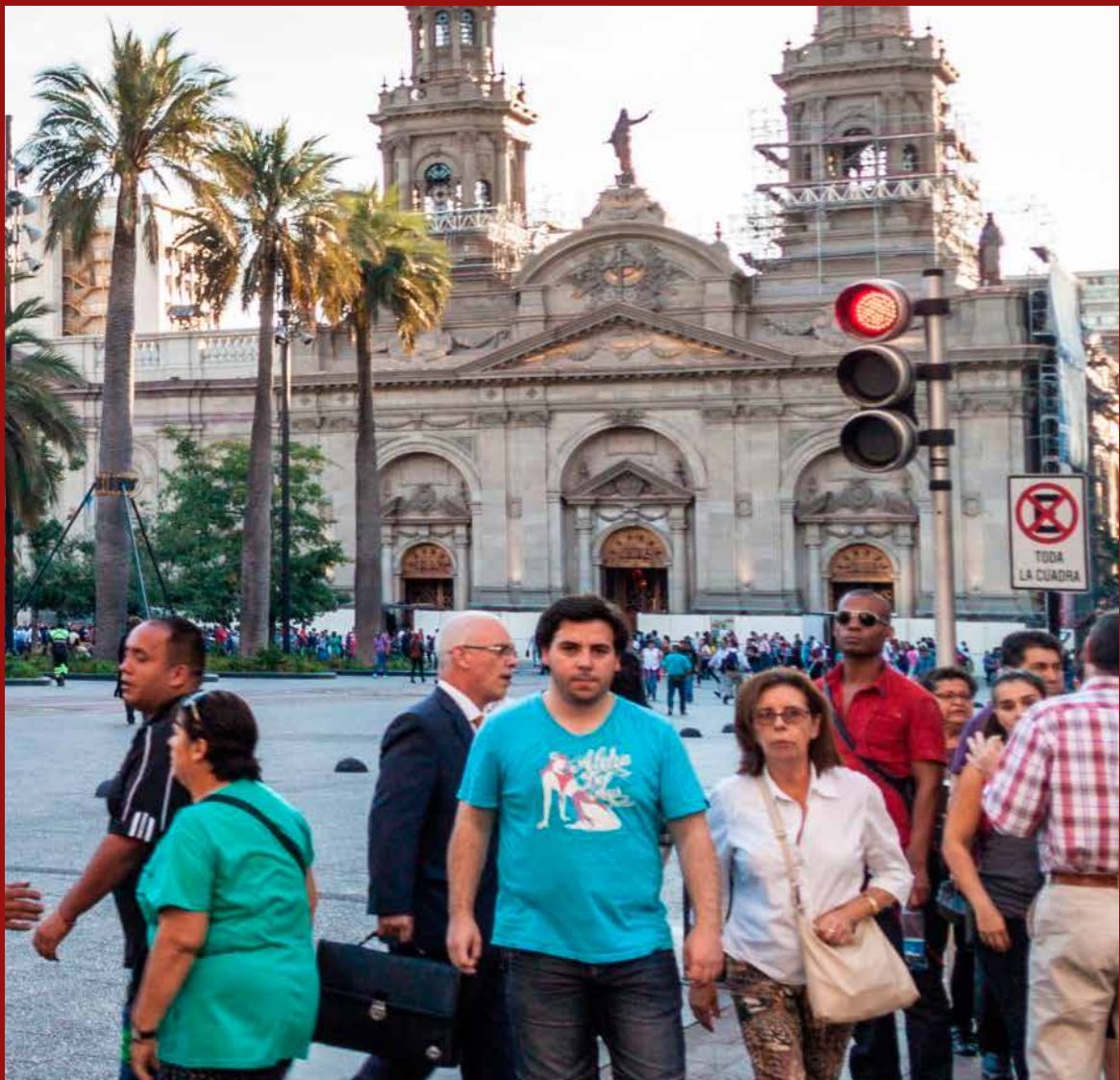

Capítulo 2:

Las inseguridades de los chilenos

Ricardo González T.
Andrea Herrera B.
Esteban Muñoz S.





INTRODUCCIÓN

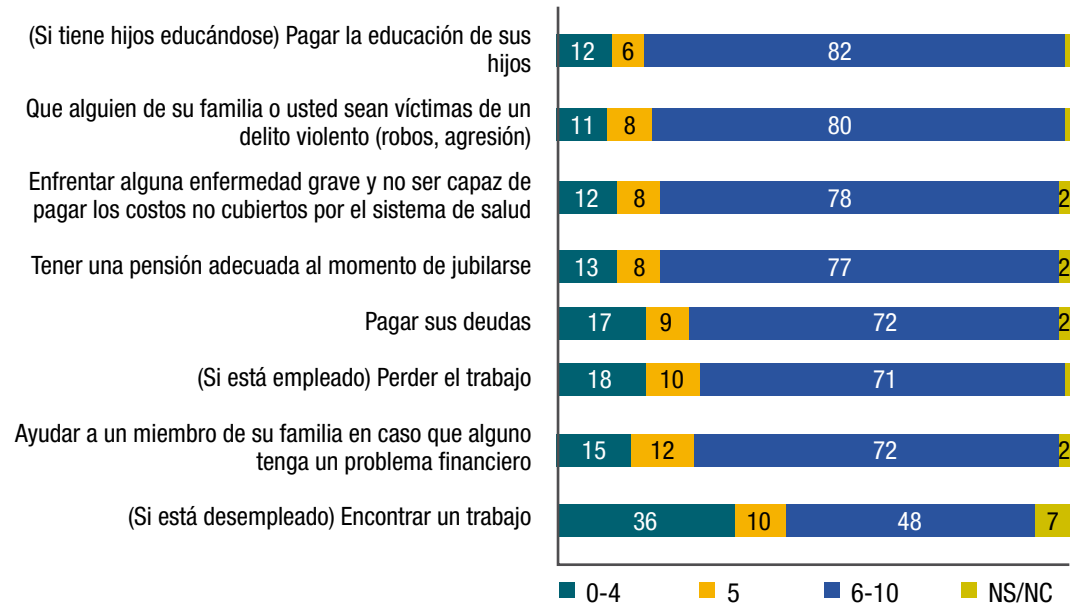
Si hubiese que elegir un asunto que debería encabezar la agenda de cualquier gobierno, las inseguridades de la población sería un buen candidato. El **Gráfico 1** ilustra el grado de preocupación que las personas declararon en la encuesta CEP de noviembre-diciembre de 2016, en una escala de cero a diez, donde cero significa “nada preocupado” y diez significa “muy preocupado”.

La figura muestra, por ejemplo, que ocho de cada diez chilenos están muy preocupados de que algún miembro de su familia o ellos mismos sean víctimas de un delito violento. Poco más de tres cuartas partes de la población declara estar muy preocupada de enfrentar alguna enfermedad grave y no ser capaz de pagar los costos no cubiertos por el seguro de salud, y de tener una pensión adecuada al momento de

Ocho de cada diez chilenos están muy preocupados de que algún miembro de su familia o ellos mismos sean víctimas de un delito violento.

jubilarse. Entre los adultos que tienen hijos educándose, ocho de cada diez declara estar muy preocupado por el pago de la educación. En suma, la mayoría de los chilenos perciben una fragilidad relevante ante la ocurrencia de eventos, esperados e inesperados, seguramente por el efecto negativo que ellos pueden tener en su situación económica.

Gráfico 1: Las preocupaciones de los chilenos, 2016



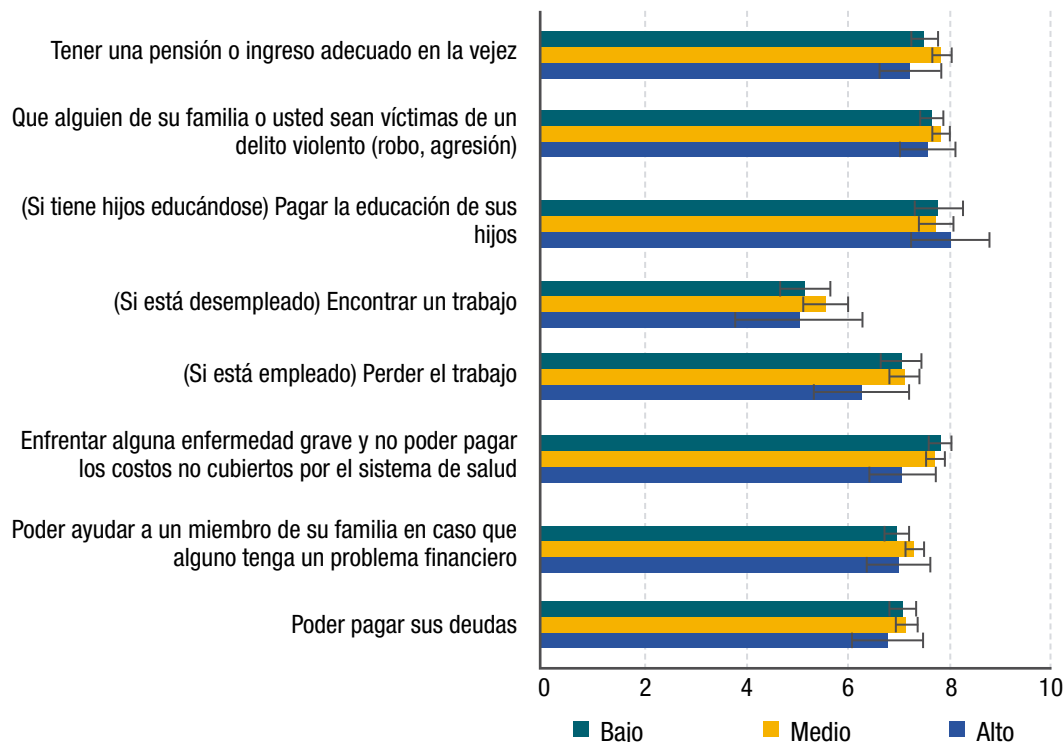
Nota: Respuestas a la pregunta “En términos generales, en una escala de cero a diez, donde cero es nada preocupado y diez “muy preocupado”, ¿cuán preocupado está usted por las siguientes situaciones?”. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta CEP N.º 78.

Este nivel de inseguridad y preocupación entre los chilenos no es reciente. Ya en 1997, una encuesta realizada por el CEP y el Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) revelaba un cuadro similar. A partir de este cuadro, el PNUD elaboró una teoría de un supuesto malestar que aquejaría a los chilenos. En particular, este reporte aludía al “malestar como la expresión larvada de situaciones de inseguridad e incertidumbre” (PNUD 1998, 17), el cual habría surgido por la supuesta incapacidad de las políticas públicas de otorgar protección efectiva ante eventos que afectaran la posición financiera de las personas. Dos aspectos centrales tras el origen de las preocupaciones, al alero de esta teoría, eran la “monetarización de los riesgos” y “la tradicional distribución desigual de las oportunidades” (PNUD 1998, 21). En otras palabras, una explicación de la mayoritaria presencia de inseguridad en Chile es que dado que el acceso a servicios importantes (salud y educación) está mediado por la situación económica de los individuos,

y a que la desigualdad de los ingresos es alta, los individuos que carecen de una buena posición socioeconómica no podrían acceder a tales servicios y por ello habría mucha preocupación. Para atenuar las preocupaciones y el malestar, el mismo reporte recomendaba una “expansión de los planes gubernamentales destinados a enfrentar explícitamente estas desigualdades” (PNUD 1998, 27).

Esta visión, con más o menos matices, fue adoptada el 2013 por Michelle Bachelet. Sus palabras, al momento de aceptar su nominación como candidata presidencial de la Nueva Mayoría, coalición de partidos de centro-izquierda, ponen de manifiesto esta adhesión: “Sabemos que hay un malestar ciudadano bastante transversal. [...] Lo hemos visto también en una clase media que se siente excluida y desprotegida. [...] La enorme desigualdad en Chile es el motivo principal del enojo”.


Gráfico 2: Las preocupaciones de los chilenos, por grupo socioeconómico, 2016



Nota: Promedio de respuestas a la pregunta “En términos generales, en una escala de cero a diez, donde cero es nada preocupado y diez “muy preocupado”, ¿cuán preocupado está usted por las siguientes situaciones?”, separadas por grupo socioeconómico. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta CEP N.º 78.



No obstante, esta conceptualización presenta algunas deficiencias. Por un lado, las preocupaciones e inseguridades no están correlacionadas con indicadores de satisfacción con la vida propia ni con la percepción de satisfacción atribuida al resto de los chilenos, controlando por la influencia de variables socio-demográficas estándar. Bajo esa perspectiva, entonces, no parece haber una conexión entre las preocupaciones y el malestar, si este último es entendido como niveles más bajos de satisfacción con la vida. Por otro lado, si la “monetización de los riesgos” y “la tradicional distribución desigual de las oportunidades” explican las inseguridades, entonces las personas con nivel socioeconómico más alto deberían sentirse más seguras que los individuos de nivel más bajo. Sin embargo, las cifras ilustran lo opuesto. El **Gráfico 2** muestra el promedio de preocupación por la ocurrencia de los eventos ahí listados, por grupo socioeconómico, de acuerdo a lo recogido por la encuesta previamente citada. A partir del gráfico, parece evidente que no hay diferencias significativas por grupos, aspecto que también quedará de manifiesto en la sección de resultados de este capítulo. Veamos, por ejemplo, lo que ocurre con los cuatro aspectos que más preocupan. Primero, la preocupación de los padres por el pago de la educación de sus hijos es mayor en los grupos altos que en los medios y bajos —los cuales alcanzan promedios similares—, aunque la diferencia entre grupos no es significativa estadísticamente. Segundo, la preocupación de que alguien de su familia o el encuestado mismo sean víctimas de un delito violento es más alta en los grupos medios que en los bajos y altos —los cuales alcanzan promedios similares—, aunque nuevamente no hay diferencia significativa en términos estadísticos. Tercero, los grupos bajos están más preocupados que los medios, y éstos a su vez más que los altos, por enfrentar alguna enfermedad grave y no ser capaz de pagar los costos no cubiertos por el seguro de salud, sin embargo, otra vez las diferencias no son estadísticamente significa-



La mayoría de los chilenos está muy preocupada, sin importar su nivel socioeconómico. Ello puede significar que las inseguridades no tienen necesariamente que ver con la “monetización de los riesgos”.

tivas. Cuarto, la preocupación de tener una pensión adecuada al momento de jubilarse es más alta en los grupos medios que en los bajos, las que a su vez son mayores que la del grupo de altos ingresos; no obstante, las diferencias no son de una magnitud tal que permita asegurar que sean significativas. Con estos antecedentes, pareciera ser que la mayoría de los chilenos se encuentran preocupados, sin importar su nivel socioeconómico. Ello puede significar que las inseguridades no tienen necesariamente que ver con la “monetización de los riesgos”.

Si la posición socioeconómica no está asociada con las inseguridades, ¿qué factores sí ayudan a comprender esta percepción? Esta es la pregunta que trataremos de responder en este capítulo. Con ello, intentaremos de dar algunas luces sobre una estrategia que permitiría abordar las inseguridades con mayor efectividad.

El texto que sigue se divide en tres partes. La primera (1) elabora un marco conceptual que permite comprender cómo se forman las percepciones de inseguridad y preocupación, haciendo hincapié en los elementos relacionados con la experiencia de los individuos y otros de carácter más bien perceptual. La segunda (2) busca poner a prueba tales implicancias descritas en la primera sección utilizando datos de la encuesta CEP de noviembre y diciembre 2016, enfocando la discusión en las variables que más se



relacionan con las inseguridades. La tercera (3) resume los hallazgos del capítulo y sugiere una forma de abordar las inseguridades de

los chilenos, congruente con las creencias y demandas de los chilenos.

1. ¿CÓMO ENTENDER LAS INSEGURIDADES?

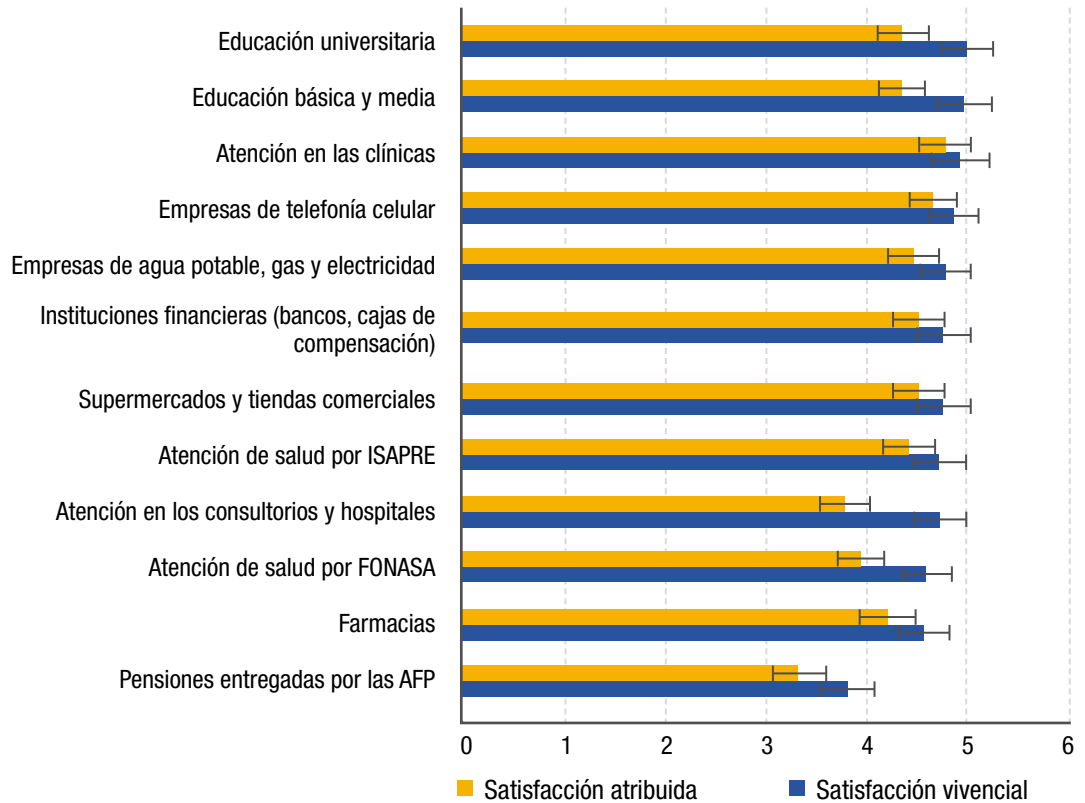
Para comprender las inseguridades que los individuos declaran en las encuestas, en primer lugar, explicaremos qué entendemos por inseguridad y, en segundo lugar, describiremos un marco conceptual que permite analizar las variables que están asociadas a esta sensación.

La literatura especializada ha expandido el concepto de preocupación e inseguridad que, en un principio, sólo hacía referencia a amenazas militares externas. En la actualidad, el espectro de inseguridades consideradas por los investigadores incluye no solamente las seguridades militares, sino también las económicas, alimenticias, de salud, medio-ambientales, etc. (Inglehart y Norris 2012). En este capítulo entenderemos la inseguridad como la experiencia psicológica de protección inadecuada frente a la dificultad causada por riesgos económicos (Hacker et al. 2013). Esto significa que consideraremos eventos, esperados e inesperados, que afecten la posición financiera de los individuos solamente. De esta forma, aspectos como las amenazas externas y el terrorismo quedan excluidos de la medición.

Un elemento relevante tras la definición de inseguridad descrita arriba es la protección. Las preocupaciones que consideraremos en este capítulo involucran la posibilidad de ser víctima de un delito violento, la incapacidad de pagar los costos no cubiertos por el seguro de salud, la dificultad para tener una pensión adecuada al momento de jubilarse, la capacidad de pagar las deudas, entre otros. Por lo tanto, en este contexto, ciertos instrumentos tales como los servicios públicos y privados pueden ser los llamados a proveer protección contra la ocurrencia de eventos negativos. Si no la proveen con efectividad, entonces los individuos podrían declararse insatisfechos con el funcionamiento de ese servicio y manifestar su inseguridad ante la posibilidad de que algo suceda que requiera de ese servicio. Ahora bien, es posible que la seguridad no sea la única dimensión relevante a la hora de evaluar un servicio, sin embargo, como veremos en este capítulo, ellas sí están relacionadas al desempeño percibido de los servicios; por lo tanto, la inseguridad puede ser un aspecto relevante, pero no el único, al momento de expresar satisfacción por un servicio.



Gráfico 3: Satisfacción vivencial y generalizada de los servicios públicos y privados, 2016



Nota: Satisfacción vivencial es el promedio de respuestas de la pregunta “En general, en una escala de cero a diez donde cero significa “totalmente insatisfecho” y diez significa “totalmente satisfecho”, ¿cuán satisfecho está usted con: ...?”. Satisfacción generalizada es el promedio de respuestas de la pregunta “En general, en una escala de cero a diez donde cero significa “totalmente insatisfecho” y diez significa “totalmente satisfecho” e independientemente de que los utilice o no, ¿cuán satisfecho está usted con el funcionamiento de los siguientes servicios?”. Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta CEP N.º 78.

Sin embargo, ocurre algo interesante con la satisfacción que los individuos declaran sobre el funcionamiento de las prestaciones públicas y privadas. El **Gráfico 3** exhibe la satisfacción promedio de los usuarios de los servicios ahí listados —que de aquí en adelante llamaremos “satisfacción vivencial”— y la satisfacción promedio que los chilenos le atribuyen a los usuarios, independiente si ellos mismos usan el servicio o no —que de aquí en adelante llamaremos “satisfacción generalizada”—. Lo primero que salta a la vista es que los promedios de satisfacción vivencial son todos significativamente más altos, en términos estadísticos, que los promedios de satisfacción generalizada. En otras palabras, los usuarios, que tienen información de primera mano acerca de la calidad de las prestaciones

entregadas, evalúan mejor los servicios que aquellos que no tienen esa información.

Uno de los casos emblemáticos de esta aparente paradoja es lo que ocurre con la educación universitaria. La satisfacción vivencial promedio, que en este caso refiere a la percepción de las prestaciones recibidas de parte de la universidad, instituto profesional o centro de formación técnica donde estudian sus hijos o el mismo encuestado estudió, es la más alta de todos los servicios ahí listados —el promedio es cinco de una escala que va de cero a diez— mientras que la satisfacción promedio atribuida, es decir, la que considera a todos los adultos encuestados —incluidos aquellos que no tienen información experiencial de este servicio— llega a 4,4, ubicándose en



la mediana de la tabla cuando los servicios se ordenan de mayor a menor satisfacción. Esto significa que aquellos que no son usuarios de la educación superior evalúan peor su funcionamiento que aquellos que sí lo son o lo fueron, directa o indirectamente.

¿Cómo puede ser eso posible? ¿De dónde proviene la información (tan negativa) que

los usuarios califican mejor el funcionamiento de los servicios que aquellos que no los han usado? Y, ¿cuál de las satisfacciones está relacionada con las inseguridades? ¿Será la vivencial? ¿Será la generalizada la que considera la opinión de aquellos que no usan estos servicios? ¿Ambas? En lo que sigue trataremos de delinear un marco conceptual que permita responder estas preguntas.

1.1 ¿CÓMO COMPRENDER LA DISOCIACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN VIVENCIAL Y GENERALIZADA?

Primero, exploraremos la brecha entre la satisfacción que expresan los usuarios de los servicios y la atribuida a otros usuarios empleando el mismo marco conceptual utilizado para comprender la brecha entre la satisfacción con la vida declarada por los individuos mismos y la atribuida al resto de los chilenos. Todos los detalles de este enfoque están disponibles en el Capítulo 1 del Informe de la Encuesta CEP 2016 (González y Mackenna 2017). No obstante, para facilitar la comprensión del asunto en cuestión, explicitaremos los elementos centrales de esta teoría y revisaremos cómo aplican en este contexto.

El marco conceptual delineado en González y Mackenna (2017) establece que los individuos crean pautas interpretativas de la realidad circundante, a veces en ausencia de experiencia personal, utilizando fuentes estables, tales como los valores, y otras más contextuales, que se caracterizan

por su dinámica. Describiremos cada uno de ellos a continuación.

Uno de los enfoques más populares para entender la formación y cambio de los valores fue desarrollado por Ronald Inglehart (1997) y luego ampliado junto a Christian Welzel (2005). Este marco conceptual propone que los valores son creencias sobre el estado actual y deseable del mundo, transmitidos

Las personas construyen pautas interpretativas de su entorno a partir de una serie de generalizaciones que no están necesariamente basadas en la experiencia personal o información relevante.



de los padres a los hijos durante la transición a la adultez. Una vez que este proceso de socialización se completa, es poco probable que los valores cambien. Bajo esta perspectiva, si los contextos materiales y culturales de los individuos difieren del de sus padres, entonces los individuos podrían tener marcos interpretativos del mundo diferentes, lo que solamente sería evidente cuando las generaciones antiguas dan paso a las más nuevas.

Aproximaremos las condiciones materiales "objetivas" utilizando el nivel educacional alcanzado por el encuestado y un indicador de tenencia de bienes de consumo que llamaremos "riqueza". Ambas variables pueden afectar las percepciones en general, así que por eso esperamos que estén asociadas con la satisfacción generalizada de los servicios, independiente de uso. Como el acceso a una cierta calidad de prestaciones puede depender de la situación económica de las personas, esperamos que las condiciones materiales estén relacionadas con la satisfacción vivencial también.

Otro enfoque que también busca comprender la formación de imágenes mentales, creencias y valores, por cierto, menos popular que la teoría de Inglehart y coautores, fue desarrollada

principalmente por Alfred Schütz junto a su alumno Thomas Luckmann (2009 [1973]) y su seguidor Peter Berger (2012 [1967]). Schütz plantea que las personas construyen pautas interpretativas de su entorno a partir de una serie de generalizaciones que no están necesariamente basadas en la experiencia personal o información relevante. Por ejemplo, la generalización "y así sucesivamente" extiende lo que es cierto para el propio individuo hacia los demás (e.g. "Tengo una buena situación económica, el país tiene una buena situación económica"). Bajo este esquema, nuevas vivencias o exposición a nueva información pueden modificar las generalizaciones e idealizaciones, simplemente comparando los eventos recientes con las pautas que tenían previamente, a través de un proceso de reflexión (o "reflexivización"). Eventualmente, las percepciones sobre el estado actual y deseable del mundo pueden cambiar al final de este proceso.

En esta perspectiva, esperamos que la ocurrencia de algún evento negativo, que afecte la situación económica de los individuos mismos o de su entorno cercano, gatille el proceso de "reflexivización" y genere insatisfacción, tanto en su componente vivencial como generalizado. La lógica es


simple: si a usted le ocurre algo malo es posible que evalúe mal los servicios que usted utiliza y que debían ofrecer protección, y también proyectará esa mala evaluación hacia al resto de la población que esté pasando por lo mismo. En otras palabras, este podría ser un caso de generalización del “y así sucesivamente”. Por esta razón, esperamos también que la evaluación de quienes efectivamente usaron los servicios esté relacionada con la satisfacción generalizada.

Ahora, dentro de los factores contextuales, enfatizaremos dos. El primero son las relaciones sociales. En su investigación, Robert Huckfeldt y sus colegas (1987) encontraron una marcada tendencia hacia la homofilia (McPherson et al. 2001), es decir, las personas tienden a relacionarse con otras similares a sí mismas. Por esa razón, el contacto cotidiano, a menudo tiende a reforzar las creencias y predisposiciones originales. Así, un juicio que es válido para el individuo y su entorno cercano, puede también resultar válido para el colectivo, es decir, para el resto de la sociedad. Esta generalización es similar a la que mencionábamos en el párrafo anterior, pero su origen es diferente, ya que radica en la información proveniente del entorno de los individuos.

Otro factor contextual son los flujos de información en los medios de comunicación masivos. De acuerdo a la influyente teoría de John Zaller, en su trabajo seminal *The Nature and Origins of Mass Opinion* (1992), los individuos producen sus opiniones de acuerdo a cuatro axiomas: (1) Axioma de Recepción: mientras más alto el nivel de involucramiento cognitivo de un individuo con un tema, es más probable que ese individuo se encuentre expuesto a flujos de información relacionados con éste; (2) Axioma de Resistencia: las personas tienden a resistirse a mensajes contradictorios con sus predisposiciones en la medida en que poseen infor-

mación suficiente para relacionar el mensaje con éstas; (3) Axioma de Accesibilidad: mientras más reciente sea una consideración para un individuo, más fácil es para él utilizarla para interpretar un mensaje; y (4) Axioma de Respuesta: los individuos producen sus opiniones “promediando” las consideraciones accesibles para ellos en el momento. Según Zaller (1992, 49), “este proceso de cuatro etapas posee un solo paso fundamental: la obtención desde la memoria de una consideración dominante”.

Entonces, bajo esta perspectiva, la exposición a flujos de información de los medios masivos, que, dada su tendencia a reportar lo conflictivo y lo controversial, tiende a generar imágenes más bien negativas sobre la situación de los demás (Kleinnijenhuis et al. 2006; Norris 2012; González y Mackenna 2017). En este caso, no tiene sentido esperar que la exposición a información esté relacionada con la satisfacción de los usuarios, la cual, posiblemente se nutre solamente de la calidad de la experiencia accediendo a un servicio dado. Pero lo contrario podría ocurrir con la satisfacción atribuida. Cuando las personas evalúan las prestaciones, independiente de que las hayan utilizado o no, es posible que utilicen la información disponible en el contexto, para formular su evaluación, sobre todo entre aquellas personas que no han usado el servicio. En este caso, la generalización ocurre utilizando la información disponible en los medios de comunicación masivos.



Las personas tienden a relacionarse con otras similares a sí mismas. Por esa razón, el contacto cotidiano, a menudo tiende a reforzar las creencias y predisposiciones originales.

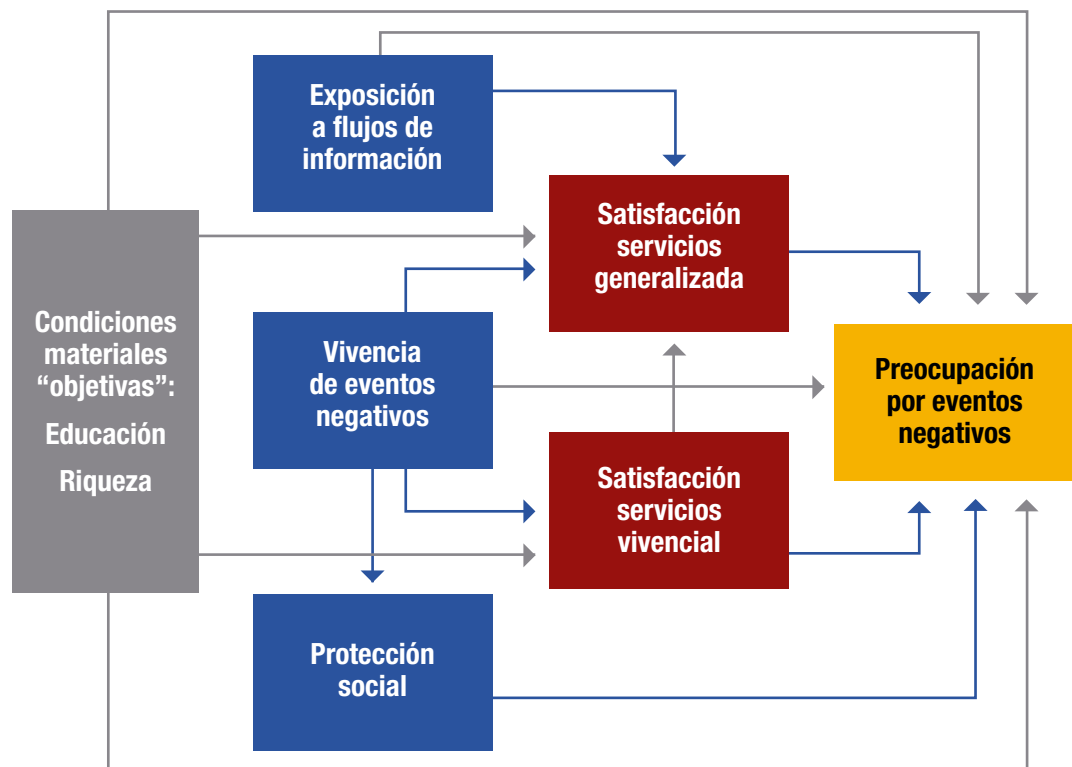


1.2 LA RELACIÓN ENTRE LAS INSATISFACCIONES Y LAS INSEGURIDADES

La **Figura 1** describe un modelo que ayuda a comprender las inseguridades y que incorpora la brecha entre la satisfacción vivencial con los servicios y la satisfacción con el funcionamiento general de los mismos, es decir, independiente del uso. A nuestro juicio, no es evidente *a priori* que la satisfacción vivencial, la generalizada o ambas tengan

relación con las inseguridades. Por esa razón, este modelo especificará relaciones de ambas con las inseguridades, esperando que los datos nos ayuden a discernir si existe una eventual asociación entre la satisfacción con las prestaciones, en cualquiera de sus formas, y las inseguridades.

Figura 1: Modelo heurístico de inseguridades



Fuente: Elaboración propia.

Tal como con las satisfacciones, esperamos que el nivel educacional alcanzado y la riqueza estén relacionados con las preocupaciones. Ambas variables aproximan las condiciones materiales “objetivas” y tienen el potencial de afectar las creencias y valores de los individuos, de acuerdo a la teoría de Inglehart, sobre todo si se considera la alta desigualdad de ingresos del país y las grandes diferencias intergeneracionales en los estándares de vida de la población (Inglehart y Welzel 2005). Por otra parte, de acuerdo a la idea de jerarquía de necesidades de Maslow (1943), las condiciones materiales objetivas contribuyen a generar una sensación de seguridad. Por último, dado que estamos considerando preocupaciones asociadas a la posición financiera, tiene sentido que determinantes importantes de ésta, como la educación y la tenencia de bienes, sean incluidos en el modelo.

Por otro lado, los eventos negativos vividos, que afectan la situación económica de las personas, o de su entorno cercano, también podrían generar más preocupación e inseguridad en los individuos. De hecho, un estudio en Estados Unidos encontró que aquellas personas que han experimentado eventos económicos que afectan su situación económica están significativamente más preocupadas que aquellos que no lo han vivido, y es medianamente proporcional a la intensidad de los shocks (Hacker et al. 2013).

La exposición a nueva información, en tanto, por su tendencia a reportar, la mayor parte del tiempo, aspectos negativos sobre temas más alejados de la vida cotidiana, puede generar cuestionamientos —y eventuales revisiones— a los juicios acerca del entorno de los sujetos, a nivel individual. Como un aspecto de las inseguridades involucra una evaluación de los riesgos presentes en el entorno, cabría esperar que la exposición a información del entorno, proveniente de los medios masivos, sea negativa y por ello, se

Si los individuos perciben que sus relaciones sociales, en particular familia y amigos, ayudarán en el caso de ocurrir algún evento que afecte su posición financiera, entonces la preocupación podría ser menor.

asocie a mayor inseguridad. Es importante señalar que los efectos de esta exposición sobre las opiniones de los individuos son ambiguos y oscilantes en el tiempo, dado que los contenidos y los tonos con los que la prensa cubre los temas de actualidad varían constantemente (Inyegar y Kinder 2010; González y Mackenna 2017). La literatura que ha estudiado la relación de esta exposición con la preocupación, ha planteado que, dado la negatividad de la información presente en los medios, la inseguridad y las inquietudes de la ciudadanía podrían crecer producto de tal exposición (Inglehart y Norris 2012).

Finalmente, una variable que también podría afectar las inseguridades es la protección que los individuos perciben de su entorno social. Si los individuos perciben que sus relaciones sociales, en particular familia y amigos, ayudarán en el caso de ocurrir algún evento que afecte su posición financiera, entonces la preocupación podría ser menor. Investigaciones internacionales han mostrado la importancia de la protección tanto objetiva —cantidad de ahorros y las políticas públicas implementadas a nivel estatal— como subjetiva —percepción de ayuda por parte del entorno cercano— para explicar parte de las inseguridades. Por ejemplo, Inglehart y Norris (2012) plantean un modelo heurístico para entender la percepción de seguridad de los individuos, en que se establece que la inseguridad parece estar condicionada



por la capacidad de mitigar riesgos de sus redes de protección social (*'social safety net'*). Otra definición corresponde a la utilizada por Hacker, Rehm y Schlesinger (2013), donde se consideran los activos netos de la familia —el nivel de deuda del hogar y sus reservas financieras, el uso de cuentas de pensión para pagar cuentas y la capacidad de pedir prestado a familiares y amigos en caso de emergencia— como una

variable que aproxima la capacidad de hacer frente a eventos que afecten la situación económica personal. Ese estudio encuentra que las personas con amortiguadores financieros personales más débiles están significativamente más preocupadas sobre su seguridad económica, incluso controlando por ingreso y educación.

2. ¿QUÉ EXPLICA LAS INSEGURIDADES DE LOS CHILENOS?

En esta sección estimaremos el modelo descrito en la **Figura 1**, utilizando ecuaciones estructurales (SEM)¹ y los datos de la encuesta CEP N.º 78, cuyo trabajo de campo se realizó entre los meses de noviembre y diciembre de 2016, ya que es el único estudio de opinión que cuenta con todas las variables necesarias. Aplicaremos este modelo a tres tipos de preocupaciones: (1) enfrentar alguna enfermedad grave y no poder pagar los costos no cubiertos por el sistema de salud; (2) tener ingresos insuficientes en la vejez; y (3) incapacidad de pago de la educación de los hijos, entre quienes tienen hijos solamente.

Dado que la delincuencia ha sido, por años, el área más mencionada por los chilenos en las encuestas CEP como aquella en que el gobierno debería enfocar sus esfuerzos, también estudiaremos la preocupación asociada a ser víctima de un delito violento. Para ello tendremos que introducir un pequeño ajuste al modelo descrito en el **Figura 1**. Como la seguridad ciudadana no es un servicio que, en general, los individuos contratan privadamente (más bien se trata de algo que hacen pequeños grupos de personas), no consideramos la satisfacción a nivel vivencial y sólo incluiremos la evaluación con el funcionamiento general de los servicios, que en

¹ Los modelos de ecuaciones estructurales son un marco de análisis estadístico que permite analizar relaciones múltiples entre variables. Entre sus posibilidades destaca la estimación de senderos (regresiones) que se utilizan en este capítulo, en que ciertas variables (en nuestro caso, la vivencia de eventos negativos, por ejemplo) median las relaciones existentes entre las variables independientes (la preocupación por la ocurrencia de eventos negativos) y dependientes (las condiciones materiales "objetivas"). Un aspecto importante es que esta familia de modelos cuenta con medidas de ajuste que son propias, como también, que sus estimaciones se realizan a partir de matrices de varianzas y covarianzas.

este caso, corresponde a la percepción sobre cómo opera la seguridad ciudadana.

Dado que analizaremos cuatro tipos diferentes de inseguridades, los servicios analizados, las percepciones de protección del entorno cercano y los eventos negativos

serán distintos, dependiendo del contexto que estemos analizando. La sección (2.1) explica cómo se definen las variables en el análisis cuantitativo en cada caso, mientras que la sección (2.2) presenta los resultados principales de este ejercicio.

2.1 LAS VARIABLES

Para tener una medida específica de las preocupaciones por eventos negativos que sea aplicable a los ámbitos ya mencionados, utilizamos una serie de evaluaciones (en escala de cero a diez) sobre el grado de preocupación ante determinadas situaciones. Para el caso de la salud, estudiaremos la preocupación por “enfrentar alguna enfermedad grave y no poder pagar los costos cubiertos por el sistema”; en educación, la inseguridad por “pagar la educación de sus hijos”; en pensiones, la preocupación por “tener una pensión o ingreso adecuado en la vejez”; y en delincuencia, la inseguridad derivada de “que alguien de su familia o usted sean víctimas de un delito violento (robos, agresión)”.

La **Tabla 1** presenta algunas cifras que describen estos indicadores. El promedio, en primer lugar, es similar en todos los casos y más cerca de diez que de cero, lo que significa que la población está muy preocupada respecto de las cuatro áreas bajo análisis. En segundo lugar, la desviación estándar indica que hay variabilidad, es decir, hay gente que está muy preocupada y otras que no tanto, pero todas tienen algún grado de inseguridad. Por último, las observaciones varían de acuerdo al porcentaje de personas que no respondió la pregunta y en el caso de la educación, se refiere sólo a aquellos que tienen hijos educándose.

Tabla 1: Estadísticos descriptivos de las variables de preocupaciones por ámbitos específicos (salud, educación, pensiones y delincuencia)

Variable	Media	Desviación Estándar	Observaciones
Salud: “Enfrentar alguna enfermedad grave y no poder pagar los costos cubiertos por el sistema”	7,80	2,45	1.436
Educación: “Pagar la educación de sus hijos”	7,84	2,46	584
Pensiones: “Tener una pensión o ingreso adecuado en la vejez”	7,72	2,59	1.430
Delincuencia: “Que alguien de su familia o usted sean víctimas de un delito violento (robos, agresión)”	7,78	2,45	1.442

Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta CEP N°78.

La satisfacción vivencial en salud reúne cuatro variables que corresponden a evaluaciones, en una escala de cero a diez, respecto de la satisfacción con: “la atención recibida en su consultorio u hospital”, “la atención de salud entregada por su plan de Fonasa”, “la atención

recibida en su clínica”, y “la atención de salud entregada por su Isapre”. Por supuesto, el indicador resultante también varía entre cero y diez. La fiabilidad de este indicador es de 0,761². En tanto, la satisfacción vivencial en educación considera dos variables que van

² La fiabilidad es medida por medio del coeficiente de Alpha de Cronbach, que permite evaluar la consistencia de las escalas. A modo de convención, cuando los valores son superiores a 0,6 se pueden considerar como suficientes o aceptables de utilizar.



en la misma escala que los ítems anteriores, que evalúan “el colegio, la escuela o liceo donde estudian sus hijos”, y “la universidad, instituto profesional o centro de formación técnica donde estudian sus hijos (o usted)”. El indicador resultante también varía entre cero y diez y su fiabilidad es de 0,665. En cuanto a las pensiones, la satisfacción vivencial responde a la misma evaluación sobre “las pensiones entregadas por su AFP”. Como se dijo al inicio de esta sección, en el caso de la delincuencia, esta variable no está presente en los modelos, asumiendo que Carabineros actúa como una institución a nivel generalizado.

La satisfacción generalizada, por su parte, también corresponde a factores en el caso de la salud (fiabilidad del indicador: 0,683) y la educación (fiabilidad del indicador: 0,675). En salud, el indicador reúne los siguientes cuatro aspectos a partir de una escala evaluativa que va de 0 a 10, en que se evalúa el nivel de satisfacción con “la atención en los consultorios y hospitales”, “la atención de salud por Fonasa”, “la atención en las clínicas”, y “la atención de salud por Isapre”. En cuanto a la educación, la satisfacción es evaluada respecto de “la educación básica y media” y “la educación universitaria”. Por su parte, también se evalúan “las pensiones entregadas por las AFP” y “la seguridad ciudadana”, para los casos de pensiones y delincuencia, respectivamente.

Respecto de la vivencia de eventos negativos, se les preguntó a los encuestados si recuerdan alguna vez que ellos o algún miembro de su familia haya pasado por determinadas situaciones que refieren a los cuatro temas específicos que abordamos en este capítulo. En el caso de la salud, si “ha tenido que gastar mucho dinero como resultado de una enfermedad o lesión grave de usted o un miembro de su familia”; en educación, si “ha tenido que gastar mucho dinero en el pago de la educación de sus hijos”; en pensiones, si “ha tenido problemas de ingresos en la vejez”; y en delincuencia, si

“ha sido víctima de un robo violento (robos, agresión)”.

Por otro lado, para medir la protección social, utilizamos una variable que hace referencia a la confianza que tienen las personas respecto de la posibilidad de recibir apoyo económico de parte de un familiar o amigo, en situaciones concretas de dificultad económica. Los encuestados realizaron esta evaluación utilizando una escala entre cero y diez, en que cero significa “nada confiado” y diez “muy confiado”. Para el escenario de la salud, la protección corresponde a la confianza en que familia y amigos le ayudarán a “enfrentar alguna enfermedad grave y no pueda pagar los costos no cubiertos por el sistema de salud”; en educación, a que le asistirán en caso “que no pueda pagar la educación de sus hijos”; en pensiones, si no tiene “una pensión adecuada al momento de jubilarse”; y en delincuencia, en caso que sea “víctima de un delito violento (robos, agresión)”.

Otra variable relevante en el análisis es la exposición a los flujos de información. De acuerdo al marco teórico esbozado en la sección anterior, mayor exposición a los medios de comunicación masiva debería estar asociada a mayor preocupación y a menor satisfacción por el funcionamiento general de los servicios (no a nivel vivencial), dada la tendencia de los medios a reportar lo controversial y lo conflictivo. El indicador

Para medir la protección social, utilizamos una variable que hace referencia a la confianza que tienen las personas respecto de la posibilidad de recibir apoyo económico de parte de un familiar o amigo, en situaciones concretas de dificultad económica.



se construye utilizando la frecuencia con que las personas miran programas políticos en televisión, leen noticias sobre política en los diarios y siguen temas políticos en redes sociales como Facebook o Twitter, conversan con amigos o familiares sobre política. La fiabilidad de este indicador es de 0,88.

Mediremos las condiciones materiales “objetivas” usando dos indicadores. El primero corresponde a los ciclos educacionales iniciados y completados, obteniéndose una escala entre cero (sin estudios) y nueve (postgrado completo). El segundo es una medida de riqueza basada en la posesión de nueve “bienes de estatus” seleccionados a

partir de análisis factoriales y componentes principales, tomando en cuenta los problemas de medición relacionados a los ítems de ingreso en las encuestas de opinión [sub-reporte en grupos de altos ingresos, sobre-reporte en grupos de bajos ingresos y ausencia de reporte en poco menos de un tercio de la muestra (Handlin 2013)]. La fiabilidad de este indicador es de 0,84.

Por último, por propósitos de control estadístico, incluimos indicadores socio-demográficos básicos, tales como sexo, edad y si el encuestado vive en una zona rural o urbana.

2.2. LOS RESULTADOS

Las **Tablas 1, 2, 3, y 4** en el Anexo presentan los resultados de la estimación del modelo, descrito en la sección precedente, aplicado a las preocupaciones asociadas a enfrentar alguna enfermedad grave y no poder pagar los costos no cubiertos por el sistema de salud, tener una jubilación adecuada en la vejez, al pago de la educación de sus hijos (entre quienes hijos naturalmente), y a ser víctima de un delito violento, respectivamente.

Los resultados de nuestro análisis revelan que haber sufrido una situación que afectara el presupuesto personal, por ejemplo, por una enfermedad grave, una pensión insuficiente, por no poder pagar la educación de los hijos o por haber sido víctima de la delincuencia,


está significativamente relacionado con mayor preocupación de que estos eventos vuelvan a ocurrir. Pero no sólo eso, quienes han padecido las consecuencias de tales acontecimientos evalúan peor los servicios que utilizan y el funcionamiento general de los mismos que aquellos que no los han padecido, particularmente las prestaciones de salud, las AFP y la seguridad ciudadana. Posiblemente, esta evaluación más negativa está relacionada con que los individuos perciben que los servicios no están cumpliendo su labor adecuadamente, ya que no estarían proveyendo la protección requerida ante la ocurrencia de los eventos descritos. Volveremos sobre esta interpretación en la próxima sección.



Al mismo tiempo, haber sido afectado por los eventos descritos está asociado a una percepción de menor protección de parte del entorno cercano, familia y amigos, aunque solamente es significativo, en términos estadísticos, en el caso de las pensiones. En efecto, el grupo de personas que ha vivido de cerca la insuficiencia de las pensiones es menos probable que confíe en que su entorno se pueda hacer cargo de ese problema. Además, esperablemente, los individuos con mayores condiciones materiales, esto es, más educadas y que poseen más bienes, declaran sentirse más protegidos por su entorno que aquellos que tienen menos recursos. En esta perspectiva, es claro que la alta desigualdad de ingresos hace que algunos se sientan más protegidos que otros.

No obstante, los resultados muestran que la percepción de protección del entorno no está asociada a menor inseguridad, especialmente, en salud y pensiones. En educación, en tanto, las personas que confían que recibirán ayuda del entorno cercano están menos preocupadas, pero en delincuencia ocurre todo lo contrario: quienes perciben más protección de la familia y amigos sienten más temor a la delincuencia.

Más aún, los recursos tampoco están relacionados directamente con las preocupaciones por cubrir los costos de una enfermedad grave, por recibir ingresos insuficientes en la vejez, por el pago de la educación de los hijos o por ser víctima de algún delito. En efecto, altos niveles de educación y mayor tenencia de bienes no generan menos inseguridad en las dimensiones mencionadas. A nuestro juicio, la ausencia de influencia directa de la educación, el nivel socioeconómico y la protección del entorno cercano en las inseguridades arroja por la borda la teoría de que la alta desigualdad de ingresos es responsable de las inseguridades presentes en la población descrita en la introducción. Discutiremos en detalle esta afirmación en la próxima sección.



La alta desigualdad de ingresos hace que algunos se sientan más protegidos que otros. No obstante, los resultados muestran que la percepción de protección del entorno no está asociada a menor inseguridad, especialmente, en salud y pensiones.

A priori se podría pensar que los acontecimientos negativos mencionados le podrían ocurrir a la gente con menos recursos solamente, sin embargo, nuestros resultados apuntan en una dirección contraria. En efecto, los más educados declaran haber enfrentado más problemas relacionados con una enfermedad grave propia o de alguien cercano, y con haber sido víctimas de la delincuencia. Quienes tienen más bienes estatutarios declaran con más frecuencia haber vivido de cerca los problemas asociados al pago de la educación y las enfermedades graves no cubiertas por el seguro de salud. En contraste, sólo en el caso de las pensiones, los que tienen más bienes reportan menos problemas de ingresos en la vejez. En suma, no parece ser cierto que solamente las personas de bajos recursos padezcan los problemas derivados de una baja cobertura de los costos por una enfermedad grave, una pensión insuficiente, una incapacidad de pago de la educación de los hijos o de haber sido víctima de un delito.

Las condiciones materiales también inciden sobre las evaluaciones de los servicios, tanto en su modalidad de usuarios como en las apreciaciones más generales sobre su funcionamiento. En salud, las personas con más educación y nivel socioeconómico declaran mayor satisfacción con los servicios que utilizan, mientras que ambas variables


no tienen una relación significativa sobre la evaluación general de tales servicios. En pensiones, en tanto, mayor tenencia de bienes está asociada a mayor satisfacción con el funcionamiento de las AFP, tanto a nivel cotidiano como generalizado. Lo contrario ocurre en educación: la educación y el estatus socioeconómico no tienen relación con la satisfacción con las prestaciones educacionales contratadas, aunque la percepción general del sistema educativo sí está relacionada con la tenencia de bienes, en particular, mientras más bienes tienen los individuos, peor es la evaluación del sistema como un todo. Por último, en delincuencia, la evaluación de la seguridad ciudadana no tiene relación significativa con el nivel educativo ni socioeconómico.

Siguiendo con las evaluaciones de los servicios, los resultados indican que las personas que se declaran satisfechas con las prestaciones efectivamente utilizadas, también se manifiestan satisfechas con el funcionamiento general del sistema, en salud, pensiones y educación. Como decíamos en la sección teórica, este resultado puede ser evidencia de la aplicación de la generalización “y así sucesivamente” a la formulación de las percepciones sobre cómo funciona cada sistema en general. En otras palabras, los chilenos extienden lo que es cierto en su experiencia personal contratando servicios hacia el funcionamiento general del sistema en que se insertan tales prestaciones.

Sin embargo, hay otro elemento que incide sobre la percepción generalizada del funcionamiento de los servicios: la exposición a los flujos de información de los medios de comunicación masiva. Aquellos que consumen más información proveniente de los medios tienen una evaluación más negativa del funcionamiento general de los servicios de salud, pensiones y de seguridad ciudadana. En educación solo tal exposición no ejerce una influencia significativa. El consumo de esta

información puede ser particularmente importante para el grupo de la población que, por diversas razones, no ha utilizado los servicios en el pasado. En ese caso, es más probable que la evaluación general del funcionamiento de las prestaciones esté más basada en el contenido proveniente de los medios, que por su tendencia a reportar lo controversial y conflictivo, podría generar niveles de satisfacción más bajos con el sistema que lo que la experiencia de los usuarios indica, como se discutió más arriba.

¿Cómo se relacionan todos estos elementos con las inseguridades? Ya decíamos que la protección que los individuos perciben de su entorno cercano y las condiciones materiales no están relacionadas con las inseguridades. ¿Qué variables sí lo están? Las evaluaciones de los servicios y la exposición a los flujos de información. En salud y pensiones, las personas que evalúan mejor las prestaciones utilizadas y que están más satisfechas con el funcionamiento general de estos servicios están menos preocupadas de asumir los costos no cubiertos por el sistema de salud por alguna enfermedad grave y de que los ingresos en la vejez no sean suficientes. Al mismo tiempo, las personas más expuestas a los



En salud y pensiones, las personas que evalúan mejor las prestaciones utilizadas y que están más satisfechas con el funcionamiento general de estos servicios están menos preocupadas de asumir los costos no cubiertos por el sistema de salud por alguna enfermedad grave y de que los ingresos en la vejez no sean suficientes.



flujos de información de medios están más inseguras por los costos de la enfermedad grave y las pensiones insuficientes. Por su parte, en educación y delincuencia, sólo la percepción de funcionamiento general de los servicios está relacionada con las respectivas inseguridades. En efecto, los más insatisfechos con el funcionamiento general de la educación están más preocupados por la capacidad de pago de la educación, mientras que quienes evalúan peor la seguridad ciudadana tienen más temor de ser víctimas de algún delito.

En general, a pesar de que estamos aplicando el mismo modelo para explicar inseguridades en áreas bien diferentes entre sí, hay varios resultados que se obtienen en las cuatro áreas analizadas. El primero es haber vivido un acontecimiento que afectara negativamente el presupuesto de las personas. Sin importar que se trate de eventos de una naturaleza muy diferente, la ocurrencia de ellos aumenta la inseguridad en todos los casos. El segundo es la evaluación del funcionamiento general de los servicios. Mientras más insatisfechos se declaren los individuos con las prestaciones en cada una de estas áreas, las preocupaciones crecerán. Lo interesante es

Aquellos que consumen más información proveniente de los medios tienen una evaluación más negativa del funcionamiento general de los servicios de salud, pensiones y de seguridad ciudadana.

que sobre tal evaluación incide la experiencia utilizando tales servicios, pero también la información que circula sobre ellos en el entorno de los individuos. El tercero es la protección social. A pesar de que los individuos con mejor posición económica declaran sentirse más protegidos por su entorno cercano, esta forma de protección no logra atenuar las preocupaciones en las áreas bajo análisis. El cuarto vincula a las condiciones materiales de las personas. Los resultados indican que tales condiciones no tienen relación con las inseguridades, es decir, las preocupaciones en estas áreas afectan a toda la población, sin importar su nivel educativo o socioeconómico.

A continuación, analizaremos las implicancias para la política pública de estos hallazgos.

3. ¿CÓMO ABORDAR LAS INSEGURIDADES DE LOS CHILENOS?

A nuestro juicio, hay tres aspectos relevantes que los tomadores de decisiones deberían considerar a la hora de proponer un conjunto de políticas que apunten a atenuar las inseguridades que la mayoría de los chilenos manifiesta en varias áreas. Ellos son: (1) la relación de la situación económica de las personas con las inseguridades, (2) la protección entregada por el entorno social de los individuos y (3) por los servicios estatales y privados.


Nuestros resultados indican, primero, que cuando las personas experimentan acontecimientos negativos como una enfermedad grave, incapacidad de pago de la educación de los hijos, insuficiencia de ingresos en la vejez o son víctimas de la delincuencia, las inseguridades crecen en tales ámbitos. Sin embargo, la ocurrencia de estos eventos no tiene una clara relación con el nivel socioeconómico de las personas, salvo en el caso de las pensiones, porque ese riesgo está directamente relacionado con el ingreso de los individuos. En los otros casos, incluso son las personas de más recursos, grupos medios y altos, quienes parecen haber sufrido más hechos relacionados con salud, educación y delincuencia, que han perjudicado su situación económica. Por lo tanto, no pareciera ser que la desigualdad de ingresos tenga particular relevancia en cuanto a la ocurrencia de tales eventos.

La desigualdad de ingresos tampoco parece tener relación con las inseguridades en las cuatro áreas bajo análisis. Nuestros hallazgos indican que no hay una relación directa del nivel educacional y económico de los individuos con la preocupación que manifiestan en los estudios de opinión pública. Además, a pesar de que las personas con más recursos declaran sentirse más confiadas en que su entorno social, familia y amigos, acudirán en su ayuda en caso de que ocurran los riesgos ya ana-

lizados, esta percepción no parece suficiente para atenuar las preocupaciones. Por estas razones, no parece ser cierto que “la tradicional distribución desigual de las oportunidades” sea responsable de las inseguridades. Bajo esta perspectiva, entonces, enfocarse en el combate a la desigualdad de ingresos exclusivamente, a pesar de que puede ser un objetivo valioso en sí mismo, no contribuiría a atenuar las inseguridades de los chilenos.

Por otro lado, la ausencia de relación entre la protección del entorno cercano y las preocupaciones se puede interpretar como un signo de la relativa ineficacia de las relaciones sociales en atenuar las inseguridades. En dicho caso, una red de protección social efectiva podría contribuir a reducir las preocupaciones de las personas y sustituir o complementar la ayuda de la familia y amigos. Esta red podría utilizar dos pilares para sostenerse: uno estatal y otro privado. Revisemos por separado cómo construir cada uno.

Naturalmente, para construir una red de protección social más robusta se requiere aumentar la recaudación tributaria o aumentar las contribuciones a los seguros sociales, lo que a su vez necesita que la población tenga disposición a pagar más impuestos o mayores cotizaciones. No obstante, los chilenos no presentan esa voluntad, al menos en la dimensión tributaria. En efecto, el **Gráfico 5** muestra la disposición a pagar



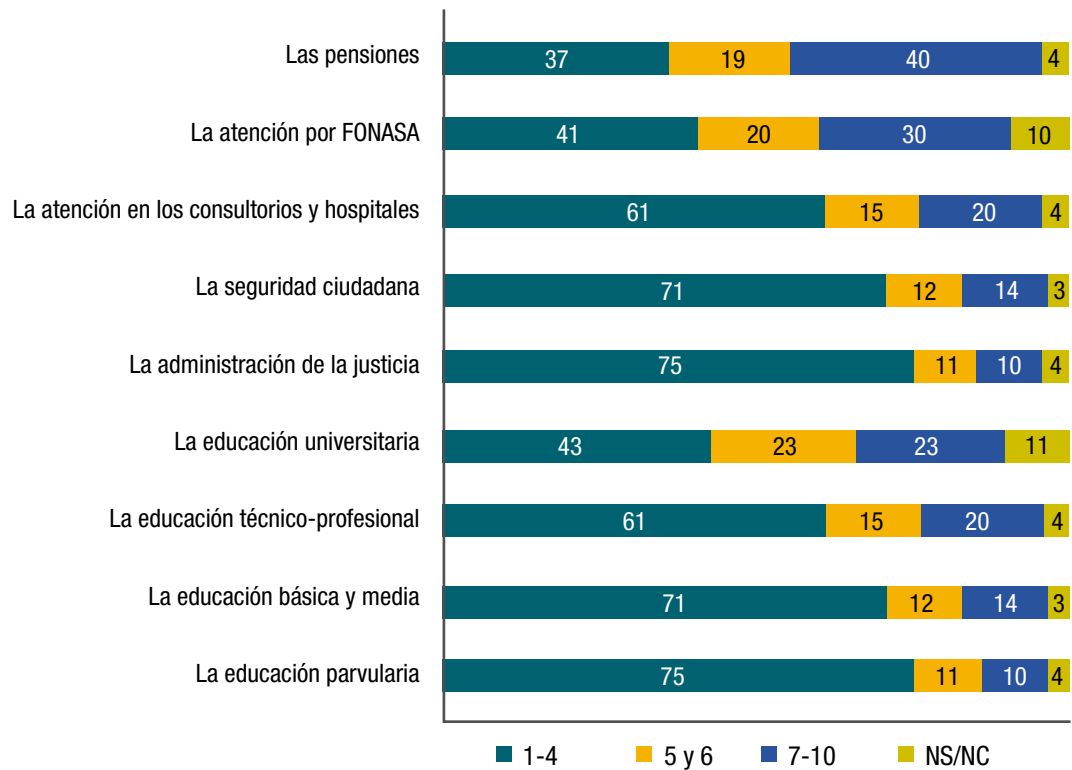
Una red de protección social efectiva podría contribuir a reducir las preocupaciones de las personas y sustituir o complementar la ayuda de la familia y amigos.



más impuestos para mejorar la provisión de ciertos servicios (el objetivo de la red de protección), en una escala de uno a diez, en que uno significa “nada dispuesto” y diez significa “muy dispuesto”, según los datos de la encuesta CEP de noviembre 2015. Por ejemplo, un 40 por ciento de los chilenos estaría dispuesto a pagar más impuestos para conseguir mejores pensiones (sus respuestas se encuentran entre siete y diez en la escala señalada). Un 30 por ciento piensa lo mismo

en cuanto a la atención en FONASA, un 23 por ciento respecto de la educación universitaria y un 20 por ciento declara estar dispuesto a pagar más impuestos para mejorar la atención de los consultorios y hospitales, y la educación técnico-profesional. Por último, menos de un 20 por ciento de la población estaría dispuesta a pagar más impuestos para mejorar la educación parvularia, básica y media, la seguridad ciudadana y la administración de justicia.

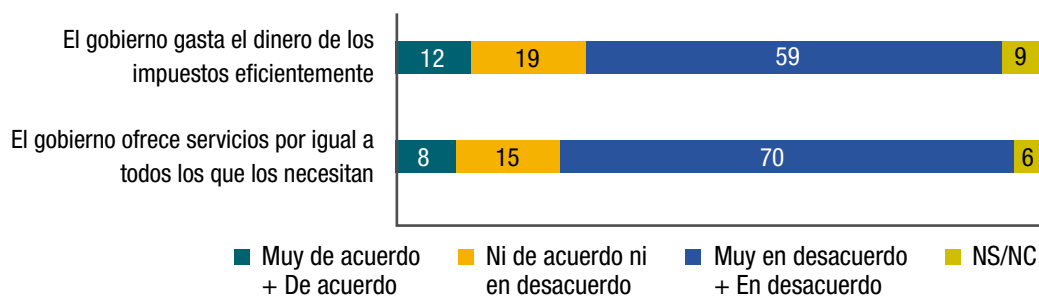
Gráfico 4: Disposición a pagar más impuestos para financiar servicios, 2015



Nota: Respuestas a la pregunta “En una escala de uno a diez donde uno significa “nada dispuesto” y diez significa “muy dispuesto”, ¿cuál sería su disposición a pagar más impuestos (o a comenzar a pagar si aún no lo hace) si el Estado gastara el dinero en mejorar...?” Fuente: elaboración propia a partir de encuesta CEP N.º 75.



Gráfico 5: Percepciones generales sobre los servicios estatales en Chile, 2015



Nota: Respuestas a la pregunta “Hasta qué punto usted estaría de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre las empresas con las que usted trata.” Fuente: elaboración propia a partir de encuesta CEP N.º 74.

Más aún, los chilenos no solamente tienen baja disposición a pagar impuestos para mejorar los servicios, sino que también contribuyen con bastante menos impuestos a la renta si nos comparamos con los países miembros de la OCDE. En Chile, una persona que gana el salario promedio no paga impuesto a la renta, pero en un país promedio de la OCDE, esta misma persona pagaría 13,4 por ciento por este concepto (OECD 2017).

Es posible que esa escasa disposición a pagar provenga de las percepciones negativas de los chilenos sobre los servicios que provee el Estado. El **Gráfico 5** presenta el porcentaje de la población que está en acuerdo y desacuerdo con afirmaciones respecto a las prestaciones estatales. Apenas un doce por ciento cree que el gobierno gasta el dinero de los impuestos eficientemente y un ocho por

ciento cree que el gobierno ofrece servicios a todos los que necesitan. Si a ello, le sumamos la masiva desconfianza hacia las instituciones políticas, que documentamos en detalle en el Capítulo 4 del Informe de la Encuesta CEP 2016 (Aninat, González y Mackenna 2017), entonces parece comprensible que los chilenos no quieran pagar más impuestos.

Con todo, la baja contribución tributaria de los chilenos, su baja disposición a pagar impuestos adicionales y su desconfianza en que los recursos adicionales serán bien utilizados, hace virtualmente imposible una ampliación a gran escala de los programas estatales. En otras palabras, no hay respaldo ciudadano para la creación de un Estado de bienestar, del estilo existente en los países nórdicos. En Chile, por lo tanto, el componente estatal de la red de protección social debe ser pequeño, para que sea compatible con la



escasa disposición a pagar más impuestos de los chilenos para financiarla.

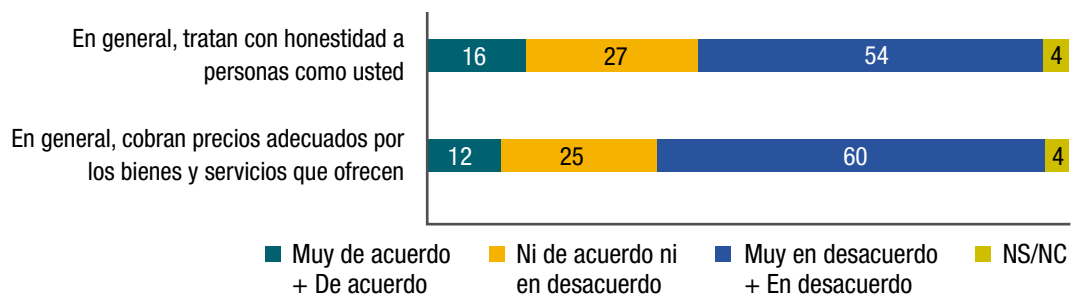
Ahora bien, se podría retrucar que, si bien es cierto no hay una disposición mayoritaria a pagar más impuestos para mejorar las prestaciones estatales, podría haber una demanda por financiamiento progresivo de tales servicios, es decir, que a las personas que tienen más recursos se les aplique una tasa impositiva mayor. Lamentablemente, no tenemos evidencia a favor ni en contra de tal afirmación. Por lo tanto, sólo diremos que existe una tensión entre la eventual ampliación de los programas estatales y reticencia a pagar impuestos adicionales. Lo que sí parece más claro es la imposibilidad de financiar un Estado de bienestar sosteniblemente en Chile debido al reducido número de personas que paga el impuesto a la renta en la actualidad.

Adicionalmente, el Estado debería comprometerse a elevar la calidad de los servicios estatales ahora existentes, con el objeto de que ellos generen un impacto concreto, positivo y personal en la vida cotidiana de los chilenos. Ello podría contribuir a subir la satisfacción por el funcionamiento de los servicios declarada por sus usuarios, lo que afec-

Lo que sí parece más claro es la imposibilidad de financiar un estado de bienestar sosteniblemente en Chile debido al reducido número de personas que paga el impuesto a la renta en la actualidad.

taría positivamente la percepción general de la operación de las prestaciones y reduciría las inseguridades, como nuestros hallazgos señalan. A nuestro juicio, mejorar los servicios estatales requiere poner en marcha una reforma profunda que, por ejemplo, incorpore la satisfacción de los usuarios en los servicios públicos, incluyendo la retroalimentación en la forma, tipo y oportunidad en que los servicios son entregados a los ciudadanos. En países como Australia, Nueva Zelandia y Canadá, la tecnología ha ayudado a implementar sistemas que promueven la transparencia de la información, la eficiencia en el uso de recursos públicos y la efectividad de la gestión. En nuestro país, en tanto, Chile-Atiende significó un buen punto de partida, pero todavía queda mucho por avanzar.

Gráfico 6: Percepciones sobre el comportamiento de las empresas privadas en Chile, 2015



Nota: Respuestas a la pregunta "Hasta qué punto usted estaría de acuerdo con las siguientes afirmaciones sobre las empresas con las que usted trata." Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta CEP N.º 74.



El pilar privado de la red de protección social requiere que las empresas mejoren el trato con el público. El **Gráfico 6** presenta el porcentaje de la población que está en acuerdo y desacuerdo con algunas afirmaciones respecto al comportamiento de las empresas privadas. Un 54 por ciento de los chilenos piensa que las empresas no los tratan con honestidad y un 60 por ciento cree que no cobran precios adecuados por los productos que venden. Estas percepciones pueden haber surgido producto de los casos de colusión que han salido a la luz en los últimos años, que precisamente involucran la honestidad de las transacciones entre las empresas de algunos rubros y los consumidores de tales servicios, y cobros indebidos por cláusulas contractuales abusivas o por un comportamiento que atenta contra la libre competencia. A pesar de que estos actos han sido cometidos por actores específicos en mercados particulares, la percepción negativa se ha extendido hacia otros rubros. El **Gráfico 7** ilustra las percepciones de abuso de las empresas en Chile. Poco más de un tercio de la población percibe mucho abuso en los espectáculos deportivos y artísticos. Luego, seis de cada diez chilenos declaran que hay mucho abuso en las empresas de agua potable, luz, gas, supermercados, tiendas comerciales y telefonía celular. Un 62 por ciento afirma que hay mucho abuso en las clínicas y farmacias, seis puntos porcentuales menos que aquellos que afirman que hay mucho abuso en las instituciones financieras. Cerrando el grupo se

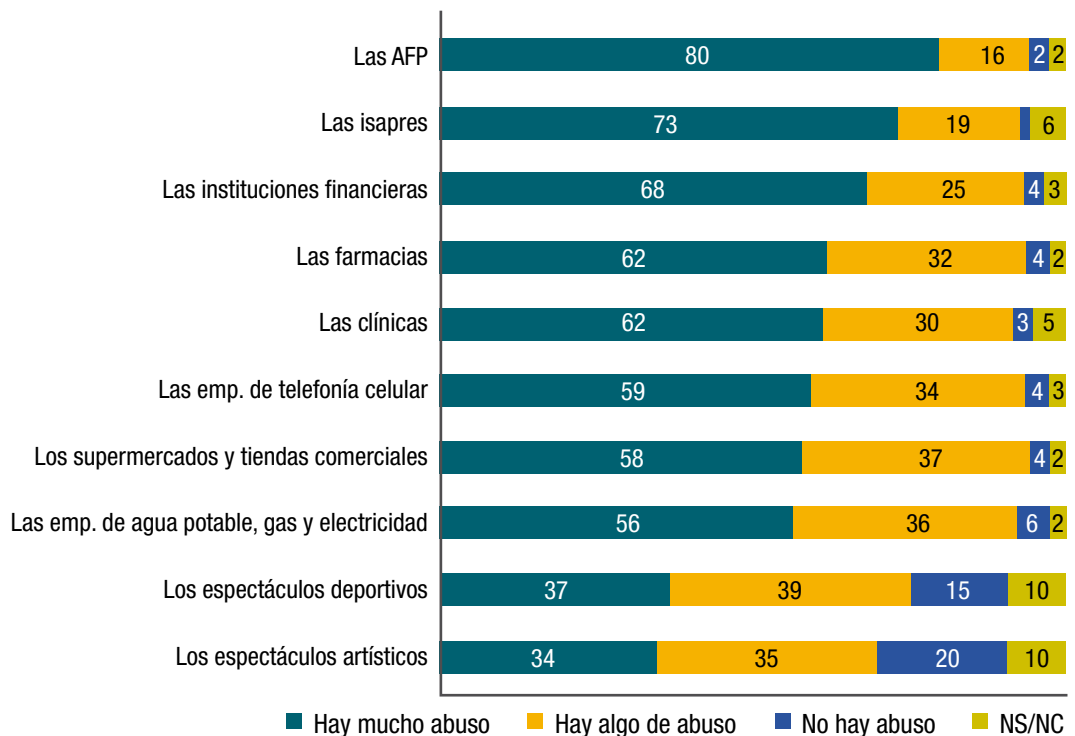
encuentran las Isapres y las AFPs con un 73 y 80 por ciento que piensa que en empresas pertenecientes a esos rubros abusan mucho del público.

Entonces, para fortalecer el pilar privado de la red de protección se requiere que las transacciones entre las empresas y los consumidores sean percibidas como justas, lo que a su vez demanda que las primeras sean respetuosas de la libre competencia. En este ámbito también le cabe un rol a las instituciones reguladoras, por medio del reforzamiento de los mecanismos de promoción y protección de la competencia en los mercados de bienes y servicios ya existentes. Por supuesto, también se requieren de reformas específicas en algunos mercados. En este Informe, en los capítulos siguientes, revisaremos los problemas particulares en salud y educación superior y los eventuales cambios legales que necesitan implementarse para que la satisfacción con los servicios siga creciendo y con ello, las preocupaciones en esos ámbitos se atenúen.

Seis de cada diez chilenos declaran que hay mucho abuso en las empresas de agua potable, luz, gas, supermercados, tiendas comerciales y telefonía celular.



Gráfico 7: Percepciones de abuso de las empresas en Chile, 2017



Nota: Respuestas a la pregunta “Ahora, le voy a mencionar otras instituciones. De acuerdo con las alternativas de la tarjeta, ¿cuánto abusan del público cada una de ellas?” Fuente: elaboración propia a partir de encuesta CEP N.º 79.

A partir de lo anterior, resulta evidente notar que la calidad de los servicios, tanto públicos como privados, debería estar en el centro de cualquier reforma que apunte a entregar más seguridad a la población. Hay otro aspecto que también cruza a estos dos pilares: el esquema de cobro. Recordemos que este capítulo trata sobre inseguridad económica, esto es, una serie de eventos negativos que pueden afectar la situación presupuestaria de los hogares. Es posible que la inseguridad que provoca la eventual ocurrencia de tales eventos se deba a la incertidumbre asociada a los pagos necesarios para sortear el imprevisto. En ese caso, un modelo de “deducibles”, en que el pago es periódico y por un monto definido a cambio de que cubran los eventuales percances tras la ocurrencia de un evento negativo, podría ser lo que las familias chilenas demandan para enfrentar la inseguridad. Algo de eso existe en algunos servicios, pero, a juzgar por la preocupación declarada por los chilenos, puede ser insuficiente. Lamentablemente, no tenemos evidencia a favor ni en contra de

esta conjetura que, sin duda, amerita más investigación en el futuro.

Por último, en esta sección hemos discutido algunos lineamientos de política pública que podrían atenuar las inseguridades, pero no eliminarlas. A nuestro juicio, no es posible erradicar las preocupaciones del todo porque hay otros factores que inciden sobre esta percepción que escapan al campo de acción de las políticas como, por ejemplo, la exposición a los flujos de información de los medios de comunicación masivos. Vimos que tal exposición genera mayor inseguridad por su influencia directa sobre ésta en algunos casos y por las percepciones negativas que genera acerca del funcionamiento general de las prestaciones, sobre todo en aquellas personas que no tienen experiencia directa con determinados servicios. Es importante considerar este punto porque ayuda a poner en perspectiva lo que efectivamente puede lograr una agenda reformista que apunte a mejorar la calidad de los servicios en la vida cotidiana de los chilenos.

REFERENCIAS CAPÍTULO 2

- Aninat, I., R. González & B. Mackenna. 2017. "La sobre-diagnosticada crisis del sistema político". En R. González (ed.), *Informe Encuesta CEP 2016: ¿Malestar en Chile?* Santiago: Centro de Estudios Públicos.
- Beaujean, A. A. 2014. *Latent variable modeling using R: A step-by-step guide*. Nueva York: Routledge.
- Bentler, P. 1990. "Comparative Fit Indices in Structural Models". *Psychological Bulletin* 107(2): 238-246.
- Berger, P., & T. Luckmann. 2012 [1967]. *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Brown, T. A. 2015. *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research*. Nueva York: The Guilford Press.
- González, R. & Mackenna, B. 2017. "¿De qué malestar estamos hablando?" En R. González (ed.), *Informe Encuesta CEP 2016: ¿Malestar en Chile?* Santiago: Centro de Estudios Públicos.
- Hacker, J. S., P. Rehm & M. Schlesinger. 2013. "The insecure American: economic experiences, financial worries, and policy attitudes". *Perspectives on Politics* 11(1): 23-49.
- Handlin, S. 2013. "Survey research and social class in Venezuela: Evaluating alternative measures and their impact on assessments of class voting". *Latin American Politics and Society* 55(1): 141-167.
- Hoyle, R. 2012. *Handbook of Structural Equation Modeling*. Nueva York: The Guilford Press.
- Huckfeldt, R., & J. Sprague. 1987. "Networks in context: The social flow of political information". *American Political Science Review* 81(04): 1197-1216.
- Inglehart, R. 1997. *Modernization and postmodernization: Cultural, economic, and political change in 43 societies*. Princeton: Princeton University Press.
- Inglehart, R., & P. Norris. 2012. "The four horsemen of the Apocalypse: Understanding human security". *Scandinavian Political Studies* 35(1): 71-96.
- Inglehart, R., & C. Welzel. 2005. *Modernization, cultural change, and democracy: The human development sequence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Iyengar, S., & D. R. Kinder. 2010. *News that matters: Television and American opinion*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kleinnijenhuis, J., A. M. Van Hoof & D. Oegema. 2006. "Negative news and the sleeper effect of distrust". *The Harvard International Journal of Press/Politics* 11(2): 86-104.
- Maslow, A. H. 1943. "A theory of human motivation". *Psychological review*, 50(4): 370.
- McPherson, M., L. Smith-Lovin & J. M. Cook. 2001. "Birds of a feather: Homophily in social networks". *Annual review of sociology* 27: 415-444.



Norris, P. 2012. "The impact of social media on the Arab uprisings: the facebook, twitter, and youtube revolutions". *Joint sessions of the ECPR*. Antwerp, Belgium: 10-15.

Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). 2017. *Taxing Wages 2017*. Paris: OECD Publishing.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). 1998. *Informe de Desarrollo Humano en Chile. Las paradojas de la modernización*. Santiago de Chile.

Schütz, A., & T. Luckmann. 2009 [1973]. *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.

Zaller, J. 1992. *The nature and origins of mass opinion*. Cambridge: Cambridge University Press.

Prensa y sitios web

El País. 2013. "Bachelet lanza su campaña presidencial y promete grandes reformas en Chile". 28 de marzo.

http://internacional.elpais.com/internacional/2013/03/28/actualidad/1364440769_377129.html

ANEXOS CAPÍTULO 2

La manera correcta de leer estos resultados es, primero, viendo cómo las distintas variables inciden sobre la preocupación por eventos negativos en cada área (variable dependiente de este capítulo). Seguido a esto se puede continuar revisando la incidencia sobre las demás independientes. Se recomienda guiarse por el orden de las columnas de izquierda a derecha para completar el esquema que está representado en el **Gráfico 4**.

Sobre el ajuste de los modelos, al pie de cada uno de estas tablas se presentan las medidas de ajuste: “chi cuadrado”, “R cuadrado”, el índice de ajuste comparativo “CFI”, y el error cuadrático medio de aproximación “RMSEA”. El primero de éstos se reconoce como un test de ajuste absoluto (Beaujean 2014) que indica en qué medida los parámetros estimados a partir del modelo difieren de la matriz de covarianzas de la muestra (Brown 2015). En ese caso, la hipótesis nula es que las

Tabla 1: Modelo estructural de las preocupaciones por eventos negativos (salud)

Variables		Preocupación por eventos negativos	Satisfacción Atribuida	Satisfacción Vivencial	Exposición a flujos de información	Protección social	Vivencia de eventos negativos
Satisfacción Atribuida	Coef	-0,137**					
	EE	(0,055)					
Satisfacción Vivencial	Coef	-0,114**	0,570***				
	EE	(0,050)	(0,024)				
Exposición a flujos de información	Coef	0,030***	-0,218***				
	EE	(0,011)	(0,077)				
Protección social	Coef	0,019					
	EE	(0,022)					
Vivencia de eventos negativos	Coef	0,661***	-0,330***	-0,283**		0,089	
	EE	(0,139)	(0,102)	(0,111)		(0,182)	
Educación	Coef	-0,027	0,017	0,067**	0,080***	0,063	0,017**
	EE	(0,038)	(0,027)	(0,031)	(0,008)	(0,049)	(0,008)
Riqueza	Coef	0,002	0,328	1,074***	0,164**	1,574***	0,172***
	EE	(0,382)	(0,233)	(0,283)	(0,068)	(0,457)	(0,066)
Edad	Coef	-0,004	0,010***	0,012***	0,001	0,000	0,003***
	EE	(0,004)	(0,003)	(0,003)	(0,001)	(0,005)	(0,001)
Zona	Coef	0,320*	0,317**	0,386***	0,014	0,404*	0,087**
	EE	(0,171)	(0,135)	(0,146)	(0,030)	(0,241)	(0,038)
Sexo	Coef	0,251*	-0,010	0,057	-0,131***	0,136	0,036
	EE	(0,133)	(0,095)	(0,103)	(0,027)	(0,168)	(0,027)
Intercepto	Coef	3,466***	1,005***	1,659***	0,397**	1,220***	-0,254
	EE	(0,231)	(0,174)	(0,207)	(0,183)	(0,212)	(0,197)
Varianza	Coef	0,039	0,595	0,962	0,828	0,979	0,978
	EE	1.261	(0,028)	(0,010)	(0,020)	(0,008)	(0,008)
R²		0,039	0,405	0,038	0,172	0,021	0,022
Observaciones		1.261	1.261	1.261	1.261	1.261	1.261

Nota: Modelos de ecuaciones estructurales para el indicador de preocupaciones por salud. Todas las funciones de enlace son OLS. Se reportan coeficientes OLS y varianzas. * p < 0.1, ** p < 0.05, *** p < 0.01. R-Cuadrado del modelo completo: 0,242. Fuente: elaboración propia a partir de encuesta CEP N° 78.



matrices no difieren. Sin embargo, se reconoce que es usual rechazar dicha hipótesis dado que esta medida es sensible a muestras grandes. El índice de ajuste comparativo (CFI), por su parte, toma valores que van entre cero y uno, evalúa el ajuste de la solución en comparación a un modelo base que indica cero asociación entre variables. Cuando el valor de este índice se encuentra entre 0,90 y 0,95 se considera aceptable (Bentler 1990), mientras que valores superiores a este umbral indican un buen ajuste del modelo (Hoyle 2012). Finalmente, el error cuadrático medio de aproximación, más conocido como RMSEA, es una medida de parsimonia que indica si el modelo especificado se aproxima razonablemente a los datos (Beaujean 2014). Cuando tiene valores menores a 0,10 se considera que dicha aproximación a los datos es aceptable, pero se reconoce como ideal que sean inferiores a 0,05.

Tabla 2: Modelo estructural de las preocupaciones por eventos negativos (pensiones)

Variables		Preocupación por eventos negativos	Satisfacción Atribuida	Satisfacción Vivencial	Exposición a flujos de información	Protección social	Vivencia de eventos negativos
Satisfacción Atribuida	Coef	-0,244***					
	EE	(0,052)					
Satisfacción Vivencial	Coef	-0,215***	0,567***				
	EE	(0,047)	(0,030)				
Exposición a flujos de información	Coef	0,086***	-0,352***				
	EE	(0,031)	(0,126)				
Protección social	Coef	0,014					
	EE	(0,027)					
Vivencia de eventos negativos	Coef	0,874***	-0,798***	-0,750***		-0,513**	
	EE	(0,186)	(0,163)	(0,179)		(0,238)	
Educación	Coef	0,064	-0,098**	-0,010	0,080***	-0,043	0,004
	EE	(0,046)	(0,041)	(0,043)	(0,009)	(0,059)	(0,008)
Riqueza	Coef	0,423	0,907**	1,272***	0,112	2,004***	-0,139*
	EE	(0,456)	(0,385)	(0,384)	(0,084)	(0,527)	(0,073)
Edad	Coef	-0,009	-0,001	-0,004	0,001	0,002	0,006***
	EE	(0,006)	(0,005)	(0,005)	(0,001)	(0,006)	(0,001)
Zona	Coef	0,209	-0,474**	-0,214	-0,035	0,621*	0,007
	EE	(0,283)	(0,222)	(0,241)	(0,038)	(0,318)	(0,044)
Sexo	Coef	0,092	-0,001	0,010	-0,137***	0,291	0,017
	EE	(0,169)	(0,147)	(0,154)	(0,033)	(0,199)	(0,030)
Intercepto	Coef	3,380***	0,710***	1,237***	0,606***	0,944***	-0,044
	EE	(0,254)	(0,204)	(0,237)	(0,228)	(0,248)	(0,236)
Varianza	Coef	0,897	0,613	0,959	0,833	0,971	0,934
	EE	(0,021)	(0,031)	(0,013)	(0,024)	(0,011)	(0,016)
R²		0,103	0,387	0,041	0,167	0,029	0,066
Observaciones		869	869	869	869	869	869

Nota: Modelos de ecuaciones estructurales para el indicador de preocupaciones por educación. Todas las funciones de enlace son OLS. Se reportan coeficientes OLS y varianzas. * p < 0,1, ** p < 0,05, *** p < 0,01. R-Cuadrado del modelo completo: 0,275. Fuente: elaboración propia a partir de encuesta CEP N° 78.

Tabla 3: Modelo estructural de las preocupaciones por eventos negativos (educación)

Variables		Preocupación por eventos negativos	Satisfacción Atribuida	Satisfacción Vivencial	Exposición a flujos de información	Protección social	Vivencia de eventos negativos
Satisfacción Atribuida	Coef	-0,249***					
	EE	(0,061)					
Satisfacción Vivencial	Coef	0,150***	0,274***				
	EE	(0,053)	(0,040)				
Exposición a flujos de información	Coef	0,054	-0,216				
	EE	(0,035)	(0,142)				
Protección social	Coef	-0,078**					
	EE	(0,034)					
Vivencia de eventos negativos	Coef	1,064***	-0,200	-0,260		-0,430	
	EE	(0,213)	(0,162)	(0,195)		(0,276)	
Educación	Coef	0,005	-0,031	0,023	0,075***	-0,029	0,014
	EE	(0,059)	(0,043)	(0,048)	(0,013)	(0,079)	(0,012)
Riqueza	Coef	-0,255	-1,051***	0,005	0,257**	1,615**	0,437***
	EE	(0,543)	(0,382)	(0,450)	(0,118)	(0,695)	(0,099)
Edad	Coef	-0,013	-0,009	-0,019**	0,000	-0,025**	0,012***
	EE	(0,011)	(0,007)	(0,008)	(0,001)	(0,013)	(0,002)
Zona	Coef	-0,207	0,161	0,318	0,092*	-0,935**	0,052
	EE	(0,309)	(0,224)	(0,246)	(0,054)	(0,375)	(0,059)
Sexo	Coef	0,343	-0,047	0,219	-0,109**	-0,293	0,050
	EE	(0,230)	(0,157)	(0,178)	(0,047)	(0,262)	(0,043)
Intercepto	Coef	3,963***	2,343***	3,145***	0,155	2,192***	-1,117***
	EE	(0,409)	(0,391)	(0,350)	(0,325)	(0,357)	(0,298)
Varianza	Coef	0,897	0,866	0,978	0,871	0,957	0,887
	EE	(0,023)	(0,030)	(0,012)	(0,027)	(0,017)	(0,025)
R²		0,103	0,132	0,022	0,129	0,043	0,113
Observaciones		516	516	516	516	516	516

Nota: Modelos de ecuaciones estructurales para el indicador de preocupaciones por las pensiones. Todas las funciones de enlace son OLS. Se reportan coeficientes OLS y varianzas. * p < 0.1, ** p < 0.05, *** p < 0.01. R-Cuadrado del modelo completo: 0,297. Fuente: elaboración propia a partir de encuesta CEP N° 78.



Tabla 4: Modelo estructural de las preocupaciones por eventos negativos (delincuencia)

Variables		Preocupación por eventos negativos	Satisfacción Atribuida	Exposición a flujos de información	Protección social	Vivencia de eventos negativos
Satisfacción Atribuida	Coef	-0,171***				
	EE	(0,034)				
Exposición a flujos de información	Coef	0,099	-0,233*			
	EE	(0,9)	(0,125)			
Protección social	Coef	0,067***				
	EE	(0,022)				
Vivencia de eventos negativos	Coef	0,616***	-0,438***		-0,177	
	EE	(0,149)	(0,139)		(0,199)	
Educación	Coef	-0,053	-0,035	0,081***	0,027	0,030***
	EE	(0,040)	(0,032)	(0,008)	(0,050)	(0,007)
Riqueza	Coef	0,592	(0,043)	0,151**	1,541***	-0,008
	EE	(0,396)	(0,300)	(0,070)	(0,473)	(0,065)
Edad	Coef	-0,008*	-0,001	0,001	-0,002	0,000
	EE	(0,005)	(0,004)	(0,001)	(0,006)	(0,001)
Zona	Coef	0,273	0,271	0,016	0,352	-0,034
	EE	(0,196)	(0,169)	(0,031)	(0,244)	(0,032)
Sexo	Coef	0,245*	-0,205*	-0,127***	0,177	0,041*
	EE	(0,136)	(0,117)	(0,027)	(0,172)	(0,025)
Intercepto	Coef	3,319***	1,851***	0,401**	1,353***	0,219
	EE	(0,235)	(0,215)	(0,187)	(0,210)	(0,200)
Varianza	Coef	0,949	0,982	0,832	0,983	0,974
	EE	(0,013)	(0,007)	(0,020)	(0,007)	(0,009)
R²		0,051	0,018	0,168	0,016	0,026
Observaciones		1.239	1.239	1.239	1.239	1.239

Nota: Modelos de ecuaciones estructurales para el indicador de preocupaciones por el pago de las deudas. Todas las funciones de enlace son OLS. Se reportan coeficientes OLS y varianzas. * p < 0.1, ** p < 0.05, *** p < 0.01. R-Cuadrado del modelo completo: 0,213. Fuente: elaboración propia a partir de encuesta CEP N° 78.