LITORALPRESS

Fecha: 03-11-2020
Medio: Le Monde Diplomatique
Supl. : Le Monde Diplomatique
Tipo: Opinión - Cartas
Título: **Estallido social, políticas públicas, empatía y sociedad**

Pág. : 7
Cm2: 592,7
VPE: $ 1.114.872

Tiraje: 6.200
Lectoría: 18.600
Favorabilidad: No Definida



# Estallido social, políticas públicas, empatía y sociedad

Pablo Villalobos Dintrans*

El 18 de octubre de 2019 inició en Chile un proceso de descontento popular conocido como "estallido social". Las protestas se extendieron meses, poniendo en jaque a autoridades y la clase política.

Si bien la escala y frecuencia de las manifestaciones disminuyó con la llegada del Covid-19, el fantasma de las protestas vuelve al debate a raíz de la evocación de un año del estallido, el plebiscito para reformar la Constitución y la recuperación de la libertad de movimiento luego de varios meses de encierro.

A pesar del remezón del estallido social, pocos cambios estructurales son percibidos. Hoy, el debate se centra en el cambio constitucional y factores externos como el Covid-19, que han generado un clima de incertidumbre y donde las reformas han pasado a segundo plano. Aún así, es posible escuchar todavía a gente que dice no comprender las razones de las protestas. Sin ánimo de teorizar, un ejemplo en un contexto distinto puede ayudar a ilustrar cómo y por qué un grupo importante de la población apoyó las demandas que dieron origen al estallido.

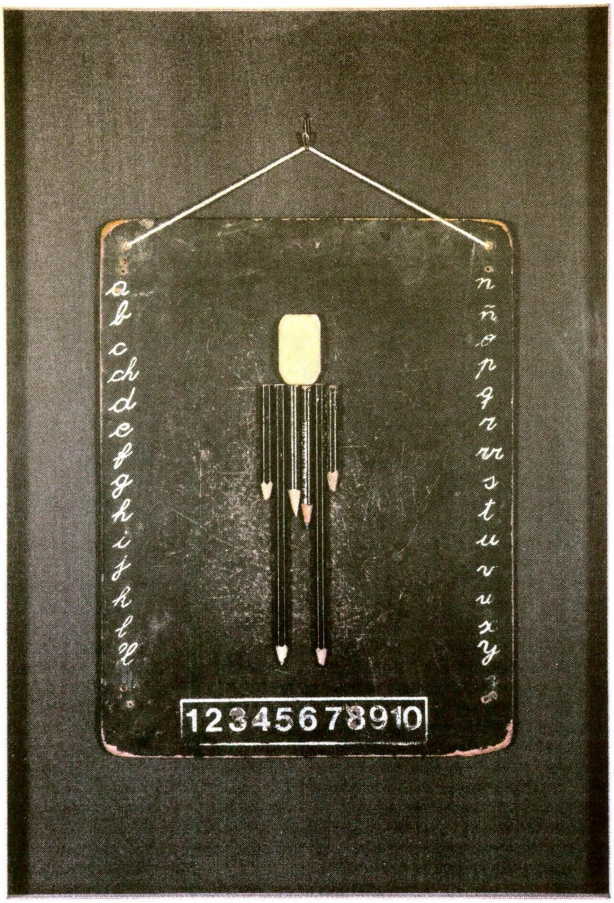
Hace semanas, en mi edificio aparecieron carteles avisando el inicio de trabajos para cambiar cerámicas de los pasillos. La medida se justifica en el deterioro del material luego de casi 30 años desde la construcción del edificio. La carta es firmada por "La Administración". Los trabajos serían realizados en horario laboral. Luego de varios mensajes y llamadas sin respuesta, dichos trabajos comenzaron sin más.

Podemos discutir si la medida es necesaria, pero más debatible es si es urgente, considerando las circunstancias actuales: encierro, estudiantes con clases a distancia y muchos adultos trabajando desde sus casas. La decisión provoca molestia en quienes viven hoy con un taladro sobre sus cabezas. En este escenario, la decisión de "La Administración" parece, al menos, incomprensible. ¿Por qué la situación puede ayudar a ilustrar lo ocurrido en octubre de 2019?

En primer lugar, hay un pequeño grupo de personas -"La Administración"- que toman decisiones que afectan a la mayoría, junto una falta de mecanismos para canalizar sus inquietudes. En general, estos puntos pueden no ser un problema per se: la mayoría de las democracias funcionan con sistemas de representación e, incluso, sin mecanismos de retroalimentación adecuados.

Se asume, entonces, que quien decide conoce y valora los objetivos del resto y que es guiado por el principio del bien común, pero la decisión de "La Administración" refleja el evidente desalineamiento entre los objetivos de quienes toman las decisiones y quienes las acatan.

¿Qué motiva a "La Administración" a tomar su decisión? Usemos la perspectiva racional, con un enfoque de costo-beneficio. El beneficio (cambiar la materialidad y color de los pisos) es, a ojos del tomador de decisión, mayor que los costos de la medida. La resolución de seguir adelante con el proyecto, entonces, muestra que "La Administración": i) desconoce la existencia de estos costos; ii) los conoce, pero los ignora porque no les afectan directamente; iii) los conoce, pero piensa que son menores que los beneficios o que la estimación de costos es "errada".




Carlos Montes de Oca, Sin título

En el primer caso, tenemos un ejemplo de decisión tomada por desconocimiento, un factor muy criticado durante el estallido. Esto refleja las disímiles realidades entre los tomadores de decisión y el resto de la población.

En el segundo caso, la determinación se toma considerando sólo el impacto que ésta provoca al tomador de decisión, no el que impone al resto (externalidad). El problema se agudiza cuando los costos directos de la determinación (el cambio de pisos es pagado por todos los residentes del edificio) no son asumidos por "La Administración".

El tercer caso muestra diferencias en la función objetivo de ambos grupos: les importan cosas distintas. Alternativamente, refleja una situación en la que quienes toman las decisiones saben de la existencia de estos costos, pero asumen que el resto está "equivocado". La combinación de los tres elementos explica la decisión de realizar el proyecto en las condiciones actuales.

¿Qué puede hacer un residente en estas circunstancias? Resignarse. Recurrir a la justicia o a una fiscalización municipal no ayuda, ya que los trabajos se realizan de acuerdo a lo legalmente establecido (lo que nos devuelve a la permanente discusión entre lo correcto, lo legítimo y lo legal). Sólo se puede apelar a la benevolencia, comprensión y empatía de "La Administración" ya que, además de no lograr detener o postergar los trabajos, estas acciones judiciales traen costos adicionales para quien las emprende: tiempo perdido, malos ratos y la etiqueta de conflictivo. ¿Olvidé mencionar que "La Administración" es dueña de los departamentos del edificio? Entonces, mejor no generar problemas.

Cambiemos ahora el escenario del conflicto para entender el estallido social. Primero, pasemos de la situación descrita, la cual sin duda es desagradable, a un problema más serio. Pongamos en su lugar acceso y calidad en la salud, educación, empleo o alimento.

Segundo, modifiquemos la temporalidad. Pasemos de un problema que tiene intensidad, frecuencia y periodo acotado (de lunes a viernes, de 9 a 18 horas, por un mes) a uno en que no hay ninguna certidumbre sobre su fecha de término y que se extiende de manera indefinida.

Tercero, evaluemos las consecuencias de actuar frente al problema. En el peor de los casos, si decido tomar acciones contra "La Administración", tendré que dejar mi actual departamento (si bien es un costo que quiero evitar, tengo posibilidades de encontrar otro y seguir con mi vida). Troquemos mi cambio de residencia por un periodo largo de desempleo o un evento adverso de salud.

Finalmente, cambiemos la escala. Pasemos de describir la situación de los residentes de un edificio a los residentes de todo el país.

Demos vuelta la historia. "La Administración" justifica la urgencia de su decisión en la inacción durante los últimos 30 años. El conflicto social surge de una percepción de inacción de la política (o acción en una dirección distinta a la esperada) ante 30 años de urgencias.

Las lecciones del estallido social para los hacedores de política debieran ser claras. Primero, basar las decisiones en argumentos de bien común y no en opiniones, creencias y valores personales. Muchas veces, escuchamos a los legisladores justificarse en sus propias preferencias. No se trata de homologar gustos, sino de entender las necesidades de quienes se representa. Tener la facultad de tomar decisiones y basarse en preferencias personales no es ejercer la democracia representativa. Simplemente, es abuso de poder.

Segundo, comunicar las decisiones de manera adecuada es clave para evitar la disociación entre diseñadores y sujetos de la política. En la historia del edificio, quizás en dos pisos más abajo vive una persona con dificultades de desplazamiento que necesitan que cambien el piso. Si fuera el caso, probablemente mi perspectiva y actitud hacia la medida sería totalmente distinta. Propiciar participación en la toma de decisiones es ideal, pero, si no se llega a esto, al menos comunicar adecuadamente es esencial.

Finalmente, evaluar las medidas es importante. Esta historia también muestra que la evaluación no debe sólo enfocarse en los resultados; debe considerar el proceso, especialmente, si el diseño de la política no se ajusta a objetivos de bien común.

A pesar que los membretes y comunicaciones de mi edificio hacen referencia a una "comunidad", el conflicto de los pisos muestra que ésta no existe: somos residentes en un edificio en el que, básicamente, nos dividimos entre arrendatarios y dueños.

De igual forma, es difícil que podamos construir una "sociedad" mientras exista tan marcada diferencia de criterios y objetivos entre quienes toman las decisiones y la mayoría de la población. Sobre el estallido social, no se trata de ser general después de la batalla, pero evitemos tapar el sol con un dedo. ■

*Académico Universidad de Santiago
Facultad de Ciencias Médicas
Doctor en Salud Pública de Harvard University
Asesor Organización Mundial de la Salud (OMS) en Adulto Mayor
Ingeniero Comercial