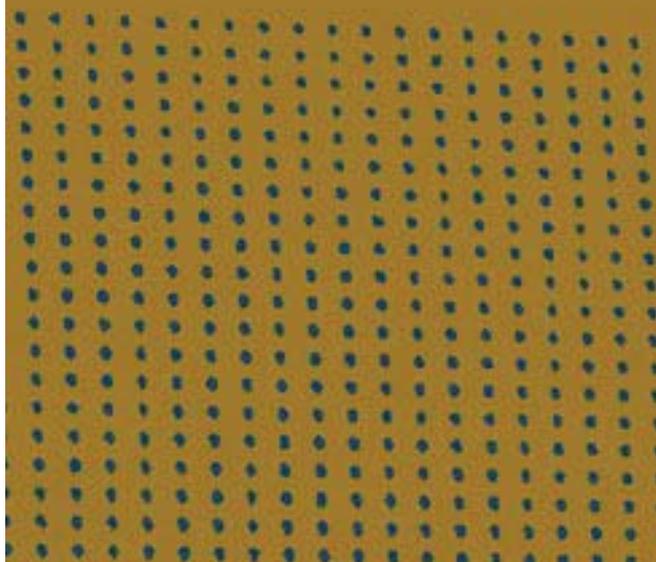




SERIE APUNTES N° 4

# Televisión y Opinión Pública

Aportes al debate



SERIE APUNTES  
N° 1

# TELEVISIÓN Y OPINIÓN PÚBLICA

Aportes al debate



2008

Serie Apuntes  
Número 1  
Televisión y Opinión Pública  
Aportes al debate

© Secretaría de Comunicaciones, Ministerio  
Secretaría General de Gobierno, 2008  
Inscripción en el Registro de Propiedad Intelectual  
N° xxx.xxx  
ISBN xxx-xxx-xxxx-xx-x

Juan Carvajal Trigo  
Director  
Secretaría de comunicaciones  
Ministerio secretaría general de gobierno  
Palacio de la moneda

Editores  
Juan Pardo Escámez  
Sociólogo, Universidad de Chile  
Director General de Estudios  
Feedback Comunicaciones

Rodrigo Uribe Bravo  
Master en Comunicación Política, Ph.D, en  
Comunicación  
Profesor investigador  
Facultad de Economía y Negocios de la Universidad  
de Chile

Diseño y Diagramación  
Fábrica de Textos S.A.

Portada  
Alejandro Ramírez, Secretaría de Comunicaciones

Primera edición 4.000 ejemplares  
Impreso en Santiago, Chile, en los talleres de  
Imprenta Salesianos S.S., en el mes de marzo de  
2008

La Secretaría de Comunicaciones ha actuado  
como editor de este libro y, como tal, respeta las  
opiniones y juicios emitidos por los autores de los  
estudios. Dichos contenidos expresados, por tanto,  
no representan necesariamente el pensamiento de  
esta Secretaría, del Ministerio que forma parte ni  
del Gobierno en su conjunto.

La reproducción total o parcial del contenido  
está permitida, indicando título y fecha de esta  
publicación.

## ÍNDICE

PRÓLOGO

LOS NOTICIEROS EN EL CHILE DE HOY: QUIÉN LOS VE Y QUÉ SE VE

I. INTRODUCCIÓN

II. METODOLOGÍA

III. RESULTADOS

IV. SÍNTESIS

EMERGENCIA DE LA CIUDADANÍA: REFLEXIONES BASADAS EN LOS HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

I. INTRODUCCIÓN

II. EL TONO GENERAL DEL DISCURSO: ESPACIOS DE LIBERTAD

III. LO PÚBLICO Y LAS DEMANDAS CIUDADANAS

IV. LA DIMENSIÓN PRIVADA

V. LAS PREOCUPACIONES GENERALES: EDUCACIÓN

VI. LAS PREOCUPACIONES GENERALES: LA VEJEZ

ANEXO: LIBRO DE CÓDIGOS



## PRÓLOGO

La democracia se construye y fortalece no sólo en el plano de lo formal, normativo e institucional. También se desarrolla y hace más sólida en la cotidianeidad, con acciones que aportan a la transparencia y al desarrollo de la ciudadanía.

Clave en este objetivo es el deber del Estado de entregar la información de que dispone y ponerla al servicio de la comunidad, aportando así a la construcción de un debate informado y participativo, que fortalece la propia democracia.

Ese el objetivo de esta serie Apuntes, elaborada por la Secretaría de Comunicaciones del Ministerio Secretaría General de Gobierno, que en esta primera edición y en posteriores publicaciones permitirá entregar información sobre estudios de Gobierno y aportar con ideas al debate público.

El presente es un trabajo que reúne, al mismo tiempo, datos sobre cobertura noticiosa, audiencias y opinión pública. Por ello se decidió bautizarlo simplemente bajo el título genérico de Televisión y Opinión Pública, nombre que da cuenta de los contenidos de este cuaderno.

El primero de los dos capítulos que contiene este cuaderno –Los noticiarios de televisión en Chile: Quién los ve y qué se ve– describe los datos de audiencia y contenido de los noticiarios centrales de TV en un período de doce meses, que va desde diciembre de 2006 a noviembre de 2007, entregando elementos que permitan entender las dinámicas básicas de la agenda televisiva y del consumo informativo en Chile.

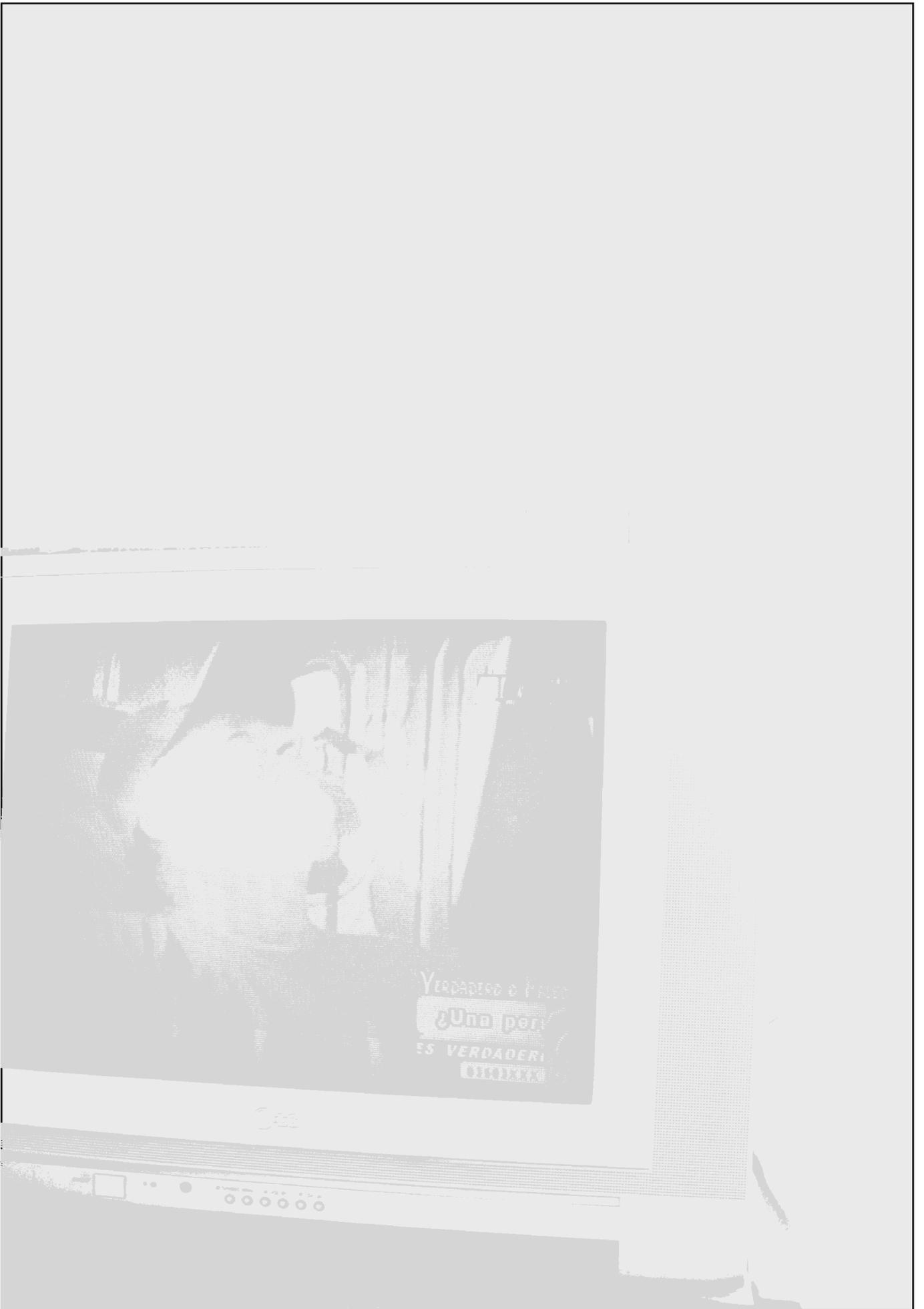
El segundo capítulo –Emergencia de la ciudadanía: Reflexiones basadas en los hallazgos de la investigación cualitativa– entrega una síntesis elaborada a partir de distintos estudios desarrollados por la Secretaría de Comunicaciones durante los últimos años y que han buscado entender los significados asociados a las diversas políticas públicas, así como a los procesos sociales que estamos viviendo en nuestro país.

No hay aquí interpretaciones que vayan más allá de lo que la metodología usada y los datos permiten extraer de su contenido manifiesto. Ello, con el objetivo que sea el lector quien haga la traducción y proyección que éstas tendencias tienen en la vida nacional.

Por ello, confiamos en que estos documentos sean un aporte al debate y entreguen datos que permitan mirarnos como sociedad y comprender mejor la realidad que estamos viviendo.







## I. INTRODUCCIÓN

Más allá del crecimiento que han tenido últimamente los medios digitales en Chile y el mundo, la TV y sus programas informativos siguen siendo la principal fuente a través de la cual los habitantes de un país se enteran acerca de qué está pasando y, en este sentido, son un pilar en el modelo democrático republicano.

En este contexto, no resulta extraño que los noticiarios sean objeto de innumerables análisis académicos y profesionales. Diversos estudios han examinado largamente quiénes ven las noticias, mostrando tendencias en el tiempo que señalan una baja en el número de telespectadores, especialmente en los grupos más jóvenes de la población.

Ello es particularmente claro en los datos provenientes de países desarrollados como el Reino Unido, Alemania y los Estados Unidos. En este último caso resulta llamativo que entre 1980 y el año 2006 la audiencia de los noticiarios centrales tuvo una caída del 50 por ciento, bajando de 52 a 26 millones de espectadores. Cuando se ve por edad, los resultados son igualmente sorprendentes, ya que el grupo mayor de 65 años que ve noticias en televisión triplica al grupo de 18 a 29 años<sup>1</sup>.

Simultáneamente, otro cúmulo de investigaciones ha examinado el contenido de las noticias que son presentadas. Diversos análisis han mostrado que la cobertura de política y, en general, de asuntos públicos, ha decrecido en el tiempo. En reemplazo, se ha impuesto un estilo marcado por escándalos, drama humano y otros ángulos de corte más sensacionalista<sup>2</sup>.

El presente documento se inscribe en el análisis de los noticiarios centrales chilenos. Recogiendo las dos tradiciones antes mencionadas, se presentan datos sobre los niveles de audiencia de las noticias, así como de los contenidos presentados por éstas durante los doce meses comprendidos entre diciembre de 2006 y noviembre de 2007.

## II. METODOLOGÍA

El presente estudio es de tipo cuantitativo y comprende dos partes. La primera es un análisis de audiencia, que describe los principales datos de consumo de los noticiarios. La segunda parte es un análisis de contenido que clasifica las noticias presentadas y describe las tendencias más importantes detectadas durante el año 2007.

### 1. Análisis de audiencia

Para la realización de esta parte de la investigación se utilizaron los datos de audiencia (rating) obtenidos por la empresa Time-Ibope, en el período que va desde el 1° de diciembre de 2006 al 30 de noviembre de 2007, considerando los noticiarios 24 Horas (TVN), Meganoticias (Mega), Chilevisión Noticias (Chilevisión) y Teletrece (Canal 13-UC).

El rating comprende una medición urbana de los habitantes mayores de cuatro años de las ciudades de Santiago, Antofagasta, Viña del Mar, Valparaíso, Talcahuano, Concepción y Temuco, abarcando un universo total de 6.197.000 personas, de los cuales 4.612.300 son mayores de 18 años<sup>3</sup>.

La muestra empleada por este estudio es de tipo panel y fue registrada a través de un dispositivo electrónico denominado "people meter", el cual se encuentra instalado en cada uno de los hogares incorporados en la muestra y que permite obtener un registro minuto a minuto de lo que sintonizan las personas. A partir de ello, se define al televidente como toda persona que sintoniza una estación por un minuto o más, definición que sirve de base para el presente análisis.

### 2. Análisis de contenido

La segunda parte del estudio presenta los resultados para el mismo período de tiempo del examen temático de las noticias, desarrollado por la empresa Munizaga Consultores. Dicho

análisis informa sobre la duración de las notas y las clasifica temáticamente según su énfasis central.

Con el objetivo de simplificar el análisis, el grupo inicial de clasificación empleado por la empresa mencionada fue reagrupado en nueve macro-categorías, que se detallan en el Libro de Códigos ubicado en el anexo de esta publicación.

### III. RESULTADOS

#### 1. Las audiencias de los noticiarios

Nos interesa mostrar cómo han sido las tendencias generales de consumo de noticieros centrales en el período diciembre 2006 - noviembre 2007. Para ello, se construyó un noticiario promedio y se examinaron las características de su audiencia, tanto a nivel total como por grupo etario, nivel socioeconómico, género y estación del año.

Un primer dato importante dice relación con cuánto se ven los noticieros centrales. Los resultados señalan que estos programas son vistos por un telespectador 182,4 veces en un año y logran un alcance o cobertura del 99,6 por ciento de la población.

Esto significa que, en promedio, uno de cada dos días las personas sintonizaron un noticiario central al menos por un minuto.

Un segundo dato relevante es la cantidad de personas que vieron noticieros centrales en el período analizado. Cada uno de estos programas obtuvo una audiencia diaria promedio de 351 mil 400 televidentes. Esto significa que cada noticiario central que se emite es sintonizado al menos durante un minuto por un promedio de aproximadamente 350 mil personas diferentes.

Es importante señalar que este promedio no se puede multiplicar por cuatro y así obtener

la audiencia total, ya que a través del zapping hay personas que sintonizan más de un canal en un día.

Si este dato se examina por época del año, se aprecia un cierto grado de estacionalidad en el consumo de noticiarios. Claramente el período veraniego es el que posee menor audiencia, llegando en un día a tener en promedio 267 mil 800 telespectadores. En invierno (junio-agosto), en tanto, esa cifra se eleva considerablemente, llegando a las 415 mil personas viendo un noticiario, lo cual muestra que allí se concentra en mayor medida la audiencia de noticias en Chile.

Analizado por variables sociodemográficas, otros hallazgos interesantes emergen de este estudio de audiencia (ver gráfico 1.2). Si bien el número total de televidentes sintonizando noticias es menor en los grupos socioeconómicos (GSE) más altos (ABC1, C2), ello se explica porque representan sólo el 25 por ciento de la población, por lo que no se puede concluir que sean un grupo menos expuesto a los noticieros centrales.

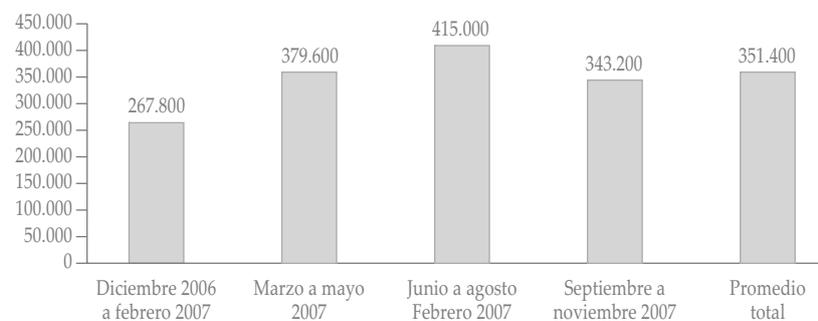
De hecho, proporcionalmente la composición por GSE de la audiencia de los noticieros se corresponde con la representación poblacional urbana de cada segmento de acuerdo al Censo 2002. Ello permite señalar que no existirían sesgos de exposición a los noticieros centrales por GSE<sup>4</sup>, marcando una diferencia con las tendencias descritas por los estudios de visionado general de TV en Chile, que señalan que los grupos socioeconómicos más bajos consumen proporcionalmente más TV que los de GSE más altos<sup>5</sup>.

Desagregado por género, se aprecia que la audiencia femenina es significativamente superior a la masculina. Esa diferencia excede la representación poblacional urbana de mujeres (51 por ciento) y hombres (49 por ciento), llegando a 55,4 por ciento versus 44,6 por ciento, respectivamente. Ello puede ser explicado por el mayor consumo televisivo de las muje-

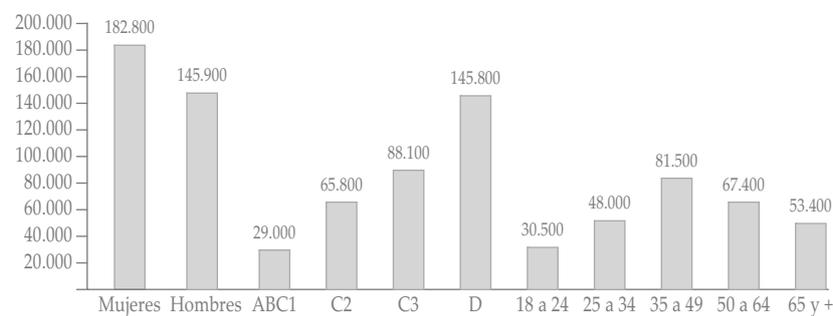
**Tabla 1.1: Caracterización general de la audiencia de noticiarios centrales para el período diciembre 2006 - noviembre 2007.**

Rating Promedio:	328.700 personas
Alcance (cobertura) total noticiarios centrales en el período:	99,6%
Frecuencia total noticiarios centrales en el período:	182,4 veces

**Gráfico 1.1: Audiencia promedio de un noticiero central: Total y desagregado por trimestre (miles de personas).**



**Gráfico 1.2: Audiencia promedio de un noticiero central: Desagregado por variables sociodemográficas (miles de personas).**



res, según lo han graficado estudios previos de consumo televisivo en Chile<sup>6</sup>.

Finalmente, la audiencia es más alta en los grupos de mayor edad<sup>7</sup>. Ello no sólo es verdad en términos de número absoluto de personas sintonizando noticias, sino que también en términos proporcionales.

El grupo de 50 a 64 años representa un 24 por ciento de la audiencia total de noticias y sólo un 18 por ciento aproximadamente de la población urbana. Algo similar ocurre con los mayores de 65 años, que son casi un 20 por ciento de la audiencia y sólo un once por ciento de la población. Ello nuevamente no está en la línea de los estudios de consumo televisivo, en que los diversos grupos etarios declaran un consumo televisivo relativamente homogéneo<sup>8</sup>.

## 2. Análisis de contenido de los noticieros

### a. La agenda televisiva total

Esta parte del trabajo busca responder a la interrogante sobre cuáles han sido los énfasis temáticos generales de los noticieros centrales en nuestro país. Para ello se presentan los resultados totales, que luego son examinados por canal, estación del año y vocerías. Finalmente, se realiza un zoom específico a cuáles fueron las temáticas que, en mayor medida, explican los tópicos con más presencia.

Antes de mostrar los resultados, es relevante hacer una descripción de los datos. Como lo muestra la **Tabla 2.1**, el período de doce meses analizado incluyó, en términos de tiempo, 3.635.376 segundos de cobertura de noticieros centrales –mil diez horas de transmisión–, que se traducen en un promedio diario de dos horas y 45 minutos de noticias centrales y 41 minutos diarios aproximadamente por cada uno de los cuatro canales analizados.

En términos de la cantidad de noticias, se examinaron 28 mil 336 notas, lo que implica un

promedio de 77,6 noticias promedio emitidas por día entre todos los noticieros centrales (19,4 noticias por canal por día), con una duración promedio por nota de 128,3 segundos, es decir, un poco más de dos minutos cada una.

Como lo muestra el **gráfico 2.1**, el análisis de la agenda de los noticieros centrales permite observar que la cobertura es bastante concentrada. En los doce meses considerados, se detectan tres áreas que, en conjunto, ocuparon el 69 por ciento del tiempo de transmisión.

La primera temática de relevancia es la de Deportes. Bajo esta denominación se incorpora principalmente la cobertura futbolística, la cual posee un espacio de tiempo todos los días en los diferentes noticieros. En total, la cobertura de deporte (canalizada principalmente a través de los espacios deportivos de los noticieros) llegó a un 30 por ciento del tiempo, es decir, casi uno de cada tres minutos estuvo dedicado a este asunto.

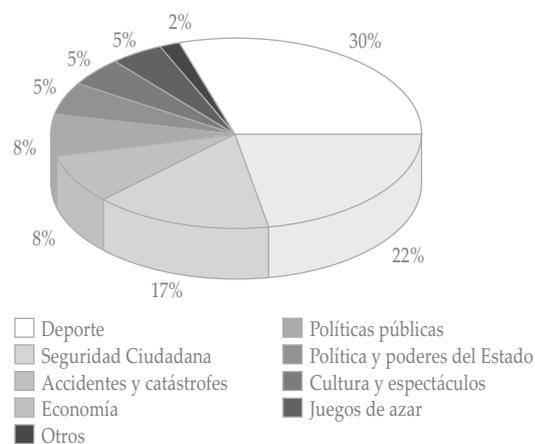
En segundo lugar aparece la cobertura de Políticas Públicas. Bajo esta denominación se encuentra tanto la labor ministerial como los debates que se generan en torno a las áreas incorporadas en su accionar cotidiano. De esta forma, la discusión sobre problemas tales como transportes, obras públicas, salud, educación, relaciones exteriores o pobreza, quedan agrupados en esta macro-categoría. Este conjunto de temáticas obtuvo un espacio proporcional del 22 por ciento en los noticieros centrales.

Es importante señalar que la relevancia de este asunto se vio significativamente incrementada durante el año 2007 debido a la centralidad que adquirió el plan de transporte público de Santiago en la cobertura (ver la parte final de este trabajo donde se presentan las principales noticias de cada una de estas áreas). De hecho un análisis que excluye Transantiago hace que esta temática alcance el 18% del tiempo de noticieros, casi empatando la cobertura de seguridad ciudadana.

**Tabla 2.1: Caracterización de la cobertura de noticiarios centrales para el período noviembre 2006 - diciembre 2007**

Tiempo total emisión de noticias (12 meses):	3.635.376 segundos (60.590 minutos; 1.010 horas)
Tiempo diario promedio de emisión de noticias:	9.960 segundos (166 minutos; 2:46 horas)
Tiempo diario promedio por canal:	2.490 segundos (41,5 minutos; 0:41 horas)
Número total de noticias:	28.336 noticias
Promedio diario de noticias:	77,6 noticias
Promedio diario de noticias por canal:	19,4 noticias
Duración promedio de cada noticia:	128,3 segundos (2 minutos 8 segundos)

**Gráfico 2.1: Énfasis en la cobertura noticiosa total.**  
(Diciembre 2006 - noviembre 2007; 3.635.376 segundos de cobertura total)



Finalmente, la tercera gran temática del contenido de los noticieros centrales se refirió a la Seguridad Ciudadana. Esta denominación incorpora la cobertura de las diversas formas de crímenes y delitos cometidos en nuestro país. Este espacio alcanza al 17 por ciento del minutaje dedicado a presentar noticias en horario prime, lo que equivale a aproximadamente uno de cada cinco minutos de noticias.

Si el mismo análisis se hace sólo tomando el primer bloque de noticias (hasta el primer corte comercial) en lugar del noticiero completo, se observa que también existe una alta concentración temática.

Bajo este esquema, Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana pasan a ser las dos áreas dominantes, con un 53 por ciento de presencia en su conjunto, seguidas de Política, con un doce por ciento. Es decir, Deportes surge como un tema que es cubierto de modo importante en otros bloques de los noticieros, bajando de 30 por ciento en la presencia total en el noticiero a ocho por ciento en la cobertura del primer bloque (ver Tabla 2.2).

#### b. La agenda por canal.

Al revisar los contenidos de los noticieros centrales por estación televisiva, la tendencia general se mantiene. Es decir, los mismos temas son aquellos que dominan la agenda: Deportes, Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana. En todos los casos, ellos bordean el 70 por ciento del tiempo total dedicado a presentar noticias.

No obstante, al hacer un análisis más detallado, se pueden apreciar algunas diferencias.

#### - Deportes:

Una de ellas es que en el área de mayor presencia –Deportes–, TVN es el canal que le dedicó mayor tiempo proporcional, superando ligeramente un tercio del tiempo total del noticiero (33,6 por ciento).

Muy próximos se encuentran Chilevisión y Teletrece, bordeando el 30 por ciento del tiempo de cobertura noticiosa dedicada al tema.

Finalmente, Mega es el canal con menos énfasis deportivo relativo (26,6 por ciento), lo cual debería ser explicado porque esta estación posee los fines de semana un programa separado y que está dedicado a presentar la cobertura del fútbol nacional en exclusiva.

#### - Políticas Públicas:

En relación al tema que ocupa el segundo lugar en cobertura –Políticas Públicas–, se aprecia bastante homogeneidad en los porcentajes de cobertura que dan los diversos canales.

Una pequeña superioridad se observa en la estación católica, que dedica un 23,5 por ciento de la cobertura a este tema, seguida de Mega, que dedica una cifra muy cercana –22,8 por ciento– del tiempo.

En tercer lugar se ubica Chilevisión Noticias con un 21,2 por ciento del tiempo de su noticiero central dedicado a Políticas Públicas y, finalmente, TVN que posee la menor presencia porcentual, llegando al 20,4 por ciento.

#### - Seguridad Ciudadana:

En la cobertura de Seguridad Ciudadana es donde se encuentran las diferencias más importantes entre los canales analizados.

Chilevisión Noticias es el noticiero que da un mayor énfasis relativo a este tema, alcanzando al 21,9 por ciento; seguido de Meganoticias que destina el 19,4 por ciento de su tiempo.

En el otro extremo se encuentran Teletrece y 24 Horas, que presentan cifras bastante menores, con un trece y un catorce por ciento respectivamente.

#### - Otras áreas temáticas:

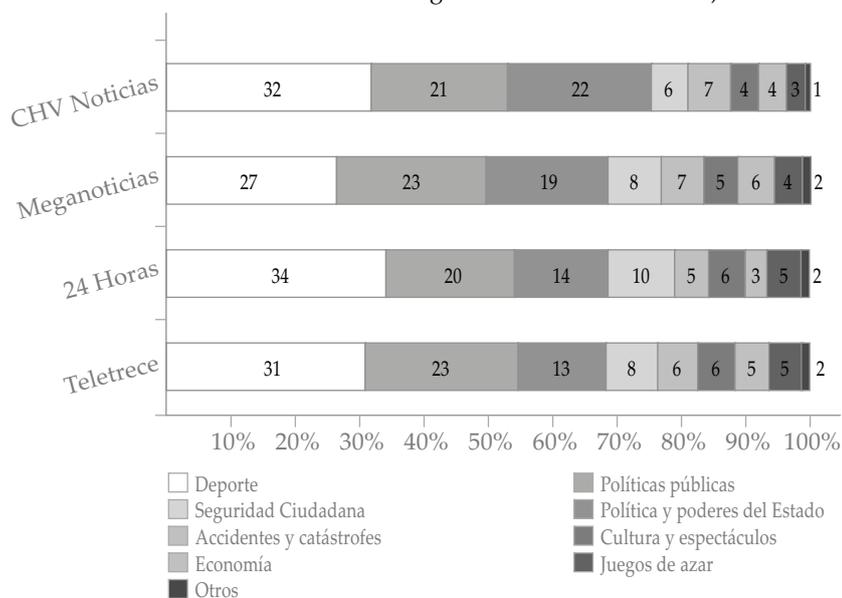
En relación a otros temas en los que aparecen

**Tabla 2.2: Énfasis de la cobertura de la agenda por canal (total y primer bloque)**

Tema	Teletrece	24 Horas	Mega noticias	CHV Noticias	Total	Sólo 1 <sup>er</sup> Bloque
Deportes	30,75%	33,60%	26,68%	31,60%	30,77%	8%
Políticas Públicas	23,49%	20,43%	22,76%	21,22%	21,95%	28%
Seguridad Ciudadana	13,01%	14,01%	19,43%	21,92%	17,08%	25%
Política y Poderes del Estado	8,25%	10,32%	7,93%	5,99%	8,11%	12%
Accidentes y Catástrofes	5,50%	4,90%	6,68%	6,82%	5,97%	9%
Cultura y Espectáculos	6,34%	6,40%	4,51%	4,02%	5,32%	6%
Juegos de Azar	4,90%	3,26%	6,46%	4,07%	4,62%	5%
Economía	5,44%	5,04%	3,77%	3,37%	4,41%	5%
Otros	2,30%	2,03%	1,78%	1,00%	1,77%	2%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Bases / Total Noticias 3.635.376 segundos / Primer Bloque 1.775.467 segundos

**Gráfico 2.2: Énfasis en la cobertura noticiosa por canal (Diciembre 2006 - noviembre 2007; 3.635.376 segundos de cobertura total).**



diferencias relevantes entre los noticiarios, es interesante señalar que la cobertura de Política y Poderes del Estado es mayor en TVN, alcanzando un 10,3 por ciento del tiempo, en contraste con el 5,9 por ciento dedicado por Chilevisión.

En cuanto a Accidentes y Catástrofes, Chilevisión Noticias y Meganoticias aparecen con una cierta superioridad sobre 24 Horas y Teletrece. Estos dos últimos canales son también los que dan una mayor cobertura a áreas como Cultura y Espectáculos y Economía (ver Tabla 2.2).

#### c. La agenda por estación del año.

El comportamiento de la cobertura temática por época del año muestra, en primer término, que los énfasis de agenda se tienden a mantener en el período analizado<sup>9</sup>. Es decir, aquellas áreas más prominentemente cubiertas a nivel total (Deportes, Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana) son las mismas en las diversas estaciones.

En relación a algunas diferencias detectadas a través del año, es interesante el caso de la cobertura de Deportes. Este asunto encuentra su nivel más alto de presencia en pantalla durante los meses de invierno y primavera (33 y 32 por ciento, respectivamente), y tiene un leve descenso en los meses de verano y otoño (29 por ciento).

La cobertura de Políticas Públicas también presenta algunas variaciones. Se incrementa en otoño e invierno (26 y 23 por ciento, respectivamente) y se mantiene ligeramente más baja en verano y primavera (20 y 19 por ciento, respectivamente).

En cuanto a Seguridad Ciudadana, su menor cobertura se encuentra en verano, cuando cae a un catorce por ciento, cuatro puntos menos que el promedio que alcanza en el resto del año.

Finalmente, otras diferencias estacionales que

presenta la cobertura se refieren a una mayor presencia de Política y Poderes del Estado en primavera, llegando al once por ciento del tiempo, lo que es casi el doble del seis por ciento que logra en invierno.

También se aprecia que la presencia de noticias sobre Cultura y Espectáculos posee una mayor presencia en verano (explicado, al menos parcialmente, por la cobertura del Festival de Viña del Mar), obteniendo un nueve por ciento del tiempo de noticias, muy superior al cuatro por ciento que obtiene el resto del año.

Algo similar ocurre con la cobertura de Economía, que también obtiene un nueve por ciento del tiempo en la época estival, frente a cifras que fluctúan entre un dos y un cuatro por ciento durante el resto del año.

#### d. La agenda por grupos políticos.

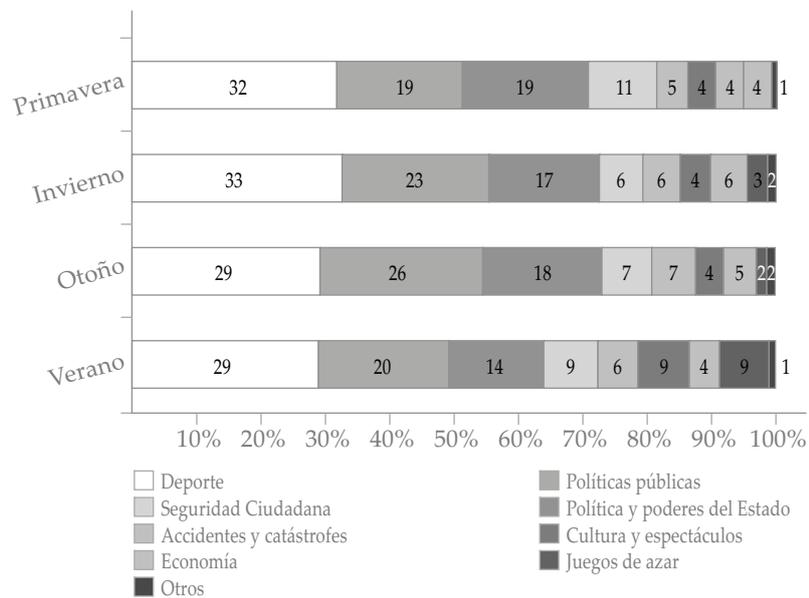
Los actores políticos obtienen una cobertura de 16 mil 137 segundos, lo que equivale al 4,5 por ciento del tiempo total de noticias (3.635.376 segundos). Ello habla de que los personajes políticos poseen una presencia noticiosa que, al menos cuantitativamente, es bastante limitada en tiempo.

Al observar cómo se da esta cobertura por actores políticos, el Gobierno es quien concentra la mayor vocería en cada una de las diferentes temáticas. Así, del 4,5 por ciento que los noticieros centrales dedican a los actores políticos, el Ejecutivo logra un 55 por ciento del tiempo presentando sus actores (89 mil 725 segundos).

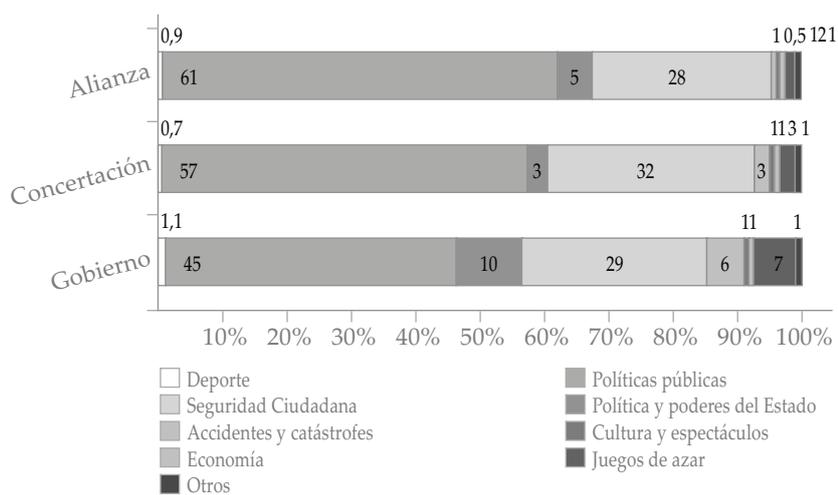
El otro 45 por ciento del tiempo se reparte de modo igualitario entre la Concertación y la Alianza por Chile, los que obtienen alrededor de un 23 por ciento cada uno de cobertura (36 mil segundos cada uno aproximadamente).

Es interesante señalar que las vocerías del Gobierno, la Concertación y la Alianza son cubiertas, principalmente, en relación a dos

**Gráfico 2.3: Énfasis en la cobertura noticiosa por estación del año**  
(Diciembre 2006 - noviembre 2007; 3.635.376 segundos de cobertura total)



**Gráfico 2.4: Énfasis en la cobertura noticiosa por conglomerado**  
(Diciembre 2006 - noviembre 2007, 163 mil 137 segundos de cobertura)



temas: Políticas Públicas y Política y Poderes del Estado.

En efecto, Políticas Públicas es el tema que más vocerías concentra, llegando a cerca de un 60 por ciento de la cobertura de la Alianza y de la Concertación; y al 45 por ciento de la cobertura gubernamental.

Por otro lado, Política y Poderes del Estado (en especial el Congreso), bordea en los tres grupos un 30 por ciento del tiempo total de cobertura.

Así, Políticas Públicas y Política y Poderes del Estado concentran alrededor de un 90 por ciento de las apariciones de las coaliciones políticas y un 80 por ciento de la cobertura a las autoridades de Gobierno.

Los actores de Gobierno también logran presencia en torno a otros dos temas: Seguridad Ciudadana (diez por ciento) y Economía (siete por ciento).

e. Las tres principales noticias del período por área.

- Deportes:

Deportes es el ítem con mayor presencia total en la agenda medial del período analizado. Su cobertura fue de 1.114.691 segundos y posee como principales hitos comunicacionales tres temas que, en conjunto, equivalen al 73 por ciento del tiempo dedicado a esta área.

El de mayor presencia es el fútbol internacional (481 mil 291 segundos), que comprende muchas noticias de mediados de semana y de fin de semana. En segundo término aparece el fútbol nacional (288 mil 242 segundos), que también alcanza su mayor presencia en fines de semana y lunes. Y en tercer lugar estuvo la cobertura a la Selección Sub-20 en el mundial de Canadá (47 mil 387 segundos).

De lo anterior se desprende que el fútbol hegemona el espacio que destinan los noticie-

ros centrales al deporte. Al respecto, destaca el espacio que ocupa el fútbol internacional, que casi duplica al fútbol nacional.

En este punto es importante recordar que la transmisión de las principales jugadas del fútbol nacional la posee, como primera ventana, Megavisión, que tiene un programa especial fuera del noticiario para entregar estas imágenes. En ese sentido, la cobertura internacional ha adquirido especial significación en los otros canales, siendo reforzada con la presencia de jugadores chilenos en ligas extranjeras, sobre todo, europeas.

- Políticas Públicas:

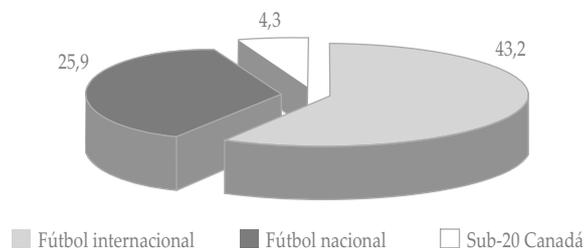
En el área de Políticas Públicas se distinguieron tres temas relevantes: el funcionamiento del plan Transantiago, su financiamiento y el caso Fujimori.

Respecto del primero, claramente, es el tema que tuvo mayor relevancia durante el año 2007, alcanzando una cobertura de 138 mil 77 segundos. Esto, sumado a los doce mil 949 segundos que tiene la segunda noticia mencionada (financiamiento del Transantiago) hace que las notas dedicadas a todo lo relativo al plan de transportes de la capital hayan alcanzado más de 150 mil segundos de cobertura noticiosa, que equivale a que los canales en conjunto dedicaron 41 horas 40 minutos aproximadamente a presentar notas sobre este tema.

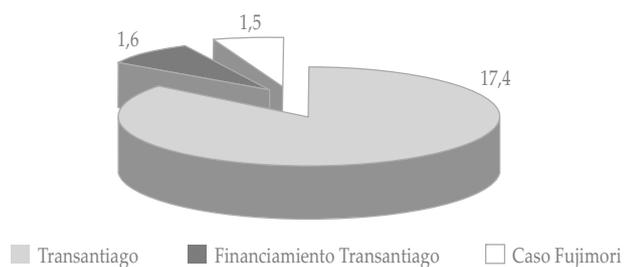
Finalmente, el caso Fujimori alcanzó once mil 658 segundos. Así, las tres principales noticias de la cobertura a Políticas Públicas ocuparon el 20,1 por ciento del total de la agenda destinada por los noticiarios al área.

Por canal no existen diferencias significativas en la cantidad de tiempo que se dio al tratamiento del plan de transportes de la Región Metropolitana. En relación al debate que hubo sobre el financiamiento del mismo, Chilevisión noticias mostró una cobertura por debajo del resto de los canales.

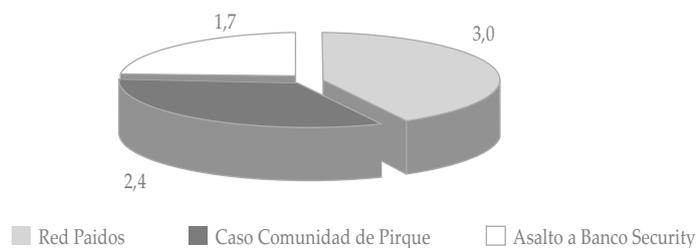
**Gráfico 2.5: Los tres temas de mayor cobertura en Deporte**  
(Diciembre 2006 - noviembre 2007; 816 mil 920 segundos de cobertura)



**Gráfico 2.6: Los tres temas de mayor cobertura en Deporte**  
(Diciembre 2006 - noviembre 2007; 816 mil 920 segundos de cobertura)



**Gráfico 2.7: Los tres temas de mayor cobertura en Seguridad Ciudadana**  
(Diciembre 2006 - noviembre 2007; 43 mil 940 segundos de cobertura)



Lo mismo ocurre con el espacio que destinó la estación al caso Fujimori, donde nuevamente ese canal puso un menor énfasis, mientras que, en conjunto, TVN y UC-13 sumaron casi el 70 por ciento de total de la cobertura que tuvo el caso en los noticieros centrales.

- Seguridad Ciudadana:

En la agenda de Seguridad Ciudadana, los tres hechos a los que los canales dedicaron más tiempo durante el período analizado fueron, en primer lugar, el caso de la red de pedofilia Paidós, que obtuvo un tres por ciento de la cobertura anual dentro del tema seguridad ciudadana, convirtiéndose en el tema más relevante de esta área en el año con 18 mil 544 segundos de presencia televisiva en los noticieros centrales.

La segunda información relevante fue el asalto al Banco Security, ocurrido en septiembre de 2007 y que tuvo como consecuencia la muerte de un carabinero. Este hecho alcanzó el 2,4 por ciento del tiempo total de cobertura a Seguridad Ciudadana, con catorce mil 878 segundos.

Finalmente, aparece la información relativa a la comunidad de Pirque, con un 1,7 por ciento de la cobertura total de seguridad ciudadana y diez mil 518 segundos de presencia.

Así, estos tres temas ocuparon el 7,1 por ciento del total de la cobertura que se le dio a la Seguridad Ciudadana.

En el desglose por canal destaca la amplia cobertura que tuvo la red Paidós en TVN, con el 41 por ciento del total dedicado por los noticieros centrales de TV a esta información. Respecto del asalto al Banco Security y al caso comunidad de Pirque, Chilevisión Noticias fue quien le dio mayor cobertura, con más del 30 por ciento del total en cada caso.

#### IV. SÍNTESIS

El presente artículo ha presentado un análisis descriptivo de las audiencias y contenidos de los noticieros centrales de la TV chilena en el período que va desde diciembre de 2006 a noviembre de 2007.

Respecto a las audiencias, los resultados sugieren que:

- Aproximadamente 350 mil personas de sectores urbanos ven diariamente un noticiario central en Chile.
- El número de personas que ve noticieros centrales crece en invierno y decae en verano, mostrando la estacionalidad del consumo.
- Los noticieros son proporcionalmente consumidos en forma pareja por grupo socioeconómico, pero no así por género y edad.
- Las mujeres tienen un mayor nivel de sintonía que los hombres.
- Por edad, se aprecia que en los grupos mayores de 45 años son más las personas que ven noticieros centrales de TV que las que se podrían esperar según la proporción de la población.

En relación a los contenidos de la cobertura, es relevante destacar que:

- Las áreas que mayor tiempo alcanzan son las de Deportes, Políticas Públicas y Seguridad Ciudadana; sumando cerca del 70 por ciento del tiempo total de cobertura.
- Al considerar sólo el primer bloque de noticias de cada uno de los cuatro canales estudiados, disminuye de manera importante la presencia relativa del área deportes.
- La alta preponderancia que alcanzó durante 2007 la cobertura a temas de Políticas Públicas se explicaría por las informaciones sobre Transantiago; lo que introdujo un factor de distorsión

importante que hizo que al final del período este tema haya crecido más allá de lo usual.

- Sólo el 4,5 por ciento del tiempo de los informativos centrales de TV se dedica a presentar actores políticos y de Gobierno. El Gobierno posee aproximadamente la mitad del minutaje, dejando el resto a la Concertación y a la Alianza, con presencias bastante similares en la cobertura.

## ANEXO: LIBRO DE CÓDIGOS

---

§ Seguridad Ciudadana: Delitos contra la propiedad (robos, asaltos, otros), Delitos Económicos, Narcotráfico y lavado de dinero, Delitos contra las personas (asesinatos, desapariciones, parricidios, otros), Delitos Sexuales, Seguridad carcelaria (fugas, motines, otros), Corrupción Policial, Medidas Contra la Delincuencia y Terrorismo.

---

---

§ Deportes: Fútbol internacional, fútbol nacional y otros deportes.

---

---

§ Cultura y Espectáculos: Cultura y Espectáculos (cine, música, teatro, etc.), Medios de comunicación (programas, telenovelas, otros), Políticas de fomento de la cultura y patrimonio cultural y Adelantos de la ciencia y tecnología.

---

---

§ Políticas Públicas: Salud, Mujer, Infancia, Tercera Edad y Juventud, Educación, Vivienda, Medio Ambiente, Infraestructura y Obras Públicas, Transportes, Drogadicción y Alcoholismo, Pobreza y Planificación, Laboral y Relaciones Exteriores.

---

---

§ Economía: Macroeconomía, Políticas Económicas, Tratados y Acuerdos Comerciales, Comercio y consumo, Pymes, Sector financiero y Sectores productivos.

---

---

§ Política y Poderes del Estado: Gobierno, Elecciones, Municipios y Poder Local, Congreso, Partidos Políticos, Corrupción Política, Poder Judicial y Fuerzas Armadas y Carabineros.

---

---

§ Accidentes y catástrofes: Incendios, Accidentes del tránsito y Catástrofes Naturales (lluvias, temblores, otros).

---

---

§ Juegos de azar: Juegos de Azar y Otros Área Juegos.

---

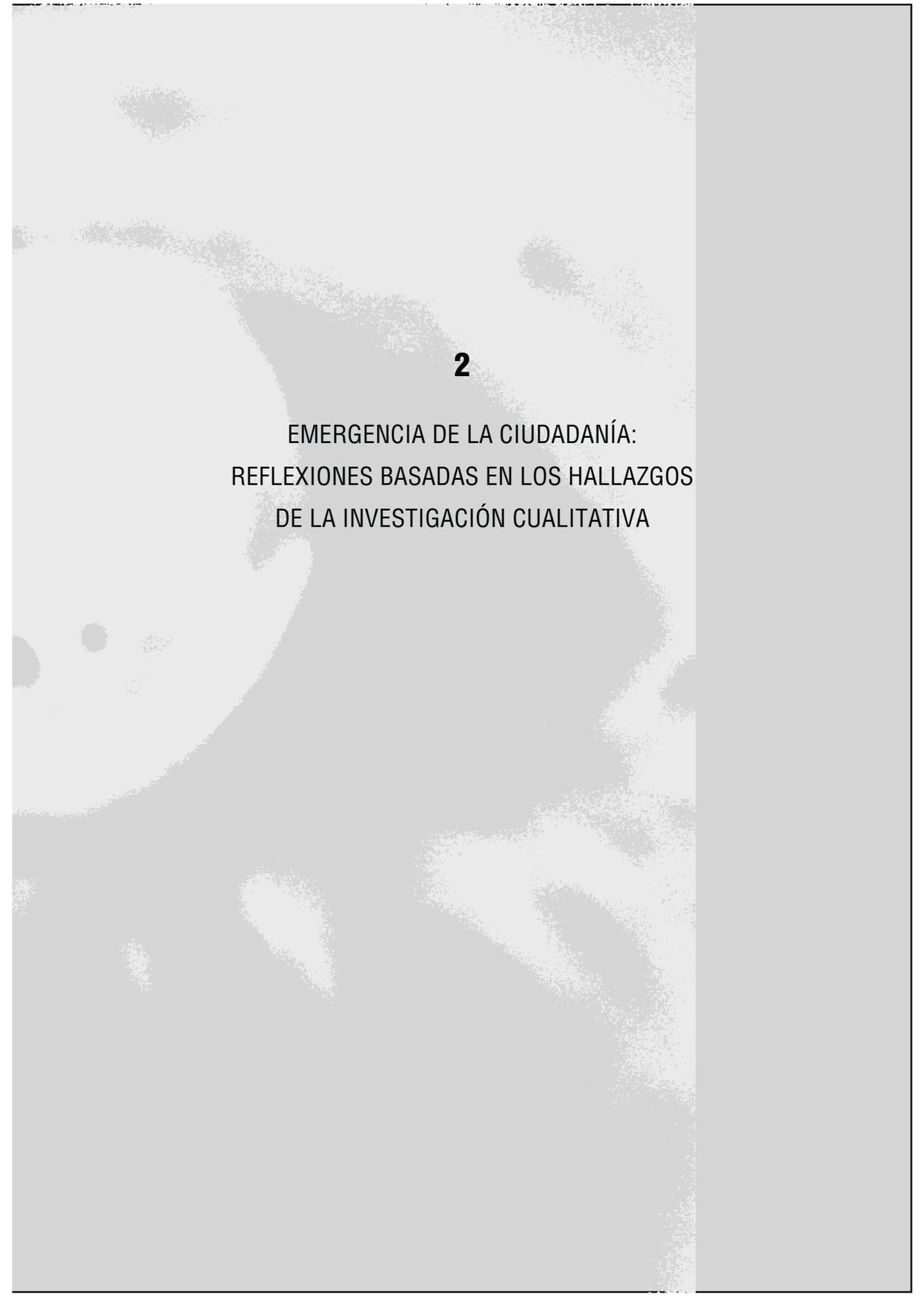
---

§ Otros: Discriminación, Iglesias, y Notas Curiosas.

---

---





## 2

### EMERGENCIA DE LA CIUDADANÍA: REFLEXIONES BASADAS EN LOS HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA





## INTRODUCCIÓN

En el presente documento se describen algunas tendencias que marcan la evolución de la opinión pública chilena durante la presente década. Los datos que sirven de base para este ejercicio provienen de un conjunto de estudios cualitativos realizados entre los años 2002 y 2007 para la Secretaría de Comunicaciones (SECOM) organismo dependiente del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

Esta serie de investigaciones cualitativas considera un total de 10 estudios desarrollados por la empresa Feedback Comunicaciones, los que a pesar de tener distintos focos temáticos en función de la coyuntura del momento, siempre se relacionan con la percepción pública sobre la marcha del país y la gestión de sus autoridades. Los estudios están basados principalmente en la técnica de “Grupos de Foco” (o Focus Groups), y también consideran, de manera complementaria, algunas “Entrevistas individuales”. Aunque en algunos estudios se utilizaron criterios de segmentación específicos, en la mayoría de los casos se utilizaron las variables de género, grupos de edad, nivel socioeconómico y lugar de residencia como criterios para la conformación de los grupos.

Independiente del hecho de que cada uno de los estudios aquí considerados tiene valor en sí mismo por cuanto abordan por separado objetos específicos de investigación, la puesta en perspectiva de esta serie de estudios ofrece una interesante muestra de algunas de las tendencias experimentadas en la opinión pública, tanto en términos de sus preocupaciones persistentes como de los cambios ocurridos en el período.





## **EL TONO GENERAL DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA**

A partir de la serie de estudios consultados se puede afirmar que durante el periodo representado se ha instalado una percepción nítida de mayor libertad para los individuos, independientemente del segmento sociodemográfico al cual se pertenezca, y que tal percepción se expresa como valor tanto en los niveles de la vida cotidiana como en el funcionamiento del espacio público. Esta percepción no se refiere tanto a las libertades públicas, sino al ejercicio de libertades privadas y a la valoración de los espacios de autonomía. Esta tendencia global puede descomponerse en los siguientes elementos, que serán analizados en este capítulo:

1. Redefinición de la vida pública.
2. Ambivalencias sobre el avance de la sociedad de consumo.
3. Instalación de incertidumbres en el ámbito de lo privado.
4. La educación y el sistema de previsión como dos temas específicos que han estado por largo tiempo en el centro de la discusión pública.





## LO PÚBLICO Y DEMANDAS CIUDADANAS

### 1. Nueva mirada sobre lo público

A principios de esta década imperaba un discurso relativamente poco elaborado que identificaba lo público con la política y definía a la política como "lo que hacen los políticos". A su vez, la figura principal del político estaba representada por el candidato, alguien que necesita de votos. Desde esta perspectiva, "La política" se asociaba muy fuertemente a lo que ocurre al interior de los partidos y a las acciones de proselitismo de los candidatos y sus seguidores en época de elecciones. Ello basado tanto en una dimensión electoral o funcionaria como en componente mediático de la gestión política.

"Un político es alguien que está en un partido político y que sale en la tele" (Hombres, 18-29, C3-D).

En general, la política estaba restringida a un grupo de actores y a convenciones de comportamiento muy concretas cuyos efectos son imperceptibles. De aquí que se instale la percepción que las instituciones -y, en general, la vida pública- contribuyen sólo de manera escasa a un mayor bienestar de las personas.

En ese contexto, políticos, Estado, empresarios e Iglesia Católica sufrieron un fuerte cuestionamiento, radicado principalmente en la constatación de la existencia de "malas prácticas" asociadas al tráfico influencias, la pedofilia y los casos de corrupción. Es la época en que impera la lógica del desenmascaramiento o sinceramiento de lo público: la realidad es una "destapada permanente de la olla". Esto lleva aparejada una queja contra lo que se percibe como cierta "farandulización" de la política:

"Creo que se han frivolidado los problemas reales de la gente y eso es malo para el país. Es malo no tomar en serio los problemas sociales y económicos del chileno medio..." (Hombres, 30-50 años, C2)

Surge también un debilitamiento de la confianza institucional -enunciado en un conjunto de informes públicos. Lo público e institucional aparece como un factor de riesgo potencial respecto al bienestar personal. De ahí surge con fuerza la noción que “de lo público hay que protegerse”. Ya que sea por la ineficiencia o por la corrupción, el proceder de las instituciones es una fuente potencial de daño a los logros percibidos en la vida personal:

“Hay mucha gente que votó por él (alcalde) y que le tiene miedo porque se ha desarrollado mucho el saqueo, así como gente de campaña que viene de otros lados y se instalaron...” (Mujeres, 30-50 años, C3- D)

No obstante la pérdida de confianza en lo público, es notable que los entrevistados no temen a la desestabilización institucional. Lejos de la sensación de crisis institucional, está presente la percepción o la experiencia de que el país entró a una etapa de mayor estabilidad, de calma y tranquilidad, sin que se visualicen cambios dramáticos en el futuro del país. En este contexto es que se observa en el país un cambio de eje discursivo: del “no estoy ni ahí” a “es lo que hay”.

Desde el final del gobierno del presidente Lagos y el comienzo de la administración Bachelet, se aprecian señales de una mirada que revaloriza la importancia de lo público y de los proyectos de largo plazo en la vida política. Progresivamente, los estudios de opinión captan una necesidad de renovación en las elites directivas del país, lo que indica que el juicio contra los políticos se diferencia respecto del juicio contra la política.

Por un lado, frente a una agenda pública excesivamente restringida a lo cotidiano, a lo “cosista” y las “soluciones de parche”, aparece una demanda por inscribir el día a día en un proyecto a largo plazo que articule una auto-comprensión nacional reconocible y satisfactoria:

“¿A qué Chile y por qué camino me están llevando?” (Hombres, 30-50 años, C2)

Por otro, aunque persiste la desconfianza hacia “los políticos”, es cada vez más débil el discurso cínico o nihilista de degradación de lo público, la demanda violenta de desacralización de los liderazgos y de las instituciones.

Lo anterior no significa necesariamente un reencantamiento con la política “partidista”. El lugar de la política en esta revalorización de lo público no está del todo claro; hay una mayor percepción de legitimidad de las demandas, pero ello pertenece a la política en el sentido del protagonismo de los ciudadanos en el sistema político, y no a la tradicional consideración de la actividad política en el país.

En este sentido, los estudios concluyen que el país entró en una nueva fase: entramos a una meseta que, desde el punto de vista del estado de ánimo, puede ser ya sea de estancamiento (molestia) en su versión más pesimista o bien por el contrario, de preparación para otra fase (la esperanza).

## 2. Episodio Transantiago

A partir de las propias entrevistas, se vuelve inevitable tomar en cuenta los efectos del episodio Transantiago. El año pasado era un comodín para articular el discurso sobre el estado del país. Sin duda, ha supuesto un retroceso en la percepción de las capacidades del Estado. Sin embargo, los juicios también trascienden esto y logran establecer una representación de la identidad nacional: los límites que tenemos para dar saltos cualitativos (el país no estaba preparado para hacer cambios muy profundos). Es sumamente interesante constatar que el problema del Transantiago es interpretado, en los segmentos más educados, explícitamente desde una perspectiva mundial:

“De repente nos arriesgamos mucho a hacer cosas como el Transantiago, pero por querer hacer las cosas, nunca se había implementado una cosa a nivel global como el Transantiago, si, si... pero se implementó a la Chilena con las micros amarillas... quizás

pecamos de agrandados” (Hombres, 30-50 años, C2)

“Al final resulta que el país es menos de lo que parecía” (Mujeres, 30-50 años, C2).

“Esto de los jugadores en Canadá, es como una muestra de racismo, como si a nosotros nos tratan así afuera, como nos tratan ahora con el Transantiago, como que la gente se siente inferior que las personas que toman las decisiones. Entonces ese es el punto que quisimos tocar con las fotos de los jugadores en Canadá [a propósito de un collage construido por los entrevistados”. (Mujeres, 18-29 años, C3-D)

### 3. Movilización Social

En Chile existe una percepción dominante y transversal de la existencia de estabilidad institucional y económica:

“Yo trate de poner la estabilidad como una buena sensación que se produce en este país. Porque no sé o sea, aquí la delincuencia es cierto, es alta, uno siente miedo, al salir a la calle y todo, pero esto es una cuna de guagua al lado de lo que es Colombia, Brasil, entonces eso en un país estable como económicamente estable, políticamente estable, y tenemos una tranquilidad que no es total pero es mejor que muchos países alrededor” (Mujeres, 18-29 años, C3-D).

“...la gran gracia que tiene este país que a principio de años 90 construimos una política bastante estable para este país, yo estoy casi seguro que no va a quedar una caga como hace 33 años, no creo que pase de nuevo” (Hombres, 18 – 29 años, C2).

Sobre esa valoración se desliza, en ocasiones, una connotación peyorativa o degradante, que se articula como la “fomedad” del Chile contemporáneo. Pero en este contexto la “fomedad” es un atributo percibido positivamente:

–“[Allende y Bachelet] son mucho menos revolucionarios y esa es la gracia que tienen, que no pasa nada, no hay escándalos.

–Es una gracia que sea un país fome

–Si, es una gracia.

–No creo que sea fome

–A eso voy con fome, que no pasan esos escándalos políticos” (Hombres, 18 – 29 años, C2).

Sin embargo también emerge una tendencia a legitimar la movilización como una forma de promover intereses particulares y obtener un lugar en la agenda pública, legislativa o gubernamental:

“Con el desorden quizás algo pueda pasar” (Hombres, 18-29 años, C3-D)

El referente más inmediato de la movilización social es el paro de los secundarios en el año 2006:

“...entonces en realidad cuando los niños salieron a la calle, en realidad el concepto de salir y las tensiones y todo eso, yo dije huy, qué choro, en mi generación de colegio no se hablaba, y educación cívica era como así no más y ningún concepto que los niños les pudiesen contar a sus papas y que sus papas dijeran el profesor dijo tal cosa y eso no debiera ser...” (Mujeres, 30-50 años, C2)

Desde la perspectiva de los temores, la movilización social transmite la idea de incertidumbre, en el sentido de que se piensa que diversos sectores podrían “aprovechar” legítimamente de hacer presentes sus reivindicaciones. En las personas se encuentra instalada la sensación de que el país se puede volver en una protesta permanente. Desde esta fantasía se concede legitimidad al movimiento pero se teme del nivel de conflictividad social que podría suponer:

“Uno como que ha perdido la costumbre, se asusta más fácil” (Mujeres, 30-50, C3-D)



## CONSUMO, MEDIOS, GLOBALIZACIÓN Y LO CIUDADANO

### 1. Consumidores: mayores alternativas y apropiación del rol

Existe una importante ambivalencia que caracteriza a uno de los rasgos más salientes en el proceso chileno de los últimos años: la emergencia de la “sociedad de consumo”. Por un lado, la orientación al consumo es entendida como un acto de realidad, como la forma de vida dominante en el país. La disponibilidad de recursos se constituye en un indicador explícito del nivel y de la calidad de vida (y éxito en ella) que se posee: arriendo o tenencia de vivienda, renovación de productos electrónicos, pago de servicios educacionales y de salud de calidad, disponibilidad de recursos para la entretención, etc.:

“–Por las deudas, las cuentas, por los sueldos, pero el mal concepto que tenemos de igualdad en ese sentido, la gente cree que teniendo más cosas, van a ser más feliz.

–Eso es, el consumo

–O sea , en mi caso todo el mundo cree que gano mas porque tengo auto, por eso me compre una moto, la moto no es más que un auto, no es una cosa que se vea, ah, tenis moto, entonces y todo el mundo entiende eso...

–Claro, porque vivir en una ciudad como la que vivimos, tienes que tener un plasma, ir a la universidad...

–Claro, si no, no eres nadie”. (Hombres, 18-29 años, C2)

“Uno tiene que ir viviendo como se vive en esta sociedad, si uno no se puede quedar metida en el hoyo” (Mujeres, 30-50 años, C3-D)

Entre los aspectos positivos se destaca en primer lugar el reconocimiento de un “progreso” asociado a mayores oportunidades y “alter-

nativas”, y no se reniega neuróticamente del goce o los beneficios que se experimentan:

“A mí me da rabia cuando dicen “ no es que tener un hijo es más difícil ahora” por como está la situación, para mí, no fue tanto porque yo me acuerdo, mi mamá, nosotros éramos 6 nunca tuvimos un coche, lavábamos los pañales, yo nunca lavé un pañal, mis hijos tuvieron coche, tuvieron andador , y si estuviera peor la situación, la gente no tendría cosas como las de hoy día, si uno ve una guagua ahora, la guagua tiene de todo, antes las guaguas andaban en puro traje de lana, yo veo que la situación ahora es mucho mejor que antes” (Mujeres, 30-50 años, C2)

“...en mi casa trabajaban mis dos papás cuando ponte tu yo tenía 8 o 10 años y en mi casa no abundaba, o sea no te voy a decir que comíamos jamón o queso todos los días; era más bien modesta la situación en mi familia ahora en estos momentos mis papás trabajan los dos, ahora tienen auto mi hermana está en la universidad, mi hermano en colegio pagado, ha cambiado, me guste o no, no puedo decirte que no ha cambiado. Quizás hay más alternativas”

“Yo creo que el Chileno puede tener, aparte de todos esos problemas, todas esas cosas negativas, también puede disfrutar de las cosas buenas, yo, por ejemplo puedo tener muchas deudas quizás a fin de mes, pero hay una parte que voy a disfrutar de eso, no sé, disfruta mi familia, disfruto el fin de semana que lo voy a pasar bien, y yo cacho que las dos cosas se compensan... yo por lo menos, escuché todos los problemas pero no me sentí así como, sé que suceden pero uno, como él decía hace poco, uno también se pone muy individualista.... uno empieza a disfrutar de lo que a uno le hace bien y es ahí donde se centra” (Hombres, 30-50 años, C2)

Esta actitud no sólo se manifiesta en segmentos de clase media, sino también en los segmentos populares, en relación con los programas gubernamentales que fomentan el bienestar:

“...si tú te pones a pensar, el gobierno tiene un montón de planes que la gente no va a buscarlos, por ejemplo, está el Programa Puente, que toda la gente tiene acceso al Programa Puente, lo que pasa es que la gente no lo va a pedir...”

“...por el gobierno yo no tengo nada que decir por qué yo soy de Chile Solidario tuve oportunidad, tuve oportunidad pa´ sacar mi casa, me ayudaron. También tengo la oportunidad que mis dos hijos que estudian uno en tercero medio y el otro va en primero medio el de primero medio tiene la beca completa, el de tercero tiene la beca casi completa y hartito le tengo que agradecer al gobierno, el gobierno me ha ayudado hartito...”

—Claro, hay que buscar las oportunidades, yo oportunidades de la asistente social he tenido, me han ayudado bastante...” (Mujeres, 30-50 años, C3-D).

Por otra parte, debe agregarse a lo anterior que los chilenos parecen cómodos en su papel de consumidores. En diversos estudios de mercado se ha constatado la progresiva potenciación de lo que podría llamarse la “dimensión ciudadana” del consumo: frente a la inseguridad e impotencia que dominaba al consumidor en años pasados, surge una conciencia de sus derechos y de su capacidad de sancionar a quienes lo defraudan. Aumenta también la “sofisticación” de los gustos, se valora la variedad de alternativas y la audacia en el mercadeo; se intensifica el interés por bienes vinculados al cuidado del propio cuerpo y se exploran novedades en todos los planos, incluyendo la creciente oferta de productos eróticos. Esto último ya circula como un tópico entre los entrevistados más educados:

“—Un sociólogo de actualidad decía que los gustos de los Chilenos se han puesto cada vez mas bizarros, o sea van conociendo, van descubriendo su mente, descubriendo cosas nuevas, van probando comidas nuevas...”

—(Entrevistador) ¿Dónde se ve lo bizarro de los gustos de los chilenos...?

–En no sé, los sex-shops son buenos negocios, han pasado 3, 4 años y los negocios no han bajado cortina, bueno, debe ser rentable...” (Hombres, 30-50 años, C2)

Asimismo, en los sectores populares, existe una demanda por establecer relaciones más personales con las instancias prestadoras de servicio del Estado, en un marco en que se percibe que la prestación privada de los mismos asegura la calidad. En tal sentido, en estos segmentos se tiende a constituir la expectativa de ser un cliente del Estado.

Por último, los estudios dan cuenta de una “pérdida de pudor” al asumir actitudes y perspectivas éticas vinculadas al consumo o, en términos más generales, al capitalismo:

–“Nosotros como sociedad somos muy como envidiosos y competitivos entre nosotros mismos, por decirle uno ve en la población que uno tiene el tremendo televisor y dice ‘y por qué ese tiene el tremendo televisor si yo también puedo comprármelo’...”

–Somos súper inconformistas, y súper competitivos como decía la Yolanda, pero sí, oportunidades hay, independiente del gobierno que esté si tu eres flojo, perdona, pero te vas a cagar de hambre igual...” (Mujeres, 30-50 años, C3-D)

–“...trabajaré en pos de tal o cual wueá o me conformo con tener mi tele de 21 pulgada y me quedo ahí y me juego un loto” (Hombres, 18-29 años, C2).

## 2. El malestar en el consumo

Sin embargo, el consumo también aparece fuertemente asociado a una cara negativa que tiene que ver con las apremiantes condiciones que muchas personas en sectores medios y medios bajos deben enfrentar para participar en él: deudas y obligaciones financieras en un marco de expansión del crédito así como de ingresos que no se encuentran a la altura de las expectativas.

–“Las casas comerciales son terribles, son cosa seria...”

–Y pa’ tener algo teni que enrollarte, así casi nadie compra contento...”

–“...Sale fácil sacar unas lucas pa’ un préstamo, pero para pagarlo después...” (Grupo Mixto, 18-29 años, C3-D).

“(Entrevistador) ¿En qué otro sentido ven que estamos apretados los chilenos?”

–Por las deudas, las cuentas, por los sueldos, pero el mal concepto que tenemos de igualdad en ese sentido, la gente cree que teniendo más cosas, van a ser más feliz”. (Hombres, 18-29 años, C2)

“Tienes más acceso pero estas más endeudado...” (Hombres, 30-50 años, C2).

A ello debe añadirse que para un grupo importante el trabajo es visto con una sensación de gran vulnerabilidad, generada a partir de tres percepciones: bajos salarios, inestabilidad en el empleo, y de que éste es, además, un espacio de displacer, marcado por la presión de los jefes, amenazas, competencia, y pocos incentivos:

“...tení’ que ir a trabajar y recibir todos los meses el mismo sueldo, por lo mismo no te dan ganas de trabajar” (Grupo Mixto, 18-29 años, C3-D).

“...yo te contrato a ti pa’ hacer una pega y resulta que el día de mañana porque eché a otro estai haciendo dos. Entonces la pregunta es obvia, ¿dai pa’ tres?, no po’ si eso yo ya lo sé, pero como empresario tengo que maximizar las utilidades...”. (Hombres, 30-50 años, C1-C2)

“Como que no valoran el trabajo que tú haces ¿cachai? Y uno que es obrero que trabaja en construcción que se saca la cresta todo el día y te pagan una miseria de plata. (Hombres, 30-50, C3-D)

A esto debe sumarse el consenso constatado por los estudios sobre la percepción de

desigualdad, pues ella aparece generalmente abordada desde la perspectiva económica y desde una “medida” de la justicia social dada por ciertos patrones de consumo:

“La gente siente de que ha sido discriminada, y por el hecho de que el rango económico de ellos es más bajo, son menos tomados en cuenta entonces se sienten discriminados entonces esa es la razón por la que ellos piensas, eso es lo que he logrado percibir, se sienten menos considerados, para el crecimiento de lo que es el país, o la comuna donde ellos viven, entonces por eso cuando ven o escuchan una noticia a ellos les da lo mismo y dicen a mí que po', si jamás se han preocupado de la calle del frente y yo años que vivo aquí y la cuestión está igual pero mira para allá como han avanzado unas comunas, tienen parques, los niños tienen juegos yo creo que eso mismo ha llevado como a un resentimiento social...” (Mujeres, 30-50 años, C3-D)

“Hay más pobreza, o sea el rico es demasiado rico y el pobre demasiado pobre, por darte un ejemplo entonces el pobre sigue resentido por qué... cada día más y el pobre está ahí y si no se esfuerza si no lucha por conseguir lo que ellos quieren, entonces hay un resentimiento social en base a eso y eso yo creo que los va desmotivando...” (Hombres, 30-50 años, C3-D)

—(Entrevistador) Yo les quisiera dar las gracias por el tiempo, ¿quieren decir algo de algo que no les haya preguntado?

—Que se preocupen de la desigualdad social, de la deuda...

—(Entrevistador) ¿Qué deuda?

—Que en Chile va haber menos desigualdad social y toda la *weá* y todo sigue igual, de hecho Chile es uno de los países con peor distribución...” (Hombres, 18-29 años, C2)

Y si bien se asocia la desigualdad al abuso, lo que más angustia a las personas puede formularse como el contorno estructural que adquiere:

“Lo que pasa es que en este país uno no va a surgir nunca, porque esta echo pa' que uno no surja, porque si fuéramos todos ricos, no habrían los pobres. Hay gente que trata, hay gente que ha puesto negocios amasandería. Pero uno weón que viene de arriba pone un negocio, le va bien y tira pa' arriba...”

“...acá cerca pusieron un supermercado y los almacenes, los bazares fueron muriendo. Del 30 de Santa Rosa pa' allá eran puros negocios chicos pero ahora fue creciendo y ponen los supermercados y ahí quedan. Por eso este país está hecho para eso, el rico siempre va a ir vivir del pobre. En una empresa nunca más te van a dar la posibilidad de estudiar...” (Grupo Mixto, 18-29 años, C3-D)

Por último, los estudios también informan de un lamento de origen moral que denuncia el “consumismo” o la “farándula” como un empobrecimiento de la existencia y de la vida social. Esta posición explica culturalmente la orientación creciente al consumo como un problema de cambio de valores. En su forma más articulada, se deja oír un discurso nostálgico sobre un pasado del país donde el “consumismo” no era el eje primordial de la vida.

“El Chino Ríos, que es como la pérdida de los valores que teníamos antes muy reservados como el matrimonio, esas cosas que se han farandulizado, como el baile del Koala, que es circo para el pueblo, para que, una forma de eliminar el estrés acumulado...” (Hombres, 30-50 años. C2)

### 3. Medios de Comunicación

Con todo, es importante destacar la valoración de la libertad de prensa y, en general, de la libertad de expresión que se gana y florece con el advenimiento de la democracia:

“Ahora la prensa te puede decir, lo malo y lo bueno, antiguamente no decían lo malo... en la mañana uno ve noticias y la señora que dice que los departamentos que le entregaron

se están inundando. Eso no significa que el gobierno está malo, son cosas tan pequeñas gracias a la libertad que tenemos de decir y hacer las cosas, quizás es un parámetro para medir... en el gobierno militar su mantención en el tiempo estaba basada en contar lo bonito, y si alguien sabía algo malo lo callaban... en un golpe de estado, tú no puedes entrar a legislar, tú impones las leyes y las haces de esa forma salió el Chile nuevo, y no estoy hablando de política, estoy hablando de una realidad que es internacional tu pones un gobierno democrático y empiezan los dimes y diretes...” (Hombres, 30-50 años, C2)”

En este contexto, los segmentos populares tienden a asociar los programas de farándula con el avance de la libertad de expresión:

“Yo encuentro que eso de la libertad de expresión también sirve para distraerse, volviendo al mismo tema que decían...” (Mujeres, 30-50 años. C3-D)

“-El destape también de la televisión, porque eso antes no se veía...”

-La libertad de expresión ahora ha dado mucho de qué hablar...” (Hombres, 30-50 años, C3-D)

Sin embargo, las declaraciones de los entrevistados sobre el “sensacionalismo” de los medios televisivos de información son omnipresentes y elocuentes:

“Yo soy feliz cuando estoy con mi familia fíjate, ahí soy feliz. Si. Pero tienes que apagar la tele porque si te pones a ver las noticias... Y si dejai pasar las noticias, el programa que viene te deja peor po'. Es que uno no puede vivir en función de eso, o sea sí uno quiere ser feliz, no puede estar pensando en lo que te van mostrar...” (Hombres, 30-50 años, C2)

“...te imponen la alegría también, porque en las noticias te muestran pura mala onda y te dicen, una noticia que traerá alegría, tal cosa y la comentas y la comentas...”

“Mira existen 4 diarios y 4 canales que eligen como agenda el tema de seguridad...”

podría ser seguridad energética, pero eligen la seguridad, pero no sé si Chile esta tan inseguro, pero se da esa sensación...”

“...la gente no anda en la calle, puta la weá la micro..., pero ves las noticias y ves los micros y la cuestión y te pones a alegrarle a la tele” ((Hombres, 18-29 años, C2)

“...porque los medios de comunicación también son los que nos están dando todas las cosas malas...”

“Es que la mayor parte de la gente se informa con la tele, y en la tele no se dan esas cosas, porque en la tele muestran lo que quieren mostrar no más...” (Mujeres, 18-29) años. C3-D)

También hay una ambivalencia en relación con los espacios de “farándula”. Por un lado, el juicio negativo no se limita tanto a una lamentación de la amoralidad como de la escasa variedad de opciones:

“Claro que cambien los programas de televisión, mucha farándula mucho programa poco serio...” (Hombres, 30-50 años, C2)

“Cultura, igual creemos que la cultura en el país lamentablemente no ha sido tan, no sé si explotada, pero por la farándula, por todo eso, la gente, o sea no de escasos recursos, pero la gente que tiene menor, menos dinero, creo que tiene menos posibilidades de la cultura y lo único que atrapa es la farándula, porque si vemos los canales de televisión, son, la mayoría de farándula, todo el día farándula...” (Mujeres, 18 a 29 años, C3-D)

Pero también existe conciencia de la responsabilidad de los espectadores y de las mecánicas del mercado. El juicio positivo ve el “cahuineo” como una idiosincrasia nacional y toma distancia respecto de la “gravedad” del juicio negativo “castigador”, hasta el punto de incluir el entretenimiento liviano y procaz como un ingrediente indispensable del bienestar en el Chile de hoy:

“...uno tiene que aprender a vivir, y ese

aprender a vivir significa por un lado, saber disfrutar con la familia, saber disfrutar solo, saber disfrutar con los amigos en la pichanga, en el golf, en lo que sea, saber reírse con el Rumpi, saber botar todas las tensiones en el partido...”

“...yo no lo veo negativo, yo estaba diciendo que en el fondo era eso, para que uno también pueda distorsionarse y olvidarse un poco de los problemas que están ahí, en el fondo vamos por el mismo camino, llega al mismo fondo...”

“El destape también de la televisión, porque eso no se veía...” (Hombres, 30-50 años, C2).

#### 4. El advenimiento de la globalización

Es notable que el relato de la realidad tienda a desplazarse, en el caso de las capas más acomodadas, del “consumo a la “globalización”:

“si antes íbamos hacia la apertura (globalización), ahora ésta se nos vino encima...” (Hombres, 30-50 años, C2)

En general, las conversaciones que se construyen en torno al tema de la apertura de Chile y sus efectos en la cotidianeidad. Entre los más salientes de estos cambios se cuentan: la fuerte presencia de la tecnología en las relaciones personales; la nueva organización de las rutinas domésticas y las nuevas formas de trabajo; el nuevo tipo de educación; liberalización general de las costumbres y creciente aceptación de la diversidad; sensación indefinida de una vida más rápida, apurada y sin tiempo, donde la competencia y la orientación al logro es vivida como “exigencia” diaria.

En un nivel secundario, el avance del consumo-globalización parece asociado a una sensación de “pérdida de la identidad”, “vulnerabilidad” y “permeabilidad”.

“(Entrevistador) ¿Qué quieres expresar con esta idea de la globalización...?  
—Pérdida de identidad, vulnerable, permeable...” (Hombres, 30-50 años, C2)

También hay, como es esperable, voces que se lamentan de una crisis moral asociada a la globalización:

“La globalización ha hecho que se pierdan valores tradicionales... yo creo que es más fácil encontrarlo fuera de Chile que en Chile, es más fácil encontrarse un jugador de la NBA que un huaso” (Hombres, 30-50, C2)

Pero este lamento acaba sonando destemplado e irracional a la mayoría de los entrevistados. Más que nada, la globalización genera inquietud respecto a su recepción, especialmente respecto de la distribución social de sus efectos, pero no alarma.

“Yo tengo un concepto distinto de la globalización, también tiene cosas positivas, todo lo que es la tecnología, del tema de la comunicación, todo eso es gracias a la globalización, y Chile es un país abierto, un país que recibe mucho avance del exterior y por tanto mucha mugre del exterior y eso es, como cada cual lo analiza, lo internaliza y como se acostumbra a aceptar eso o a rechazarlo, yo creo que estamos mejor, nos hemos ‘cientificizado’ [...] yo creo que la globalización en sí, no es buena ni mala, dependiendo de quién absorbe la información y de sus propios medios personales, porque también aquí salieron mucho las desigualdades, la distribución del ingreso, o sea, a lo mejor alguien que tenga poca cultura, no tenga mucho acceso a la información relevante de calidad, bueno va a absorber solo la basura, en ese sentido la globalización puede ser perjudicial, para esas personas que están en desmedro cultural” (Hombres, 30-50 años, C2)

Pero lo que genera mayor consenso es la velocidad y aceleración de los cambios en el entorno, lo que se traduce en una paradójica parálisis:

“Pero el desarrollo va muy rápido. Yo creo que va demasiado rápido” (Hombres, 30-50 años, C3-D)

“Perdiste la capacidad de asombro, todo

ahora es tan brutal, tan rápido, que la entrada de información es tan rápido que ya no tienes la capacidad de nada, ya son cosas que has visto o sea que ya no te sorprende” (Hombres, 30-50 años, C2)

En este contexto corresponde destacar que no existe claridad sobre el impacto de los tratados de libre comercio. Ellos arrastran la misma ambivalencia que los demás fenómenos modernizadores. Se reconoce vagamente que han ampliado el poder adquisitivo y han abaratado ciertos bienes, pero nadie se identifica como beneficiario directo.

“...en relación a los Tratados de Libre Comercio, obviamente que el país para arriba tiene que ir, para abajo no tiene por donde, pero de aquí a como lo administren, porque si tira para arriba y es mucha plata y es mal administrada, para abajo...”

“...hay posibilidades de surgir, pero no sé si será para todos los chilenos o solamente para las grandes empresas, si será ayuda para las Pymes o para las grandes empresas, las personas que quisieron surgir empezaron con un negocio chico y terminaron con un una Pyme y con aspiraciones a algo más grande, porque finalmente esos Tratados de Libre Comercio son para empresas grandes...” (Hombres, 30-50 años, C2)

## 5. Origen de lo ciudadano

El consumo parece hacer surgir una nueva percepción de sí mismos por parte de las personas. Cada vez más se reconocen facultades para obtener y consolidar los proyectos, metas y estados deseados de su propia vida. Este “poder personal” se juega en la mayor posibilidad de optar o elegir; en la importancia atribuida a fortalecer la autoestima; en la sensación de actuar con una mayor dignidad en conjunto con la valorización de los proyectos personales.

“...con independencia de tu deseo te puede ir como las weás, ahora también si no le tenis deseo y pasión a la weá, difícil que te

vaya bien, si andas todo cagado por la vida, se entiende o no, ya, yo entiendo esta cosa de la esperanza de que hay como que ponerle, ahora viendo las condiciones como objetivas la forma de vivir del país, donde está la base como para sentir que vamos bien” (Hombres, 18-29 años, C2)

Visto así, el malestar asociado al consumo que constatan las investigaciones surgiría de los límites que se experimentan frente al cambio personal, los límites y los escollos que impiden ejercer las propias capacidades y emprender.

“Hay una necesidad de libertad también, que está ahí al lado del tipo que quiere crecer, también una necesidad de libertad pero yo siento que a pesar de que hemos hablado mucho de que ahora tenemos más libertad de elegir y de hacer, igual estamos atrapados dentro de un sistema, del trabajo, de no tener una familia de hacer cosas, yo creo que también hace falta la libertad, yo creo que ese concepto también, hoy en día es como entre paréntesis la libertad, aparente, una libertad personal. Como la del europeo quizás llegue de trabajar y sale el fin de semana, sale con la familia no lo tenemos nosotros eso” (Hombres, 30-50 años, C2)

Las personas se centran en el aseguramiento de “bienes” como tiempo, ingreso y seguridad ciudadana, es decir, el tipo de bienes que las personas consideran que no pueden gestionar por sí mismos. Se trata fundamentalmente de aspiraciones que apuntan a una “governabilidad” de la propia vida; a tener una mayor autonomía que permita, a la vez, un disfrute presente, inmediato, de bienestar.

“...sentir que puedo caminar libremente y que estoy orgulloso de lo que soy...”

“...que voy tranquila, que las cosas están tranquilas en general y que estoy haciendo las cosas bien, y que está funcionado...” (Hombres, 30-50 años, C2)

Esto explica que, a partir de los estudios, se pueda afirmar que la sensación de malestar no

alcanzaría determinar por completo la percepción que las personas tienen de la realidad del país. Es más, es también sorprendente la presencia en los estudios con la noción de esperanza; en efecto, mayoría de la población tiene confianza en el futuro o es capaz de aferrarse a esa idea:

“Yo creo que esperanza, de lograr lo que tú querí’ y salir adelante, porque por algo mis viejos se están sacando la cresta, no es pa’ seguir viviendo igual, no sé si me entiendes...” (Mujeres, 18-29 años, C3-D)

“Es como el resumen de todo, es como la esperanza, es como mirar y ella está pensando en una cosa mejor de lo que ha pasado y que es lo que vendrá” (Hombres, 30-50 años, C3-D).

“Ojo, es transversal, todos pusimos la esperanza, eso fue transversal en nosotros, o sea sabemos que el país va a tirar para arriba, tenemos la esperanza que el país tire para arriba...” (Hombres, 18-29 años, C2)

Así considerado, el concepto de ciudadanía puede explicar su fuerza de convocatoria universal. Ser ciudadano, desde el punto de vista de los estudios consultados conjuga, por un lado, una conciencia más real de los “derechos” e implica la noción de ser “contribuyentes”. Pero también implica una sensación de que efectivamente es posible ser un actor en el curso de los acontecimientos, de una cierta “igualdad” entre la gente “como ciudadanos” o que, como premisa, deben ser escuchados.

## LA DIMENSIÓN PRIVADA

### 1. Movilidad de las estructuras

La redefinición de lo público se relaciona con un cambio ocurrido en los últimos años. Mayores espacios de libertad hacen aflorar no sólo la posibilidad de manifestar públicamente el descontento, sino también distintos estilos y variables cuestionamientos a estructuras que se daban por inamovibles. Las transformaciones culturales, la dinámica del mundo laboral y la participación en la sociedad de consumo, han acentuado la sensación de fragilidad en la vida familiar y de pareja.

“Todo es carrera, para llegar al trabajo y volver a casa”; “que se evaden con la farándula”, “que no tienen tiempo para los hijos” (“niños microonda”), “[que los padres] no disfrutan la vida”.

“Claro, y eso porque tampoco ya no hay espacio, para la intimidad, ligado con el consumismo” (Mujeres, 18-29 años, C3-D)

Ha disminuido el tiempo y la tranquilidad para asumir actividades –muchas de ellas pensadas en conjunto con la familia– que se asocian al descanso y el bienestar en general. Hay dificultad para llevar adelante el tipo de vida que se desea, y que es posible de acceder, atendiendo a la expansión general del consumo que los entrevistados observan en su entorno.

Quizás no se trate tanto de un ‘cambio de mirada’ como de la sola emergencia de la mirada en un espacio mantenido en penumbras e inundado de imaginarios y emociones. Esto puede apreciarse, por ejemplo, en un cambio en el discurso sobre la corrupción. La corrupción también aparece en lo privado-doméstico y en el mundo del trabajo: no es un asunto sólo de los políticos.

–“Yo pienso que todos los que estamos aquí, en mayor o menor grado hemos es-

tado expuestos a corrupción, ya sea laboral, educacional...”<sup>1</sup>

“– Pero eso no lo podís llamar corrupción, cuando yo hablo de corrupción, yo al tiro te digo no, yo nunca estado metida en corrupción. Quizás si hablas de cuando te quieren cambiar de AFP y te pagan plata para cambiarte...”

“–Claro, eso es corrupción...” (Hombres, 40-59 años, C2)

Hay temas concretos cuya reciente visibilización plantean interrogantes más fuertes sobre la concepción tradicional de la esfera íntima: el divorcio, la violencia intrafamiliar, el comportamiento de los jóvenes y los temas de género. Todo esto redundando en el reconocimiento de que la esfera privada como un lugar donde se están empezando a instalar nuevas incertidumbres, pues hasta hace poco se la pensaba impermeable o inmune a la experiencia de la modernización.

## 2. Fragilidad en la vida familiar y jóvenes

Primero, debe destacarse la fuerza de la familia en el imaginario de las personas, no sólo como un lugar donde se realiza la felicidad, como un lugar de amor incondicional:

“Yo soy feliz cuando estoy con mi familia fijate, ahí soy feliz...” (Hombres, 30-50 años, C2)

“Mi familia es lo más lindo que yo tengo... mis 5 hijos y mis 18 nietos...” (Mujeres, 40-59 años, C3).

El bienestar en la vida familiar aún es el valor cuyo aseguramiento sirve de eje para articular demandas y evaluar el estado del país:

“...también no sé, pasa padre hijo, el padre ha sido siempre un obrero, estudió, mala calidad de la educación; su hijo por ABC motivo también lo mismo y posteriormente no sé el nieto, por último ya llega a un colegio público, recibe buena educación rinde la PSU y el cabro chico entra a la uni-

versidad y saca el título de ingeniero. Ni el papá ni el abuelo tienen que hacer mayores gastos por que está cubierto por el Estado, miran pa' atrás y oye en realidad ha habido un cambio, o sea, son cosas tangibles...” (Hombres, 30-50 años. C2).

Pero que la familia ha cambiado se percibe, por lo pronto, en su tamaño, el que tiende ser más reducido:

“Antes las familias eran más grandes, no sé de seis de siete, cuatro, cinco, siete hijos, era más difícil” (Hombres, 18-29 años, C3-D).

Pero además, emergen voces para la cual la vida íntima o las dinámicas vinculares ya no son vistas —como parecía ser el caso hasta hace poco— ingenuamente como un espacio de realización pues, desde este punto de vista, también se encuentra sujeto a incertidumbres y a cambios. Esto se expresa en el espacio que se ha abierto una tendencia a tomar más distancia y cuidado a la hora de hablar de la intimidad y de los vínculos familiares, sino directamente de romper su aura:

“-Disculpa, hablando del mismo amor familiar, yo creo que así mismo como lo dicen ellos, yo creo que en un 80, 70% es la realidad esa, el otro 30% yo lo veo a nivel de noticias de todo, que ese amor familiar no existe, el maltrato tanto a los niños como a la mujer en la familia existe y hay muchos que son desconocidos, lo poco y na' que nosotros conocemos por la televisión, pero hay personas que han vivido toda una vida maltratada y no lo dan a conocer, claro, yo acepto eso que dicen ustedes, pero un 70% es así a lo mejor, pero el otro 30%, hay mucha gente que sufre...” (Hombres, 30-50 años, C3-D)

“Hoy en día muchas mujeres son jefas de hogar, lo que comentaba el grupo anterior que también ya, la característica familiar que era madre, padre, hijo o hija eso se ha perdido, familias, “unifamiliar”... Claro “mono nuclear...”

“–Puede ser, es que hay tanta separación hoy en día, puede ser por la separación

de sus padres,... eso representa, el niño siempre, al que más le afecta es a los niños la separación de sus padres... (Mujeres, 30-50 años, C3-D)

“Estamos comiendo casi puro los fin de semanas todos juntos, antes cuando yo era chica, era todos los días mi abuela, mi abuelo, mi mamá, mi papá, todos, y ahora no se ve eso” (Mujeres, 18-29 años, C3-D).

Respecto del caso particular de los jóvenes, es claro que, desde siempre, hay conflictos e incompreensión mutua entre ellos y las generaciones adultas. Aunque los estudios no estaban destinados a capturar este punto a cabalidad, la delincuencia juvenil, el movimiento pingüino y el video “wena Naty” son hechos que han volcado de modo inédito la atención de la opinión pública sobre los jóvenes.

Como se puede inferir de afirmaciones anteriores, existe la percepción de que los jóvenes tienen más oportunidades. No sólo en término de ascensión social a través del trabajo o la educación, sino también en la oferta cultural y en el entretenimiento.

“...Ahora están pasando cosas, que ahora viene más gente, por ejemplo la pequeña gigante y cuando hay fiestas, los DJ que vienen como de afuera. Yo me acuerdo cuando una era chica las vacaciones de invierno eran lo peor, por ejemplo ahora hay tocatas todos los días, y los jóvenes pueden ir, y los más pequeños, entonces es como que hoy nos están dando otras herramientas que antes no habían. Yo me acuerdo que cuando chica fui al cine y tuve que hacer una cola porque había una sola sala y ahí daban las películas, pero ahora no sé po', va al cine y elige la hora que uno quiere, entonces como que ya más accesible, llega el miércoles y uno va al cine y paga 2 lucas, y ve películas, y no sé po'. Es como culturizarse gratis, ahora es más fácil...” (Mujeres, 18-29 años, C3-D)

Por otro lado, la mentalidad de los jóvenes también corresponde con estos avances:

“...como universitarias estamos esperando ganar más plata y ya tenemos esperanza de mejor calidad de vida, entonces porque no va a pasar con las mismas personas que llegan a la universidad, es un círculo, y yo creo que se está logrando...”

“...Ejercer lo que estudiaste, y si podís tener éxito, un poco como que la plata va generando esta competencia, yo quiero ser mejor, quiero ser reconocido, como en mi caso que quiero tener un edificio, que la gente vea que es mío, pero en Santiago igual es súper complicado, entonces es como esto de querer ser conocido y querer ser más que el otro es lo que nos está moviendo ahora...” (Mujeres, 18-29 años, C3-D)

“...Las cifras te indican, no vamos creciendo a los niveles que deberíamos ir creciendo, pero vamos creciendo, porque uno viene como que tiene oportunidades, yo tengo 24 años, puedo ir al banco, sacar mi cuenta corriente comprarme un camión, puedo hacerlo, el sistema me lo permite, todos lo podemos hacer, las posibilidades están...” (Hombres, 18-29 años, C2)

Sin embargo, las tecnologías de la información y comunicación son percibidas como un factor importante en el distanciamiento cultural de los niños y adolescentes actuales respecto de sus padres. En el extremo, la mediatización de la cultura expone a los jóvenes a una influencia perniciosa, especialmente en relación con la moral sexual:

“...La liberación sexual, ahora tu vas al Forestal y ves a los cabros atracando entre ellos, a las lesbianas, eso hace 30 años no pasaba, hace 10 no se veía, es un descaró, eso es un fenómeno mundial” (Hombres, 30-50 años, C2)

Desde los adultos, emerge la idea de estos segmentos como “nuevos bárbaros”, que se caracterizan por estar expuestos a un conjunto de situaciones que sus padres no enfrentaron: violencia escolar, instalación del consumo de drogas como asunto cotidiano y formas peculiares de aprendizaje, donde el

trabajo repetitivo, literal y textual se encuentra fuera de sus códigos.

Si bien hay una valoración positiva de algunas dimensiones del “desafío” que representan los jóvenes, también hay una demanda sobre lo público para que contenga y ponga un cauce a estos cambios. Concretamente, se trata de una demanda sobre el sistema educacional, que va más allá de los resultados académicos. Los adultos abrigan la posibilidad de que la educación se constituya en un mecanismo de control institucional de los cambios valóricos percibidos en los jóvenes, en lo referido a conductas en relación al ocio, a la sexualidad y a los sentidos y objetivos de vida.

### 3. La irrupción de la perspectiva de género

Respecto de los temas de género, lo más saliente en el último tiempo es la nueva visibilidad pública de la violencia de género y del femicidio. Hay que constatar, aparte de la nueva visibilidad de este problema, su coincidencia con las transformaciones que sobre las relaciones entre hombres y mujeres asociadas al avance de la sociedad de consumo. Los estudios constatan que la percepción que tienen de sí las mujeres es más sofisticada y compleja, además de contener una conciencia de la transformación histórica de los roles abiertos para las mujeres.

“...siendo mujer también puede ser independiente y también puede trabajar, y acá puse cómo, cuando mi hijo se queda dormido, me quedo tranquila y me puedo relajar...”

“...A la mujer la puse como independiente, porque hoy en día la mujer igual sale adelante sola, sin tener que quedar mas de lado...” (Mujeres, 30-50 años, C3-D)

“...Yo puse que, la cocina, porque no se po', representa y pa' mi eso es el estado de ánimo bajo, porque yo soy mala para esto (risas), lo más bajo es estar en la cocina, ¿ya?, y tener que estar pensando que hacer

que preparar todo, entonces a cualquiera le cambia el ánimo, sobre todo a mí...” (Mujeres, 18-29 años, C3-D)

Por otro lado, los estudios consultados informan de proyectos más claros para las mujeres: independencia económica, desarrollo personal y emocional. En este sentido, las mujeres son casos ejemplares de la demanda por autonomía que caracteriza a lo ciudadano:

“...A lo mejor ella tiene un sueño que no lo ha podido cumplir porque ella como dueña de casa no tiene tantas oportunidades como la mujer que trabaja se puede desenvolver afuera y a lo mejor ella quiere estudiar y no tiene la posibilidad de avanzar en eso y eso la va limitando, los recursos, la falta de recursos la va limitando de poder crecer como persona...” (Mujeres, 30-50 años, C3)

### 4. Emergencia del liderazgo femenino

No es de extrañar que este nuevo escenario venga aparejado con una emergencia de lo femenino en lo público. Por lo demás, los estudios muestran que, si hay un valor que se ha asociado positivamente al liderazgo femenino en política, es justamente la protección de lo privado-doméstico.

“Yo me la imaginé [a la Presidenta Bachelet] más como se ve una casa, con una familia adentro, me la imaginé a ella como un ente protector de la familia, como resguardando a la familia” ((Mujeres, 30-50 años, C3)

## **LAS PREOCUPACIONES GENERALES: EDUCACIÓN Y PREVISIÓN**

Adicionalmente, por la importancia que tienen en el acontecer público reciente y para la manera en que las personas entienden el futuro de sus hijos y su propio futuro tras la vida laboral, abordaremos las percepciones ciudadanas en dos temas clave, la educación y la reforma previsional.

### 1. Las conversaciones sobre educación

Las conversaciones sobre educación se inscriben en un contexto general de demanda por bienestar. El tono general de las conversaciones es sobre problemas estables, que se percibe que han estado ahí por mucho tiempo, y que se despliegan como problemas en la medida que las personas son consultadas. Pero la discusión se enmarca en un malestar más general relacionado con la forma en que se vive la convivencia y la sociabilidad en el país.

#### a) El azar en la educación

Es interesante constatar la percepción de azar en la calidad de la educación que se recibe. Esta no sólo depende de la comuna en que se habita, sino que dentro de un mismo sector, del establecimiento al que se asiste. Esta heterogeneidad no es tratada como un valor positivo (la diferencia) sino con una valencia negativa. De ahí que la calidad de las prestaciones educacionales de la que se es objeto (en el caso de los jóvenes) o de los hijos es tratada como un asunto de “suerte”.

#### b) Calidad de la educación

La calidad de la educación se vuelve un concepto inespecífico que tiene como principal característica ser una síntesis de un conjunto de demandas formuladas por los ciudadanos hacia el Estado y la sociedad en general. Por ello queda como una noción abierta, con

capacidad de incorporar distintos niveles de demanda ciudadana.

El problema de la calidad de la educación posee una solución que descansa más bien en un conjunto indeterminado de iniciativas y acciones, entre las cuales las personas principalmente señalan mejora salarial de los docentes y una mayor regulación del sistema educativo. Esta regulación que es entendida como la definición de estándares mínimos y la verificación/fiscalización de que ellos se cumplan. En este sentido, las personas desconfían de la capacidad de las instituciones (Parlamento y Ejecutivo) para resolver estos temas.

Sin embargo, es posible desglosar en estas percepciones algunas dimensiones que estarían contenidas en la noción de “calidad”.

#### *Oportunidades*

Se encuentra instalado en la conversación sobre educación, es que la educación de calidad permite una ampliación de las oportunidades de mejora de vida. Así, la educación pública actual es fuertemente enjuiciada en la medida en que no se percibe que suponga un apoyo a las familias en la ampliación del bienestar de los jóvenes.

#### *Infraestructura y alimentación*

En todos los segmentos socioeconómicos y rangos etareos aparece como de fundamental importancia la mejora de las condiciones ambientales básicas en las que la educación se despliega, tales como la infraestructura y la alimentación. Este aspecto se presenta con mayor fuerza en los secundarios y en adultos de segmentos socioeconómicos más bajos, lo que se explica por su experiencia cotidiana (los de niveles más altos sólo las mencionan como un problema a solucionar “para otros”).

#### *Calidad docente*

Otro aspecto mencionado transversalmente es la calidad docente. Aunque en cada caso se aprecian diferencias en lo que se define por ésta, todos asocian una educación de excelencia

a la excelencia de quienes la imparten. Es importante destacar que la crítica al ejercicio docente pone el énfasis no sólo en la transmisión de conocimientos, sino que también considera las falencias en la transmisión de valores (particularmente disciplina o manejo grupal) y, especialmente, en la disposición de los docentes a enseñar.

#### *Escuela y familia*

Como ya se señaló, existe una demanda normativa realizada por los padres sobre el sistema escolar y la sensación de impotencia o temor que sienten los padres al enfrentarse a niños y jóvenes percibidos cada vez más liberales y resistentes al control parental e institucional. Los padres conectan la educación (y su calidad) con una serie de procesos juveniles y adolescentes, tales como las prácticas sexuales, el uso y abuso de drogas, la violencia, etc. Si bien se afirma sistemáticamente la necesidad de que las familias participen del proceso formativo de jóvenes y niños, se reconoce que las familias, por lo general, no se comprometen en la educación de los jóvenes, y que éstos se encuentran solos para enfrentar tanto las exigencias escolares como la vida, en el sentido más amplio. La Jornada Escolar Completa es valorada en tanto iniciativa de control sobre los jóvenes, y la reducción del riesgo que experimenten situaciones percibidas como riesgosas (sexo y drogas), pero se cuestiona su utilidad en términos de su aporte a un mejor estándar educativo –entendido como adquisición de conocimientos– y de facilidad de la vida cotidiana (realización de actividades escolares).

#### c) La contradictoria posición frente a los docentes

En general, se observa una fuerte ambivalencia en relación a los docentes ya que existe un reconocimiento de su vocación, a la vez que fuertes críticas al grado de conocimiento y destrezas técnicas que estos poseen. Estas percepciones aparecen en el marco de un acuerdo sistemático entre los ciudadanos

sobre las deficientes condiciones laborales en que se encuentran los docentes. Se hacen visibles las bajas gratificaciones asociadas al ejercicio laboral de estos profesionales y, al mismo tiempo, se cuestiona la calidad de su desempeño profesional.

Para los entrevistados no ha pasado desapercibida la resistencia corporativa a la evaluación y el supuesto bajo desempeño generalizado del gremio en las pruebas de excelencia, esto exclusivamente referido a los profesionales que se desempeñan en el ámbito de la educación subvencionada.

#### d) Educación y políticas públicas

Una primera constatación que emerge del análisis de las entrevistas es la bajísima visibilidad pública que posee la discusión de iniciativas que se lleva adelante en el parlamento. Claramente, este proceso, hasta el momento, no se ha constituido como un hito público. El resultado de esta situación es que las iniciativas propuestas no se conocen y los posicionamientos que asumen las personas frente a ellos son el resultado más bien de sus posicionamientos frente al gobierno y a la conexión de las iniciativas que conlleva la reforma con los temas estructurantes de las preocupaciones que poseen las personas en materia de educación.

También aparece como una demanda largamente añorada y transversal la necesidad de que la política educacional quede al margen de los gobiernos de turno. La incorporación de la política en las decisiones relacionadas con materias propias de la gestión estatal en educación es percibida, ya sea como arbitrariedad (por representar intereses limitados) o como asistematicidad en la implementación de soluciones. Entre los entrevistados circula la idea que en los últimos años se ha aumentado de forma relevante la inversión en materia de educación, pero que dicha inversión no ha estado necesariamente aparejada de resultados visibles, dada la información que manejan

sobre los resultados en las pruebas SIMCE y de excelencia docente.

#### 2. El imaginario de los adultos mayores

La proyección de la tercera edad como posibilidad de descansar, de realizar actividades postergadas y de vivir el ocio, conecta en forma directa con la capacidad de consumo que se tenga en ese entonces, así como con un nivel de autonomía respecto del entorno inmediato. Esto lleva inmediatamente a asociar las proyecciones de una vejez con el ahorro y con los logros económicos de la etapa "productiva". La tercera edad es percibida, antes que como un mero retiro, como una etapa donde la energía puede invertirse en otra clase de actividades.

Respecto de la reforma provisional, existen ciertos elementos de diagnóstico que son marcados: el mercado laboral, debido a los bajos salarios, a la precariedad del empleo y a las malas prácticas, hace muy difícil ahorrar lo suficiente como para tener bienestar en la tercera edad y en la ancianidad.

Lo anterior se suma a la percepción del carácter abstracto del ahorro y del futuro programado, para llevar a que las personas tiendan a obviar el problema que racionalmente reconocen como apremiante, y a refugiarse en el disfrute del consumo que sus ingresos le permiten en el presente. Existe también consenso sobre la necesidad de reformar el sistema de pensiones, y desconfianza, especialmente de los sectores bajos, hacia el sistema de AFPs.

Esto redundando en un conjunto de creencias pragmáticas: es bueno que haya obligatoriedad en el ahorro; el Estado tiene que hacerse cargo de los problemas de previsión de los sectores más vulnerables; no obstante lo anterior, las personas diferencian el rol del Estado y el rol de la capitalización personal que está a la base del sistema actual, conjuntamente con un rechazo al paternalismo y una valoración de la responsabilidad individual. Hay, sin

embargo, poca claridad sobre la naturaleza de estas reformas, especialmente en torno a las fuentes de financiamiento.

(Footnotes)

<sup>1</sup> The State of News Media 2007. Project for Excellence in Journalism, November 2007 [http://www.stateofthemedial.org/2007/chartland.asp?id=211&ct=line&dir=&sort=&col1\\_box=1&col1\\_isPercent=0&col2\\_isPercent=99&col3\\_isPercent=99&col4\\_isPercent=99&col5\\_isPercent=99&col6\\_isPercent=99&col7\\_isPercent=99&col8\\_isPercent=99&col9\\_isPercent=99&col10\\_isPercent=99](http://www.stateofthemedial.org/2007/chartland.asp?id=211&ct=line&dir=&sort=&col1_box=1&col1_isPercent=0&col2_isPercent=99&col3_isPercent=99&col4_isPercent=99&col5_isPercent=99&col6_isPercent=99&col7_isPercent=99&col8_isPercent=99&col9_isPercent=99&col10_isPercent=99)

<sup>2</sup> Hargreaves, I. y Thomas, J. (2002) *New News, Old News*. London: ITC/BSC.

<sup>3</sup> Este universo representa aproximadamente al 52 por ciento del total de la población urbana de Chile.

<sup>4</sup> Ello no implica que diferentes noticiarios tengan perfiles de audiencia diferentes.

<sup>5</sup> CNTV (2005) *Encuesta Nacional de Televisión*. Santiago: CNTV.

<sup>6</sup> Op. Cit.

<sup>7</sup> Este análisis excluyó a los grupos menores de 18 años, razón por la cual la suma total de los grupo de edad no iguala a la audiencia total promedio.

<sup>8</sup> Op. Cit.

<sup>9</sup> Se clasificó diciembre-febrero como verano, marzo-mayo como otoño, junio-agosto como invierno y septiembre-noviembre como primavera.



