

LA CONFIANZA



Pedro Alexi Aguirre Moya

En el tiempo que corre, sintiéndolo cada vez más rápido, pocas situaciones reconfortan; a veces son pequeños actos; no obstante, nos hacen reflexionar sobre acontecimientos que remecen una parte importante de la sociedad, como es uno de los valores que parece estar en extinción, ya sea a nivel interpersonal o colectivo y que cada día que pasa, desgraciadamente es más escasa; me refiero a la confianza.

La experiencia

La necesidad de comprar un simple control remoto para un televisor antiguo, no necesariamente para seleccionar algún canal nacional, y, al no encontrarlo en el comercio establecido, sumado a la mala experiencia que tuve en uno de los grandes centros comerciales para devolver un aparato electrónico que no funcionó (para lo cual tuve que grabar un video y concurrir tres veces), me llevó a decidir, por recomendación de un amigo, dirigirme a la esquina de Pajaritos con Cinco de Abril, donde se encuentra el “Rey del Control Remoto”.

Sí, un señor que se gana la vida vendiendo estos aparatos, al

igual que lo hacen 40.000 vendedores ambulantes en nuestra capital y cientos de miles a lo largo del país.

Después de indicarle algunas características del televisor antiguo, me entregó el que él creía era el preciso para funcionar. Le manifesté que lo probaría, pero que estaba fuera de Santiago, por lo que podría pasar un tiempo prolongado y si no correspondía, tendría que regresar para cambiarlo, a esto me respondió que no había ningún problema, extendiéndome una fotocopia de 7 x 7 centímetros que decía: "El Rey del Control Remoto". En resumen, "la garantía".

Pasado aproximadamente un mes y medio, regresé con el control remoto y la "garantía", diciéndole que no había funcionado. Me pidió que sujetara una bolsa y buscó entre decenas de controles, pasándome tres y diciéndome:

- Pruebe entre estos tres y me trae los dos que no le sirvan.

Sorprendido, lo miré y, entendiendo lo que estaba pensando, me dijo:

- ¿Usted confía en mí?
- Sí, le respondí.
- Yo también confío en usted.

Caminando con los tres controles en mi mano, perfectamente insertos en un protector plástico, no pude sustraerme a tal gesto. Por mucho tiempo pensé en el significado de la palabra confianza, también recordé las tres veces que tuve que concurrir a la gran tienda para devolver una compra; me preguntaba si existiría la posibilidad de que esa tienda hiciera algo parecido.

Mi reflexión fue más allá, pensé en la pérdida económica que sufriría el "Rey" si alguien no le devolviera los dos controles sobrantes y luego me trasladé al estado de la confianza en la sociedad chilena.

Pensé en la confianza de la ciudadanía en el Parlamento, la política, los gobiernos, el Poder Judicial, las Fuerzas Armadas, Carabineros, la PDI, Gendarmería, las municipalidades, las empresas privadas, los organismos no gubernamentales, fundaciones, el comercio, la industria, los profesionales, las religiones, las universidades, los empleados públicos y privados, los empresarios, etc.

Para hacerme una idea sobre la confianza que la ciudadanía deposita en estas instituciones, revisé variada información, no obstante, también encontré comentarios e informes sobre las empresas que realizan encuestas sobre confianza institucional, descubriendo que, en ocasiones, quien paga solicita cierto resultado, engañando al encuestado mediante preguntas que limitan el universo y están diseñadas para conducir a determinadas respuestas. En resumen, no hay confianza en las “encuestadoras”.

Además, suponiendo que exista una encuesta seria sobre alguna institución o persona, no se comprende que, mientras se descubre y es noticia nacional que una de ellas desfalta al fisco entre 28 y 35 mil millones de pesos durante 11 años, con más de cien condenados, posteriormente goce de un alto grado de confianza ciudadana.

Hay muchos ejemplos de esta contradicción: depositar la confianza para que una persona lo represente en el Poder Legislativo y elegir a alguien que se hizo famosa defraudando al fisco mediante licencias médicas otorgadas por teléfono, previa tarifa según los días de “reposo”; reelegir a diputados que no asisten a las sesiones para determinar las leyes que requiere el país; mantener un alto grado de confianza en instituciones que han defraudado al fisco, etc.

En definitiva, muchos vivimos, después de analizar la realidad, en un medio donde es difícil confiar en personas e instituciones públicas y privadas. Terminamos reduciendo la

confianza a lo interpersonal: un familiar, un amigo, compañeros de trabajo o un vecino, pero confiar en un extraño es muy difícil, sobre todo con lo que a diario se conoce sobre estafas, fraudes y robos, no solo del hampa, sino también de autoridades y empresarios de alto nivel que, cuando son descubiertos y condenados, se ha puesto de moda “quedar firmando”, claro está, solo para los de cuello y corbata.

Esto provoca una pérdida de confianza en el sistema judicial, lo que es mucho decir en una sociedad.

Tampoco escapa la desconfianza al ámbito del comercio internacional, tema en el cual todos coinciden en que en las relaciones comerciales la confianza es un activo fundamental, concepto que se elimina cuando un mandatario de un país poderoso no respeta contratos ni acuerdos bilaterales y, con arrogancia, los desecha para luego afirmar que los países “le están besando el trasero”, cabe preguntarse si las autoridades actuales y futuras estarán dispuestas a hacerlo por relaciones comerciales, perdiendo la dignidad que debe tener toda persona y nación, fingiendo confianza en quien no demuestra ningún grado de ella y además los insulta.

Tener total esperanza, seguridad o fe en que una persona o institución responderá con honestidad se hace cada día más difícil, no obstante, siempre encontramos actos que

reconfortan, como el gesto del “Rey del Control Remoto”, una persona dispuesta a confiar en un extraño. Esa acción me hace pensar no solo en el valor de la confianza en sí misma, sino también en la disposición de alguien que no requiere como condición esencial el tiempo y el conocimiento previo de la persona en quien depositar esa seguridad.

Hoy devolví los dos controles remotos que no correspondían al televisor; el Rey simplemente me miró y me dijo:—Si le falla, me lo trae y lo cambiamos.

Esa garantía, la palabra empeñada (ley en el pasado), vale más que toda la letra chica que señalan los papeles de las grandes tiendas al realizar una compra.

Pedro Alexi Aguirre Moya