

Opinión pública: entre el desencanto y las nuevas fragmentaciones sociales

Elisabet Gerber¹

El campo político en Chile, en el mes de junio de este año 2019, aparece plagado por las esquirlas de otro mayo agitado. Si en 2018 el país fue atravesado por el “Mayo chileno” feminista, impulsado por estudiantes universitarias con tomas de varias instituciones a lo largo del territorio, este año el mal humor social que se venía incubando llegó a un alto punto de cocción en el mes de mayo, y se expresó en fuertes caídas de aprobación del gobierno del presidente Piñera. Aunque gran parte del malestar se explica por las frustradas expectativas de mejora en el plano económico, cierto es que el Ejecutivo no parece encontrar un hilo conductor en lo político. Muestras de esta aparente falta de diseño en el derrotero gubernamental se encuentran desde los intentos por instalar la impronta “Chile en Marcha” en este verano, hasta el bombardeo de promesas contenido en la Cuenta Pública del 1 de junio pasado. La oposición, por su parte, no demuestra condiciones para aprovechar esta suerte de creciente disgusto ciudadano con la actual administración gubernamental. En particular, las fuerzas políticas que han representado tradicionalmente al progresismo parecen no actualizar sus formas de escucha y de interpretación de una sociedad que se transforma en ritmos y formas inesperados. En el espectro político, nadie parece tomar nota de las nuevas fragmentaciones sociales, discursividades y demandas emergentes, lo que otorga ventajas a sectores de

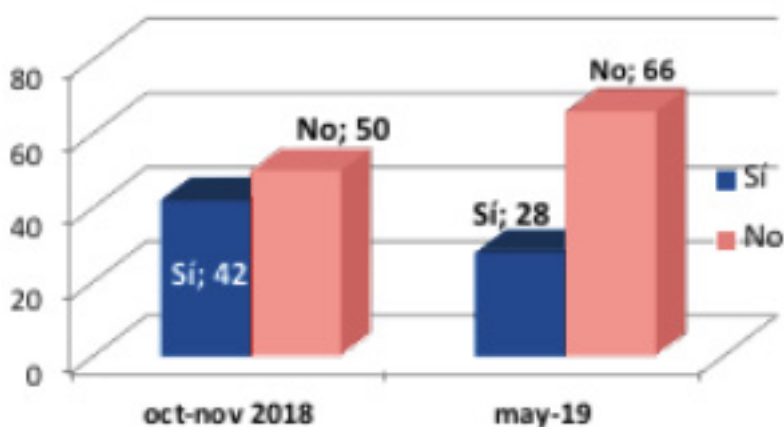
1 Elisabet Gerber, directora del Programa de Opinión Pública y Comunicación Política de la Fundación Chile 21.

ultraderecha, con un hábil manejo de los miedos e incertidumbres que marcan a nuestras sociedades en estos tiempos.

1 Derrotero gubernamental 2018-2019

La coincidencia entre las encuestas más importantes publicadas en los primeros días de junio es contundente: tanto la encuesta CEP,² como MORI³ y Critería Research,⁴ señalan que la aprobación del Gobierno se sitúa por debajo de los 30 puntos. El clima de desconfianza generalizado también golpea al presidente, según se refleja en el gráfico 1.

Gráfico 1. El presidente Piñera, ¿le da confianza o no le da confianza?
Comparación octubre noviembre 2018 – mayo 2019, expresada en %



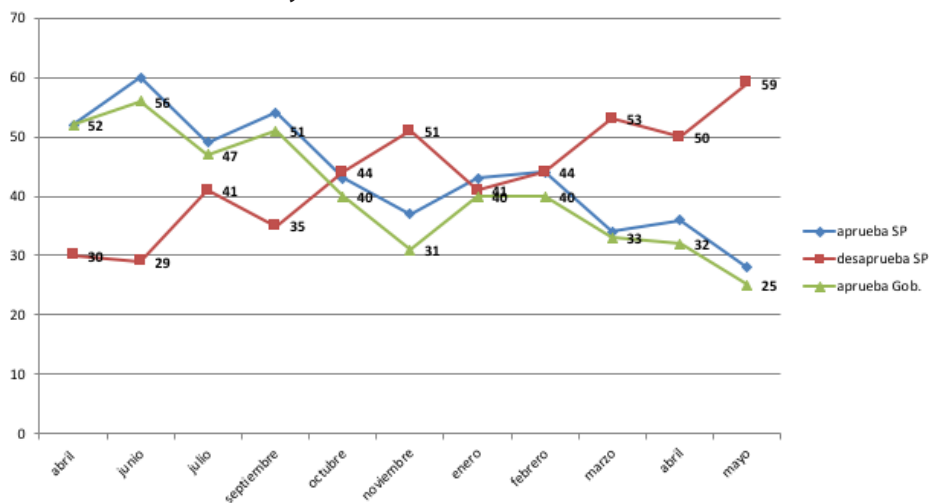
Fuente: Elaboración propia con base en encuestas CEP octubre-noviembre 2018 y mayo 2019.

- 2 CEP – Centro de Estudios Públicos (2019). Población de 18 años y más (urbana y rural) residente a lo largo del país (se excluye Isla de Pascua). Universo: Población del país base Censo de 2017. Muestra: 1380 personas entrevistadas en sus hogares, en 128 comunas del país. Método de muestreo: estratificado, aleatorio y probabilístico. No se utilizaron reemplazos. Nivel de respuesta: 71%. Error muestral: $\pm 3\%$ y 95% de confianza. Instrumentos: Entrevistas individuales cara a cara, basadas en un cuestionario estructurado. Recolección de datos: 26 de abril al 3 de junio de 2019.
- 3 MORI – Market Opinion Research International (mayo 2019). Universo: Toda la población de ambos sexos de 18 años y más, que habita en todas regiones del país. Tamaño de la muestra: 1200 casos con una afijación proporcional. Tipo de muestra: trietápica aleatoria proporcional. Error muestral: 3%. Fecha de aplicación: 4 al 19 de mayo de 2019. Representación: Toda la población adulta del país, con la excepción de las islas. Modo de entrevista: Cara a cara en hogares.
- 4 Critería Research (mayo 2019). Universo: Hombres y mujeres de 18 o más años, de los niveles socioeconómicos ABCD, residentes de todo el país. Muestreo aleatorio estratificado por cuotas. Tamaño de la muestra: 803 casos. Panel online cuya distribución comporta ciertas desviaciones a la población. Si fuera probabilística, el error muestral sería de $\pm 2,5\%$ bajo supuesto de varianza máxima y un 95% de confianza. Los resultados son ponderados por zona, sexo, edad y nivel socioeconómico como forma de representar el universo real del país. Fecha de realización: 24 de mayo al 3 de junio de 2019.

El desmoronamiento en la aprobación presidencial y gubernamental desde junio del año, y más fuerte aún desde marzo de 2019, contrasta con diversos esfuerzos oficialistas por relanzarse comunicacionalmente y con las diversas medidas de supuesto impacto mediático puestas en juego. Entre ellas, la Cuenta Pública se presentó como una suerte de listado interminable de promesas con poco probable impacto sobre la ciudadanía desde su mero enunciado.

El saldo en 2018 para el Gobierno en términos de opinión pública fue negativo, según consignan diversas encuestas, como la Adimark de agosto de 2018, las de Critería Research junio-diciembre 2018, y la encuesta CEP de noviembre de 2018. En los primeros meses del segundo año, la tendencia se ha acentuado dramáticamente. Desde sus inicios en abril de 2018 hasta mayo de 2019, la aprobación del Gobierno habría caído del 44% al 27% según MORI, y de un 52% a un 25% de acuerdo con Critería Research, según se refleja en el gráfico 2. Paralelamente, desde el punto de vista comunicacional, el desempeño del Gobierno es errático, en un probable reflejo de sus déficits en materia de diseño político.

Gráfico 2. Aprobación/desaprobación presidencial y gubernamental abril 2018-mayo 2019



Fuente: Elaboración propia con base en encuesta Critería, abril 2018-abril 2019.

1.1 *La caída: más allá de las expectativas del bolsillo*

El gobierno de Sebastián Piñera partió con altas expectativas en la ciudadanía, vinculadas, sobre todo, al manejo de la economía, e implícitamente con esperanzas de mejoras en la situación económica personal. La caída en niveles de aprobación gubernamental y presidencial corre paralela al avance del pesimismo en el plano económico. El buen viento de cola que aprovechó el Gobierno en sus primeros meses de gestión perdió fuerza en julio de 2018, cuando —según el índice de percepción económica elaborado por Adimark/GfK⁵— la confianza de los consumidores descendió para llegar a 50 puntos, ubicándose en un nivel de equilibrio entre optimistas y pesimistas. Según la misma consultora, en mayo de 2019, la confianza de los consumidores (IPEC – Índice de Percepción de la Economía) habría llegado al nivel más bajo de los dos gobiernos del presidente Piñera, con 40,7 puntos, peor que el promedio de los últimos diez años.⁶ La caída afecta la proyección económica personal y la de la economía general. En mayo de 2019, según la encuesta MORI, la percepción de progreso cayó 12 puntos porcentuales respecto del mes anterior; la percepción de que el país va en la dirección correcta lo hizo en 16 puntos porcentuales; y aumentó 20 puntos la percepción de que el país va en la dirección equivocada, de 38% a 58%. Se observa una fuerte variación por nivel socioeconómico: el 50% de los sectores socioeconómicos de altos ingresos cree que vamos en la dirección correcta y el 68% de los grupos de bajos ingresos cree que vamos en la dirección equivocada. Según la misma fuente, “el ánimo de la nación está polarizado socioeconómicamente”.

1.2 *En busca del relato perdido*⁷

Durante su primer año de gestión, el gobierno de Sebastián Piñera careció de un relato nítido. El 2019 se inició con dos fuertes apuestas en términos de posicionamiento frente a la opinión pública. La campaña nacional en torno al proyecto de ley “Aula Segura” y el papel protagónico que buscó el presidente en el evento “Live Aid” en Venezuela, junto con el intento por conformar y liderar el grupo Prosur como alternativa a Unasur, bosquejan perfiles deseados en el plano nacional e internacional. En el primer caso, se trata de la defensa de la meritocracia, distintivo del *ethos* del actual Gobierno; en el segundo, el

5 Adimark/GfK, Índice de Percepción de la Economía, agosto de 2018, recuperado 20 junio 2019, de <https://www.gfk.com/es-cl/insights/press-release/expectativas-economicas-confianza-de-los-consumidores-llega-al-nivel-mas-bajo-de-los-dos-gobiernos-d/>

6 GfK, Expectativas Económicas: “Confianza de los consumidores llega al nivel más bajo de los dos gobiernos de Sebastián Piñera”, publicado 6 de junio de 2019, recuperado 20 junio 2019, de <https://www.gfk.com/es-cl/insights/press-release/expectativas-economicas-confianza-de-los-consumidores-llega-al-nivel-mas-bajo-de-los-dos-gobiernos-d/>

7 Extraído del artículo publicado en la revista *Contraste*, de la Fundación Chile 21, no.1, mayo de 2019.

presidente Piñera pretende un liderazgo regional basado en el contraste con las alianzas cuyos orígenes se vinculan a gobiernos progresistas. En lo que respecta al rédito en términos de opinión pública, la participación de Piñera en la crisis venezolana no parece rentable; así, según la encuesta de Critería Research del mes de marzo, entre las razones de la desaprobación presidencial se menciona una “mayor preocupación del Presidente por Venezuela que por los problemas locales”⁸. Más allá de estos hechos que marcaron la agenda en los primeros meses del año, la explicación que se reitera desde 2018 al preguntar a las personas por las razones de la desaprobación/aprobación presidencial, ocupando los primeros puestos de las menciones, es, según Critería Research: “gobierna para pocos/gobierna para privilegiados”. Coincide al respecto con MORI, que señala que la expectativa de que esta Administración gobierne “para todos” perdió 15 puntos porcentuales en mayo de 2019. Tal como sucedió en el primer año de su gestión, la medida del éxito del Gobierno estará condicionada por las expectativas ciudadanas. En este sentido, Critería Research detecta desacoples en la percepción ciudadana entre las cuestiones que requieren soluciones urgentes y aquellas a las que el Gobierno daría respuesta (tabla 1).

Tabla 1. Urgencias ciudadanas vs. probabilidades de cambio

urgencias ciudadanas ¿Cuál es el nivel de urgencia que tiene para ti que ocurran cambios en cada uno de los siguientes aspectos?	probabilidad de cambio ¿Cuán probable crees tú que vayan a suceder cambios en cada uno de los siguientes aspectos?
Mejorar tu pensión o ahorro previsional (65%)	Regular la inmigración (37%)
Protección frente a robos o asaltos (62%)	Mayor igualdad de derechos entre hombres y mujeres (33%)
Contaminación ambiental en tu entorno (61%)	Mejorar el transporte público (32%)
Protección frente al mal uso de datos personales en redes sociales y empresas (58%)	Contaminación ambiental en tu entorno (31%)
Mejorar la confianza en FF.AA. y Carabineros (56%)	Tus derechos como consumidor (28%)
Regular la inmigración (47%)	Protección frente al mal uso de datos personales en redes sociales y empresas (27%)

Fuente: Elaboración propia con base en datos de encuesta Critería de febrero de 2019.

8 Panel online cerrado que cumple con las normas ISO 26.362. Universo: Hombres y mujeres de 18 o más años, de los niveles socioeconómicos ABCD, residentes de todo el país. Muestreo aleatorio estratificado por cuotas. 801 casos. El muestreo es una aproximación al método probabilístico, ya que toma una muestra aleatoria estratificada del panel online cuya distribución comporta ciertas desviaciones a la población. Si fuera probabilística, el error muestral sería de +/- 3,5% bajo supuesto de varianza máxima y un 95% de confianza. Los resultados son ponderados por zona, sexo, edad y nivel socioeconómico como forma de representar el universo real del país. Fecha de realización: 18 y 28 de febrero de 2019.

En general, la opinión pública es escéptica en cuanto a que se generen soluciones a los temas que suscitan mayor preocupación: la necesidad de mejora de las pensiones y contar con mayor protección frente a robos y asaltos: solo una de cada cuatro personas cree probable que haya cambios en estos aspectos. En contraste, se esperan cambios en la regulación de las migraciones, pero este tema no aparece entre las prioridades de la ciudadanía. No es sencillo delimitar la agenda que propone el Gobierno frente a la decepción y demanda ciudadana: si los primeros meses del año estuvo marcada por Venezuela, selección en educación y relanzamiento del programa de transporte público, en los meses siguientes se destacan varios proyectos de ley y/o reformas propuestas por el Gobierno en ámbitos de alto impacto público: salud, previsión social, trabajo.

2 Clivaje derecha-izquierda y nuevas fragmentaciones sociales

Un logro del Gobierno ha sido llevar el debate público hacia los campos señalados, ya que la oposición es, por ahora, más bien reactiva. Sin embargo, más allá de que las teorías sobre *agenda setting* enfatizan la relevancia del “qué” (contenidos) de la agenda y no el “cómo” (enfoques), en este caso es indudable que el (relativo) éxito gubernamental en perfilarse políticamente se vincula eminentemente al “cómo”, ya que los contrastes oposición/gobierno no se juegan en el debate sobre la relevancia de esta agenda, sino en los significados que se otorgan a las reformas propuestas. A modo de síntesis, es posible trazar gruesos contrastes, según se detalla en tabla 2. (Pag. siguiente)

En definitiva, los contrastes en cada reforma o proyecto de ley en particular convergen en sistemas de valores y de respuestas políticas asociadas, que representan el tradicional clivaje derecha/izquierda: soluciones colectivas vs. soluciones individuales; libremercado vs. regulaciones estatales; mano dura vs. abordajes integrales de prevención y inserción. La cuestión es cómo se orientan las preferencias ciudadanas al respecto. Aparentemente, las mayorías se inclinarían por más intervención estatal en algunas materias —salud, educación, previsión social— y opciones propias de sectores de derecha en materia de seguridad ciudadana y manejo de la migración. Gran parte de la sociedad chilena parece adherir a algo así como un “Estado social con mano dura”, zona de confort para populismos de derecha. Para el progresismo, el desafío pasa, una vez más, por elaborar y comunicar mejores propuestas que las que se sustentan en el efectismo y el rédito político a corto plazo. A su vez, al sondear qué asociaciones establece la opinión pública entre las principales demandas ciudadanas y su posible solución desde los distintos sectores o coaliciones políticas, las materias vinculadas con la economía y la seguridad ciudadana (la regulación migratoria se asocia indirectamente con la inseguridad

y el empleo) encontrarían mejores soluciones en las coaliciones de derecha; mientras que el progresismo/izquierda daría mejores respuestas en problemáticas sociales y medioambientales.

Tabla 2. Posicionamiento oficialismo/oposición en torno a agenda pública

Tema	Posicionamiento oficialista	Posicionamiento oposición
Reforma tributaria.	Medida proinversión y activación económica.	Medida regresiva que beneficiaría, en primer término, a los más ricos.
Salud. Reforma isapres y Fonasa.	Reforma integral que ampliará la cobertura en salud y la modalidad de libre elección.	Reforma hecha a medida de los actores del sector privado, mientras se debilita la red pública de salud.
Reforma al sistema de pensiones.	Diagnóstico: Pensiones por debajo de expectativas debido a bajas cotizaciones durante vida laboral. Propuesta: Aumento de la tasa de cotización, con elección de quién administre (entidad estatal o AFP).	Diagnóstico: Pensiones no cubren necesidades básicas. Fracaso de AFP se debe a que su pilar contributivo se basa en cuentas individuales. La propuesta oficialista fortalece el sistema de cuentas individuales
Reforma laboral	Flexibilización busca compatibilizar vida familiar e intereses personales con la vida laboral.	Flexibilización implica precarización cuando no hay igual poder negociador entre las partes.
Seguridad ciudadana. Reforma del control preventivo de identidad a menores y ampliación de atribuciones de registro en el marco de #Calle Segura	Ampliar controles policiales —con énfasis en menores de edad— implica <i>per se</i> mayor seguridad.	“Acción temprana más que mano dura tardía”, abordar causas, no meras consecuencias. Efectismo dedicado a barrios altos no resuelve problemática delictual.

En todo caso, a más de un año de la actual gestión gubernamental, la opinión pública tiende a ser escéptica en cuanto a que se generen soluciones a los temas que suscitan mayor preocupación: la necesidad de mejora de las pensiones y de contar con mayor protección frente a robos y asaltos, que se mantienen en los primeros lugares de la demanda ciudadana hacia el Gobierno.

2.1 Nuevas discursividades y progresismo sin progreso

La decepción de la ciudadanía respecto del Gobierno se da en un contexto mucho más amplio y profundo de desconfianza hacia las instituciones políticas y sociales, y aversión hacia la política en general. Aunque esta tendencia se manifiesta desde hace años, como lo indican estudios del PNUD del año 2016,⁹

9 Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), *Auditoría a la democracia. Más y mejor democracia para un Chile inclusivo. IV Encuesta Nacional*, 09 septiembre 2016 (PNUD Chile), recuperado

la encuesta MORI de mayo de 2019 señala que, entre abril de 2018 y mayo de 2019, “se desploma la confianza en las instituciones como no había sucedido desde que empezáramos a medir en 1990”. A su vez, cada vez es mayor el porcentaje de la ciudadanía que dice no interesarse por la política: el 84% de la clase baja y 68% de la clase alta, mientras que a casi la mitad de la población (48%) le produce desconfianza (MORI, 2019).

Más allá de las tendencias en las corrientes de opinión que puedan recoger las encuestas hoy, vale la pena detenerse en otras lecturas que hacen a la configuración de la agenda ciudadana y déficit del progresismo para abordarla.

El progresismo, en particular los partidos que dicen representarlo, parecen afectados por limitaciones interpretativas importantes para los tiempos que corren, condicionadas por prácticas arraigadas, como:

- a) Autorreferencia: abreva en su propio entorno y cosmovisiones. Entiende lo político dentro de sus categorías ya codificadas, estabilizadas en partidos e instituciones poco relevantes para el “resto del mundo”.
- b) Presunción de lo que “la gente” quiere/necesita/rechaza, sin mayor base que micropercepciones o referencias generalistas.
- c) Temor a “sacar los pies del plato”. La lógica de la transición marcada por la necesidad de concertar acuerdos ha constreñido al sector intelectual y políticamente.

La vertiginosa dinámica sociopolítica y cultural —condicionada, en parte, por cambios tecnológicos— desestructura identidades; surgen nuevas demandas políticas que se expresan en grupos de interés activos y especializados entre los cuales abundan “causas” puntuales y más bien efímeras; se reconfiguran colectivos y/o grupos sociales en donde las viejas categorías de segmentación por nivel socioeconómico ya no parecen asociarse a posiciones o perspectivas compartidas; proliferan las demandas individualizadas, con deterioro del tejido comunitario y de los sentidos colectivos, así como las adhesiones volátiles a figuras más que a propuestas orgánicas e institucionalizadas, como los partidos políticos. Valores como la justicia o la igualdad adquieren distintos contenidos en los múltiples fragmentos sociales.

Frente a estas transformaciones, el conjunto de instrumentos tradicional de las ciencias sociales y/o del *marketing* político para registrar corrientes de opinión, es insuficiente o perdió vigencia. Ante el desmoronamiento de los núcleos tradicionales de pertenencia e identidad, las ultraderechas han logrado manejar hábilmente el miedo, su aliado central. Expresiones de derecha radical se perfilan hoy con mucha mayor claridad que otras expresiones políti-

cas y nuclean lo disperso. La técnica argumentativa y persuasiva común de los fascismos y populismos es elemental, pero eficiente. Sin embargo, nadie parecería estar interpretando a las mayorías; así como las dificultades para sintonizar con las demandas ciudadanas no son exclusivas del Gobierno de Chile, la pobreza interpretativa no sería privativa del progresismo. Uno de los mayores desafíos es identificar denominadores comunes en las nuevas demandas, extremadamente segmentadas, e indagar posibles articulaciones entre dimensiones individuales y colectivas.