

# DISEÑAR UNA VIDA MEJOR

## *Designing a better life*

ENTREVISTA\_*INTERVIEW*: DANIELA JORQUERA Y VÍCTOR BASCUR  
RETRATO\_*PORTRAIT*: SEBASTIÁN UTRERAS

FANÁTICA DEL DISEÑO Y DE LAS INICIATIVAS SOCIALES, LIZA CHONG PASÓ DE SER VOLUNTARIA DE UNA CAUSA EN LA QUE CREÍA FIRMEMENTE, A TRANSFORMAR THE INDEX PROJECT EN UNO DE LOS PREMIOS DE DISEÑO MÁS PRESTIGIOSOS Y, DE PASO, EN UN SISTEMA DE INVERSIÓN QUE ESTÁ, LITERALMENTE, CAMBIANDO EL MUNDO.

*A FAN OF DESIGN AND SOCIAL INITIATIVES, LIZA CHONG WENT FROM VOLUNTEERING FOR A CAUSE SHE FIRMLY BELIEVED IN, TO TRANSFORMING THE INDEX PROJECT INTO ONE OF THE MOST PRESTIGIOUS DESIGN AWARDS AND, INCIDENTALY, INTO AN INVESTMENT SYSTEM THAT IS LITERALLY CHANGING THE WORLD.*



Liza

Chong

CEO de The Index Project /

*CEO of The Index Project*

¿Qué es Index? Se pregunta su CEO, Liza Chong, de 37 años, mientras explica que quizá es una respuesta muy profunda para una conversación matutina como esta. Sin embargo, fue la pregunta que se hizo junto a su equipo cuando reformularon la organización. “¿Es un movimiento?, ¿es activismo social por diseño?, ¿es una red?, ¿es un think tank? Lo cierto es que es muchas de esas cosas, y en sus dieciséis años de existencia ha evolucionado a algo nuevo, así que la pregunta real es ¿cuál es el significado de lo que estamos haciendo?”.

Así reflexiona esta CEO “por casualidad” de familia taiwandesa y china, que creció en Inglaterra rodeada de un entorno multicultural. “Soy lo que se conoce como una niña de tercera cultura”, afirma. “Estudié política y ciencias sociales en la Universidad de Londres, así que siempre he tenido un enfoque humanista”. Se fue a vivir a Copenhague, Dinamarca, acompañando a quien hoy es su esposo, arquitecto, quien un buen día le comentó algo que cambiaría su vida. Por su trabajo, para buscar inspiración, había asistido a una charla de Kigge Hvid, fundadora de The Index Project, y le dijo que le podría interesar. Y vaya que le interesó. Al día siguiente ya la había contactado y se ofreció para ser voluntaria de la organización.

En ese momento, Index era una organización de redes, cuyo crecimiento era muy ambicioso y orgánico, pero era la primera vez que se planteaban una estrategia real y un plan de acción para los próximos cinco años. “Así que ayudé con el borrador del plan, la implementación de los proyectos y la recaudación de fondos. La idea era crear una unidad de trabajo descentralizada, más internacional y asociativa. Y la otra parte, que fue clave, fue decidir pasar de solo entregar premios a invertir en el futuro. Ahí fue cuando Kigge me dijo: eso hazlo tú”.

*What is Index? Its CEO, Liza Chong, 37, wonders, as she explains that perhaps it's a very profound answer to a morning conversation like this. However, it was the question she asked herself with her team when they reformulated the organization. "Is it a movement?, is it social activism by design?, is it a network?, is it a think tank? The truth is that it is many of those things, and in its 16 years of existence it has evolved into something new, so the real question is what is the meaning of what we are doing?"*

*This is how this CEO "by chance" reflects. She comes from a Thai and Chinese family, who grew up in England surrounded by a multicultural environment. "I am what is known as a third-culture girl," she says. "I studied politics and social sciences at the University of London, so I've always had a humanist approach." She moved to Copenhagen, Denmark, accompanying her husband, an architect, who one day told her something that would change her life. For work, to seek inspiration, he had attended a talk by Kigge Hvid, founder of The Index Project, and told her that she might be interested. And boy did she get interested. The next day she had already contacted her to volunteer for the organization.*

*At the time, Index was a network organization, whose growth was very ambitious and organic, but it was the first time that a real strategy and action plan for the next five years had been put forward. "So I helped with the draft plan, the implementation of the projects and the fundraising. The idea was to create a decentralized, more international and associative work unit. And*

#### EL VALOR DEL VALOR

Liza confiesa que en ese ámbito tenía cero habilidades y conocimiento. Tardó mucho tiempo en juntar el valor para lanzarse y finalmente empezó alrededor del año 2010. “Sentía que de seguro habría alguien más capacitado que yo para hacerlo, pero mientras más lo pensaba, más me daba cuenta de que la confianza era fundamental para cuidar a las empresas y sus inversiones. Y por eso debía hacerme cargo yo”.

Confiesa que en un principio se sintió “como pez fuera del agua”, porque el mundo de las inversiones tiene su propio lenguaje, pero se dio cuenta de que si el objetivo de la organización era crear valor, debía educar a los inversionistas, y así “crear una mentalidad de diseño para mejorar la vida, donde valga la pena invertir, que puedas tener retorno y que además puedas generar impacto”.

En el mundo de las inversiones se encontró con muchas barreras, pues todo le pareció muy complejo. “En ese contexto es una ventaja no tener nada de conocimiento porque te ayuda a entenderlo a cabalidad. Los diseñadores no son necesariamente expertos en todo, pero saben hacer preguntas para llegar al núcleo del problema, y eso me sirvió mucho. También se necesita investigar y hablar con personas clave. Por ejemplo, llamé a algunos fondos en Silicon Valley y les pregunté cómo financian su trabajo. ¿Cuánto recaudo?, ¿cuánta inversión quiero?, ¿cuánto me tardaría? son las preguntas que se haría un diseñador. Así que sales e investigas, averiguas quién sería tu competencia, cuál sería tu ventaja, por qué tu fondo de inversión sería diferente de otros que hay en el mercado. En nuestro caso, es un fondo muy pequeño comparado con otros inversionistas, pero estamos haciendo algo que es importante para el mundo”.

*the other part, which was key, was deciding to move from just handing out prizes to investing in the future. That's when Kigge told me: do it yourself."*

#### THE VALUE OF VALUE

*Liza confesses that in that field she had zero skills and knowledge. It took a long time to gather the courage to launch and finally she started around the year 2010. "I felt that there would surely be someone more qualified than me to do it, but the more I thought about it, the more I realized that trust was fundamental to take care of companies and their investments. And that's why I had to take care of myself."*

*She explains that at first she felt "like a fish out of water", because the investment world has its own language, but realized that if the goal of the organization was to create value, it should educate investors, and thus "create a design mindset to improve life, where it is worth investing, you can have a profit, and that you can also generate impact."*

*In the world of investments she encountered many barriers, because everything seemed very complex to her. "In this context it is an advantage to lack knowledge, because it helps you to fully understand it. Designers aren't necessarily experts at everything, but they know how to ask questions to get to the heart of the problem, and that helped me a lot. You also need to research and talk to key people. For example, I called some investment companies*

## BASED ON DANISH VALUES

- TRUST
- DEMOCRACY
- SUSTAINABILITY
- INCLUSION
- TOLERANCE

Liza Chong en Seminario Diseño e Innovación para los Desafíos Globales: desde Chile hacia el Mundo, organizado por la Facultad de Diseño de la Universidad del Desarrollo.

### ¿CUÁL ES EL INTERÉS QUE TIENE THE INDEX PROJECT EN CHILE? ¿POR QUÉ ESTÁS VIAJANDO TANTO PARA ACÁ?

En nosotros había un apetito por traer diseño a Chile. Es importante no estar solo en América del Norte, o Silicon Valley, porque muchas de las innovaciones van para allá. Para nosotros son importantes las economías emergentes y también aquellas ya establecidas que no sean eurocéntricas o centradas en Estados Unidos. Aquí están surgiendo cosas destacables, porque tienen enormes talentos y recursos. Además, nosotros siempre tratamos de ir a lugares donde quizá la otra gente no va.

Si bien con Chile nos separa una distancia de 22 horas de vuelo, nos dimos cuenta de que acá existía un gran deseo de utilizar el diseño para mejorar la vida, y para nosotros es muy importante responder a eso. Hemos estado en China, Noruega, Finlandia y cada país tiene su propio conjunto de condiciones, sus propios retos, pero a veces la mentalidad no está lista, porque para algunos el diseño aún consiste en crear objetos de decoración. Así que, cuando ves a la gente entender que el diseño es lo que realmente mejora la calidad de vida, entonces ahí es donde queremos y debemos estar.

### WHAT IS THE INTEREST OF THE INDEX PROJECT IN CHILE? WHY ARE YOU TRAVELING SO MUCH HERE?

*In us there was an appetite to bring design to Chile. It's important not to be just in North America, or Silicon Valley, because a lot of the innovations go there. For us, the emerging economies are important, as are those already established that are not Eurocentric or focused on the United States. Remarkable things are emerging here because they have enormous talents and resources. Also, we always try to go to places where maybe other people don't go.*

*Although we are separated by a distance of 22 hours of flight with Chile, we realized that here there was a great desire to use design to improve life, and for us it is very important to respond to that. We have been to China, Norway, Finland and each country has its own set of conditions, its own challenges, but sometimes the mentality is not ready, because for some design is still about creating decorative objects. So, when you see people understand that design is what really improves the quality of life, then that's where we want to and should be.*

Liza Chong se encarga de atender tanto a los inversionistas como a los emprendedores, otorgándoles confianza para que sepan que siempre pueden contar el uno con el otro. “Hay una mentalidad de servicio en esto, porque las personas te están confiando sus ahorros de la vida, sus pensiones, y tienes que actuar con la responsabilidad que eso amerita. Es lo mismo con los emprendedores; en general se trata de diseñadores que sacrifican mucho para crear compañías, por lo general a costo de no tener una familia o pasar menos tiempo con sus hijos. Hay una expectativa silenciosa de cumplirle a los inversionistas. Hay mucho en juego”.

**¿POR QUÉ CREES QUE EN CHILE ES TAN DIFÍCIL QUE SE INVIERA EN DISEÑO?** Es porque nos es desconocido. El desafío es cómo crear una zona segura para tus inversionistas. El diseño no es algo nuevo para ellos, pero debe acercarse a su manera de ver el mundo. Por ejemplo, hay muchos inversionistas en tecnología pero la tecnología por sí sola no hace al producto: hay diseño ahí. Entonces hay que enseñarles a los inversionistas a ver eso. No puedes convencer a la gente de la noche a la mañana diciéndoles cosas como: el design thinking es lo que está de moda, todos lo conocen. El punto es: ¿qué hace?, ¿dónde está la creación de valor?, ¿dónde está el valor agregado?, ¿dónde está el esperado retorno sobre la inversión? Creo que, finalmente, el diseño y el negocio tienen que calzar.

*in Silicon Valley and asked them how they fund their work. How much did I need to collect?, how much investment do I want?, how long would it take? these are the questions that a designer would ask himself. So you go out and investigate, you find out who your competition would be, what your advantage would be, why your investment fund would be different from others on the market. In our case, it's a very small fund compared to other investors, but we're doing something that's important to the world.”*

*Liza Chong is in charge of serving both investors and entrepreneurs, giving them confidence so that they know that they can always count on each other. “There is a service mentality in this, because people are entrusting you with their life savings, their pensions, and you have to act with the responsibility that it warrants. It's the same with entrepreneurs; in general these are designers who sacrifice a lot to create companies, usually at the cost of not having a family or spending less time with their children. There is a quiet expectation to deliver for investors. The stakes are high.”*

**134 WHY DO YOU THINK IT'S SO DIFFICULT TO INVEST IN DESIGN IN CHILE?**

*It is because it's unknown to us. The challenge is how to create a safe zone for your investors. Design is not something new to them, but it must bring them closer to their way of seeing the world. For example, there are many investors in technology but technology alone does not make the product: design is present there.*

Actualmente hay un movimiento de inversionistas de impacto en el mundo, gente que invierte no solo por el retorno sobre su inversión, sino también por el impacto social, así que hay que aprovechar este momento. Ojo, que ellos no quieren hacer filantropía, quieren asegurarse de recuperar su dinero, pero también quieren ver que producen un impacto.

Alrededor de un 30% de los emprendimientos asociados a The Index Project no prospera, pero eso quiere decir que el 70% sí lo hace. “Crear este fondo fue una manera de sustentarnos. Si se crea algún retorno positivo, vamos a dividirlo entre los inversionistas y esa porción vuelve a apoyar el conjunto de actividades que generan utilidades. No es porque queramos ganar mucho dinero, es porque necesitamos un modelo sostenible para apoyar a nuestra organización y ejecutar nuestras actividades. Así tendremos un mayor impacto en educación o en actividades de servicio público”. De esta manera, en 2019 se creó un nuevo fondo, y en 2021 otro más, con la idea de asociar y mantener una cartera de inversiones en cada premio INDEX. En el 2017 hubo más de 1.400 postulaciones, de las cuales fueron seleccionadas 150, es decir, alrededor del 10%.

*So you have to teach investors to see that. You can't convince people overnight by telling them things like: design thinking is what's fashionable, everyone knows it. The point is: what does it do?, where is the value creation?, where is the added value?, where is the expected return on investment? I think, that in the end, the design and the business have to fit. There is currently a movement of impact investors in the world, people who invest not only for the return on their investment, but also for the social impact, so we must take advantage of this moment. And, they don't want to do philanthropy, they want to make sure they get their money back, but they also want to see that they make an impact.*

*About 30% of the ventures associated with The Index Project do not prosper, but that means that 70% do. “Creating this fund was a way to sustain ourselves. If any positive returns are created, we will divide it among investors and that portion will again support the set of activities that generate profits. It's not because we want to make a lot of money, it's because we need a sustainable model to support our organization and execute our activities. This way we will have a greater impact on education or public service activities.” In 2019 a new fund was created, and in 2021 another one, with the idea of associating and maintaining a portfolio of investments in each INDEX award. In 2017 there were more than 1400 applications, of which 150 were selected, that is, around 10%.*

## VISIÓN DE FUTURO

En su visita a nuestro país, la gerente general de The Index Project se toma su tiempo para reflexionar sobre el futuro del mundo, y es optimista. “Creo que estamos entendiendo que cada acción tiene una consecuencia. Que lo que hacemos en Dinamarca tiene un efecto en Chile. Si eso lo vemos como algo positivo, es contagioso. Podemos mantener fronteras separadas, pero creo que el mundo es fluido ahora, la gente se mueve mucho y tenemos la oportunidad de aprender unos de otros. Esperamos que las generaciones futuras también respondan y consideren las necesidades y retos de otras personas al plantearse sus objetivos de vida”.

The Index Project es una organización de solo nueve personas con un perfil muy variado, donde, en palabras de Liza, “todos están haciendo un trabajo diferente a las carreras que estudiaron”. Es importante potenciar eso, cree ella, especialmente en los estudiantes, “decirles que la educación te enseña a abrir los ojos en una dirección, pero eso no significa que te deba limitar, sino que es una ventana para ser y hacer todo lo que quieras”.

Según su opinión, “el mundo laboral está cambiando también; los títulos y perfiles laborales ya no son iguales, porque la gente quiere un sentido también. No se trata solamente de poner la sustentabilidad en la agenda porque tus inversionistas te lo piden, sino que la gente ya no quiere trabajar para empresas que hacen cosas que no son éticas. Ahora se valoran otras cosas. Más que un sueldo, las personas quieren calidad de vida, equilibrio laboral y personal, quieren estar orgullosas de lo que hacen y lo que pueden aportar durante las ocho horas al día que dedican a su trabajo, creando algo que tenga significado. Creo que ahora hay una generación enorme de talentos que está buscando un propósito”.

Uno de los objetivos que se planteó Liza Chong al asumir su cargo fue atender las necesidades de las nuevas generaciones, aquellas que en estos momentos se están planteando su futuro. “Si la gente joven, en vez de elegir una carrera tradicional quiere empezar una *startup*, necesitamos saber qué valores enseñarles para que elijan aportar a un mundo mejor, y que no se ponga a crear más cosas que la gente no necesita. Por ejemplo, debemos plantearnos si necesitamos aplicaciones más eficientes para pedir una pizza, o si en realidad tenemos otras urgencias para poner el nuevo talento al servicio de ellas”. ❶

## ENVISIONING THE FUTURE

*On her visit to our country, the general manager of The Index Project takes her time to reflect on the future of the world, and is optimistic. “I think we’re understanding that every action has a consequence. That what we do in Denmark has an effect on Chile. If we see that as a positive thing, it’s contagious. We can keep boundaries separate, but I think the world is fluid now, people move a lot, and we have the opportunity to learn from each other. We hope that future generations will also respond and consider the needs and challenges of others as they set their life goals.”*

*The Index Project is an organization of only nine people with a very varied profile, where, in Liza’s words, “everyone is doing a different job than the careers they studied.” It’s important to empower that, she believes, especially in students, “to tell them that education teaches you to open your eyes in one direction, but that doesn’t mean it should limit you, it’s a window to be and do whatever you want.”*

*In her opinion, “the world of work is changing as well; job titles and job profiles are no longer the same because people want meaning too. It’s not just about putting sustainability on the agenda because your investors ask you to, but people no longer want to work for companies that do things that aren’t ethical. Other things are now valued. More than a salary, people want quality of life, work and personal balance, they want to be proud of what they do and what they can contribute during the eight hours they dedicate to it a day, creating something that has meaning. I think now there’s a huge generation of talent that’s looking for a purpose.”*

*One of the objectives that Liza Chong set herself when she accepted the position was to meet the needs of the new generations, those who are currently considering their future. “If young people, instead of choosing a traditional career want to start a startup, we need to know what values to teach them so that they choose to contribute to a better world, and that they do not start creating more things that people do not need. For example, we need to consider whether we need more efficient applications to order a pizza, or whether we actually have other urgencies to put new talent at their service.”* ❶