

## **Empatía y capacidad de diálogo: los atributos que las chilenas y chilenos esperan de sus líderes para superar la crisis**

Espacio Público e Ipsos entregan resultados de Encuesta Movilización 2019

Jueves 5 de diciembre, 2019. ¿Qué liderazgo necesita el país para salir de la crisis? ¿Cuáles son las medidas que según las y los encuestados ayudarían a solucionar el conflicto? ¿A qué le tienen temor las chilenas y chilenos? El Centro de Estudios Espacio Público junto a Ipsos dieron a conocer los resultados de la Encuesta Movilización 2019 realizada a mujeres y hombres de 18 años y más de todas las regiones del país entre el 22 y 26 de noviembre.

Entre los principales hallazgos del estudio aparece que “la empatía y conocer bien los dolores de las personas que viven en Chile” es la característica más importante que debieran tener los líderes para conducir una solución a la crisis. Además, la encuesta arroja una alta adhesión a que “lo ocurrido hasta ahora es necesario para generar cambios en el país” con un 68% de preferencias.

Proporcionalmente las mujeres son más críticas que los hombres respecto al actuar de Carabineros durante las movilizaciones y que sintieron mayor miedo por la presencia de militares en las calles durante el estado de Emergencia que se vivió en distintas regiones del país.

### **La política**

Ante la pregunta ¿cuál cree que es la característica más importante que debieran tener nuestros líderes para conducir una solución? 50% de las y los encuestados señala que la empatía y conocer bien los dolores que sufren las personas en Chile; 19% menciona liderazgo para lograr acuerdos entre autoridades políticas y 14% mano firme para combatir la violencia. La empatía, como principal atributo deseable de un líder, se acentúa entre los jóvenes, entre 18 y 29 años, alcanzando un 60% de las menciones.

Respecto a las medidas que ayudarían a solucionar el conflicto, 51% de las y los consultados menciona Reforma a pensiones; 38% aumento de sueldo mínimo y 28% Reforma a la salud. Entre los más jóvenes y los grupos con menores ingresos, sin embargo, si bien estas tres medidas son las mayoritarias, las preferencias están más parejas.

### **Percepción sobre impacto del acuerdo constitucional en movilización social**

Sobre el futuro de las movilizaciones, las y los encuestados cree que el Acuerdo por la paz social y la nueva Constitución firmado el 15 de noviembre no tiene un impacto significativo sobre las movilizaciones. 54% señala que las movilizaciones sociales se mantendrán, 24% que disminuirán y 19% que aumentarán, tendencia transversal en todos los grupos socioeconómicos, de edad, regiones y sexo.

La expectativa de que las movilizaciones disminuirán (mucho o poco) es particularmente alta en los mayores de 50 años (31%), en los grupos socioeconómicos D/E (29%) y C1 (27%) y en la Región

Metropolitana (27%). Por el contrario, la expectativa que las movilizaciones aumentarán (mucho o poco) se dio particularmente más alta en regiones (27% en el norte y 21% en el sur), en el grupo de edad de entre 30 y 49 años (22%) y en el grupo C2 (23%).

## **Los temores**

La encuesta de Espacio Público e Ipsos también consultó sobre los miedos asociados a distintos hechos ocurridos desde que estalló la crisis. Se observa que mayoritariamente ha existido temor por actos de saqueos o vandalismo (53%) y por desabastecimiento (52%), aunque el mayor grado de adhesión se encuentra frente a la frase acerca de que lo ocurrido hasta ahora es necesario para generar cambios en el país (68%).

El temor al vandalismo es particularmente bajo en la zona sur del país (43%) y en el grupo de edad de entre 15 a 29 años (45%). Por otra parte, el temor al desabastecimiento ha sido particularmente alto en la zona norte del país (62%), en las personas de 50 años o más (63%) y en el grupo socioeconómico D/E (60%).

La presencia de militares para el resguardo del orden público generó temor en el 45% de la población. Los grupos más afectados por este temor fueron las mujeres (50%), los habitantes de la zona norte (54%) y las personas de entre 15 a 29 años (53%).

## **¿Quiénes participan de las movilizaciones y cómo se enfrentan a ellas?**

La encuesta muestra diferencias importantes en la forma en que se ha percibido la movilización según tramo etario. Los jóvenes se caracterizan por una fuerte adhesión a la movilización hasta que se obtengan respuestas concretas a las demandas que se han planteado. Mientras que las personas mayores de 50 años han experimentado con más intensidad sensaciones de temor, son menos optimistas con la movilización y menos críticos que el resto de grupos etarios sobre la actuación de Carabineros, entre otras diferencias.

Para Diego Pardow, Presidente Ejecutivo de Espacio Público, "el objetivo de este estudio es aportar evidencia para la construcción de políticas públicas y para mejorar la calidad del debate. Ante la situación que vive el país, nos pareció urgente contar con datos sobre las percepciones de la población que nos permitieran comprender mejor el contexto de movilización social".

Sobre los resultados, Pardow señala "que estos hallazgos muestran la complejidad de la crisis. Existen dos grupos relativamente homogéneos: los jóvenes y los mayores. Las movilizaciones despiertan esperanzas de cambio entre los jóvenes, mientras que el miedo sería la sensación mayoritaria entre los de más edad. Esta percepción contrapuesta respecto a la coyuntura, dificulta la posibilidad de satisfacer las demandas de ambos grupos simultáneamente. A su vez, la diferencia generacional seguramente dificulte también la posibilidad de alcanzar acuerdos. Con todo, ambos grupos valoran los liderazgos empáticos, esto es, que puedan ponerse en los zapatos del otro. Desde esta perspectiva, el liderazgo para avanzar en soluciones a la crisis requiere de capacidad para valorar ambas cosas, miedo y esperanza, cambio y estabilidad. Por eso resulta fundamental para salir de la situación que vivimos transmitir confianza en ambos grupos".

Por su parte, Alejandra Ojeda, Gerente del área de Estudios Públicos de Ipsos sostiene: "Respecto a los resultados, se observa la instalación de dos fenómenos relevantes, los que van a definir el término de una década y el comienzo de otra para el país. El primero, es la valoración de la movilización social como una forma de participación, que aporta en la profundización de la democracia, y que ha generado

la instalación de la discusión política en la cotidianidad de las personas. Se observa una mayoría de personas se ha manifestado en alguna variante (75%), desde la discusión en redes sociales como una nueva forma de participación, caceroleos, marchas, participación de cabildos hasta las evasiones masivas. Opinar sobre política y sobre el proyecto país está formando parte de las conversaciones diarias de las y los chilenos.

El segundo fenómeno, es un cambio en la forma de representarse a las y los líderes esperados para el país. Durante las últimas décadas los atributos que se han asociado a presidentes y a personas relevantes para el sistema político han estado definidos desde su capacidad de administrar, generar autoridad, transmitir energía y conocimiento, entre otros. Es decir, atributos mayormente asociados a un perfil de orden tradicional y racional. Sin embargo, la ciudadanía hoy demanda como cualidad principal la empatía y el nivel de conocimiento de los temas relevantes para las personas (sus dolores), a lo que se agrega la capacidad de liderazgo y de generar acuerdos. Existe un reconocimiento de cualidades nuevas que permitan desarrollar de una forma distinta el liderazgo, que superan a las habilidades de administración”.

El estudio se realizó vía web utilizando una metodología cuantitativa con diseño no probabilístico de muestreo por cuotas. La encuesta cuenta con una muestra de 1000 casos a nivel nacional, ponderada por GSE y edad. De ellos, 494 casos corresponden a la Región Metropolitana y 506 a otras regiones de Chile.