

P.

puntos de referencia

CENTRO
DE ESTUDIOS
PÚBLICOS

EDICIÓN DIGITAL
N° 682, DICIEMBRE 2023

HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

Confianza institucional en Chile: un desafío para el desarrollo

IGNACIO IRARRÁZAVAL Y FLORENCIA CRUZ

C22, Aprender de Chile con métodos digitales
<https://c22cepchile.cl/>



RESUMEN

- En este trabajo se indaga respecto a la confianza en las instituciones en Chile en los últimos veinte años, analizando características socioeconómicas, demográficas, políticas y religiosas que están relacionadas con una menor o mayor confianza institucional. Se analiza también el vínculo entre la confianza en las instituciones y características fundamentales para su generación en la ciudadanía, como la *integridad*, la *benevolencia* y la *preparación*.
- La confianza en las instituciones se ha reconocido como un elemento fundamental para la estabilidad de las democracias y el desarrollo de los países en términos sociales, culturales, económicos y políticos. La desconfianza presenta barreras al desarrollo pues merma la acción colectiva necesaria, genera desafección política, desincentiva la colaboración económica y social, y deteriora el sentido de responsabilidad cívica.
- A partir de los resultados del estudio se observa que, durante las últimas dos décadas, Chile registra una baja confianza institucional en comparación con países de la OCDE y, en la actualidad, también con respecto a la región. Sin embargo, a partir de 2019 se observa un leve aumento en la confianza en las instituciones políticas y medios de comunicación, así como un incremento considerable en la confianza hacia las instituciones armadas, retomando los niveles de 2015.
- La confianza en relación con características poblacionales muestra que quienes no tienen una identificación política (sea de derecha, centro o izquierda) tienden a tener menos confianza en las instituciones. Así ocurre también con quienes tienen una percepción negativa de la situación país y de la economía actual y futura. Por el contrario, la participación religiosa y los habitantes de zonas rurales tienden a tener más confianza, al igual que aquellos que tienen más confianza interpersonal, es decir, confianza en personas desconocidas.
- Por otra parte, se observa una fuerte correlación entre la *preparación*, la *integridad*, la *benevolencia* de las instituciones y la confianza de la ciudadanía en estas, lo que indica, a la vez, que son mecanismos mediante los cuales se puede perseguir, de forma efectiva, el incremento de la confiabilidad de las organizaciones públicas y privadas.
- Se plantea que la confianza en las instituciones es un desafío que se debe abordar en nuestro país desde todos los sectores para el fortalecimiento de nuestra democracia y el crecimiento económico. Es necesario impulsar mayor confiabilidad de parte de las organizaciones con mecanismos de transparencia, integración y participación, considerando especialmente a aquellos grupos que tienden a confiar menos en las instituciones. El objetivo es que los ciudadanos se sientan parte de los procesos de cambio del país y tengan más incentivos a colaborar con el Estado y otras instituciones, fortaleciendo así también su legitimidad.

Palabras clave: confianza institucional, confianza interpersonal, desarrollo, instituciones políticas, instituciones de orden y seguridad, encuestas de opinión pública, Encuesta CEP, Encuesta Bicentenario

IGNACIO IRARRÁZAVAL. Centro de Políticas Públicas, Pontificia Universidad Católica de Chile.

FLORENCIA CRUZ. Centro de Políticas Públicas, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Los autores agradecen a Tomás Olguín por su colaboración en el procesamiento de datos. También agradecen las observaciones y comentarios de Carmen Le Foulon y Aldo Mascareño.

1.

INTRODUCCIÓN

La confianza en las personas y en las instituciones se ha reconocido como un elemento fundamental para la estabilidad de las democracias y el desarrollo de los países (Acemoğlu y Robinson 2013; Fukuyama 1996; Inglehart 1999; Putnam 2000; Rothstein 2011; Uslaner 2018). Su importancia política, social y económica le ha dado un lugar relevante en la discusión pública y en la investigación social, y ha incentivado el desarrollo de mejores y más profundos diagnósticos sobre esta, así como la creación de políticas y mecanismos para fortalecer la confianza en las sociedades actuales (Centro de Políticas Públicas UC y Santander 2015; OCDE, CEPAL y CAF 2018; OCDE 2017; 2022; 2023).

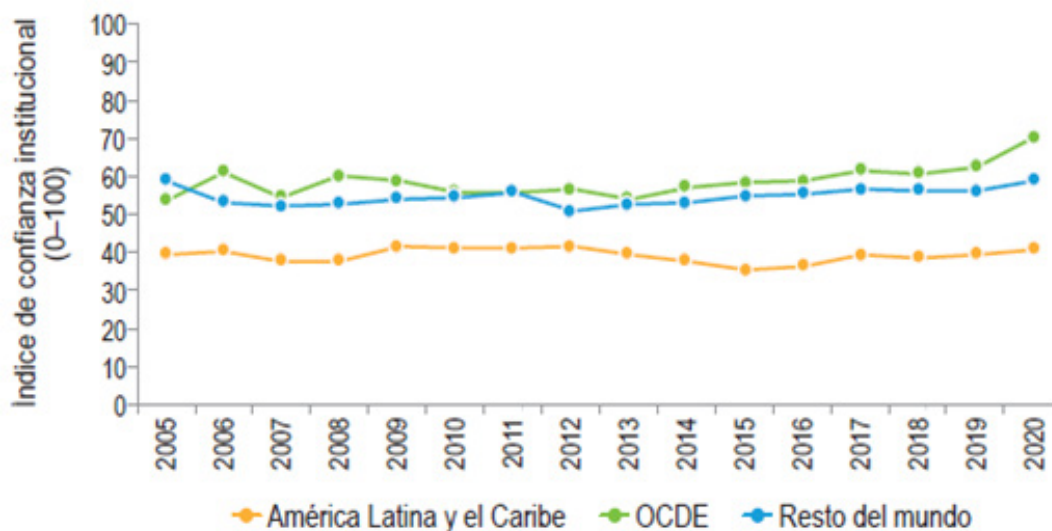
Al plantear que la confianza institucional es la base para el desarrollo de una sociedad no se está considerando solamente la métrica tradicional de desarrollo económico —medida por el incremento en la producción de bienes y servicios, el aumento en la inversión y la creación de empleo, plasmado en el Producto Interno Bruto (PIB)—, sino también en la mejora sostenida de las condiciones de vida, que se reflejan en el bienestar social, político, cultural y económico. En términos prácticos, el desarrollo significa alcanzar mayor calidad de vida, disminuir la pobreza y la vulnerabilidad social, promover la igualdad, tener mayor acceso a oportunidades para el crecimiento personal y colectivo, y fomentar la prosperidad económica. Como se verá en este artículo, se requiere de confianza institucional para impulsar estas condiciones y mantenerlas en el tiempo, lo que es un gran desafío para nuestro país.

De acuerdo con las mediciones de la opinión pública, Chile tiene en la actualidad una confianza institucional deteriorada. Según la medición de la Encuesta del Centro de Estudios Públicos (CEP) de junio y julio 2023, el gobierno alcanza solo un 18% de confianza de parte de la ciudadanía. La confianza en el Congreso es de un 8% y en los partidos políticos un 3%, teniendo estas últimas instituciones el menor porcentaje de confianza. Por otra parte, tanto las Fuerzas Armadas como Carabineros tienen una confianza de un 48% y 52%, respectivamente. Estas son las instituciones con mejores evaluaciones en ese aspecto. También se registran bajos niveles de confianza entre las personas (confianza interpersonal). Solo el 9% de los encuestados señala que casi siempre o normalmente se puede confiar en las personas, mientras que el 91% sostiene que casi siempre o normalmente hay que ser cuidadosos (Encuesta CEP 2022). Estos datos son especialmente alarmantes considerando la caída que se observa respecto del año 2018, en el que la confianza interpersonal alta y moderada registraba un 20% entre los encuestados.

Chile tiene en la actualidad una confianza institucional deteriorada.

Los bajos niveles de confianza, sin embargo, no se observan solo en Chile. De acuerdo con la Encuesta Integrada de Valores (1981-2020), América Latina y el Caribe es una región que tiene un bajo índice de confianza interpersonal en comparación con el nivel mundial.¹ Por el contrario, los países miembros de la OCDE son los que han tenido más confianza interpersonal a lo largo de los años, encontrándose por sobre la media de confianza mundial. Con respecto a la confianza en las instituciones se observa un panorama similar. Los datos de la Encuesta Mundial Gallup (2005-2020) señalan que América Latina y el Caribe tiene porcentajes de confianza institucional bajos a lo largo de los últimos quince años, en comparación con los países desarrollados y el resto del mundo (ver Figura 1).

FIGURA 1. El estado de la confianza en las instituciones en América Latina y el Caribe según Encuesta Gallup 2005 a 2020 (promedios regionales)



FUENTE: Adaptado de Keefer y Scartascini 2022, 53.

NOTA: N total = 168 países, 25 son de América Latina. El índice de confianza institucional se compone por la confianza en militares, sistema Judicial, gobierno nacional y transparencia en las elecciones.

Los bajos niveles de confianza institucional en el país y en la región son altamente problemáticos debido a que, como se verá en la siguiente sección, genera que los ciudadanos se desentiendan de sus deberes cívicos, encuentren menos incentivos para participar de los asuntos políticos y colaborar con el Estado —por ejemplo, a través del voto, el pago de impuestos o el cumplimiento de responsabilidades públicas mínimas, como el cuidado de los espacios públicos— (Putnam 2000; Uslaner 2018; Keefer y Scartascini 2022). Con el tiempo, esto socava la legitimidad de los poderes del Estado y genera dificultades para financiar y ofrecer servicios de calidad que mejoran la vida de los ciudadanos. En este sentido, como señalan la OCDE, CEPAL y CAF (2018, 15): “La confianza es la piedra angular de la

¹ Ver Gráfico 1.1 *Disminución de la confianza en América Latina y el Caribe* en base a la Encuesta Integrada de Valores 1981-2020 (con una muestra total de 115 países, de los cuales 16 son de América Latina). En Keefer y Scartascini, 2022, 4.

gobernanza pública, y resulta decisiva para el éxito de las políticas públicas”. Tras estas dificultades, inevitablemente cae también la satisfacción de la población en las políticas y servicios públicos, agudizando aún más la desconfianza en las instituciones.

En este marco, el presente artículo expone un análisis de la confianza institucional en Chile entre 2003 y 2023 a partir de los datos de la Encuesta CEP. El objetivo es describir y caracterizar el fenómeno durante las últimas dos décadas en el país e indagar en los posibles factores relacionados con la confianza institucional tanto a nivel agrupado como por dimensiones. Se complementa el análisis con datos de la Encuesta Bicentenario UC 2021, que permite indagar en la asociación entre la confianza en las instituciones y las percepciones de *preparación, benevolencia e integridad* de ellas —características que, como se verá en la literatura, son fundamentales para generar confianza en la ciudadanía—.

A continuación, se entrega una síntesis de la literatura sobre el fenómeno de la confianza, particularmente en el ámbito institucional. Luego se presenta la metodología implementada para el análisis de la Encuesta CEP 2003 a 2023 y la Encuesta Bicentenario UC 2021, los resultados alcanzados y, finalmente, las conclusiones en torno a ellos.

2.

MARCO CONCEPTUAL

Como sostiene Fukuyama (1996), a pesar del poder y la autonomía que los individuos han adquirido con el creciente acceso a la información —gracias al desarrollo tecnológico y proceso de globalización—, el funcionamiento y desarrollo de las sociedades modernas no puede prescindir de la confianza. El crecimiento de los países está estrechamente vinculado con la confianza debido a que la estabilidad y perdurabilidad de las instituciones, así como el dinamismo y la fortaleza de la sociedad civil, se ven fuertemente influidos por el nivel de confianza que existe entre las personas y de las personas hacia las instituciones.

El fenómeno de la confianza se puede entender como la expectativa de que el otro actuará acorde a las normas sociales, es decir, de manera honesta, fiable y benéfica (Fukuyama 1996; Keefer y Scartascini 2022) o al menos no perjudicial (Bradach 1989). La confianza es lo que permite que los individuos se inclinen por colaborar, aunque no tengan total certeza de que su integridad e intereses serán resguardados por la contraparte (Rousseau et al. 1998).

Existen dos tipos de expectativas sobre las cuales se erige la confianza: expectativa en la *capacidad* y expectativa en la *integridad* (Fukuyama 1996; Keefer y Scartascini 2022), las que pueden entenderse como elementos constitutivos de la confianza. En cuanto a la capacidad, se confía en la medida en que se cree que el otro tiene las habilidades o competencias para cumplir con lo esperado —por ejemplo,

creer que un médico tiene las competencias propias de su profesión—. En cuanto a la integridad, se confía en la voluntad de la contraparte de cumplir con lo esperado conforme a su integridad moral, esto es, de acuerdo con las normas culturales. En algunas relaciones sociales —sea de tipo interpersonal, institucional o sistémica— uno de los dos elementos de la confianza puede tener más relevancia que el otro. Sin embargo, la constante sospecha de incumplimiento de las expectativas —basada en la carencia de capacidades o integridad— impide el establecimiento de los incentivos suficientes para la cooperación.

Aunque la confianza es indispensable para el funcionamiento de todas las sociedades, es especialmente necesaria en las sociedades modernas caracterizadas en gran medida por su creciente complejidad y especialización del trabajo (Giddens 1990; Luhmann 2007). Las múltiples y diversas necesidades de las personas en la actualidad generan una inevitable dependencia entre personas que no se conocen. La expansión de los lazos económicos a escalas globales es un claro ejemplo de la interdependencia, pues se requiere de estos nexos impersonales para satisfacer necesidades que los vínculos cercanos no pueden satisfacer y, muchas veces, tampoco las industrias nacionales. A la vez, es un ejemplo de cómo una gran parte de las relaciones sociales actuales se dan bajo las condiciones de “anonimato”, pues no se conoce a las múltiples personas que participan de aquellos intercambios y procesos económicos. Los vínculos de interdependencia en condiciones de información imperfecta solo se hacen posibles en el marco de la confianza, permitiendo el establecimiento cotidiano y fluido de estas relaciones.

Aunque la confianza es indispensable para el funcionamiento de todas las sociedades, es especialmente necesaria en las sociedades modernas caracterizadas en gran medida por su creciente complejidad y especialización del trabajo.

Los mecanismos de la familiaridad y la regulación pueden sustituir la confianza en algunos escenarios (Centro de Políticas Públicas UC y Santander 2015). La familiaridad —entendida como cercanía— puede sustituirla por medio de la personalización del vínculo social y la obligación moral (lealtad) que genera, existiendo una sanción moral tras el incumplimiento. La regulación formal —entendida como coerción social— también puede sustituir la confianza bajo lógicas de obligación legal y sanción institucional. Ambos sustitutos, no obstante, son insuficientes en sociedades modernas. Por una parte, la familiaridad requiere de mucho tiempo para conocer al *otro* de manera que se genere cercanía y una personalización del vínculo. Esto es altamente improbable en sociedades modernas, ya que los vínculos cotidianos son numerosos e insuficiente el tiempo para profundizar en cada uno de ellos. Por otra parte, para que exista cooperación y obediencia bajo el mecanismo de regulación formal debe haber completo

conocimiento de las normas establecidas y una alta capacidad de monitoreo de parte del Estado como ente regulador. En ese sentido, a pesar de que la familiaridad y la regulación son mecanismos necesarios, son muy costosos e inestables. Se hace imprescindible así la inclinación y voluntad de cooperación de las personas para generar una cohesión social estable.

Los beneficios de la confianza

La confianza, sin embargo, no es solo necesaria, sino también conveniente, pues brinda múltiples beneficios económicos, políticos y sociales. En el ámbito económico, Fukuyama (1996) sostiene que, contrario a los postulados de la teoría económica liberal, juicios racionales como la conveniencia no son los únicos requisitos para la cooperación económica. Si es que no se confía en la honestidad, lealtad y transparencia de la contraparte, difícilmente existirán los incentivos mínimos para la asociación, pese a existir conveniencia pecuniaria. La confianza puede beneficiar la cooperación económica; por ejemplo, mediante la reducción de costos de transacción, la generación de organizaciones profesionales de gran escala, arreglos organizacionales flexibles y de alta delegación, mayor estímulo al emprendimiento y la innovación, entre otros mecanismos.

En ese sentido, a pesar de que la familiaridad y la regulación son mecanismos necesarios, son muy costosos e inestables. Se hace imprescindible así la inclinación y voluntad de cooperación de las personas para generar una cohesión social estable.

Por otra parte, la confianza también brinda beneficios políticos como la estabilidad institucional, el diálogo democrático y el civismo (Centro de Políticas Públicas UC y Santander 2015). El funcionamiento de las instituciones democráticas depende en gran medida de sus capacidades de generar obediencia voluntaria en los ciudadanos. Esto ocurre cuando las instituciones y actores de la democracia son legitimados por la población, para lo cual la sociedad debe creer en sus capacidades, honestidad y transparencia. La legitimidad permite a las instituciones y actores ejercer su rol con eficiencia y estabilidad en el tiempo, con la colaboración de la población —por ejemplo, cumpliendo las leyes, pagando los impuestos y participando en los procesos democráticos—. La confianza favorece también el diálogo democrático, pues este depende en gran medida de la disposición a la argumentación racional y a alcanzar consensos. Ante la carencia de honestidad y benevolencia, la disposición a dialogar y a llegar a acuerdos se ve mermada. La confianza también favorece el comportamiento cívico (Putnam 2000), el que depende de la genuina creencia de que todos tenemos derecho a ser tratados con respeto y a

desarrollarnos en libertad. Esta creencia solo se logra arraigar en la sociedad gracias a la confianza en el *otro*, es decir, en la creencia de que este no es una amenaza que hay que combatir.

La legitimidad permite a las instituciones y actores ejercer su rol con eficiencia y estabilidad en el tiempo, con la colaboración de la población —por ejemplo, cumpliendo las leyes, pagando los impuestos y participando en los procesos democráticos.

La confianza trae también beneficios sociales como la asociatividad entre individuos, el desarrollo del capital social y la cohesión social (Centro de Políticas Públicas UC y Santander 2015). Cuando existen las expectativas de capacidad y disposición para cumplir los acuerdos y se corresponde a ellos, se generan patrones y normas de conducta que llevan a una cultura de la asociatividad, es decir, a una inclinación generalizada a actuar de forma responsable en relación con las promesas establecidas. La cooperación y asociación, a su vez, forjan redes sociales que permiten la generación y fortalecimiento de capital social debido al incremento de acceso a información, recursos y contactos. La confianza también contribuye al sentido de comunidad y/o de pertenencia entre los individuos, fortaleciendo también la cohesión social. Finalmente, la percepción del *otro* como un sujeto honesto y con buena voluntad puede aumentar el bienestar individual y la sociabilidad. Por el contrario, la percepción del *otro* como una permanente amenaza puede significar, en el extremo, la atomización.

La confianza en las instituciones

Instituciones como el gobierno, las empresas, los partidos políticos y las fuerzas del orden, son todos organismos que facilitan la organización social y la acción colectiva. Por eso, para el buen funcionamiento de la sociedad, la confianza en ellas es igualmente importante que la confianza entre las personas. A diferencia de las personas naturales, las instituciones son estructuras que limitan y orientan la conducta de los actores en su interior. Así, la confianza en estas no depende solo de la percepción relativa a los actores institucionales, sino también a su estructura. La confianza institucional deriva en gran medida de su capacidad de regular, ordenar y persuadir a los sujetos que están dentro de ellas a actuar moralmente de acuerdo con las normas sociales (Keefer y Scartascini 2022). En ese sentido, la OCDE (2022, 56) señala: “Así como las personas pueden percibirse como confiables al actuar de manera transparente a favor de los intereses de los otros, lo mismo puede suceder con los gobiernos e instituciones”.

En la literatura se explican diversas características que, de acuerdo con algunas investigaciones, tienen un impacto importante en la confianza en los gobiernos y otras instituciones. Una de ellas es la

percepción de transparencia y confiabilidad de las instituciones y su funcionamiento (Warren 2018). Considerando la complejidad con la que ellas funcionan, la confianza opera en la medida en que hay sistemas de transparencia, conocimiento y supervisión que permite a la ciudadanía no solo estar al tanto de las normas que enmarcan su funcionamiento, sino también de cuando hay incumplimiento de estas.

Rothstein y Teorell (2005) señalan, por su parte, que la imparcialidad es el principio fundamental de la calidad institucional, de la buena gobernanza y, en consecuencia, de la confianza. La parcialidad y la corrupción, de acuerdo con los autores, tienen un efecto dominó cuando los individuos entienden que, debido al funcionamiento parcial o corrupto de varias instituciones, no solo no pueden confiar en las instituciones y sus funcionarios, sino, además —debido a que la principal forma de obtener lo que corresponde es mediante esa lógica—, no se puede confiar en otros ni en ellos mismos (Rothstein y Teorell 2005).

La capacidad de proporcionar los servicios y/o las políticas públicas prometidas —es decir, de cumplir con lo ofrecido— es otra característica fundamental, a la que se le suma el logro de los objetivos esperados de aquellas medidas, servicios o políticas implementadas (OCDE 2017; OCDE 2022). Keefer y Scartascini (2022) muestran, respecto al principio de efectividad, cómo la implementación exitosa de una estrategia de seguridad pública aumenta la confianza en las instituciones relacionadas con la seguridad ciudadana. El efecto inverso se observa, por nombrar un caso, cuando se atraviesa una crisis económica o periodos de alto desempleo en los que disminuye la confianza en las instituciones financieras y en el gobierno (Stevenson y Wolfers 2011; Giuliano y Spilimbergo 2014).

Rothstein y Teorell (2005) señalan, por su parte, que la imparcialidad es el principio fundamental de la calidad institucional, de la buena gobernanza y, en consecuencia, de la confianza.

Según Acemoğlu y Robinson (2013), otro factor que tiene relación con la confianza, especialmente en los gobiernos, es la inclusión. La amplia participación ciudadana en los asuntos públicos —mediante, por ejemplo, las consultas ciudadanas— y la sensación de la población de ser representados en las decisiones de las autoridades, fomenta la confianza en estas. Es así como, por ejemplo, la OCDE Trust Survey 2021 muestra que la percepción de la ciudadanía de tener voz y voto en las decisiones y acciones de gobierno está fuertemente relacionada con el nivel de confianza hacia este (OCDE 2022).²

² Ver Gráfico 2.2 *Trust in national government by subgroup*, 2021. En OCDE 2023, 55.

¿Quiénes confían en las instituciones?

De acuerdo con mediciones de la opinión pública, existen grupos de población que tienden a tener una menor o mayor confianza en las instituciones. Se observa, por ejemplo que en países de la OCDE la población con menores niveles educativos, estatus social e ingresos y las personas que perciben inseguridad financiera o altos niveles de preocupación económica reportan tener niveles más bajos de confianza en el gobierno (OCDE 2022).³

Otro clivaje de la confianza institucional es la edad. La misma encuesta de la OCDE (2022) señala que los jóvenes reportan tener menores niveles de confianza y satisfacción con el gobierno que los otros grupos etarios. Según Inglehart (1977), en países altamente industrializados las diferencias generacionales en las actitudes hacia las instituciones pueden estar relacionadas a la adopción y priorización de valores culturales y políticos “posmateriales” en las generaciones más jóvenes —como aquellos relacionados con la calidad de vida y el medioambiente— tras la satisfacción y cobertura de las necesidades “materiales”, como aquellas relacionadas con la sobrevivencia —como la salud y la seguridad económica—. El cambio en los valores culturales y políticos tiene implicancias en la confianza institucional, en tanto para las generaciones jóvenes las instituciones son valoradas en su capacidad de transmitir y satisfacer aquellas prioridades políticas “posmateriales” (Inglehart 1997).

En países de la OCDE la población con menores niveles educativos, estatus social e ingresos y las personas que perciben inseguridad financiera o altos niveles de preocupación económica reportan tener niveles más bajos de confianza en el gobierno.

Riffo et al. (2019) analizan, por su parte, las diferencias de confianza institucional de acuerdo con la zona habitacional. Señalan que la población urbana en Chile confía menos en algunas instituciones (como los partidos políticos) que la población rural, lo que los autores relacionan con un mayor juicio crítico reflejado en la concentración de manifestaciones políticas y sociales en los espacios urbanos.

En la literatura también se observa una relación entre religiosidad y confianza. En esta línea, Putnam y Campbell (2010) señalan que en la población norteamericana las personas que participan periódica-

³ Para medir preocupación financiera, la Encuesta sobre Confianza de la OCDE pregunta: “En general, si piensa en el próximo año o los siguientes dos años, ¿qué tan preocupado está sobre sus finanzas domésticas y su bienestar social y económico en general?”. Se suman a las opciones de respuesta “Algo preocupado” y “Muy preocupado” para los niveles altos de preocupación financiera.

mente en instancias religiosas suelen tener más confianza —a excepción de los fundamentalistas, que están negativamente asociados a la confianza— y con ello también mayor participación cívica.

Por otra parte, Keefer y Scartascini (2022) y Putnam (2000) señalan que la confianza en las instituciones se encuentra estrechamente relacionada con la confianza entre las personas (interpersonal) dado que las percepciones y experiencias individuales tienen un impacto en la confianza hacia las instituciones. Así, una experiencia negativa vinculada a un funcionario o actor institucional puede llevar a una generalización de la desconfianza hacia la institución a la que representa. Una baja confianza interpersonal, en este sentido, tiende a debilitar a las instituciones y una alta confianza ayuda a su fortalecimiento y legitimidad. Bargsted et al. (2022) evidencian que la confianza interpersonal impacta positivamente la confianza política en Chile, sociedad de baja confianza política.⁴

Por otra parte, Keefer y Scartascini (2022) y Putnam (2000) señalan que la confianza en las instituciones se encuentra estrechamente relacionada con la confianza entre las personas (interpersonal) dado que las percepciones y experiencias individuales tienen un impacto en la confianza hacia las instituciones.

Cabe señalar que un mínimo de desconfianza en estas instituciones es normal y positivo al funcionar como contrapeso al poder de las autoridades y organismos. No obstante, como se verá a continuación, la carencia de una alta o moderada confianza en las instituciones perjudica su funcionamiento y eficiencia en su rol de garantes, mediadores, reguladores, canalizadores y representantes de la colectividad.

Efectos de la desconfianza en las instituciones

La desconfianza en las instituciones tiene múltiples efectos que confluyen en un menor crecimiento y desarrollo para los países. La desconfianza en instituciones políticas tiene consecuencias económicas como la reducción de la inversión y la innovación (Fukuyama 1996). Frente a escenarios de baja confianza, las empresas suelen escoger sectores y procesos productivos menos vulnerables, aunque las ganancias económicas vayan a ser menores. Las empresas adoptan, además, mecanismos de protección para hacer frente a la amenaza del incumplimiento, que suponen más costos y, por ende, menos ganancias. Keefer y Scartascini (2022, 61) sostienen que: “la desconfianza no solo suprime la producti-

⁴ Indicador compuesto por las variables de confianza en el gobierno, partidos políticos, Congreso y el sistema Judicial.

vidad (...), sino que también reduce la contribución del incremento de la productividad al crecimiento económico general”.

La desconfianza en instituciones políticas tiene efectos nocivos también en la cooperación ciudadana y, con eso, en el desempeño de las políticas y servicios públicos. Las personas encuentran menos incentivos a participar y cooperar si se percibe poca fiabilidad, justicia y veracidad de parte de las instituciones (Putnam 2000; Uslaner 2018; Keefer y Scartascini 2022), afectando inevitablemente el desempeño de las iniciativas. Por ejemplo, según la literatura, una menor confianza en la policía y los tribunales de Justicia está relacionada con una menor probabilidad de denunciar un delito, viéndose inevitablemente erosionada la efectividad de la policía en controlar y prevenir el acto delictivo.⁵

La desconfianza en el gobierno y en otras instituciones tiene efectos también en la demanda individual de políticas y servicios públicos. Esta puede generar sesgos a favor de políticas de beneficios inmediatos y tangibles en desmedro de políticas con beneficios a largo plazo, debido a que el retorno de las segundas es más difícil de percibir u observar. La Encuesta Latinobarómetro 2020 muestra que, en materia de inversión pública, las personas que tienen confianza en el gobierno tienen preferencia por dar más recursos a la policía que a la seguridad privada. En cambio, quienes no tienen confianza prefieren que los recursos se asignen directamente a los hogares para que se proporcionen su propia seguridad⁶, siendo esta última una medida menos efectiva en reducir la delincuencia que la primera (Keefer y Scartascini 2022). En relación con lo anterior, la elección de los representantes políticos también se puede ver impactada por la desconfianza, pues ella inclina a las personas a apoyar a representantes políticos que abogan por políticas de retribuciones privadas, inmediatas y menos efectivas.

La desconfianza en instituciones políticas tiene efectos nocivos también en la cooperación ciudadana y, con eso, en el desempeño de las políticas y servicios públicos. Las personas encuentran menos incentivos a participar y cooperar si se percibe poca fiabilidad, justicia y veracidad de parte de las instituciones.

La desconfianza en las instituciones, de este modo, no solo genera menor colaboración de parte de la ciudadanía para el buen desempeño de las políticas y servicios públicos, sino también una menor demanda de políticas de mayor alcance y beneficios de largo plazo, generándose así un proceso vicioso.

⁵ Ver Gráfico 5.2 *Disposición a denunciar un delito por tipo de confianza* (A) y (B). En Keefer y Scartascini 2022, 131-132.

⁶ Ver Gráfico 5.3 *Confianza en el gobierno y demanda de seguridad pública*, A. *Más recursos para la policía* y B. *Más recursos para las personas*. En Keefer y Scartascini 2022, 134.

Mecanismos que generan confianza institucional

En este marco es importante identificar algunos mecanismos que pueden incrementar o fortalecer la confianza en las instituciones. En primer lugar, se debe aumentar la efectividad de las acciones institucionales, es decir, buscar que las políticas y medidas generen resultados reales, positivos y útiles para la población. Para esto es importante la continua medición de la provisión de servicios públicos y su ajuste periódico según los resultados de las evaluaciones. Como señala la OCDE (2017), pequeños ajustes para mejorar servicios pueden tener un gran impacto en la satisfacción de los usuarios y con ello en la confianza hacia la organización que los ofrecen.⁷

Sin embargo, como se señaló anteriormente, la efectividad de las medidas y políticas públicas no depende únicamente del funcionamiento de las instituciones, sino también de la colaboración de la ciudadanía —que se encuentra fuertemente determinada por sus niveles de confianza en las instituciones—. La dependencia circular entre confianza institucional, eficiencia y colaboración, por lo tanto, genera la necesidad de atender tanto el buen desempeño de los servicios públicos, como la participación ciudadana con el fin de potenciar la confianza en las instituciones. La OCDE (2017) señala, en ese sentido, que el aumento de instancias de participación e injerencia ciudadana en las políticas públicas genera, además de mayor confianza, un aumento de compromiso cívico y de satisfacción con el resultado de dichas políticas públicas.

En relación con esto último, aumentar la inclusividad de las instituciones también genera mayor validación no solo de sus *outcomes*, sino también de sus procesos. La inclusividad de grupos vulnerables y marginados incentiva la participación ciudadana y con ello la satisfacción y confianza en los organismos y sus procesos (OCDE 2017). Finalmente, es importante reforzar los mecanismos de comunicación, provisión y acceso a información para que la ciudadanía perciba mayor transparencia por parte de las instituciones. De esa forma, la información pública debe ser completa, veraz y de fácil comprensión y acceso para toda la población (OCDE 2017; OCDE 2023).

Aumentar la inclusividad de las instituciones también genera mayor validación no solo de sus *outcomes*, sino también de sus procesos.

El crecimiento económico y fortalecimiento democrático de los países está intrínsecamente ligado a las capacidades de desarrollo de confianza, tal como lo sostiene Fukuyama (1996). Así, la confianza es igual de importante que cualquier otro capital, pues sus múltiples manifestaciones, como la asociatividad, cooperación y civismo, impulsan fuertemente el crecimiento de los países. El fortalecimiento de la confianza en las instituciones debe ser un objetivo de los gobiernos y organizaciones civiles para consolidar el desarrollo económico y social de los países en el largo plazo.

⁷ Ver Gráfico 2.4 *Determinants of trust in the civil service, 2021*. En OCDE 2023, 57.

3.

METODOLOGÍA

Algunas mediciones habituales de confianza institucional son las aplicadas por la Encuesta Mundial de Valores (EMV), la Encuesta Latinobarómetro, el Proyecto de Opinión Pública de América Latina (LAPOP) y la Encuesta Mundial Gallup (EMG). Todas ellas preguntan por el nivel de confianza en diversas instituciones relevantes como el gobierno, las Fuerzas Armadas, el poder Judicial, los medios de comunicación, entre otras. Algunas mediciones, como la EMG Gallup, realizan promedios simples de estas variables de confianza para generar el índice de confianza institucional.⁸ A partir de estas referencias, el presente análisis estudió la confianza en instituciones en Chile mediante índices de promedios simples —con datos de la Encuesta CEP 2003-2023 y la Bicentenario UC 2021—, buscando esclarecer la relación entre la confianza en instituciones y ciertas características poblacionales. A continuación, se explica la construcción de los índices de confianza institucional y su aplicación.

Encuesta CEP 2003-2023

Para medir la confianza en instituciones, la Encuesta CEP utiliza la pregunta: “Le voy a leer los nombres de algunas instituciones, ¿cuánta confianza tiene Ud. en cada una de ellas?”, e interroga por 17 instituciones. Se excluyeron del análisis aquellas que no se aplicaron de forma continua a lo largo de las catorce mediciones disponibles sobre confianza institucional desde 2003 hasta 2023.⁹ Para la construcción del índice se realizó un análisis factorial de tipo exploratorio —mediante componentes principales— para conocer los factores subyacentes al conjunto de variables de confianza, e identificar asimismo aquellas que son más explicadas por los factores. La batería de preguntas sobre la cual se realizó el análisis factorial consistió en trece variables: confianza en Iglesia Católica, Iglesias Evangélicas, Fuerzas Armadas, tribunales de Justicia, prensa escrita, televisión, sindicatos, Carabineros, gobierno, partidos políticos, Congreso, radio y empresas privadas.¹⁰

El análisis factorial permitió distinguir —por medio de matrices de componentes rotados— tres dimensiones subyacentes al conjunto de variables: confianza en instituciones asociadas a los poderes del Estado y su ejercicio, confianza en instituciones armadas y confianza en medios de comunicación. Los análisis también permitieron identificar las variables menos explicadas (en su varianza) por las tres

⁸ El Índice Institucional Nacional de la Encuesta Mundial Gallup es un promedio regional simple que calcula la respuesta promedio de cada una de las variables (cada una de estas con el mismo peso) multiplicando por 100.

⁹ Quedaron fuera las preguntas por confianza en Universidades, PDI, Municipalidades y Ministerio Público.

¹⁰ Para el análisis factorial se recodificaron las variables de su escala original de 1 a 4 (donde 1 es “Mucha confianza” y 4 es “Nada de confianza”) a una escala de 0 a 3, invirtiendo su sentido (“Nada de confianza” a “Mucha confianza”).

dimensiones —confianza en Iglesia Católica, Iglesias Evangélicas, sindicatos y empresas privadas¹¹—, las que fueron excluidas del presente análisis.

Con los resultados del análisis factorial se establecieron tres subíndices: *confianza en instituciones políticas* —gobierno, partidos políticos, tribunales de Justicia y Congreso¹²—, *confianza en instituciones armadas* —Fuerzas Armadas y Carabineros— y *confianza en medios de comunicación* —prensa escrita, radio y televisión—. Se estableció, además, el índice general de *confianza en instituciones* a partir del conjunto de las nueve variables anteriores. El índice y los subíndices son de tipo promedio simple, con una escala de 0 a 10, siendo 0 equivalente a tener “Nada de confianza” en las instituciones correspondientes y 10 a tener “Mucha confianza” en todas las instituciones.¹³

Sobre la muestra de la Encuesta CEP 2003-2023,¹⁴ se hicieron regresiones lineales multivariadas para medir la relación con las variables: edad, nivel socioeconómico, participación religiosa, identificación política, zona de residencia, expectativa de la economía nacional actual, expectativa de la economía nacional futura y percepción de la situación actual del país.¹⁵

Además, en algunas de las mediciones incluidas en la muestra de la Encuesta CEP 2003-2023 se midió la confianza interpersonal.¹⁶ Sobre esa submuestra, correspondiente a los datos de los años 2009, 2014, 2015, 2021 y 2022,¹⁷ también se realizaron regresiones lineales múltiples para observar la asociación entre la confianza interpersonal y la confianza en las instituciones.

Encuesta Bicentenario UC 2021

De manera complementaria, la Encuesta Bicentenario UC 2021 permite incorporar al análisis el estudio de la confianza en las instituciones sobre la *preparación*, la *benevolencia* e *integridad* de las instituciones que, como se vio en la literatura, son elementos constitutivos del juicio de la confianza y con ello también mecanismos que pueden generar y fortalecer la confianza en las instituciones.

¹¹ Variables con comunalidad < 0,4.

¹² Se llamó “instituciones políticas” a aquellas asociadas a los poderes del Estado y su ejercicio, de modo de facilitar el análisis.

¹³ Los índices fueron re-escalados (multiplicados por 3.3333) para tener una escala de 0 a 10.

¹⁴ Ver descripción de la muestra en la Tabla A1 en Anexo.

¹⁵ Mediante un análisis de modelos anidados se testeó la significancia de las distintas variables predictoras, distinguiendo algunas no significativas para los modelos como situación laboral y sexo, las cuales no se incluyen en los modelos presentados tras el análisis.

¹⁶ La Encuesta CEP mide confianza interpersonal mediante la pregunta: “¿Ud. diría que se puede confiar en la mayoría de las personas o no se puede confiar?” en los años 2009, 2014 y 2015, la cual fue recodificada de su escala original descendentes de 1 a 2 (donde 1 es “En general, se puede confiar en las personas” y 2 es “En general, no se puede confiar en las personas”), invirtiendo el sentido y transformando 2 en “No se puede confiar en las personas” (que toma el valor 0) y la alternativa 1 en “Sí se puede confiar en las personas” (que toma el valor 1). Para 2021 y 2022 la confianza interpersonal es medida con la pregunta: “En general, ¿Ud. diría que se puede confiar en las personas?”, que fue recodificada de su escala original descendente de 1 a 4 (donde 1 es “Casi siempre se puede confiar en las personas” y 4 es “Casi siempre hay que ser cuidadoso”) en las mismas dos alternativas agrupando 3 y 4 en “No se puede confiar en las personas” (que toma el valor 0) y las alternativas originales 1 y 2 en “Sí se puede confiar en las personas” (que toma el valor 1), homologando las alternativas de respuesta de ambas preguntas.

¹⁷ Ver descripción de la submuestra en la Tabla A2 en Anexo.

Similar a la Encuesta CEP, la Encuesta Bicentenario UC mide la confianza en las instituciones mediante la pregunta: “¿Cuánto confía en las instituciones que le nombraré?”. Se seleccionó esta pregunta para tres instituciones de interés, el gobierno, el Congreso y los tribunales de Justicia.¹⁸ Para medir la percepción de *preparación* de cada una de las instituciones, la Encuesta Bicentenario UC pregunta: “Ahora le voy a preguntar cuán preparadas cree que están las siguientes instituciones o personas para ejercer sus funciones, ¿Cuán preparada está...?”. Para medir la percepción de *benevolencia*, se utilizó la pregunta: “¿Cuánto le preocupa verdaderamente el bienestar de la sociedad a...?”. Y para medir la percepción de *integridad* se aplicó la pregunta: “¿Con cuánta integridad y transparencia realizan su función...?”. Se seleccionaron las preguntas de *preparación*, *benevolencia* e *integridad* en relación con el gobierno, el Congreso y los tribunales de Justicia.

Con la muestra seleccionada de la Encuesta Bicentenario UC 2021¹⁹ se realizaron tres modelos de regresión lineal múltiple para conocer la relación entre la percepción de *preparación*, *benevolencia* e *integridad* de las instituciones seleccionadas y la confianza hacia ellas.

4.

RESULTADOS

A continuación, presentamos los resultados del análisis en tres apartados. En primer lugar, se plantea una caracterización de la confianza institucional en Chile a lo largo de los últimos veinte años en términos agregados y por tipo de institución: política, armada y medios de comunicación. En segundo lugar, se presentan modelos de regresión que muestran la asociación de características demográficas, sociales, económicas y políticas con la confianza en las instituciones en términos agregados y en su dimensión política específicamente como conjunto de interés. Finalmente, se presentan los resultados de dos modelos de regresión que muestran la asociación existente entre los elementos de confianza (*preparación*, *benevolencia* e *integridad*) y la confianza en las instituciones políticas.

4.1 Caracterización de la confianza institucional en Chile

Como se observa en el Gráfico 1, durante las últimas dos décadas Chile presenta una confianza institucional baja y con una tendencia a la disminución entre 2009 y 2019, año en que comienza a elevarse hasta hoy. La curva de confianza en todas las instituciones da cuenta de que esta se ha mantenido

¹⁸ A diferencia de la Encuesta CEP, en la Encuesta Bicentenario UC la pregunta cuenta con cinco alternativas de respuesta. Las escalas originales (de 1 a 5) se modificaron de 0 a 4 y fueron re-escaladas (multiplicadas por 2.5) para tener una escala de 0 a 10.

¹⁹ Ver descripción de la muestra en la Tabla A3 en Anexo.

por debajo de los cinco puntos de la escala del índice de confianza (punto medio de la escala) entre 2003 y 2023. La baja confianza institucional en Chile también se constata a nivel comparado. Según la Encuesta Latinobarómetro, Chile ha pasado de ser el segundo país con mayor confianza en 2003 al segundo con menor confianza entre los países evaluados en 2020, luego de Venezuela.²⁰

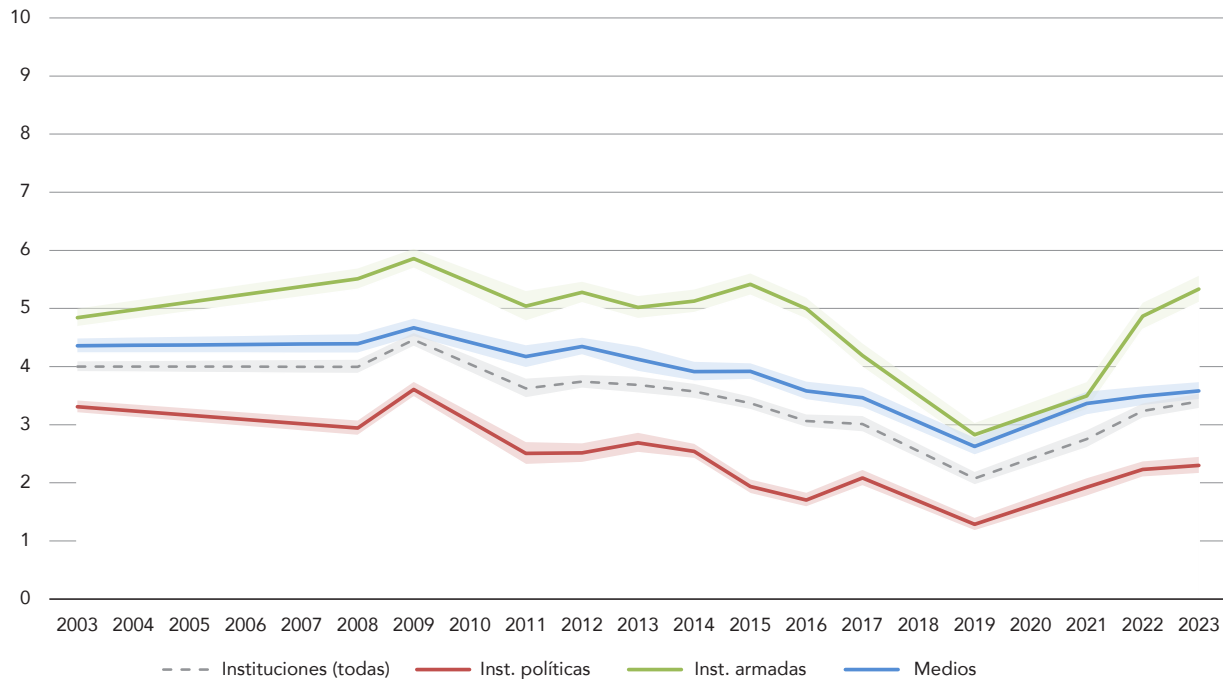
Comparando las curvas de confianza en los distintos grupos de instituciones, la serie de tiempo muestra que las *instituciones políticas* son las que reciben consistentemente el menor nivel de confianza por parte de los chilenos durante los últimos veinte años. Por el contrario, las *instituciones armadas* son las que tienen los niveles más altos de confianza. El año 2009 fue el de mayor confianza institucional de toda la serie. Por el contrario, en 2019 la confianza en las instituciones llegó a su punto más bajo, caída que se dio en el contexto del turbulento clima sociopolítico del llamado “estallido social”.²¹ Posteriormente se observa un incremento sostenido en la confianza en instituciones políticas, medios de comunicación y, sobre todo, en las instituciones de orden y seguridad, las que observan una recuperación más rápida, retomando de manera agregada los niveles de confianza institucional de 2015. A pesar de estas diferencias, las curvas de confianza de los tres grupos de instituciones tienden a comportarse de manera similar a lo largo del tiempo, lo que permite inferir que están correlacionadas.²² La simultaneidad de los crecimientos y decrecimientos en los niveles de confianza en los tres grupos de instituciones permite concluir que la confianza en algunas instituciones no es indiferente a la confianza en otras, posiblemente por una percepción de interconexión o influencia entre las instituciones. Esto puede generar un efecto de “arrastre” en los niveles de confianza en instituciones que, como el gobierno, impactan la confianza en instituciones vinculadas, como los medios nacionales y Carabineros.

La simultaneidad de los crecimientos y decrecimientos en los niveles de confianza en los tres grupos de instituciones permite concluir que la confianza en algunas instituciones no es indiferente a la confianza en otras, posiblemente por una percepción de interconexión o influencia entre las instituciones.

²⁰ Ver Gráficos A1.a y A1.b en Anexo.

²¹ El contexto resulta especialmente importante dado que la encuesta fue aplicada en diciembre de ese año.

²² Ver correlación en la Tabla A3 en el Anexo.

GRÁFICO 1. Confianza en las instituciones en Chile desde 2003 hasta 2023

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta CEP 2003 a 2023.

NOTA: Intervalos a un 95% de confianza. Para los años 2004, 2005, 2006 y 2007 en que no se aplicaron las preguntas sobre confianza se trazó una línea de tendencia lineal. Para los años aislados en que no se aplicaron las preguntas (2010, 2018 y 2020) se aplicó una imputación por la media de los valores adyacentes. Para 2015 se generó un promedio entre las dos mediciones de confianza institucional realizadas ese año.

4.2 Factores relacionados a la confianza en las instituciones

Habiendo observado el panorama general de la confianza institucional en Chile durante las últimas dos décadas, cabe preguntarse por los factores a los que se encuentra vinculada. Se muestran a continuación los resultados de dos modelos de regresión multivariados que incorporan características demográficas, económicas, políticas y sociales al análisis de la confianza en todas las instituciones (agregadas) y la confianza en instituciones políticas, particularmente en el periodo de estudio (2003-2023).²³

En primer lugar, la Tabla 1 muestra que la confianza en las instituciones está relacionada con la edad. Tanto el grupo etario más joven (18-29 años) como el mayor (65 años o más) son los que mayormente confían en las instituciones (políticas y agregadas) —situación inversa a la que se reporta en los países de la OCDE respecto a los más jóvenes (OCDE, 2022)—. Por su parte, el grupo etario adulto (30 a

²³ Se seleccionaron estos dos grupos, pues son los de mayor interés en este estudio.

64 años) es el que muestra menores niveles de confianza y es, a su vez, el que engloba a una mayor proporción de la población total. En relación con la tesis de Inglehart (1997), cabría indagar si es que los motivos por lo que se observa más confianza institucional en el grupo joven que en el adulto se deben a una incipiente apropiación de valores políticos y sociales “posmateriales” vinculados con la democracia y la participación cívica.

La confianza en las instituciones también está en línea con el nivel socioeconómico. Los resultados indican que los estratos bajo y medio-bajo (C3 y D+E) confían menos en las instituciones (políticas y agregadas) que los estratos alto y medio alto (ABC1+C2), coincidiendo con lo señalado por la OCDE (2023). Esto puede estar conectado con la experiencia de vulnerabilidad de la clase baja y media-baja y a una percepción de injusticia frente a las diferencias socioeconómicas.

Como señalan Riffó et al. (2019), la confianza en las instituciones dice asimismo relación con la zona de residencia. Los habitantes de zonas urbanas confían menos en las instituciones (políticas y agregadas) que los habitantes de zonas rurales, lo que podría asociarse a una percepción de mayor inseguridad frente al delito en las ciudades urbanas.

La confianza en las instituciones también está en línea con el nivel socioeconómico. Los resultados indican que los estratos bajo y medio-bajo (C3 y D+E) confían menos en las instituciones (políticas y agregadas) que los estratos alto y medio alto (ABC1+C2), coincidiendo con lo señalado por la OCDE (2023).

La confianza en las instituciones también se ve influida por la identificación política. Como se puede observar, las personas que se identifican con algún sector político —sea con la derecha, el centro o la izquierda— tienen más confianza en las instituciones que las personas que no tienen dicha identificación. Sin embargo, la identificación política de derecha es el predictor más fuerte de la confianza institucional general y política. Esto puede deberse a que quienes se identifican con valores políticos —como la justicia, la democracia o el orden— son más propensas a confiar en aquellas instituciones que representan o promueven sus creencias y valores.

Como advierten Putnam y Campbell (2010), los datos señalan que la confianza en las instituciones se asocia también a la participación religiosa. Según los resultados, la participación religiosa (ocasional y frecuente) tiene una asociación positiva con la confianza en las instituciones políticas y agregadas.

Existen distintas explicaciones para esta relación en particular; no obstante, los autores señalan que el sentido de pertenencia y solidaridad que propicia la participación religiosa promueve la confianza en la comunidad y en sus autoridades. Tanto la identificación religiosa como la ideológica constituyen propósitos o visiones de futuro (Johnson y Mullins 1990), que posiblemente contribuyen a tener una disposición positiva hacia las estructuras orientadoras de la sociedad. Es posible, en ese sentido, que las propias creencias o expectativas ideológicas ayuden a confiar.

Por otra parte, la expectativa de la economía nacional, actual y futura, también se vincula con la confianza institucional, ya que las personas que tienen una expectativa positiva u optimista tienen significativamente más confianza en las instituciones políticas y agregadas que aquellas que perciben una mala economía nacional actual y futura, coincidiendo con lo señalado por la OCDE (2023) respecto a las personas que perciben inseguridad financiera.

Finalmente, se observa que la percepción de la situación del país se asocia de manera significativa con los niveles de confianza en las instituciones. Las personas que perciben que el país está progresando exhiben mayor confianza en las instituciones que quienes creen que empeorará o no cambiará, siendo una variable fuertemente predictiva, en especial de la confianza en instituciones políticas. La asociación entre una mayor confianza y una mejor percepción de futuro económico, y del país en general, puede estar relacionado con lo sostenido por Keefer y Scartascini (2022), quienes señalan que la contingencia política y económica de un país se percibe cercana o conectada a la capacidad y rendimiento de las instituciones.

Se observa que la percepción de la situación del país se asocia de manera significativa con los niveles de confianza en las instituciones.

Como fue señalado en la literatura, la confianza interpersonal también se encuentra intrínsecamente ligada a la confianza en las instituciones. Para probar esta relación que han sostenido autores como Bargsted et al. (2022) y Keefer y Scartascini (2022), se realizaron dos modelos de regresión para la submuestra 2009, 2014, 2015, 2021 y 2022, controlando por las mismas variables predictoras integradas en los modelos anteriores.

TABLA 1. Modelos de regresión sobre confianza institucional general e instituciones políticas

Categoría de referencia	Variables independientes	Confianza Instituciones todas	Confianza Instituciones Políticas
Grupo etario: 18-29	30-41	-0.03 (0.033)	-0.10** (0.036)
	42-53	-0.11*** (0.034)	-0.10** (0.037)
	54-64	-0.17*** (0.036)	-0.12** (0.039)
	65 o +	0.11** (0.036)	0.14*** (0.40)
	Grupo socioeconómico: ABC1 +C2	C3	-0.22*** (0.032)
	D+E	-0.21*** (0.034)	-0.17*** (0.038)
Zona de residencia: Rural	Urbano	-0.20*** (0.033)	-0.17*** (0.036)
Identificación política: Sin identificación	Derecha	0.79*** (0.034)	0.55*** (0.038)
	Centro	0.46*** (0.033)	0.44*** (0.36)
	Izquierda	0.26*** (0.030)	0.53*** (0.033)
Participación religiosa: Nunca	Ocasionalmente	0.41*** (0.027)	0.30*** (0.029)
	Frecuentemente	0.50*** (0.029)	0.42*** (0.031)
Percepción de la economía nacional actual: Mala	Ni buena ni mala	0.39*** (0.025)	0.51*** (0.027)
	Buena	0.55*** (0.038)	0.66*** (0.043)
Percepción de la economía nacional futura: Empeorará	No cambiará	0.09*** (0.030)	0.15*** (0.032)
	Mejorará	0.39*** (0.037)	0.53*** (0.040)
Percepción de la situación nacional actual: En decadencia	Estancado	0.17*** (0.030)	0.27*** (0.032)
	Progresando	0.47*** (0.039)	0.75*** (0.043)
	Intercepto	3.11*** (0.075)	2.14*** (0.083)
	R ²	0.217	0.222
	Adj. R ²	0.216	0.221
	Núm. obs.	18736	18736

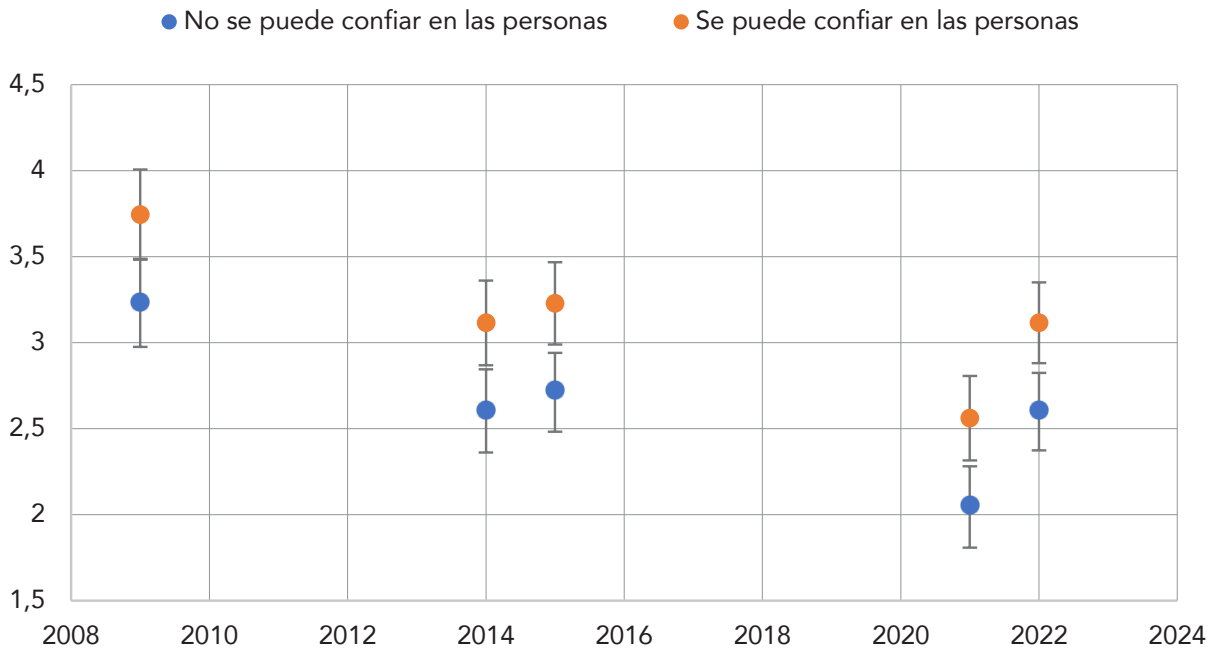
FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta CEP 2003 a 2023.

NOTA 1: Los modelos están controlados por la variable año. Errores estándares robustos entre paréntesis.

***p < 0.001; **p < 0.01; *p < 0.05

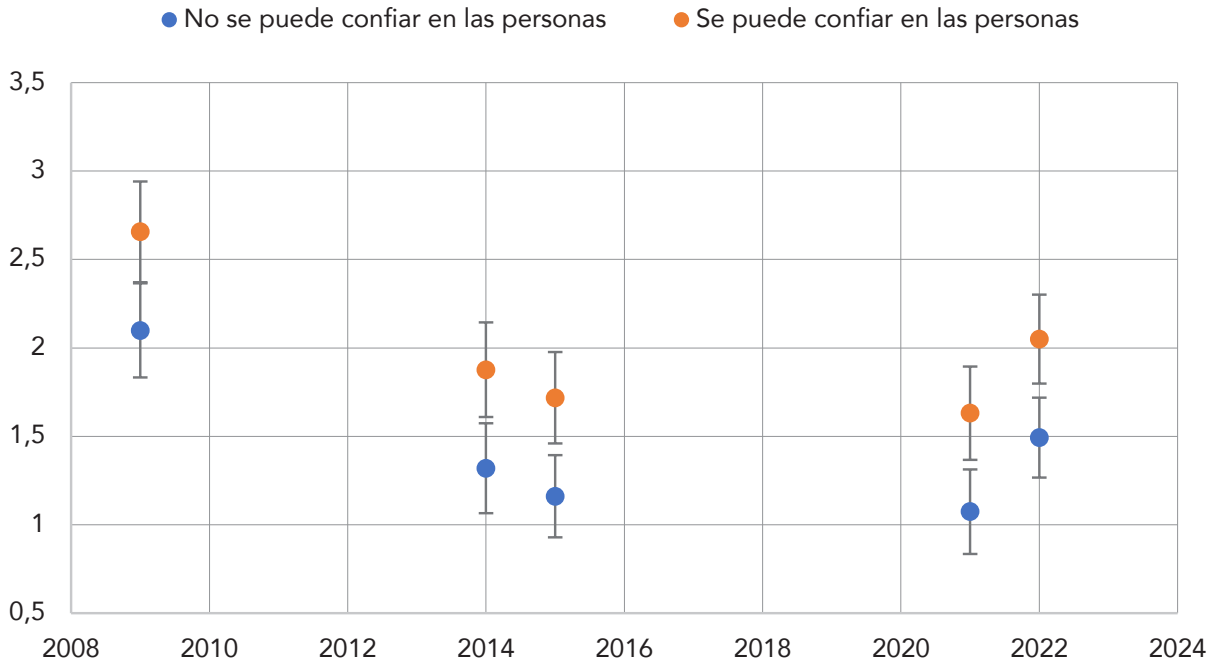
Los resultados indican que las personas que señalan poder confiar en otras personas (“Se puede confiar en las personas”) tienen a la vez más confianza tanto en las instituciones políticas como en las instituciones en términos agregados.²⁴ Para conocer la posible variación en el tiempo de los niveles de confianza institucional de quienes tienen confianza interpersonal y quienes no, se incorporó al análisis el efecto interacción de confianza interpersonal y el año. El resultado no fue significativo, lo que permite señalar que quienes confían en otras personas tienen consistentemente más confianza en las instituciones que las personas que no lo hacen, a lo largo de todos los años analizados (gráficos 2 y 3). Estos resultados son relevantes considerando que, como se mencionó en la introducción, las mediciones de la opinión pública en Chile han mostrado una disminución considerable de la confianza entre las personas en los últimos años, encontrándose en la actualidad bajo el 10% (Encuesta CEP 2022).

GRÁFICO 2. Valores predichos de confianza institucional según confianza interpersonal por año



FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta CEP 2009, 2014, 2015, 2021 y 2022.

²⁴ Ver resultados para la submuestra en la Tabla A4.

GRÁFICO 3. Valores predichos de confianza en instituciones políticas según confianza interpersonal por año

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta CEP 2009, 2014, 2015, 2021 y 2022.

4.3 Relación entre confianza, capacidad, benevolencia e integridad

Como fue mencionado en el apartado conceptual, la confianza en personas o instituciones depende de algunos elementos que constituyen el juicio de la confianza, como la capacidad técnica, la buena voluntad y la integridad de la contraparte para cumplir las expectativas o acuerdos (Fukuyama 1996; Keefer y Scartascini 2022; OCDE 2017). En esa línea, se buscó indagar en la relación entre confianza institucional y la percepción de *preparación*, *benevolencia* e *integridad* medidas en la Encuesta Bicentenario UC 2021 en relación con las instituciones del gobierno, el Congreso y los tribunales de Justicia, particularmente.

La revisión de la literatura nos muestra que se ha dado distinta relevancia a cada una de estas características en la generación de confianza. La *preparación*, por una parte, está asociada a la dimensión de la eficiencia y capacidad técnica de una institución. La *benevolencia*, por otra, al propósito de una institución de hacer bien a la sociedad; y la *integridad*, entendida como transparencia, imparcialidad o rectitud en el funcionamiento tanto interno como externo de una institución.

La Tabla 2 muestra la correlación entre la confianza y la percepción de *preparación*, *benevolencia* e *integridad*. De manera coherente con lo señalado por los autores, las variables se encuentran altamente

correlacionadas para las tres instituciones. Destaca la correlación entre la percepción de *benevolencia* e *integridad* para las tres instituciones, lo que puede indicar que la transparencia y rectitud de las instituciones, así como el propósito benigno de ellas hacia la sociedad, están especialmente relacionados para las personas.

TABLA 2. Correlación entre confianza, preparación, benevolencia e integridad

	Confianza - Preparación	Confianza - Benevolencia	Confianza - Integridad	Preparación - Benevolencia	Preparación - Integridad	Benevolencia - Integridad
Gobierno	0.58*	0.59*	0.57*	0.60*	0.55*	0.67*
Congreso	0.53*	0.56*	0.56*	0.54*	0.53*	0.65*
Tribunales de Justicia	0.56*	0.59*	0.61*	0.62*	0.63*	0.67*

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta Bicentenario UC 2021

* $p < 0.05$.

Como se observa en la Tabla 3, al comparar las medias de confianza de las tres instituciones, los datos indican que en el año 2021 la ciudadanía tenía una menor confianza en el Congreso que en el gobierno y los tribunales de Justicia (con diferencias estadísticamente significativas). La percepción de preparación, por otro lado, es más alta en los tribunales de Justicia y más baja en el Congreso. De manera coherente con las diferencias en los promedios de confianza, la percepción de *benevolencia* es estadísticamente más alta en relación con el gobierno y los tribunales de Justicia, siendo nuevamente más baja referente al Congreso. Con respecto a la percepción de *integridad*, no se observan diferencias en las medias del gobierno y el Congreso, siendo más alta la percepción de *integridad* de los tribunales de Justicia.

TABLA 3. Promedios de confianza, preparación, benevolencia e integridad de instituciones

	Confianza		Preparación		Benevolencia		Integridad	
	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar	Promedio	Desviación estándar
Gobierno	2,21	0,08	2,85	0,08	2,91	0,08	2,47	0,08
Congreso	1,52	0,07	2,47	0,08	2,41	0,08	2,20	0,08
Tribunales de Justicia	2,36	0,08	3,25	0,09	3,06	0,08	2,86	0,08

FUENTE: Elaboración propia a partir de los datos de la Encuesta Bicentenario UC 2021.

NOTA: N total = 1908.

Los promedios, de este modo, muestran un patrón congruente entre las medias de confianza y las medias de percepción de las tres características, siendo las instituciones con promedios más bajos de *preparación, benevolencia e integridad* las que también tienen promedios de confianza más bajos.

Este análisis, junto con lo señalado por Rothstein y Teorell (2005), Uslaner (2018) y Warren (2018), establece clara evidencia de que la percepción de preparación y capacidad técnica, la percepción de preocupación por el bienestar de la sociedad, y la integridad y transparencia de las instituciones son indicadores fundamentales de la confianza en las instituciones. A pesar de no establecer causalidad en el análisis, encontramos un patrón coherente en el cual las instituciones políticas con un promedio de confianza mayor tienen también promedios de *preparación, benevolencia e integridad* más altas.

5.

REFLEXIONES FINALES

Como se mencionó al inicio de este artículo, la confianza entre personas y en instituciones como el gobierno, los partidos políticos, las fundaciones y fuerzas del orden es crítica para el desarrollo de los países. El crecimiento económico, el fortalecimiento de la democracia y la cohesión social dependen de que los individuos confíen entre ellos, en las autoridades y en los acuerdos sociales, como los valores culturales y las leyes, pues es la única forma de tener una proyección de futuro como país.

Por una parte, en términos económicos, la confianza en las empresas, los bancos y las normas genera un escenario favorable para un mayor flujo de capital, mediante el alza en la inversión, innovación y productividad. Un sistema legal y financiero íntegro propician que inversionistas e innovadores se sientan protegidos y los trabajadores seguros bajo la expectativa de que sus contratos serán resguardos dentro de sus empresas.

En términos sociales y políticos, son las democracias e institucionalidades sólidas las que incentivan una mayor participación cívica y colaboración con el Estado al existir la creencia compartida de que hay una buena y justa administración de los recursos públicos (como los impuestos), y una voluntad común por el cuidado de los bienes que les pertenecen a todos.

Es difícil, sin embargo, generar confianza en la población si es que no existen expectativas de verdadera voluntad por cumplir los acuerdos o de cumplirlos en línea con los valores sociales y culturales. Como se observó en los resultados, la *benevolencia* y la *integridad* moral están fuertemente asociadas a la confianza que se tiene hacia las instituciones. Asimismo, la *preparación* de las instituciones en su rol y propósito también son parte del juicio de la confianza, pues la población genera expectativas, no solo de cumplimiento, sino también de efectividad en las iniciativas implementadas. En este sentido, la confianza institucional depende fuertemente tanto de la transparencia y ausencia de corrupción, como también del rendimiento de las instituciones.

Chile se encuentra hace unas décadas en un escenario de baja confianza institucional, al igual que la mayoría de los países de Latinoamérica (Keefer y Scartascini 2022). En 2019, en el contexto sociopolítico del “estallido social”, la confianza en las instituciones llegó a su nivel más bajo en los últimos veinte años. Sin embargo, a partir de entonces la confianza institucional ha ido en aumento en nuestro país, retomando de manera agregada los niveles de confianza institucional de 2015 —principalmente elevada por el aumento de la confianza en las instituciones armadas—, lo que sin duda es un escenario positivo considerando los procesos políticos que está atravesando el país, además de una ventana de oportunidad para las autoridades de seguir impulsando la confianza en los organismos públicos y privados.

A pesar de haber una desconfianza generalizada en Chile, hay algunas características poblacionales que se relacionan con diferentes niveles de confianza. Estas características —relativas a la edad, el lugar de residencia, la participación religiosa, el nivel socioeconómico y la identificación política— son importantes de detectar, pues el propósito de incrementar la confianza institucional debe considerar no solo el funcionamiento de las instituciones en sí mismas, sino las características de quienes tienden a confiar menos en nuestro país también.

En ese sentido, a la hora de diseñar estrategias institucionales efectivas para el incremento de la confianza se debe tener especialmente en consideración a los grupos que tienden a una menor confianza institucional —como las clase baja y media-baja o la población sin identificación política—, ya que son fracciones importantes de nuestra población que tienen un acercamiento particular a las instituciones, marcado por sus propias experiencias individuales y colectivas. Entender por qué esos grupos de la población marcan aquella tendencia es un objetivo a seguir profundizando y que consideramos importante con miras al diseño de estrategias eficientes para combatir este problema.

En 2019, en el contexto sociopolítico del “estallido social”, la confianza en las instituciones llegó a su nivel más bajo en los últimos veinte años.

En el propósito de aumentar la confianza en las instituciones de nuestro país, no se puede ignorar la necesidad de impulsar también una mayor confianza entre los ciudadanos. Como sostuvimos al comienzo, las experiencias y percepciones individuales influyen en la confianza en las instituciones; por lo tanto, si es que existe desconfianza entre las personas, difícilmente existirá confianza en las organizaciones, tal como se observó en los resultados. Por ello, resulta fundamental impulsar una mayor reciprocidad y confiabilidad entre ciudadanos y, a la vez, invitar a hacer mayor uso de los espacios de cooperación, inclusión y participación cívica.

Además, vale la pena considerar que los sustitutos de la confianza no son necesariamente efectivos en una sociedad compleja como la que vivimos. La familiaridad, el desarrollo de vínculos más cercanos entre los agentes públicos y la ciudadanía pueden sin dudas contribuir a generar un grado de confianza preliminar. Sin embargo, este sustituto de la confianza no será suficiente para lograr el compromiso de las partes y alcanzar la necesaria colaboración y legitimidad social de una determinada intervención. Por otra parte, la regulación —y particularmente la sobrerregulación— de los procesos públicos pueden terminar en procesos excesivamente burocráticos y formalistas, cercenando los siempre requeridos espacios de innovación.

Resulta fundamental impulsar una mayor reciprocidad y confiabilidad entre ciudadanos y, a la vez, invitar a hacer mayor uso de los espacios de cooperación, inclusión y participación cívica.

Así, pues, si no se cuenta con la confianza de parte de la ciudadanía no es posible contar con la colaboración económica, política y cívica de esta, la cual es indispensable para el funcionamiento de la democracia y el crecimiento económico. La ciudadanía debe sentirse parte de los procesos de cambio y, de alguna manera, asumir de manera conjunta los riesgos y expectativas que conllevan la implementación de iniciativas públicas, cuyos resultados, la mayoría de las veces, se constatan en el mediano y largo plazo. En ese sentido, si las instituciones desean tener mayor adhesión de la ciudadanía, deben trabajar para desarrollar los tres vectores de la confianza; profundizar en el resguardo de la probidad y efectividad de sus acciones; cautelar por la integridad de su funcionamiento; y, al mismo tiempo, orientar las acciones hacia la contribución del bienestar de la sociedad.

Referencias

- Acemoğlu, D. y Robinson, J.** 2013. *Por qué fracasan los países: Los orígenes del poder, la prosperidad y la pobreza*. Ediciones Deusto.
- Bargsted, M., Inostroza, C. O., De Cáceres, I. A., y Somma, N. M.** 2022. Social and political trust in a low trust society. *Political Behavior*.
- Bradach, J.** 1989. Price, authority, and trust: from ideal types to plural forms. *Annual Review of Sociology*, 15 (1), 97-118.
- Centro de Políticas Públicas UC y Santander** 2015. Confianza, la clave para el desarrollo de Chile. *Centro de Políticas Públicas UC*. Disponible en: <https://politicaspublicas.uc.cl/publicacion/confianza-la-clave-para-el-desarrollo-de-chile/>
- CEP** 2022. Estudio Nacional de Opinión Pública: Encuesta CEP 88. Centro de Estudios Públicos. Disponible en: <https://www.cepchile.cl/encuesta/encuesta-cep-n-88/>
- CEP** 2023. Estudio Nacional de Opinión Pública: Encuesta CEP 89. Centro de Estudios Públicos. Disponible en: <https://www.cepchile.cl/encuesta/encuesta-cep-n-89/>
- Fukuyama, F.** 1996. *Confianza (Trust)*. Ediciones Atlántica.
- Giddens, A.** 1990. *Consecuencias de la modernidad*. Alianza Editorial.
- Giuliano, P., y Spilimbergo, A.** 2014. Retracted: Growing up in a recession. *The Review of Economic Studies*, 81(2), 787-817.
- Haerpfer, C., Inglehart, R., Moreno, A., Welzel, C., Kizilova, K., Diez-Medrano J., M. Lagos, P. Norris, E. Ponarin y B. Puranen et al. (eds.).** 2022. World Values Survey Trend File (1981-2022) Cross-National Data-Set. Madrid, Spain & Vienna, Austria: JD Systems Institute & WVSA Secretariat. Data File Version 2.0.0.
- Inglehart, R.** 1977. *The Silent Revolution: Changing values and political styles among Western publics*. Princeton: Princeton University Press.
- Inglehart, R.** 1997. *Modernization and Postmodernization: Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies*. Princeton: Princeton University Press.
- Inglehart, R.** 1999. *Trust, well-being and democracy*. In M. E. Warren, ed., *Democracy and Trust*, 88-120. Cambridge: Cambridge University Press.
- Johnson, M. y Mullins, P.** 1990. Moral Communities: Religious and Secular. *Journal of Community Psychology*, 18, 153-166.
- Keefer, P. y Scartascini, C.** 2022. *Confianza: La clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Luhmann, N.** 2007. *La Sociedad de la Sociedad*. Editorial Herder. México.

OCDE, America, C. D. B. O. L., y Caribbean, U. N. E. C. F. L. A. A. T. 2018. *Perspectivas económicas de América Latina 2018 Repensando las instituciones para el desarrollo: Repensando las instituciones para el desarrollo*. OECD Publishing.

OCDE 2017. *OCDE Public Governance Reviews Trust and Public Policy How Better Governance can help Rebuild Public Trust: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust*. OCDE Publishing.

OCDE 2022. *Building trust in public institutions Building trust to reinforce democracy Main findings from the 2021 OCDE Survey on Drivers of Trust in Public Institutions: Main Findings from the 2021 OCDE Survey on Drivers of Trust in Public Institutions*. OCDE Publishing.

OCDE 2023. *Government at a glance 2023*. OCDE Publishing.

Putnam, R. D. 2000. Bowling Alone: the collapse and revival of American community. *Choice Reviews Online*, 38(04), 38-2454.

Putnam, R. D., y Campbell, D. E. 2010. *American Grace: How Religion Divides and Unites Us*. Simon & Schuster.

Riffo, F., Pérez, D., Salazar, C. y Acuña, A. 2019. ¿Qué influye en la confianza en las instituciones? Evidencia empírica para Chile. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 27(2), 83-104.

Rothstein, B. 2011. *The Quality of Government: Corruption, Social Trust, and Inequality in International Perspective*. Chicago: University of Chicago Press.

Rothstein, B. y Teorell, J. 2005. What Is Quality of Government? A Theory of Impartial Political Institutions. *Governance*, 21(2), 165-190.

Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., y Camerer, C. F. 1998. Not so different after all: a Cross-Discipline view of trust. *Academy of Management Review*, 23(3), 393-404.

Stevenson, B., y Wolfers, J. 2011. Trust in public institutions over the business cycle. *The American Economic Review*, 101(3), 281-287.

Uslaner, E. M. 2018. The Study of Trust. En Uslaner, E. M. *The Oxford Handbook of Social and Political Trust* (pp. 3-13). *Oxford University Press*.

Warren, M. E. 2018. Trust and Democracy. En Uslaner, E. M. *The Oxford Handbook of Social and Political Trust* (pp. 75-94). *Oxford University Press*.

Anexo

TABLA A1. Descripción de la muestra

	N	Media/ Proporción	Desviación estándar	Rango
Variables dependientes				
Confianza en instituciones	18736	3,4	0.02	0 - 10
Confianza en inst. políticas	18736	2,4	0.02	0 - 10
Confianza en inst. armadas	18736	4,9	0.03	0 - 10
Confianza en medios de com.	18736	3,9	0.02	0 - 10
Variables independientes				
Edad continua	18736	43,3	0.17	18 - 99
<i>Edad por grupos</i>				
18-29	3783	26,3%		
30-41	3958	24,1%		
42-53	4187	22,4%		
54-64	3238	13,7%		
65 o +	3570	13,5%		
<i>Nivel socioeconómico</i>				
ABC1+C2	2944	18,1%		
C3	8275	44,7%		
D+E	7517	37,2%		
<i>Zona de residencia</i>				
Rural	2665	12,2%		
Urbano	16071	87,8%		
<i>Identificación política</i>				
Sin identificación	9233	48,1%		
Derecha	3066	16,6%		
Centro	2864	15,7%		
Izquierda	3573	19,6%		
<i>Participación religiosa</i>				
Nunca	6829	38,8%		
Ocasionalmente	6311	33,8%		
Frecuentemente	5596	27,4%		
<i>Percepción de la economía nacional actual</i>				
Mala	7906	40,9%		
Ni buena ni mala	8248	44,0%		
Buena	2582	15,1%		
<i>Percepción de la economía nacional futura</i>				
Empeorará	3951	21,0%		
No cambiará	10398	55,6%		
Mejorará	4387	23,4%		
<i>Percepción de la situación nacional actual</i>				
En decadencia	3532	17,9%		
Estancado	10265	55,3%		
Progresando	4939	26,8%		

FUENTE. Elaboración propia a partir de la Encuesta CEP 2003-2023.

NOTA. N total = 18736.

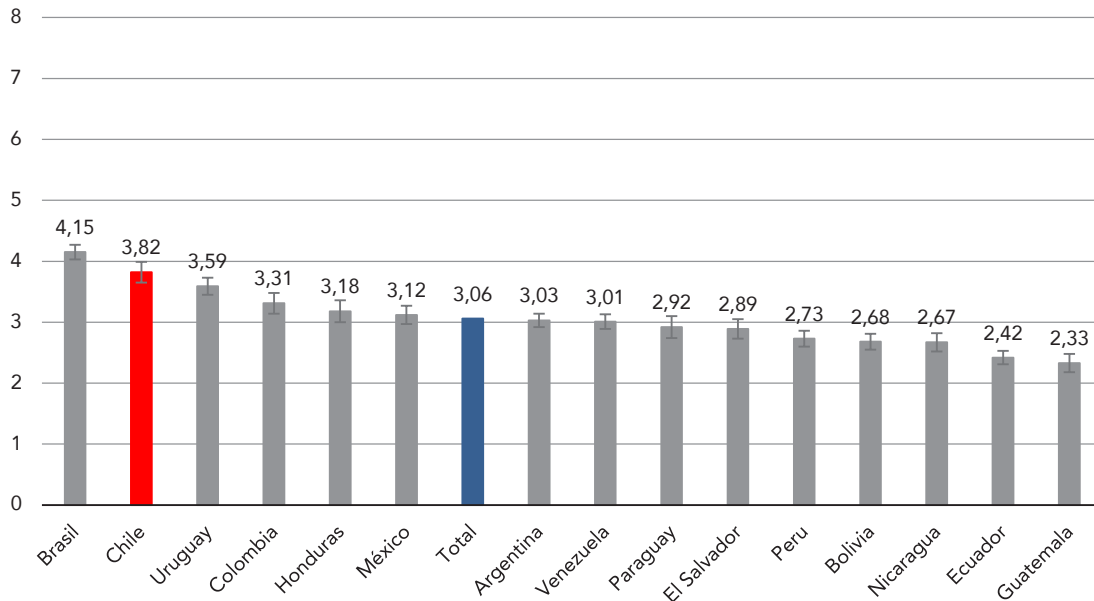
TABLA A2. Descripción de la muestra

	N	Media/ Proporción	Desviación es- tándar	Rango
VARIABLES DEPENDIENTES				
Confianza instituciones (todas)	5962	3,5	0.03	0 - 10
Confianza inst. Políticas	5962	2,4	0.04	0 - 10
VARIABLES INDEPENDIENTES				
Edad continua	5962	44	0.26	18 - 98
<i>Edad categórica</i>				
18-29	1203	26,0%		
30-41	1213	24,1%		
42-53	1306	22,2%		
54-64	1059	13,8%		
65 o +	1181	14,0%		
<i>Nivel socioeconómico</i>				
ABC1+C2	1028	20,0%		
C3	2787	46,3%		
D+E	2147	33,7%		
<i>Zona de residencia</i>				
Rural	825	11,5%		
Urbano	5137	88,5%		
<i>Identificación política</i>				
Sin identificación	2616	41,7%		
Derecha	1028	14,8%		
Centro	1158	23,4%		
Izquierda	1160	20,1%		
<i>Participación religiosa</i>				
Nunca	2327	42,0%		
Ocasionalmente	1960	32,1%		
Frecuentemente	1675	25,8%		
<i>Percepción de la economía nacional actual</i>				
Mala	2342	37,9%		
Ni buena ni mala	2700	45,3%		
Buena	920	16,8%		
<i>Percepción de la economía nacional futura</i>				
Empeorará	1357	22,7%		
No cambiará	3005	50,6%		
Mejorará	1600	26,8%		
<i>Percepción de la situación nacional actual</i>				
En decadencia	1093	17,6%		
Estancado	3171	53,5%		
Progresando	1698	28,9%		
<i>Confianza interpersonal</i>				
Se puede confiar en las personas	1131	19,4		
No se puede confiar en las personas	4831	80,6		

NOTA. N total = 5962.

FUENTE. Elaboración propia a partir de la Encuesta CEP 2009, 2014, 2015, 2021 y 2022.

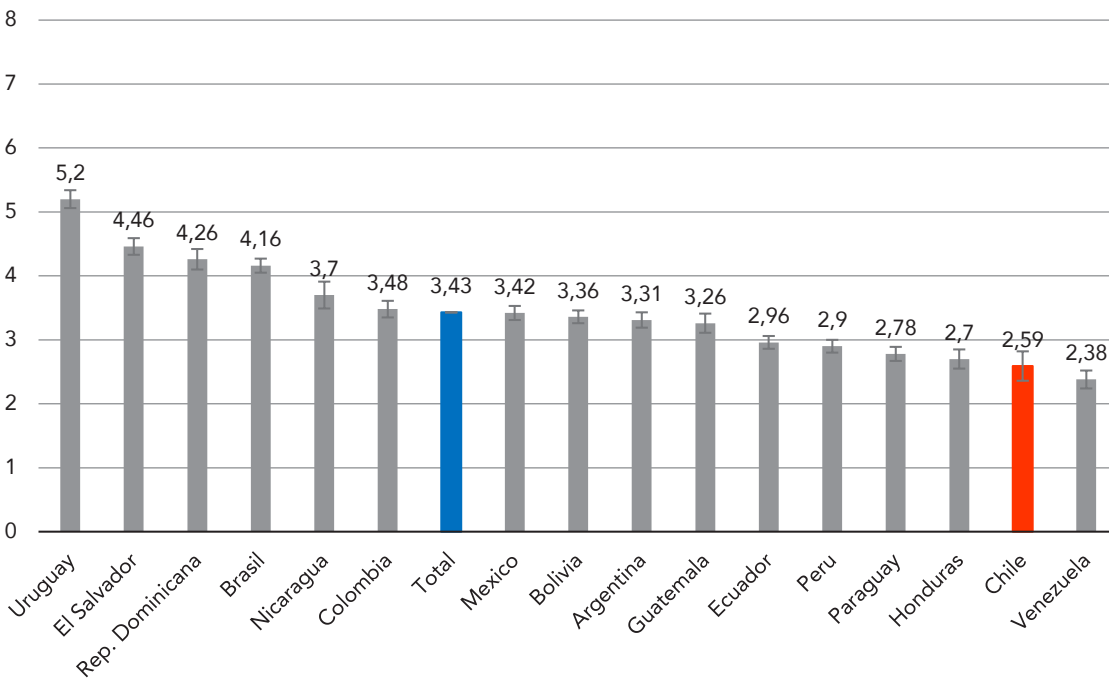
GRÁFICO A1.A. Confianza institucional en países de Latinoamérica en 2003



NOTA. N total = 15182. El índice de confianza en instituciones (escala 0-10) considera a policía, partidos políticos, poder Judicial, Congreso, Fuerzas Armadas, diarios, radio, televisión y gobierno.

FUENTE. Elaboración propia a partir de la Encuesta Latinobarómetro 2003

GRÁFICO A1.B. Confianza institucional en países de Latinoamérica en 2020



NOTA. N total = 16425. El índice de confianza en instituciones (escala 0-10) considera a policía, partidos políticos, poder Judicial, Congreso, Fuerzas Armadas, gobierno y medios de comunicación.

FUENTE. Elaboración propia a partir de la Encuesta Latinobarómetro 2022.

TABLA A3. Correlación entre los niveles de confianza en los grupos de instituciones

	Confianza Instituciones Políticas	Confianza Instituciones Armadas	Confianza Medios de Comunicación
Confianza Instituciones Políticas	1	0.38*	0.41*
Confianza Instituciones Armadas		1	0.41*
Confianza Medios de Comunicación			1

FUENTE. Elaboración propia a partir de la Encuesta CEP 2003-2023.

*p < 0.05.

TABLA A4. Modelos de regresión submuestra: Efecto de confianza interpersonal en confianza institucional

Categoría de referencia	Variables independientes	Confianza Instituciones todas	Confianza Instituciones Políticas
<i>Grupo etario:</i> 18-29	30-41	-0.15*	-0.22***
		(0.060)	(0.065)
	42-53	-0.19**	-0.21**
		(0.061)	(0.066)
	54-64	-0.30***	-0.27***
	(0.064)	(0.069)	
	65 o +	-0.08	-0.07
		(0.065)	(0.070)
<i>Grupo socioeconómico:</i> ABC1 +C2	C3	-0.29***	-0.33***
		(0.054)	(0.061)
	D+E	-0.30***	-0.23***
		(0.059)	(0.066)
<i>Zona habitacional:</i> Rural	Urbano	-0.08	-0.08
		(0.061)	(0.065)
<i>Identificación política:</i> Sin identificación	Derecha	0.86***	0.46***
		(0.061)	(0.068)
	Centro	0.41***	0.34***
		(0.056)	(0.059)
	Izquierda	0.31***	0.64***
		(0.055)	(0.060)
<i>Participación religiosa:</i> Nunca	Ocasionalmente	0.47***	0.36***
		(0.048)	(0.052)
	Frecuentemente	0.55***	0.46***
		(0.051)	(0.056)
<i>Percepción de la economía nacional actual:</i> Mala	Ni buena ni mala	0.38***	0.48***
		(0.046)	(0.050)
	Buena	0.47***	0.54***
		(0.067)	(0.074)
<i>Percepción de la economía nacional futura:</i> Empeorará	No cambiará	0.07	0.14*
		(0.054)	(0.057)
	Mejorará	0.29***	0.46***
		(0.066)	(0.071)
<i>Percepción de la situación nacional actual:</i> En decadencia	Estancado	0.18**	0.27***
		(0.057)	(0.060)
	Progresando	0.46***	0.73***
		(0.073)	(0.079)
<i>Confianza interpersonal:</i> No se puede confiar en las personas	Se puede confiar en las personas	0.51***	0.56***
		(0.053)	(0.061)
	Intercepto	3.22***	2.10***
		(0.125)	(0.136)
	R ²	0.234	0.246
Adj. R ²	0.231	0.242	
Núm. obs.	5962	5962	

FUENTE. Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas CEP 2009, 2014, 2015, 2021 y 2022.

NOTA. Los modelos están controlados por la variable año. Errores estándares robustos entre paréntesis. ***p < 0.001; **p < 0.01; *p < 0.05.



CENTRO DE ESTUDIOS PÚBLICOS

Cada artículo es responsabilidad de su autor y no refleja necesariamente la opinión del CEP.

Director: Leonidas Montes L.

Editor: Juan Luis Ossa S.C.

Diagramación: Pedro Sepúlveda V.

VER EDICIONES ANTERIORES ↓