos articulados de la sociedad. No son solo las organizaciones sociales, es el ciudadano desorganizado, que no es parte de un grupo de interés específico. Es una vigilancia abiertamente ciudadana, desde actores comunes y corrientes.

Personas desorganizadas o no agrupadas por un interés específico. Y para ello también se piensan espacios en la institucionalidad. Es una integración del que no está integrado bajo una identidad o grupo específico, en la conversación pública. Y en cierto sentido es quien vela porque estos espacios no sean capturados.

No podríamos decir que sea una vigilancia punitiva o expectante de un juicio frente a la labor del político. Es la idea de asegurar que las vivencias cotidianas y reales de la ciudadanía se refleje en la proposición, formulación y la resolución de la política pública. Tampoco es una supervisión basada en una ideología política específica. Es una respuesta al mal funcionamiento de la política. Es una mirada pragmática, en el sentido de que busca resguardar el funcionamiento de las cosas. Tiene en mente el “cómo funcionan las cosas” y eso es lo que quiere cambiar.

No es por tanto la ciudadanía la que espera resolver la construcción de la política pública por sí sola. El “locus de control”, el que tiene la agencia del proceso y su responsabilidad, sigue estando en la institucionalidad y sus representantes. Pero esta institucionalidad debe integrar y vincular a los “usuarios”, a quienes viven la interacción con la institucionalidad. No porque las personas necesariamente vayan a decir qué hay que hacer con certeza e infalibilidad, sino para que cuando el representante o político proponga qué hay que hacer,

las personas puedan entregar sus puntos de vista sobre cómo eso responde a la experiencia que vive la ciudadanía.

Es por ello que el llamado a una “Nueva Política” no es necesariamente la eliminación de las formas institucionales que hoy conocemos. Hay un anhelo claro sobre la necesidad de un nuevo funcionamiento y eso se evidencia en la fuerza del cambio constitucional. Sin embargo, este anhelo no es radical en la innovación de sus formas e institucionalidad. Ni menos suficiente por el hecho de ser innovador.

Más todavía, la conversación de los participantes no denota una dimensionalidad innovativa disruptiva, ni anhela algo totalmente distinto. El punto de vista de las personas opera como un juez pragmático velando por el mérito de quienes tienen roles de poder y representación, y velando por las políticas públicas de las que luego serán depositarios y usuarios.

Asimismo, la participación que describen los participantes refleja un anhelo de incidencia. Una participación vinculante es la que logra una respuesta o una devolución concreta por parte de la política. Hay vínculo cuando hay consideración. No significa que los participantes resuelvan, pero sí que su participación logra una respuesta. De esta forma, la participación no se queda solo en escucha, sino que hay también devolución.

Para controlar que los participantes del Tenemos que Hablar de Chile no estuvieran mostrando un ánimo pro participación mayor que el de la ciudadanía, integramos estas mismas ideas al cuestionario que hicimos con el grupo de control. Estos resultados muestran alta consistencia con los hallazgos, en particular las personas ven en la participación ciudadana una oportunidad real de ayudar a resolver los problemas del país. 67% de las personas encuestadas considera que grandes diálogos ciudadanos pueden ayudar a resolver los problemas del país.



**10.**

**ES LO MICRO. LA VIDA  
COTIDIANA, EL TRABAJO Y LAS  
URGENCIAS ECONÓMICAS**



Como revisamos en el primer hallazgo descrito en este informe, las emociones negativas y de alta intensidad son las que marcan el presente de las personas. Las conversaciones comienzan desde un contexto post estallido, en pandemia, en el que el tema económico emerge fuertemente asociado a la incertidumbre. Especialmente, la incertidumbre asociada a la importancia del trabajo, las deudas, los costos de vida, las oportunidades de desarrollo.

En este contexto hay un foco que surge en forma transversal en la discusión sobre lo económico. Las múltiples experiencias sobre las que las personas dialogan sobre su situación económica, y la relevancia que le dan a esas experiencias cotidianas en la valoración de lo económico.

Aun dentro del marco de lo económico, no hay una narrativa particular que ordene la discusión. Por ejemplo, el crecimiento económico no es un tema que aparezca con frecuencia. No es tampoco la economía considerada desde algún aspecto macro lo que aparece con mayor fuerza en las conversaciones. Lo que sí aparece es la experiencia ciudadana de la economía, es decir, las múltiples y diversas interacciones de las personas con el nivel microeconómico. La “casuística” microeconómica es lo que da sentido a lo económico en el diálogo.

Es un tema que se repite de forma sistemática en las conversaciones, y que va desde los temas laborales a las finanzas personales; referidas al presupuesto familiar o en relación a experiencias cotidianas como consumidor; referidas al modelo económico global, o como problemas que emergen con las deudas, la desigualdad, el rol de lo privado, la productividad, la eficiencia en los servicios, el trato, entre tantas otras manifestaciones de lo económico para las personas. De esta forma, las conversaciones sobre lo económico no solo abordan lo material, sino también lo relacional.

“Las cuentas son muy caras, te hacen pagar por todo. Estamos muy apretados. El costo de la vida es muy caro, las cosas suben otro día bajan, la gente se aprovecha. Esto es en todo el país”

#### ID DIÁLOGO #200

Surge así, también el debate sobre la convivencia y el trato en las interacciones económicas. Aparece la idea de que las personas no están en el centro para el mercado, para las empresas y para el mundo de los negocios en general quienes generan relaciones de subordinación y aprovechamiento más que en una interacción de mutuo beneficio. Este tema es central en la conversación. Al igual que se espera del Estado un trato ético, también se espera esto en nuestras interacciones económicas, con las empresas y en el mercado. Vuelve aquí a emerger ese sentido de desprotección que enfrentamos anteriormente y que cruza los temas.

“Hay que cambiar el foco en las personas. Hoy el foco está puesto en lo económico y no en el desarrollo humano en las personas”

#### ID DIÁLOGO #111

Son múltiples las micro interacciones sobre las que se refleja un sentimiento común. No se da una gran discusión sobre la forma del modelo económico; es una conversación sobre la economía de quienes viven en Chile, no sobre la economía de Chile. Es la economía de los chilenos la que tiene que mejorar. En la interacción entre los actores, en sus posibilidades y su ajuste con esta sensación de vulnerabilidad. En tal sentido, si enmarcamos este espacio de conversación dentro de la discusión del estallido social, se puede decir que “sí son los 30 pesos”; son muchos 30 pesos por mucho tiempo.

“Mejorar la economía de los chilenos”.

#### ID DIÁLOGO #153

La economía importa, pero sobre todo cuando se entiende como la economía de las personas. Esta es parte central de la sensación de vulnerabilidad y se entrecruza con todas las discusiones. Es en el espacio personal donde quienes dialogan sobre este tema esperan que se ponga la atención. Es la economía de la familia, de los 30 pesos.



**RESULTADOS  
DESCRIPTIVOS**

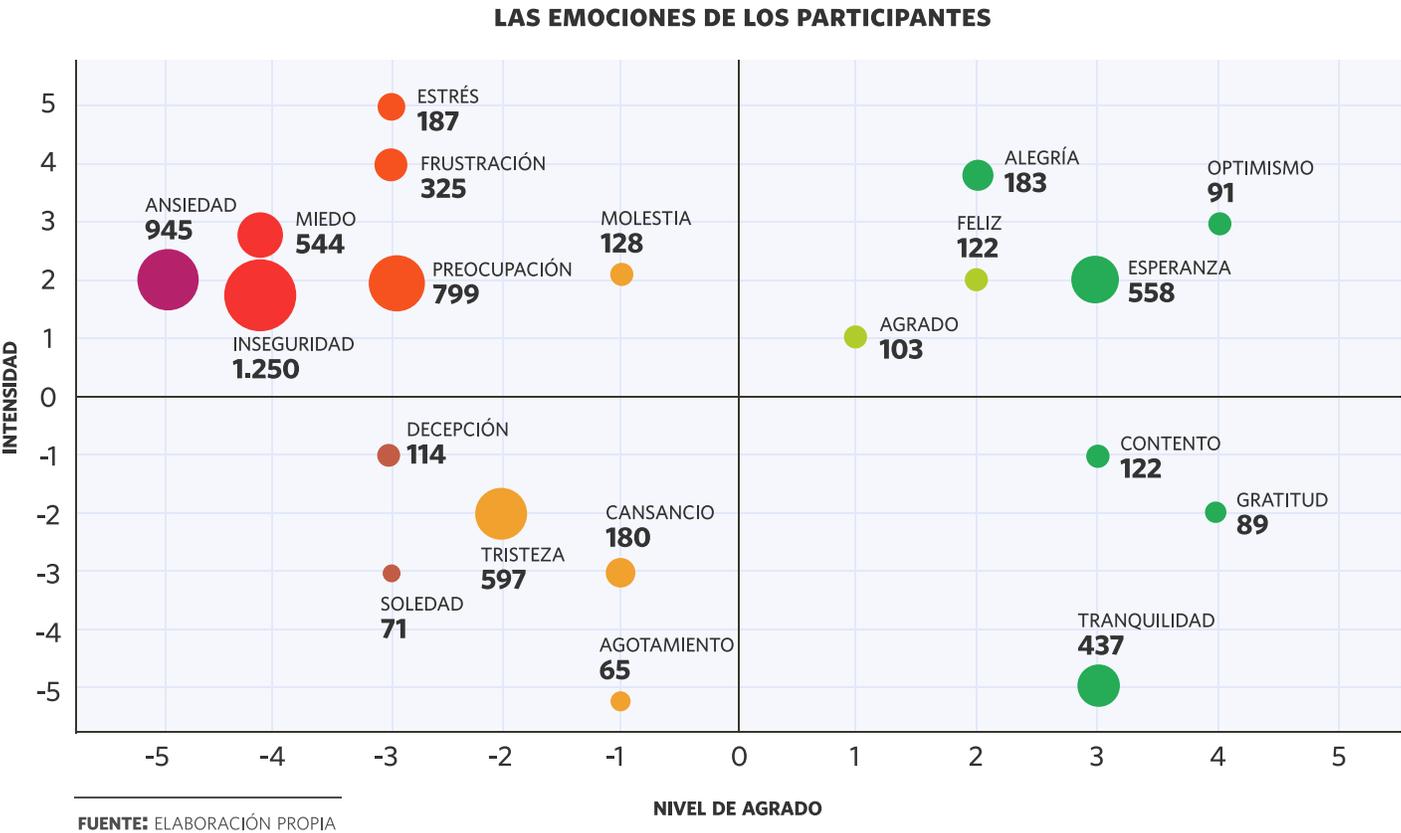


Los siguientes resultados muestran a grandes rasgos los temas que se conversaron y su ordenamiento en función de las preguntas realizadas. No incorporamos todos los análisis ejecutados, pero sí una breve descripción, una muestra que permite reconocer el marco en el que se conversó.

En general, la mayoría de los participantes reportó estados anímicos de alta intensidad y bajo agrado, destacando especialmente las sensaciones de inseguridad, preocupación y ansiedad. También resalta el cuadrante de intensidad y valencia positiva, donde la emoción predominante es la esperanza.

En la primera actividad de las sesiones de diálogos los participantes debían comentar sus estados afectivos predominantes durante la última semana. La Figura 1 muestra los estados afectivos según su nivel de activación (intensidad) y su valencia (agrado).

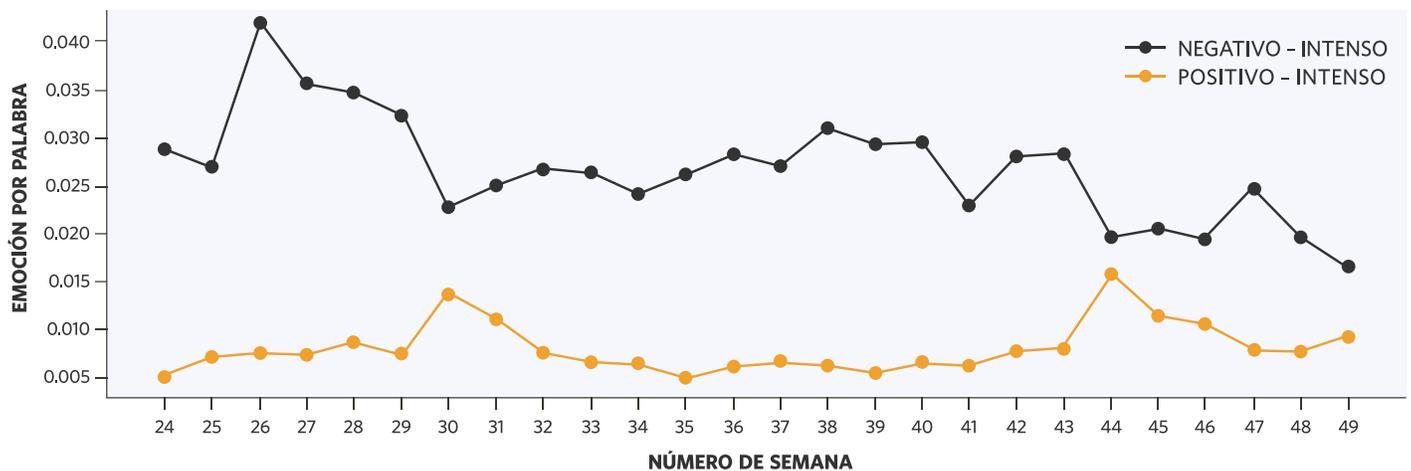
**Figura 1. Estados anímicos de los participantes<sup>5</sup>**



<sup>5</sup>Estados anímicos clasificados según el modelo circuplejo del afecto (Posner, Russell & Peterson, 2005) de los 20 estados afectivos más frecuentes. El número representa la frecuencia de declaraciones explícitas del estado afectivo en el total de frases de esta actividad, y el tamaño de la burbuja es proporcional al mismo.

Para explorar con mayor profundidad los estados afectivos se realizó un análisis a través del tiempo. La Figura 2 muestra los cambios entre los cuadrantes de alta intensidad durante las semanas de realización de los diálogos.

**Figura 2. Estados afectivos a través del tiempo<sup>6</sup>**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Es posible observar que las emociones negativas, como la inseguridad, están constantemente más presentes que las emociones positivas como la esperanza, sin embargo, se observa una tendencia en la que con el tiempo se reduce la brecha entre emociones positivas y negativas. El aumento de las emociones negativas de la semana 26 corresponde probablemente al efecto del peak de contagios que se dio el 18 de junio. Sin embargo, las emociones negativas tienen una tendencia a la baja con el tiempo, lo que podría indicar un efecto de adaptación y ajuste a la pandemia. La curva de emociones negativas desciende junto con la baja de contagios hasta el 26 de julio, semana 30, en la que se estabilizan los casos.

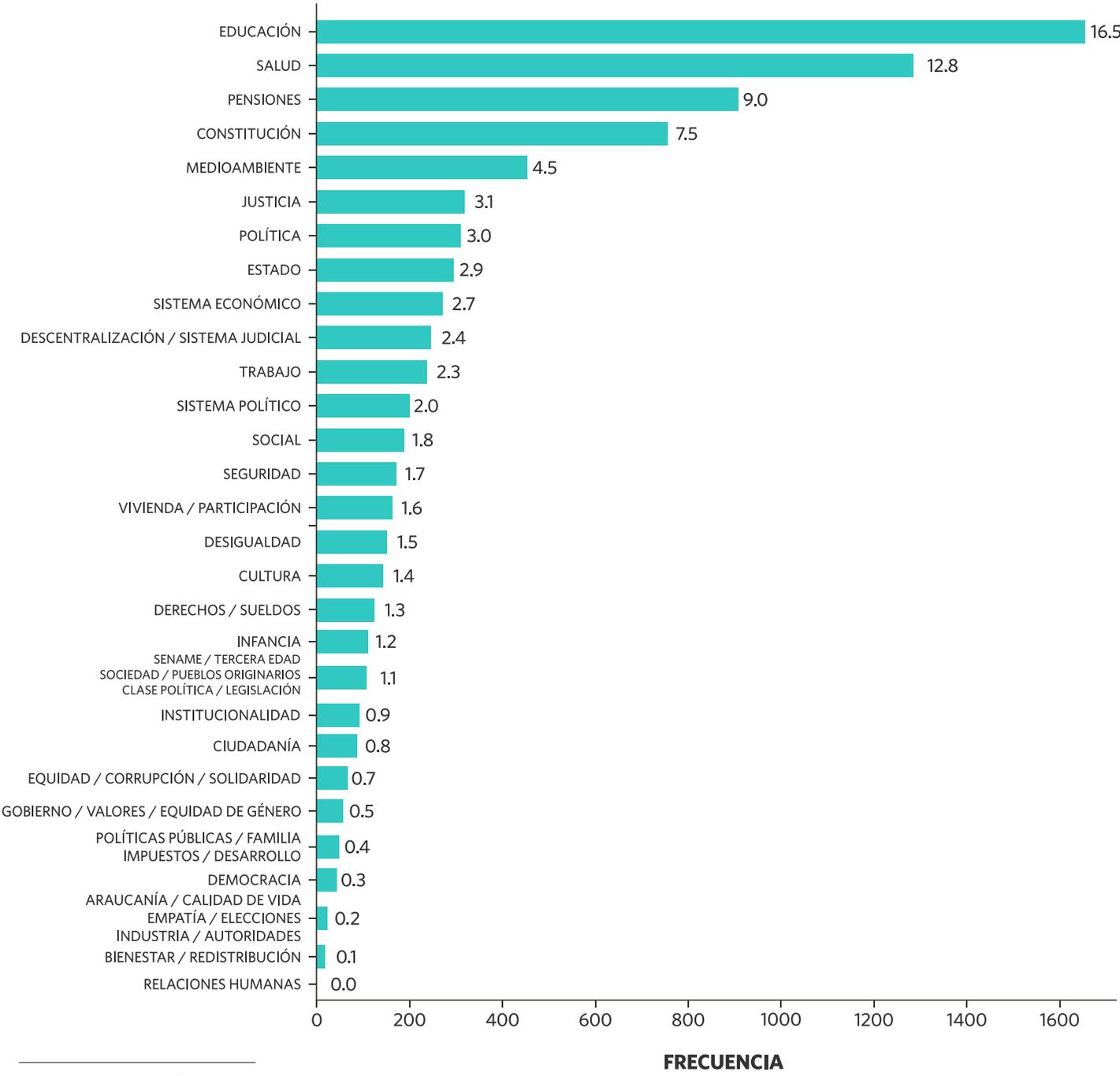
Se destaca que la semana 30 (20 al 26 de julio) marca un aumento de la esperanza, quizás esto podría deberse a la aprobación del primer retiro del 10% de los fondos de pensiones, en ese momento. Por otro lado, la semana 44 (26 de octubre al 1 de noviembre) marca un hito

muy importante en el aumento de la esperanza, seguido por un cambio en la tendencia general de relación entre la inseguridad y la esperanza, una situación que está probablemente relacionada con los resultados del plebiscito constituyente de octubre.

En el segundo momento de los diálogos, los participantes respondieron a la pregunta sobre qué cosas debería Chile cambiar, mantener o mejorar.

<sup>6</sup>Se consideraron todos los estados afectivos comprendidos en los cuadrantes de alta energía, y se agregaron a nivel semanal. El eje de la ordenada muestra la frecuencia de estados afectivos normalizada por el total de palabras.

**Figura 3. ¿Qué debemos cambiar, mantener o mejorar en Chile?**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Se observa que, si bien existe una gran amplitud de temas, hay una concentración en los temas de educación, salud, pensiones, Constitución, y en menor escala, medioambiente. Cabe destacar que, separando los diálogos con participantes miembros de pueblos originarios, la jerarquía de los primeros diez temas es idéntica.

Al observar los verbos más utilizados para responder a esta pregunta podemos observar que “cambiar” y “mejorar” aparecieron con mayor frecuencia. En particular, el verbo cambiar suma aproximadamente la misma cantidad de usos que todos los otros verbos combinados, algo que podría ser interpretado como un indicador de cambios sustantivos y no solo un aumento.





Figura 6. Nube de palabras asociadas al verbo mantener



EL TAMAÑO ES PROPORCIONAL AL NÚMERO DE MENCIONES.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

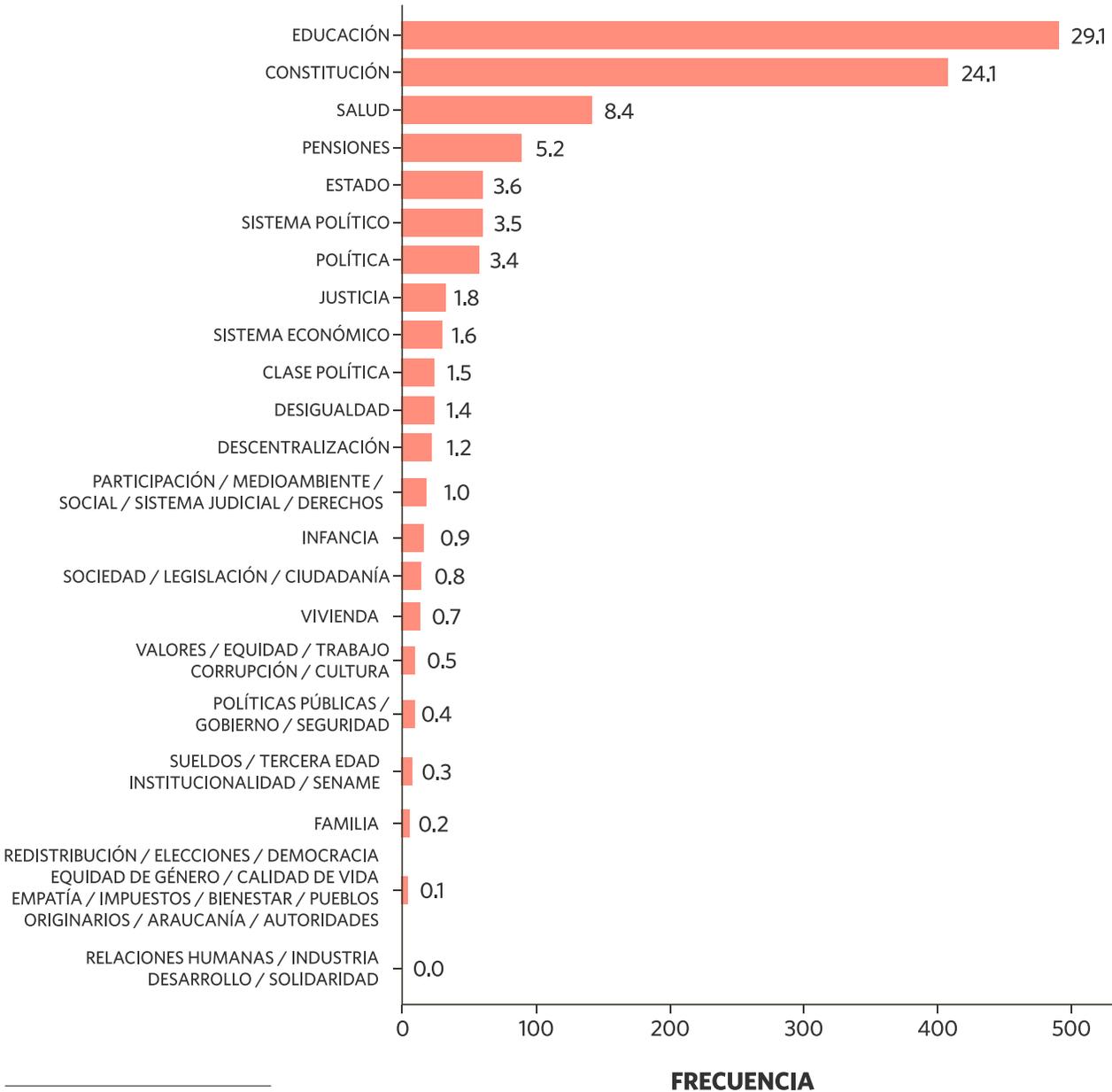
En el caso del verbo mantener, aun cuando se menciona mucho menos, nos puede dar muestras importantes de lo que las personas quieren conservar. Los resultados apuntan a que los principales elementos que se desean conservar son relativos a la cultura espontánea y al carácter social. Lo vemos en conceptos como “solidaridad”, “Chile solidario”, “idiosincrasia”, “cultura”, “identidad del país”.

Por otro lado, las menciones al concepto de Constitución pueden ser reflejo de aquellos que votaron Rechazo durante el plebiscito constitucional y que desean conservar la Carta Magna. La mención a la democracia también es llamativa en cuanto a que puede reflejar la percepción que ella está en juego en Chile y por lo tanto, es necesario manifestar nuestro deseo de mantenerla.

En resumen, los resultados muestran el predominio en la primera pregunta del concepto “cambiar” y en segundo lugar, el de “mejorar”. Luego, podemos decir que se persiguen modificaciones en asuntos fundamentales del país y que, al mismo tiempo, se desea mantener aquello relativo a la cultura y al comportamiento espontáneo del chileno. En otras palabras, parece haber un deseo de mejorar la institucionalidad formal de Chile y de mantener la informal.

La siguiente actividad del evento (actividad 3) es la de priorizar entre los distintos temas de manera colaborativa, según su importancia. La Figura 7 muestra los temas que fueron priorizados.

**Figura 7. Priorización de temas**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

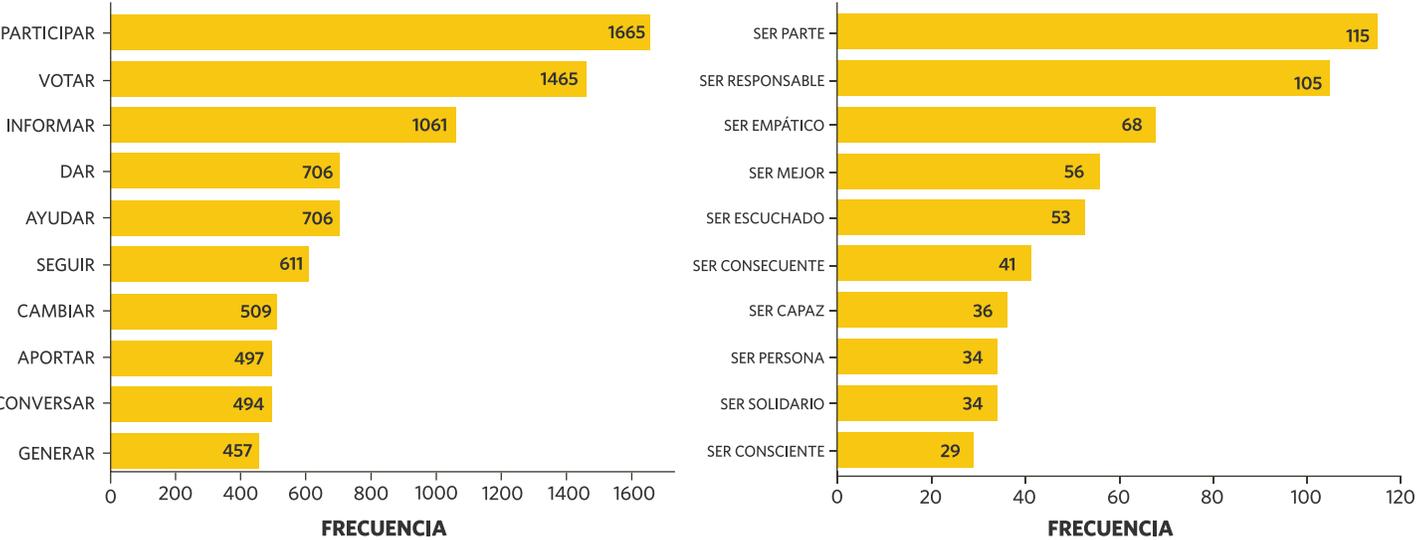
En general se observa una fuerte concentración en los temas de educación y Constitución, y en menor medida, en lo que se refiere a salud, pensiones, Estado, sistema político y política.

Si bien la mayoría de los tópicos son los mismos que los presentados anteriormente, ciertos casos, como Medioambiente, bajan en la tabla a la hora de ser priorizados. Por otro lado, temas como Constitución o Estado, si bien tendrían menos menciones en los diálogos, son más frecuentemente destacados por los ciudadanos.

En resumen, se muestra que la proporción de los tópicos de los cuales se habla no es la misma que la de los que se priorizan. Hay un aparente consenso en que los temas destacados son Educación y Constitución. También hay otros que son altamente mencionados, aunque no priorizados, y viceversa.

La última actividad del encuentro considera que los participantes declaren qué pueden hacer ellos, con el objetivo de generar un compromiso personal. En la Figura 8 podemos observar los verbos utilizados en esta sección.

**Figura 8. Acciones de compromiso personal<sup>7</sup>**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Se observa que el verbo participar es el más mencionado. “Votar” e “informar” también son nombrados numerosas veces.

En el caso del verbo ser, el análisis muestra que usos como “ser parte” y “ser partícipe” sobresalen, lo que apoya la idea de “participar” como una acción organizadora de los discursos. “Ser responsable” y “ser empático” también destacan dentro del conjunto. Se podría decir que en los casos del verbo ser se introduce una dimensión de valores individuales, mientras que en los verbos infinitivos se muestran acciones, que además podrían mostrar atributos de deseabilidad social.

En la Figura 9 se exploran las frases asociadas del verbo participar, de manera de visualizar cuáles son los espacios donde se declara la intención de hacerlo.

<sup>7</sup>Para este análisis se excluyeron expresiones perifrásticas (combinación de dos o más formas verbales que funcionan como un solo predicado, por ejemplo tiene que ir). Sin embargo, se muestran construcciones con el verbo ser como auxiliar con sus adjetivos, expresando cualidades o estados, en un gráfico aparte.

**Figura 9. Formas de participación**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Estos resultados descriptivos presentados, son una parte de los varios análisis que se realizaron, y ayudan a entender cómo van emergiendo los hallazgos que estamos presentando. Esta descripción se complementa con análisis léxico de carga ideológica, análisis de frecuencias de palabras de clase cerrada y clase abierta, la construcción de árboles de palabras como el presentado en la figura 9, basados en análisis sintáctico para agrupar opiniones ligadas a acciones focalizadas: cambiar, mejorar, mantener. Además, de análisis de redes de argumentos y análisis de futurización. Mayores detalles sobre la metodología se presentan en los anexos.

# ANEXOS



## 1. METODOLOGÍA DE CONVERSACIÓN

El diseño metodológico estuvo a cargo del Laboratorio de Innovación Pública de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con la colaboración del Centro de Políticas Públicas UC y el equipo ejecutivo de Tenemos que Hablar de Chile.

La metodología utilizada tiene como objetivo propiciar un diálogo que permita la deliberación y la creación de conocimiento colectivo sobre el futuro del país. Los participantes fueron invitados a representar las diversas realidades del país, velando especialmente por la diversidad de género y territorial en cada uno de los grupos de diálogo.

Estos diálogos se realizaron en grupos de entre cuatro a seis personas mediante videollamadas y tenían una duración estimada de dos horas. Para guiar el espacio, todos los diálogos contaron con un/a facilitador/a que presentó preguntas orientadas a ahondar, clarificar y profundizar en las opiniones que emitían los participantes para que todos tengan la oportunidad de ser protagonistas del espacio de diálogo.

En las conversaciones cada facilitador hizo cuatro preguntas:

1. ¿Cuál ha sido la emoción predominante en la última semana?
2. ¿Qué debemos cambiar, mejorar o mantener en Chile?
3. En relación a un tema priorizado por el grupo, ¿cómo lo logramos?
4. ¿Qué puedo hacer yo como ciudadana/o para lograrlo?

Frente a cada respuesta el facilitador/a registraba y sistematizaba cada interacción de los participantes en un tablero virtual, lo que favorecía la transparencia con ellos respecto de la fidelidad de los registros, además de reducir los riesgos de pérdida de información.

## 2. LA METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

Para analizar la información recogida hemos desarrollado una estrategia multidisciplinar con el Instituto de Argumentación Jurídica de la Universidad de Chile para enfrentar la sistematización de esta gran base de datos. Ha sido fundamental el apoyo de herramientas de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP por sus siglas en inglés), que junto a metodologías de análisis de contenido, lingüística computacional y estrategias de sistematización de procesos deliberativos, nos permiten generar los análisis para las distintas dimensiones del presente proyecto.

Este método aprovecha las lecciones aprendidas en la organización de los fundamentos de la fase participativa del Proceso Constituyente promovido por la ex presidenta Michelle Bachelet, mejorando el registro, la trazabilidad, el análisis y la organización de la información.

Hemos desarrollado tres etapas de análisis con las herramientas descritas.

**1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO:** se visualizan y describen los resultados de la iniciativa, cualitativa y cuantitativamente, caracterizando las principales temáticas y opiniones surgidas en cada una de las etapas de los diálogos.

**2. ANÁLISIS DE FUTURIZACIÓN:** se presenta una caracterización de las distintas maneras en que las personas imaginan el futuro cuando conversan sobre un tema.

**3. ANÁLISIS ARGUMENTATIVO:** se caracterizan los distintos puntos de vista y los tipos de argumentos expresados, así como los efectos de estos en la priorización de temas y en la construcción de puntos de vista colectivos.

Para efectos de validación de este análisis comprensivo de diálogos hemos realizado un proceso de triangulación de distintas fuentes: 1) los resultados del procesamiento automático de una muestra parcial de diálogos; 2) el autorreporte de los facilitadores que moderaron y registraron los diálogos; y 3) el análisis de un equipo multidisciplinar desde las ciencias sociales, que leyeron de manera independiente la base de datos.





## EQUIPO

### DIRECCIÓN

#### Director ejecutivo

Hernán Hochschild

#### Subdirectora

Valentina Rosas

#### Asesores comunicaciones y estrategia

Ignacio Irarrázaval

Simón Boric

Rodrigo Frey

### EQUIPO DE METODOLOGÍA

#### Coordinación general

Cristóbal Tello

#### Equipo

Mariana Fulgueiras

Carolina Gómez

Sara Riveros

### EQUIPO DE PARTICIPACIÓN

#### Coordinación general

María José Lincovil

#### Equipo

Alejandra Muñoz

Andrea Venegas

Anne Nguyen

Ariani Imán

Bernarda Pedrero

Camila Salazar

Camila Cisternas

Camila Arellano

Camila Jarpa

Carola Carvajal

Carolina Cid

Catalina Cordero

Catalina Herrera

Catalina Nadales

Claudia Céspedes

Constanza Humeres

Constanza Suárez

Consuelo Gutiérrez

Cristopher Murillo

Diego Navarrete

Érika Celsi

Estefanía Sepúlveda

Ezequiel Lidijover

Felipe Pimentel

Felipe Huerta

Fernanda Mansilla

Francisca Alcota

Francisca López

Francisca Petrasic

Francisca Mejías

Francisco Navarrete

Francisco Videla

Gabriela Ponce

Hugo Jorquera

Isidora Carvajal

Javiera Cid

Jessica Abarca

Joaquín Salgado

Jocelyn Felipe

Juan Pablo Aedo

Katherine Carrasco

Loreto Fuenzalida

Madelein Díaz

Marcela Soto

Marcelo Guajardo

María Cecilia Magnet

María de los Ángeles Bustamante

María Fernanda Cerda

María Jesús Silva

María Magdalena Molina

Mariana Cordero

Mauricio Echeverría

Mayra Allende

Natalia Soazo

Natalia Iza

Ottmar Klein

Pablo Cifuentes

Pamela Labrín

Paula Tejeda

Paz Guerrero

Rebeca Correa

Sebastián Sánchez

Sofía Anich

Sofía Avalos

Solange Ulloa

Stephanie Carrasco

Tatiana Evans

Valentina Castro

Valentina Silva

Verena Kulenkampff

Víctor Guajardo

Victoria Fuenzalida

Viviana Rivas

Willi Zuchel

### EQUIPO DE SISTEMATIZACIÓN

#### Coordinación general

Claudio Fuentes Bravo

#### Equipo

María Paz Raveau

Julián Goñi

#### Revisores

Rodrigo Márquez

Eduardo Valenzuela

Constanza Ihnen

Francisco Soto

Ignacio Irarrázaval

### EQUIPO DE COMUNICACIONES

#### Coordinación general

Martín Echenique

#### Equipo

Diego Jofré

Consuelo Olguín

Camila Pantoja

Javiera Contreras

### ALIANZAS Y OPERACIONES

Manuel Sepúlveda

Miguel Espejo

## CONSEJEROS

**Ignacio Sanchez** / Rector Pontificia Universidad Católica de Chile  
**Ennio Vivaldi** / Rector Universidad de Chile  
**Juan Cristóbal Romero** / Director ejecutivo Hogar de Cristo  
**Sergio Cardone** / Presidente del directorio Corporación 3xi  
**Hans Eben** / Icare y consejero de Empresas B  
**Marco Antonio Cumsille** / Superintendente Cuerpo de Bomberos de Santiago  
**Leonidas Montes** / Director Centro de Estudios Públicos  
**Josué Aguilera** / Estudiante y activista medioambiental  
**Cristián Infante** / Rector Colegio Marista Marcelino Champagnat de La Pintana  
**Rodrigo Jordán** / Presidente Comunidad de Organizaciones Solidarias  
**Alejandro Aravena** / Arquitecto y fundador de Elemental  
**Miguel Ángel Solar** / Médico del Hospital Regional de Temuco  
**Mauricio González** / Profesor de Colchane, finalista del Chile Global Teacher Prize 2017  
**David Barrera** / Presidente de la Corporación de Turismo y miembro de la comunidad Licanantay  
**Francisco González** / Director ejecutivo de Pueblo Kawésqar  
**Alejandro Jofré** / Rector Universidad de Chile  
**Óscar Landerretche** / Economista  
**Isabel Pakarati** / Maestra del kai-kai, reconocida como Tesoro Humano Vivo 2017  
**Andrea Repetto** / Presidenta del directorio de la Fundación Superación Pobreza  
**Alessia Injoque** / Presidenta de Fundación Iguales  
**Barbarita Lara** / Líder en innovación y fundadora de Emercom  
**Dora Altbir Drullinsky** / Premio Nacional de Ciencias Exactas 2019  
**Sol Serrano** / Premio Nacional de Historia 2018  
**Carmen Romero** / Directora general Fundación Teatro a Mil  
**Berdine Castillo** / Atletas  
**Isolde Reuque Paillalef** / Dirigenta mapuche  
**Isabel Zuñiga** / Presidenta de la Fundación Mis Talentos  
**María Eliana Arntz** / Directora ejecutiva de Casa de la Paz  
**Maisa Rojas** / Centro de Ciencia del Clima y la Resiliencia  
**Tamara Acosta** / Actriz  
**Antonia Larraín** / Comunicadora y activista feminista  
**Isidora Guzmán** / Estudiante y activista por la inclusión  
**Sonia Pérez** / Vicerrectora de Asuntos Estudiantiles y Comunitarios de la Universidad de Chile  
**Beatrice Ávalos** / Premio Nacional de Ciencias de la Educación 2013  
**Marta Oyarzo** / Dirigenta sindical de la industria salmonera



PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
DE CHILE



UNIVERSIDAD  
DE CHILE

