

**INFORME ESTUDIO BRAND REVIEW**

**FASE 1 y FASE 2**

**Feedback Comunicaciones**

**FASE 1: SECTORES MEDIOS NEUTROS Y ADHERENTES**

**FASE 2: SECTORES MEDIOS OPOSITORES, NEUTROS Y  
ADHERENTES**

**ESTUDIO BRAND REVIEW**  
**SECTORES MEDIOS**  
**(NEUTROS Y ADHERENTES)**

**INFORME FASE 1**

**ENERO, 2015**

## ÍNDICE

- I. **“LAS CLASES MEDIAS”**
- II. **EL DISCURSO DE LA CLASE MEDIA Y SUS INTERPELACIONES**
- III. **DEMANDAS Y CONCEPTOS**

## I. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A partir del requerimiento entregado por la contraparte técnica es posible establecer los siguientes objetivos de investigación:

### OBJETIVO GENERAL:

- Identificar y establecer canales de interlocución entre la clase media y el gobierno.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer un estilo de política pública que interpele a la clase media.
- Identificar iniciativas dirigidas a la clase media y los sentidos que se le entregan a éstas.
- Indagar en las percepciones de la clase media sobre las políticas de gobierno.

Se realizaron 7 focus group segmentados de la siguiente manera:

#### FASE 1

Grupo extra HOTEL

Grupo 1 MUJERES D

Grupo 2 HOMBRES C3

Grupo 3 MUJERES C3

Grupo 4 MUJERES C1-C2

Grupo 5 HOMBRES C1-C2

Grupo 6 HOMBRES D

## II. “LAS CLASES MEDIAS”

### Criterios sobrepuestos

A pesar de su frecuente uso en el habla cotidiana, la pregunta por la “clase media” genera *perplejidad*. A pesar de que la mayoría de las personas no tiene problema en autocalificarse como clase media, no es sencillo articular los criterios de aplicación de esta categoría. Cada ordenamiento de las posiciones sociales generado por la aplicación simple de un criterio es desbaratado por la aplicación de otros criterios, operando cada uno en dimensiones que no son fácilmente conmensurables.

El criterio de los ingresos, en general, instala a la clase media a partir de dos sueldos mínimos y hasta los dos millones de pesos por familia. No obstante, este criterio es relativizado por el tamaño de la familia: con dos hijos, 400 mil pesos no alcanza para nada más que solventar necesidades básicas de sobrevivencia. Se reconoce que una familia de clase media podría ganar más que 2 millones, pero que los niveles de endeudamiento son tales que tampoco significa que tenga una vida acomodada.

Además, el nivel de ingresos se puede cuestionar apelando a factores como el nivel de educación, el capital cultural o, incluso, la ‘decencia’. Este argumento no es levantado sólo por sectores acomodados que, por ‘venidos a menos’, podría negar la igualdad de estatus con

grupos emergentes. Desde sectores menos favorecidos este argumento permite resistir a una determinación excesiva de la vida por el factor económico, apuntando a la idea de que “no todo es plata” para establecer diferencias relevantes entre las personas.

La sujeción al sistema de prestaciones del Estado opera como signo de pobreza. Acá, sin embargo, deben hacerse distinciones. La utilización de AUGE y FONASA no excluye de la clase media aunque sea un rasgo compartido con los sectores más vulnerables. La salud privada, las clínicas, no son una experiencia ajena pero son signo de un estatus mayor. En el caso de la educación, las experiencias son heterogéneas e híbridas. Haber pasado por la educación pública no es necesariamente señal de menos estatus, pero es difícil resistir a la idea de que la educación particular-pagada es mejor porque es la propia de la clase alta y que, por tanto, la educación *pagada* es mejor.

Recibir bonos, cajas de mercadería desde el municipio y subsidios a los servicios básicos tiende a establecer una diferencia. Sin embargo, también aparece fuertemente una denuncia por las diversas distorsiones y malversaciones en la distribución de estos beneficios. En la medida que el acceso a ellos depende de la aplicación de fichas y filtros, se denuncian arbitrariedades, favoritismos por parte de las autoridades y tácticas de ‘aparentar’ por parte de una importante cantidad de beneficiarios. Finalmente, la obtención de beneficios por parte del Estado se movería en una lógica de competencia donde, muchas veces, triunfa el más *astuto*, ya sea porque logran acceder a la información sobre los beneficios o porque son diestros en el arte de simular pobreza. De este modo, tampoco las prestaciones del Estado logran establecer un criterio definitivo, de manera que la clase media *necesita de ayuda* al igual que los pobres.

Debe observarse, en todo caso, en el caso de la clase media, no se trata simplemente de la inexistencia de subsidios o una falta de información sobre ellos, sino de una disposición que se resiste y autoexcluye de la recepción de subsidios.

El criterio del endeudamiento aparentemente es sólido: aunque los ingresos no sean altos, la clase media puede acceder a bienes de consumo, a educación y a mejores prestaciones de salud en la medida que se endeuda. La clase media accede, participa en la sociedad de mercado, pero al costo del endeudamiento y sus consecuencias. Este criterio se cruza con una denostación del consumismo irracional y arribismo como marcas de la clase media. No obstante, no es claro que las clases altas no se endeuden o que caigan en una espiral de consumo en la medida que tienen más ingresos y oportunidades para consumir.

Finalmente, tampoco es evidente que la residencia o el territorio permitan discriminar claramente entre grupos sociales. Aunque en general todavía se mantienen distinciones gruesas por zonas de la ciudad y hay barrios emblemáticos para distintos segmentos, es posible tener ingresos muy superiores a la media de la población del país y vivir en Conchalí; o bien, es posible vivir en Las Condes o Providencia y tener que recurrir al sistema público de educación o salud.

## Experiencias discontinuas

En suma, el significado de la categoría no es estático, sino que se desplaza y varía según diferentes contextos. Precisamente por tal sobre-determinación, la categoría tiende a vaciarse de significado. No es extraño escuchar decir que “la clase media no existe” o que “la clase media es una ilusión”. Puesto que el objeto nombrado no existe como tal, la categoría es re-significada según las experiencias y condiciones de vida de cada hablante. Luego, desde el punto de vista de la denotación, conviene hablar de un plural: “las clases medias”.

Ahora, esta pluralidad no debe entenderse sólo como una segmentación más fina. No se refiere simplemente a la posibilidad de discriminar 3 segmentos (C1, C2, C3) dentro del macrosegmento clase media<sup>1</sup>. Si bien efectivamente se pueden diferenciar rasgos propios entre estos distintos grupos, también se puede señalar una suerte de ‘discontinuidad’ e ‘incoherencia’ en la experiencia misma de la clase media. Por ello entendemos los múltiples desniveles e incoherencias que se puede constatar en el modo de vida de la clase media.

En primer término, esta discontinuidad dice relación a un vaivén, oscilación o inestabilidad permanente que padece la clase en su condición a través del tiempo. La clase media puede pasar por períodos de bonanza, estancamiento y pobreza, que pueden sucederse en lapsos variables de tiempo que pueden ser décadas, años o, incluso, meses. Por otra parte, los distintos aspectos de la vida no logran ordenarse en una totalidad integral o coherente: esto obliga a priorizar la solución de ciertas necesidades por sobre otras. En virtud de esta discontinuidad, en el extremo, es posible que un individuo o familia pueda calificarse, al mismo tiempo, en posiciones sociales diversas o pasar de una a otra durante la jornada.

## Lo relativo

En la dispersión de los criterios se hace evidente el carácter *relativo* de la categoría. Se cambia de posición social dependiendo de los criterios que se utilicen y los contextos. Sin embargo, existen dos casos límite por los cuales la clase media se define en una doble oposición radical frente dos *otros*: la ‘clase alta’ y los ‘pobres’.

La clase alta se define, de manera más pregnante, por posibilidad de darse *lujos* y, en particular, viajar. Este lujo remite a privilegios en el uso del tiempo: tienen tiempo libre, tiempo de calidad. También el viaje representa la posibilidad de acceder al *mundo*. La clase alta disfruta de una vida saludable y hedonista. No viven apremiados por las cuestiones básicas como la educación, la salud o la vejez. La clase alta también se confunde con la categoría de ‘los poderosos’: una casta o red de familias y amigos que controlan distintas formas de poder social pero, especialmente, la economía y política. Se trata de un círculo cerrado que opera según la ley del ‘pituto’, de la cual la clase media no participaría. Este mecanismo opera, especialmente, en el acceso diferenciado a las oportunidades laborales y como red de apoyo en caso de eventualidades. Los poderosos tienden a asociarse con ‘corrupción’, puesto que se

---

<sup>1</sup> Estas modulaciones se revisarán en la tercera sección.

les atribuye el origen de la precarización del trabajo y de la vida. Además, se los considera 'impunes': no existiría castigo o justicia que impere sobre ellos. La relación con lo institucional se articula desde la desconfianza o descreimiento total.

La clase media también se deslinda de los 'pobres', frente a los cuales exhibe una actitud ambivalente. Objetivamente, se trata de grupos que tienen problemas para alimentarse diariamente o que tienen que vivir en campamentos. Son representados como grupos que, por generaciones, han vivido un régimen de deprivación, acostumbrándose así a vivir sin ninguna proyección o aspiración. De este modo, en la medida que son sujetos de beneficios y prestaciones por parte del Estado, carecen de incentivos para surgir y entran en un círculo vicioso que reproduce su condición. De esta descripción se sigue una posición normativa: los sectores bajos son también los 'flaites' o el 'lumpen', categoría que no sólo está asociada a la delincuencia común sino que privilegia el consumo ostentoso por sobre la satisfacción de necesidades básicas, viviendo de la protección que brinda el Estado. En este mismo sentido, habría una figura perversa de la inserción social, asociada a una malversación de la red de protección social del Estado mediante simulación ante los distintos mecanismos de asignación de ayuda (ficha CAS, municipios, etc.). En este sentido, la distinción de la clase media tendría un sentido puramente ético, por cuanto gente de una misma posición se distinguen por caer en la *bajeza* de fingir una condición inferior<sup>2</sup>.

Paradójicamente, esta doble oposición en que autodefine la clase media tiende a *naturalizar* las posiciones sociales, borrando el carácter relacional de la categoría. En el extremo, ni los beneficios estatales ni el poder podrían *corromper* la esencia de esfuerzo, auto-valencia y dignidad que caracteriza a la clase media.

## II. EL DISCURSO DE LA CLASE MEDIA Y SUS INTERPELACIONES

Si bien se puede reconocer el carácter 'ilusorio' de la 'clase media', es difícil evitar su uso. Dada la dispersión de las experiencias y la conflictividad soterrada, no hay otra categoría aceptable a la que echar mano y que permita articular colectivamente el discurso. Luego, puesto 'clase media' remite menos a un conjunto de criterios objetivos que a un discurso, el discurso de la clase media. Se podría decir que la vida de la clase media se sostiene gracias al reconocimiento de una trama de interpelaciones contenidas en este discurso. Por ello, si bien existen distintas "clases medias" hay aspectos transversales que, pese a las diferencias en sus tonos, énfasis e intensidad, constituye un sentido común.

### Pertenencia

La "clase media" no tiene propiamente una denotación fija: permite nombrar colectivamente a grupos de la población que guardan importantes diferencias respecto de sus condiciones materiales, percepciones y juicios. Sin embargo, la categoría *opera* y lo hace precisamente como un término comodín que genera un sentido de *pertenencia* o *inclusión*. Se trata de una

---

<sup>2</sup> Ver más abajo.

etiqueta conveniente justamente por su capacidad para permitir un mínimo de unidad y consenso, neutralizando potenciales conflictos.

### **Esfuerzo**

En primer plano aparece el *esfuerzo y trabajo* como marca de identificación. La 'identidad' de la clase media tiene un fuerte componente normativo basado en el esfuerzo que día a día se realiza por ejemplo, en el trabajo, la formación de los hijos, etc. La clase media es la clase *que vive exclusivamente de su trabajo*, que cumple con sus obligaciones y deberes careciendo de cualquier tipo de privilegio, ya sea la red de contactos influyentes de los sectores más acomodados o la ayuda que reciben las clases bajas del Estado. Salvar las dificultades sin ayuda, resistir los vaivenes a punta de tesón y capacidad, en suma, la auto-valencia de la clase media es fuente de su orgullo.

En virtud de este núcleo de auto-comprensión ética, el discurso de la clase media *tiende* a rechazar la lógica del *don* como aquello que genera una *deuda* con otro. Se desconfía de aquello que se presenta como *regalo* pues se sospecha que detrás de su aparente gratuidad se esconde una voluntad de someter o, al menos, la expectativa de recibir algo de vuelta. A partir de sus aprendizajes sociales, a las clases medias les cuesta mucho representarse el *don* fuera del juego del *intercambio*. Por otra parte, se considera que aquello que no se ha ganado con esfuerzo *se valora menos*. Esto no implica que se rechace la gratuidad prometida en la educación superior, aunque ella es objeto de múltiples resistencias por parte del discurso de la clase media: finalmente se racionaliza como pagada indirectamente mediante impuestos.

No obstante, el *esfuerzo* y el *trabajo* también son parte de una interpelación más profunda, si se quiere: el terror a caer por debajo de cierto *estándar de vida*. Más que ascender socialmente, la clase media se constituye desde la *huida de la pobreza*. En la medida que esta posibilidad está siempre más o menos latente, la clase media está en una situación de suspenso, se reconoce en una *incertidumbre* e *inseguridad* constantes frente a eventualidades que puedan devolverla a la pobreza, como la enfermedad o la cesantía.

### **Protagonista invisible y no escuchado.**

A pesar de su pretensión de neutralizar las diferencias, el discurso de clase media también señala el 'clasismo' y la 'discriminación' imperante en Chile. La '*clase media*' *se siente discriminada* respecto de los pobres y los ricos. La clase media percibe que carece de eco en lo que podría llamarse representaciones clásicas que el espacio institucional hace de la sociedad: "a los pobres se les da todo, los ricos no lo necesitan". En términos de imaginarios culturales, los pobres y la clase alta tienen una épica reconocible, con carga histórica. La clase media, en cambio, no tendría, ni la misma visibilidad ni la misma riqueza de sentidos. La clase media se siente *invisible* y, paradójicamente, se entiende como *protagonista* de los procesos sociales del neoliberalismo, en la medida que es la que se endeuda y trabaja.

No obstante, la clase media está 'rodeada' por estos segmentos que la acosan, ya sea desde el poder económico y político, ya sea desde la delincuencia y la usurpación de prestaciones. Desde el punto de vista de la fantasía, es más fácil representarse el tránsito de la condición de 'pobre-flaite' a la condición de 'clase alta-poderoso' que el paso a ésta última desde la clase



media. El discurso de la clase media denuncia angustiosa una vida social deteriorada y trastornada, especialmente en sus parámetros éticos. Sin embargo, nadie parece hacerle caso. En este sentido, *la 'clase media' no tendría interlocución, hablaría consigo misma y, por lo mismo, no se siente escuchada.*

### **La seducción del consumo y endeudamiento.**

Sin embargo, también hay *cierta autocrítica* en el discurso de la clase media. Se reconoce en la debilidad frente a la seducción del consumo y la necesidad de *aparentar* una vida mejor que la permitida por las condiciones reales de la economía (expresión del horror a la pobreza). Esto se vincula con los vicios de *sobreendeudamiento* que ya forman parte de la experiencia aprendida de la clase media.

*Lo que pasa es que la clase media tiene una facilidad enorme para endeudarse, todo el plan económico de nuestro país está diseñado para que la clase media siga siendo clase media, por ende la persona que es de clase media es bombardeada con los medios –tú puedes conseguir un crédito- (H/C3/30-50)*

El punto es, en todo caso, delicado. La línea que distingue el 'consumismo' de las estrategias de sobrevivencia individual y familiar es tenue. Por un lado, el endeudamiento respondería al legítimo deseo de tener y asegurar un nivel de vida material satisfactorio, especialmente para cambiarle la vida a los hijos. La sanción del 'consumismo' puede ser leída en este contexto como una táctica para frenar las estrategias de inserción social de los sectores medios emergentes. Por otra parte, el discurso de clase media reconoce 'falta de cultura' y 'educación' que, aunque considerada como problema generalizado en la sociedad chilena, viene también a señalar un desnivel entre la prosperidad material que aumenta y el bajo desarrollo de la 'conciencia', 'espíritu', 'sensibilidad', etc.

## **III. DEMANDAS Y CONCEPTOS**

### **Lo urgente y lo importante**

Es posible ordenar las demandas transversales que articula el discurso de la clase media distinguiendo lo *urgente* y lo *importante*. Lo urgente dice relación con aquello que angustia y preocupa cotidianamente, manifestándose a través de marcadores de experiencia cotidianos que determinan la percepción de lo institucional. Lo importante dice relación con aquellos problemas cuya solución supone procesos complejos, pero que ofrecen proyección de largo plazo, una imagen de futuro y la construcción de nuevos sentidos. En la primera dimensión aparecen en primer plano *soluciones en el transporte, mejoras en salud e imperio efectivo de la ley*. En el ámbito de lo *importante* figuran el cumplimiento de las promesas educación, especialmente la gratuidad universitaria, así como un *cambio radical en la política*.

En el ámbito de lo urgente destaca fuertemente el transporte como una prestación que, a la vez, tiene un potente contenido simbólico. Es la forma más inmediata de la experiencia de lo

público para buena parte de los sectores medios y como tal, condensa y cristaliza la violencia que lo atraviesa. Transantiago y Metro constituyen interfaces directas de comunicación entre la ciudadanía y lo institucional. La salud aparece como otra expresión que determina la percepción de lo público-institucional para los sectores medios. Para los sectores más acomodados, los costos aparecen excesivos y asociados a un negociado inaceptable. Para los sectores menos favorecidos, la mala calidad de la atención pública, la falta de especialistas y las diferencias de atención entre servicio público y privado, entre otros temas, son cuestiones cuya solución que aparecen como apremiantes.

Por 'imperio de la ley' agrupamos un conjunto de urgencias que dicen relación con la operación de las instituciones encargadas de velar por el orden y la justicia en la vida social. Esto incluye, primero, la percepción de una acción efectiva de las policías y los tribunales que controle la delincuencia que se estima desatada. También incluye la fiscalización y castigo efectivo de los abusos que cometen los poderosos (políticos y empresarios). Finalmente, la mediación de lo institucional en espacios sociales que se prestan a abusos por sus asimetrías, como el trabajo. Todos estos niveles están atravesados por el deseo de una restitución de la ética en la vida social, de manera que también ampliar el alcance de la legislación en este sentido.

Sobre la determinación de los temas urgentes, debe calibrarse el grado de incidencia de los medios en su selección y elaboración discursiva. Si bien existen elementos experienciales que los sustentan, también la agenda de los medios (especialmente la TV) convierte ciertos asuntos en tópicos que habilitan la comunicación en medio de la heterogeneidad de las experiencias de "las clases medias" y, por tanto, en marcadores decisivos para la experiencia global de la realidad social.

Respecto de lo importante, el *cambio en la educación* tiene un significado más amplio que las reformas estructurales al sistema educativo formal. Por ello, no sólo aparece como un factor crítico para abrir espacios de movilidad social sino como una dimensión clave para *restaurar éticamente* a la vida social. A pesar de sus resistencias, la promesa de gratuidad en educación superior también abre expectativas de liberar a la clase media de una fuente de endeudamiento. Finalmente, la clase media también aspira universalmente a un cambio radical en la política. Esto se percibe como parte de un transformación ética de la vida social. Sin que esto se vincule necesariamente con mecanismos específicos como la reforma al sistema binominal o la asamblea constituyente, se valora el prospecto de un 'nueva constitución' o, al menos, de un 'cambio de paradigma' en la política.

### **Claves de interlocución por segmentos**

Conviene distinguir diferentes modulaciones y énfasis en el discurso de la clase media, variando su intensidad y énfasis, según los distintos segmentos. De estas diferencias se siguen distintas claves de interlocución con cada uno de ellos.

Los sectores menos favorecidos pero que aún pueden interrogarse respecto de si pertenecen o no a la clase media, tienden a desconfiar del uso institucional que se ha hecho de la etiqueta, en la medida que se ve en ella un dispositivo que le ahorra al Estado los costos de su protección y neutraliza la potencia subversiva de su descontento. Registran el hecho de ser

formalmente clase media para el Estado. Estos segmentos no comulgan con el estilo *normativo* del discurso de clase media: si bien se reconocen en el trabajo y el esfuerzo, lo entienden más como condición que como fuente de elevación 'ética'; no castigan a los más desfavorecidos como 'acostumbrados a la pobreza' ni al sistema de protección por sus imperfecciones. No obstante, la demanda central de estos segmentos adquiere una fuerte connotación moral, en términos de la necesidad de vivir *dignamente*. Más allá de las expectativas compartidas por la clase media sobre educación, salud, etc. este segmento presenta una demanda de espacios de constitución de una individualidad y, en especial, condiciones que permitan la apropiación del cuerpo fuera de la lógica de la producción. A partir de este sentido de dignidad menoscabada, este segmento levanta una demanda explícita, dirigida a lo institucional, de condiciones y respaldo para activar reivindicaciones y defenderse en el espacio social: frente al empleador, frente al marido, frente al abuso generalizado.

En una posición económica un poco más estable, está un segmento que se identifica como clase media, aunque siente que debe calificarse como 'clase media baja'. En este sector, el discurso de la clase media también se inscribe en un discurso de malestar y disconformidad con su propia situación y con el país. Este malestar dice relación con la intensa inestabilidad a que están condicionados sus logros, en virtud de régimen de empleo precario y sujeto a metas. Por ello, habiendo logrado cierto nivel de bienestar producto del esfuerzo y pagando el costo del desgaste, tienden a levantar una normativización y naturalización de su posición. Luego, aparece la necesidad de *asegurar* estos logros. De ahí que, a pesar de su connotación policiaca del término, la *seguridad* aparece como clave para este tramo de los sectores medios, no sólo en relación a la delincuencia, sino también en un sentido integral.

Finalmente, los sectores más acomodados de las "clases medias" son capaces, al igual que los grupos menos favorecidos, de cuestionar la categoría de clase media como retórica artificiosa. Se auto-identifican como la verdadera clase media, un segmento menos masivo que, si bien no tiene privilegios especiales ni redes formales o informales de protección y apoyo, no se encuentra cotidianamente apremiado y pueden darse ciertos lujos. Por ellos, pueden permitirse hablar de forma más 'altruista'. Aparece con mayor fuerza en estos grupos la demanda por *participación e influencia* en las instancias de decisión sobre el bien común y sobre las estrategias de desarrollo del país. Las lógicas de gobernabilidad tradicionales han dejado de hacerles sentido. Más confiados en sus propias habilidades reivindican cuestiones como el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales, el diseño de una política energética racional y políticas públicas que tengan la calidad de vida de las personas como eje. Abogan por un estilo de modernización distinto, menos centrado en indicadores económicos estrechos, más enfocado sobre un cambio cultural, mayor conciencia y una mayor igualdad.

### **Derecho v/s Protección**

Considerando los problemas que enfrentan las distintas clases medias y las soluciones o mejoras que esperan para alcanzar una mejor vida se podría pensar preliminarmente que existe una demanda transversal por protección. No obstante, al analizar los conceptos que sintetizan cada una de estas demandas encontramos tensiones o contradicciones que son necesarias de revisar. En el caso de los sectores menos favorecidos el concepto que engloba sus distintas expectativas es el de dignidad. Por su parte, los segmentos más estables levantan

la seguridad y finalmente, el grupo más acomodado articula la idea de protagonismo. El concepto más afín a protección es el de seguridad, idea levantada por los sectores que viven en medio de una estabilidad precaria. Tanto dignidad como protagonismo contienen la idea de “ser vistos” como individuos racionales, pensantes, libres, con capacidades creativas y reflexivas. Comprende el concepto de autonomía y la idea de que no es necesario que todas las decisiones que afectan la vida cotidiana sean tomadas por otros ¿Es posible imaginar la autonomía con protección? ¿Puede un protagonista ser protegido?

La protección es asociada a la vulnerabilidad, debilidad y paternalismo. Instala nuevamente el miedo de volver a la pobreza. Es la idea de un “otro”, una madre, un señor feudal, etc., que resguarda, defiende, apoya, pero que sin embargo “no deja crecer”.

En este contexto la idea de derecho resulta más apropiada, entrega la autonomía deseada, reconoce en los individuos la capacidad de reivindicar, exigir, reclamar respeto y todo aquello que posibilite una vida mejor. Si bien en el espacio social existen nominalmente los derechos, no se percibe que estos sean efectivos o al menos que estén dadas las condiciones para poder garantizarlos. Transversalmente, existe la confianza que la presidenta quiere que los ciudadanos ejerzan sus derechos: el derecho a la educación, el derecho a la salud, el derecho a una mejor vida. Sin embargo, la mediación de estos derechos, es decir, la discusión en el congreso, la influencia en este debate de los partidos políticos, empresarios y diferentes grupos de poder, terminan por diluir la efectividad del derecho o la garantía sobre el ejercicio de este.

**ESTUDIO BRAND REVIEW**  
**SECTORES MEDIOS**  
**(OPOSITORES, NEUTROS, ADHERENTES)**

**INFORME FASE 2**

**ENERO, 2015**

## Índice

- I. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA
- II. CARACTERIZACIÓN DE LA CLASE MEDIA.
- III. EL ESTILO DE POLÍTICA PÚBLICA PARA LA CLASE MEDIA
- IV. GARANTÍAS PARA EL 'SURGIMIENTO'.
- V. CONCLUSIONES.

## I. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

A partir del requerimiento entregado por la contraparte técnica es posible establecer los siguientes objetivos de investigación:

### OBJETIVO GENERAL:

- Identificar y establecer canales de interlocución entre la clase media y el gobierno.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer un estilo de política pública que interpele a la clase media.
- Identificar iniciativas dirigidas a la clase media y los sentidos que se le entregan a éstas.
- Indagar en las percepciones de la clase media sobre las políticas de gobierno.

Los días 7, 8 y 12 de Enero se realizó el trabajo de terreno, que contempló la realización de 5 *focus group*. Estos se desarrollaron en base a una pauta semi-estructurada. Hay que considerar que la pauta funciona como un ordenamiento imaginario dentro de la conversación. La realización de los grupos, contempló la utilización de técnicas proyectivas. De esta manera la segmentación de los grupos realizados fue la siguiente:

	Jóvenes	Adultos	Trabajadores Independientes	TOTAL
C2		1		1
C3	1	1	1	3
D		1		1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>

La pauta de conversación grupal tuvo tres momentos. En el primer se pidió a los participantes que se dividieran en tres sub-grupos y seleccionaran 10 áreas de acción del Estado de entre 21 alternativas posibles. El nombre de cada área estaba escrito en una tarjeta. Una vez que las seleccionaron, se les pidió que escribieran en el reverso de la tarjeta que escribieran iniciativas específicas que el Estado podría emprender para favorecer a la clase media. Tras la puesta en común y discusión de las iniciativas, se les preguntó por su conocimiento de políticas que, en Chile en el extranjero, favorecieran total o parcialmente a la clase media. Finalmente, se les pidió que eligieran entre tres conceptos para caracterizar el sentido de las políticas del Estado hacia la clase media (derecho/garantías/protección) y cuatro conceptos para calificar la demanda de la clase media (tranquilidad/surgimiento/vida mejor/promoción).

## II. CARACTERIZACIÓN DE LA CLASE MEDIA.

En el vocabulario del sentido común, 'clase media' es una descripción extensa y difusa que abarca a un segmento muy amplio de la población. Desde el punto de vista de los ingresos, el sentido común reconoce como clase media a un sector que se mueve en un margen entre los dos sueldos mínimos y dos millones de pesos. Sobre este criterio se cruzan variables culturales, institucionales (relación con el Estado), territoriales y sociales (redes y asociatividad) que hacen que la clase media tenga un grado importante heterogeneidad interna. Por ello, conviene hablar de las 'clases medias'.

No obstante, más que para circunscribir a un grupo o clase particular, el valor del término 'clase media' (en singular) reside en su fuerza para nombrar una identidad nacional basada en la suspensión de las diferencias sociales ("el 90% del país es clase media"), la negación simbólica de la pobreza y la experiencia de cierto éxito o, al menos, capacidad de moverse dentro del modelo socioeconómico. En este sentido se puede hablar de un discurso *dominante* de la clase media chilena actual, que supone la adhesión a ciertos valores específicos y ciertas experiencias típicas que pertenecen con más propiedad a cierto sector particular de la clase, el segmento llamado C3.<sup>3</sup>

En el discurso de la clase media no hay valor alguno en la pobreza, ningún imaginario ético o religioso con el que se pueda reivindicar o que pueda redimir a la pobreza. En su versión más dura, el pobre es *flaite* y el *flaite* es mezcla de flojera, inmoralidad y delincuencia. Los pobres serían el resultado de generaciones que se *acostumbraron* a la precariedad de sus condiciones de vida, pero también aprovechan este hábito para *simular* pobreza frente al Estado y obtener beneficios, al mismo tiempo que ejercen formas de consumo suntuario (zapatillas, plasmas, 4x4, etc.). La pobreza está excluida, ya no sólo de las oportunidades materiales, sino de las posibilidades de reconocimiento: es motivo de vergüenza.

La clase media, en todo caso, no se distingue exclusivamente de los *flaites*, sino también de los *poderosos*, cuyos tipos son los políticos y empresarios. Los poderosos tienen redes de influencia, se pueden dar lujos, tienen tiempo para hacer cosas aparte del trabajo y, sobre

---

<sup>3</sup> La clasificación C3 es una convención del *marketing* para designar a un grupo que se mueve entre los 500 y 800 mil pesos de ingreso del jefe de hogar, que (por lo general) carece de educación universitaria o la tiene incompleta, tiende a trabajar en el sector de servicios (típicamente vendedores de seguros) y completa su sueldo con bonos de rendimiento. Tiene un bajo nivel de asociatividad y sus redes de apoyo tienden a restringirse a su familia más cercana. Se concentran en torno de núcleos urbanos más grandes y en Santiago, tienden a vivir en comunas como Maipú, San Bernardo, Puente Alto, La Cisterna o Quilicura.



todo, no sufren los vaivenes de la economía y las decisiones de los gobiernos de turno. Si pierden el trabajo, si enferman o si no pueden pagar sus deudas, entonces sus contactos y familias los ayudarán. Los poderosos están implicados en el *abuso*, en la *corrupción* y controlan el acceso a las oportunidades mediante el 'pituto'.

A diferencia de los *flaites* y los poderosos, la clase media se diferencia a sí misma como resultado de su *esfuerzo* por salir de la pobreza y se entiende como *forjada* por la experiencia de atravesar múltiples obstáculos *sin ayuda de nadie*. Nadie les ha regalado nada y, hasta cierto punto, esta desprotección, por doloroso que sea, les ha hecho llegar a ser lo que son. Esta clase media está construyendo una conciencia de sí a partir de la experiencia de surgimiento social en el marco del modelo socioeconómico imperante desde el retorno a la democracia. Ya no guarda las claves de identidad de la cultura 'mesocrática' que se impuso en el Chile anterior al golpe de Estado. Estaría más orientada a las posibilidades que puede abrirle el futuro y se tensiona con el pasado y por la memoria, en la medida que ésta remite a la pobreza y a la marginación.

Su percepción actual es que el país, en lugar de acompañarlos, *los castiga* y los frena en su lucha por tratar de avanzar. No se reconoce su aporte como motor del desarrollo económico, el que realizan a través del trabajo, del consumo y del endeudamiento. En este sentido, la clase media se percibe *sitiada* y abandonada. El Estado sólo ayuda a los pobres y los poderosos lo tienen todo. Los poderosos *abusan* de sus privilegios y los *flaites* se aprovechan de sus beneficios. Poderosos y *flaites*, bajo la forma de políticos corruptos o ineptos, delincuentes y empresarios desalmados, dificultan o golpean cotidianamente la vida de la clase media.

La clase media tendría sentido de su propia capacidad (su potencial para surgir) y de sus logros pero, al carecer de memoria y orientarse compulsivamente hacia el futuro, carece de referentes culturales que le permitan articular una identidad. Desconectada de la clase media tradicional, carece también proyecto político propio que ofrecer al país, fuera de enmiendas al modelo vigente. Más allá de sus críticas a la clase política, le cuesta reconocerse entre las ofertas de la democracia actual, en la medida que todavía sus emblemas responden al eje del Golpe de Estado.

Como se dijo, la clase media no es un bloque homogéneo. Aunque existe una figura dominante, es posible distinguir tres segmentos, que articulan tres discursos y sensibilidades con distintos énfasis y demandas.

- i. Los estratos más desfavorecidos de la clase media (el llamado segmento D) demandan mejoras en su calidad material de vida y en el trato asociadas a un reconocimiento de su condición de persona y a una experiencia de sí mismos como individuo que exceda al trabajo y las demandas de productividad. El concepto clave para dialogar con estos segmentos es DIGNIDAD.
- ii. Estratos que ya han logrado alcanzar un mejor estándar de vida, ven permanentemente amenazados sus logros por distintas formas de precarización frente a las cuales se perciben desprotegidos (delincuencia, inestabilidad laboral, enfermedad, catástrofes, etc.). Este es el segmento cuyo discurso predomina como propio de la clase media actual. El concepto clave para dialogar con estos segmentos es SEGURIDAD.
- iii. Estratos ya más firmes en su posición social y material, se sienten excluidos de las esferas de decisiones políticas y económicas, se sienten dependientes de lo que otros deliberen, siendo que no se consideran menos capacitados ni menos preocupados por el país; abogan por formas distintas (más audaces) de desarrollo o modernización. El concepto clave para dialogar con estos segmentos es PROTAGONISMO.

### III. EL ESTILO DE POLÍTICA PÚBLICA PARA LA CLASE MEDIA

#### 1. Dificultades para identificar un estilo propio.

Para la clase media es difícil identificar un estilo propio y distintivo de política pública destinada a beneficiarla. En parte, esta dificultad es tributaria de la dificultad más general del segmento para establecer su propia *identidad* y articular un proyecto propio de sociedad que ofrecer al país. De este modo, su imaginario sobre políticas públicas tiende a restringirse a aquellas diseñadas para los pobres, con las cuales están más o menos familiarizados: saben cómo operan pues han tenido la experiencia de postular a algunos beneficios y verse *excluidos* por no estar en la miseria, por no hacer trampa o por no tener 'pitutos'.

Por lo anterior, las propuestas generadas espontáneamente tienden a tener aplicabilidad universal o pueden beneficiar por igual a sectores más pobres. En este sentido, son recurrentes medidas como las siguientes: el alza del salario mínimo, mejorar la salud pública (mejorar atención, acortar listas de espera, aumentar la dotación de especialistas), el

fortalecimiento de la carrera docente, la fiscalización sorpresa de la normativa laboral o congelar los precios del transporte público. También la oferta pública de *capacitación* es un tipo de política que se destaca y, aunque acuñada explícitamente según un modelo dirigido a los sectores *más vulnerables*, en el segmento C2 se la connota con una orientación al emprendimiento.

La clase media tampoco se identifica con el estilo de políticas públicas que apunten a la *igualdad* o que opere mediante la *gratuidad universal*. Esta resistencia se dirige, en primer término, al cuestionamiento implícito de su distinción respecto de los pobres, distinción que, aunque se exprese en la capacidad de pago, tiene que ver con el hecho de ‘ganarse las cosas con esfuerzo, sin que te las regalen’. Por lo demás, la gratuidad es una apariencia, pues – se ha progresivamente instalado- que vía impuestos directos o, indirectamente, vía de alza de costos generales de la vida, siempre se va a terminar pagando por las prestaciones. En segundo término, las prestaciones públicas ofrecen bienes que, se asume de antemano, serán de mala calidad (calidad para pobres); predomina un prejuicio discursivo en contra de lo público, a pesar de una diversidad de experiencias con éste.

Sin embargo, esta resistencia de las clases medias tampoco es absoluta. Primero, se valora la capacidad de estas políticas para ‘alivianar’ la carga económica de las familias en áreas sensibles. Por ello, se pasan por alto los prejuicios y las diferencias ideológicas para destacar los sistemas de salud y educación gratuita tanto en países latinoamericanos (Cuba, Venezuela, Argentina) como europeos. Segundo, se sienten atraídos, hasta cierto punto, por la capacidad de las políticas igualitarias para “emparejar la cancha” frente a los poderes y privilegiados. Valoran el efecto de homogeneización de ciertas políticas, particularmente en el área de la educación.

Ahora bien, el *resentimiento* que también denotaría esta actitud tampoco es algo que la clase media se permita dejar aflorar. Por ello, algunas voces tienden a bloquear o desplazar la cuestión hacia una *imposibilidad* de alcanzar la igualdad, oponiéndose así a las políticas que apunten a ella (por ejemplo, objeciones a la gratuidad universal en educación superior, incluso entre jóvenes). Por otra parte, también se teme que “emparejar la cancha” implique “nivelar hacia abajo” dadas las connotaciones negativas de lo público-estatal y gratuito (“la igualdad te quita los patines”). Sin embargo, también el optimismo logra hacer oír su voz en medio de discursos catastróficos sobre las políticas de igualdad, instalando la idea de una nueva actitud de apertura y disposición a participar o hacerse parte una tara compartida por *toda la sociedad*.

A pesar de esta dificultad, los entrevistados atisban ciertas políticas que, en Chile y el extranjero, serían específicas para la clase media. Las iniciativas más pregnantes serían, en el caso del segmento C2, el 'subsidio para la clase media' en vivienda (a pesar de las múltiples quejas sobre su evolución), en el caso del C3 sería el fomento a las PYMES y, en el caso de los trabajadores por cuenta propia, el 'capital semilla'. Los jóvenes C3 reconocen las alternativas para comer sano en la beca JUNAEB. Inducido por los moderadores, el programa 'elige vivir sano' tendría efectivamente una orientación a la clase media, aunque tampoco generó una identificación intensa. Internacionalmente también la defensa genuina de los consumidores mediante la capacidad punitiva efectiva del SERNAC en EE. UU.

## **2. Acto de confianza: regular lo privado y mejorar lo público para dar alternativas.**

Más allá de las distinciones entre las 'clases medias' prevalece la idea de que el esfuerzo y sacrificio de estos grupos por cumplir con sus múltiples obligaciones y deberes *debe ser reconocido social e institucionalmente*. Este reconocimiento se materializaría a través de la implementación de 'medidas de desahogo' dirigidas al sector que permitirían 'alivianar la carga' de las clases medias. En su dimensión simbólica, esto implica *otorgar crédito* a un segmento que, en su propio discurso, siente que ha demostrado ser confiable: paga sus impuestos, no se aprovecha de los beneficios y prestaciones públicas, intenta cumplir con sus compromisos financieros y pagar sus deudas, aporta al crecimiento económico del país por medio de su trabajo y el consumo, etc. En suma, el acto de fe o confianza que la clase media anhela supone sacarla de la 'lista de espera' y darle la atención que se merece.

El sentido de las políticas universalistas responde sólo parcialmente a esta demanda. Lo esencial del acto de confianza esperado reside en entregar *alternativas efectivas* que sintonicen con las trayectorias reales y expectativas de vida de la clase media. Existe la sensación de un abandono *castigo excesivo e innecesario* hacia la clase media que opera desde lo privado y lo público. De un lado, la banca impone condiciones excesivas para optar a créditos, los planes de ISAPRE son insostenibles, la previsión no alcanza, las dificultades para encontrar trabajo y sueldos dignos, además de las diversas formas de abuso. Del otro, la mala calidad percibida de los servicios y falta de la ayuda por parte del Estado en áreas claves como la salud, el transporte y vivienda. Por ello, parece no haber alternativas para la clase media: *se levanta una obligación de ser rico que es prácticamente imposible de cumplir y se impone el castigo inaceptable de la pobreza para el que falla*.

La promoción de la clase media como *actor confiable* para justificar la demanda por alternativas, que se manifiesta con mayor fuerza en el segmento C3, expresa el *agotamiento* o

desgaste que resulta de haber recorrido ya cierto tramo del ascenso social a punta de esfuerzo y sin ayuda. En estas condiciones, el segmento empieza a tomar mayor conciencia de sí mismo. Se necesita un respiro, ya no se puede seguir solo. De ahí una apertura y una exigencia que no se dirige solamente al Estado, sino a los poderes sociales en general. No obstante, si bien están abiertos a sintonizar con cualquiera que ofrezca alternativas accesibles y efectivas de desahogo, sea público o privado, el Estado es objeto de una doble demanda. El Estado debe mejorar las prestaciones públicas en múltiples dimensiones, pero principalmente en su *calidad*. Al mismo tiempo, en la medida que se percibe que las dinámicas del mercado perjudican a la clase media, permitiendo el abuso de los más poderosos, el Estado debe fortalecer su rol regulador y fiscalizador. De este modo, lo privado se hace *más accesible* y lo público no aparece como regresión o castigo excesivo, sino una estación provisional para retomar el trayecto.

Puesto que la clase media espera medidas de ‘alivio’, políticas como la gratuidad en educación, a pesar de las objeciones que se levantan, son valoradas por su efecto positivo en el presupuesto familiar. Por supuesto, en la medida que esta iniciativa puede asemejarse a la lógica del ‘bono’, el segmento no la puede declarar como tal (el ‘bono’ sería una medida populista, parche y para los pobres). Por ende, la relación del segmento con las reformas estructurales impulsadas por el Gobierno toma la forma de una negociación o transacción entre beneficios e igualdad.

### **3. Menos rigidez, afinar la sensibilidad.**

El acto de confianza y la demanda por alternativas suponen la necesidad apremiante por parte de la clase media de ser vistos y escuchados en lo que *realmente* son. Para ello lo institucional (privado y público) tiene que cederles espacios. Esto implica calibrar, ajustar y complejizar los instrumentos con los cuales las instituciones públicas y privadas escanean y clasifican, hasta ahora, a las distintas realidades sociales. Los sectores medios denuncian sistemáticamente los vicios de los sistemas de selección para optar a cualquier tipo de beneficios, sean públicos o privados (subsidios, créditos, becas, planes de ISAPRE). En este sentido, se demanda una mayor *sensibilidad* hacia la particularidad de las trayectorias vitales y los esfuerzos cotidianos para salir adelante, ponderando con más equilibrio los logros y los fracasos.

Si bien la experiencia con las prestaciones y beneficios del Estado son diversas (algunas positivas, otras negativas) en el segmento, los entrevistados comparten un diagnóstico

respecto de los beneficios que entrega. Más allá de las malas experiencias con lo público, de manera transversal se percibe *rigidez* en las formas de acceso en tres niveles: criterios de selección, proceso de postulación, oferta, desinformación y letra chica.

La cantidad de requisitos que se deben cumplir para postular a un beneficio estatal son, para estos entrevistados, una desproporción. Para el Estado, “prácticamente tienes que estar en la calle”. Especialmente para el segmento C3, las políticas de protección o apoyo no incentivarían el esfuerzo puesto que los “pobres” se conforman con lo que el Estado les entrega y esto inhibiría cualquier ambición o motivación por “superarse”. Por otra parte, el proceso para postular a cualquier beneficio es engorroso, siendo la principal dificultad para los segmentos C2 y C3, la excesiva burocracia, trámites y “papeleo” que considera el proceso y finalmente no es evidente que los criterios de selección de los beneficiarios responda a indicadores objetivos registrados en la Ficha CAS. Siempre está presente la sospecha de algún “pituto” o “amiguismo” de por medio.

Especialmente sensible para los segmentos C2 y C3 es la rigidez de las “ofertas” públicas. Para estos grupos se trataría de “soluciones baratas y uniformes” que no facilitan el proyecto de vida anhelado. Si bien se reconocen más opciones en el caso de la educación, el acceso a la vivienda propia y la salud cristalizan el problema de la falta de alternativas. Por ejemplo, el subsidio habitacional para clase media además de asignar montos restringidos, solo empeoraría la calidad de vida familiar pues supone el traslado a zonas periféricas, aisladas de los lugares de trabajo y el centro de la ciudad. La falta de alternativas supondría especialmente para los C2 y C3 una “nivelación hacia abajo” pues implica “retroceder” y deshacer los logros alcanzados.

Ahora, esta situación no solo se debe a la rigidez de la oferta “pública” sino también a la inflexibilidad de los privados con este segmento. Para los grupos medios menos vulnerables, las instituciones bancarias y financieras y el sistema de salud y educación particular “hacen lo que quiere con la clase media” pues la excesiva desregulación por parte del Estado permite que operen con un grado importante de autonomía, excluyendo o bien perjudicando al segmento. Los casos de postulaciones fallidas a los créditos hipotecarios o la experiencia de los entrevistados con el sistema de ISAPRES sintetizan este malestar.

La oferta no sólo tendría problemas de escasez real sino también de difusión o conocimiento, especialmente en los segmentos C2 y C3. Si la oferta tiene que ver con ayuda económica más directa, esto puede explicarse por una menor necesidad. No obstante, en estos segmentos la falta de conocimiento de la oferta se hace especialmente patente a través de una demanda

por 'mayor cultura'. Se percibe que en Chile hay oferta cultural, gratuita y de calidad, pero no existe difusión adecuada. En cierta medida, también la oferta de ayuda en materia de becas (o auxilio escolar) y de emprendimientos estaría afectada por el mismo problema. No hay muchas oportunidades, pero incluso se desconoce una porción de las que efectivamente existen.

Finalmente, otra figura de la rigidez sería la 'letra chica', como símbolo del imperio de la lógica de la transacción en el otorgamiento de beneficios. Ejemplos de ello serían el relato de la pérdida de la 'cuota mortuoria' de los afiliados del IPS con el cobro del 'bono por hijo' y los bajos montos del subsidio a la vivienda para la clase media. El mensaje implícito en este estilo de relación es que *nada es gratis*.

Las críticas a los mecanismos de acceso recién señaladas son, como dijimos, extensivas a ciertas áreas privadas. Los planes de AFP no están diseñados para la realidad de la vida laboral de los cotizantes. Las exigencias y trámites para optar a créditos hipotecarios o para emprendimientos los vuelven prácticamente inaccesibles. Si bien las ISAPRES tienen sofisticados mecanismos de clasificación de sus usuarios, ellos sirven más bien para perjudicar y excluir a la clase media.

El ejemplo de iniciativa que representa esta demanda por una nueva sensibilidad del Estado sería el diseño e implementación de una 'ficha CAS' para la clase media. En la conversación con los entrevistados, emerge una percepción crítica respecto a la ficha de protección social. Ella sería incapaz de reflejar la verdadera situación en la cual se encuentran las personas. De esta manera, los juicios instalados hacia este instrumento dicen relación con la rigidez de la herramienta, siendo incapaz de medir las diversas situaciones en las que viven los chilenos. De esta manera, el discurso que levantan los entrevistados, no es hacia la existencia del instrumento, sino más bien, hacia las variables que se utilizan para medir los puntajes. Un segundo discurso dice relación con los puntajes que se exigen para postular a subsidios y otros beneficios del Estado, siendo estos siempre bajos y excluyendo a la clase media de una gran cantidad de ayudas del gobierno, de ésta manera la Ficha CAS es percibida como un instrumento de apoyo casi exclusivo para los más pobres. De esta manera las demandas que se instala frente a ésta instrumento, dice relación con una mayor flexibilidad de los criterios, como también con los puntajes máximos y mínimos exigidos para la postulación de subsidios.

#### 4. Demanda emergente: cultura.

Junto con la necesidad de un respaldo para continuar el camino y la mayor sensibilidad hacia las trayectorias, también abre una actitud de corte más reflexivo que se expresa en la demanda, más o menos nueva, por 'cultura'. El sentido de 'cultura' debe entenderse en el discurso de la clase media, articulando tres niveles: construcción de una identidad propia; moderar y suavizar las distintas expresiones de violencia en la convivencia (ser más civilizados); apertura al *mundo* desde una percepción de cierre excesivo del país sobre sí mismo y sus lógicas de poder. Ejemplos de esta nueva demanda de 'cultura' pasa, por ejemplo, por la necesidad de preparación "psicológica" del profesor en el trato con niños o adolescentes; en la necesidad de educación cívica; en la capacitación y formación laboral y sindical de los trabajadores. Esto, además, del mayor acceso a la cultura entendida como formas de creación artística y rescate del patrimonio nacional.

## IV. GARANTIAS PARA EL 'SURGIMIENTO'.

Los segmentos C2 y C3 prefieren el concepto de 'garantías' para conceptualizar un estilo de políticas públicas dirigido a la clase media. Desde su mirada, la clase media actualmente está afectada por falta de respaldo e inestabilidad económica. Carece de salvaguardias en caso de fallar y tampoco siente que sus fuerzas sean suficientes para dar el siguiente paso para mejorar su situación. Las políticas públicas debiesen ofrecer *seguridad*, ésta tampoco puede reducirse a *protección* pues dichas políticas deben, al mismo tiempo, habilitar y alentar la asunción de riesgos y no deben inhibir el empeño. Por otra parte, la noción de 'garantías' articula la idea de una sociedad que funciona: en que el esfuerzo es recompensado, en que las leyes no son letra muerta y en que el Estado entrega prestaciones de calidad. Los derechos no bastan (ya están enunciados pero no se cumplen) y la protección es excesiva. Si me embarco en el proyecto social que se me ofrece y que es duro, tampoco quiero que me reviente.

Para los segmentos D, las políticas públicas también debieran apuntar hacia otorgar 'garantías'. Sin embargo, este grupo se siente atraído por la noción de 'derecho', en consonancia con su énfasis en la dignidad ya mencionado. La demanda por seguridad logra ser cubierta sólo cuando el Estado se ve en la obligación de cumplir con su marco normativo, haciendo valer leyes que impongan y perpetúen mejores condiciones de vida para todos. Este



segmento tiene mayor conciencia de la exigibilidad contenida en la idea de 'derecho' y, por tanto, de la conexión entre la expresión política de las demandas y las mejoras en las condiciones de vida, entendiendo que lo único que *garantiza* tales mejoras, en general, son las acciones que lleve adelante cada gobierno como resultado de la legítima presión que se ejerce para exigir los derechos. Con esta base se asume que la legislación sobre los sectores medios es una necesidad imperiosa para que el Estado pueda tomar el control y la protección de esta población, entregándole oportunidades, ampliando sus capacidades de acción y asegurándole mejores condiciones de vida a futuro. Aunque este segmento tiene intereses y expectativas a futuro muy similares al resto -su meta también es surgir-, la diferencia es el grado de control que le confiere al Estado sobre sus proyectos de vida, asumiendo una relación dependiente del mismo la que a su vez, los protege de la violencia e inestabilidad que perciben en el entorno.

En el segundo ejercicio los segmentos C3 y D adhieren al concepto de 'surgimiento' para denominar la demanda de la clase media. Principalmente, porque perciben que, a través de la ascensión social pueden alcanzar, en primer lugar, la estabilidad y seguridad económica que anhelan y, obteniendo eso, pueden entender sus expectativas hacia un horizonte de posibilidades más amplio que el actual. En un segundo nivel, asumen también que el 'querer surgir' es una distinción propia de la clase media, asociándolo a la lógica del esfuerzo, dinamismo y determinación con que actúa y se moviliza esta población, asimilándolo a una condición de posibilidad para reconocerse a sí mismos como individuos de clase media. Por último, el concepto de 'Surgimiento' estos segmentos lo asocian al de 'vida mejor', entendiendo que ésta sólo se alcanza 'surgiendo' y, por esta razón, que es necesario para alcanzar la vida que se anhela.

En el segmento C2 no existe un consenso tan claro frente al concepto que define la demanda de la clase media, sin embargo, en su mayoría las personas se inclinan por la idea de 'vida mejor'. No obstante, hay que distinguir que el sentido que está detrás de sus elecciones es muy similar al que aplican los otros dos segmentos cuando escogen la idea de 'surgimiento' pues, se asume que todas las personas buscan siempre una vida mejor y, por ende, que el anhelo de la población siempre será una mejor vida. Por esta razón, se entiende que 'surgimiento' y 'vida mejor' son complementarios, siendo dos conceptos totalmente indisolubles el uno del otro.

Otro concepto que asocia el segmento C2 a la demanda de la clase media es la idea de 'tranquilidad'. Sin embargo, no toma mayor fuerza en la conversación dado que se le percibe como un fin ulterior que, no necesariamente se asocia a las condiciones materiales de vida, su

relación con el Estado y las políticas públicas. Más bien, habla de una actitud frente a la vida que se puede alcanzar luego de haber conseguido 'surgir' o bien, una 'vida mejor'.

En síntesis, a pesar de las diferencias entre segmentos, aparece una tendencia a articular, como lema de la política para las clases medias, el lema **'garantías para el surgimiento'**.

## V. CONCLUSIONES.

Hemos visto que, a pesar de las dificultades de los sectores medios para identificar el estilo de políticas que los beneficien específicamente a ellos, a partir de los paquetes de iniciativas diseñados por los entrevistados es posible establecer un núcleo común. La auto-percepción de las clases medias justifica una demanda por entrega de *alternativas* tanto en el ámbito privado como en el público que permitan continuar surgiendo. El llamado es apoyar las distintas trayectorias de vida por medio de soluciones públicas, privadas o bien público-privadas: fondos para emprendimiento, subsidios a la vivienda acordes a los estilos de vida, atención de salud de accesible y de calidad en el sistema público y privado. El llamado es, también, a romper con la lógica del castigo y la 'ley del más fuerte' por medio de la regulación de la esfera privada que impida los abusos y abra el acceso.

Lo que subyace a esta demanda de los sectores medios, en última instancia, es el deseo de atenuar la excesiva violencia que primaría en las distintas relaciones sociales. En cierto modo, esto se debe al agotamiento y al cansancio que estaría afectando a estos sectores, como se señaló ya más arriba. De lo que se trata es que la propia vida está atravesada permanentemente por una violencia padecida pero también ejercida como parte de la lucha por salir adelante. No se trata de una demanda utópica por suprimir toda forma de violencia, sino por reducir sus niveles. En último término, la clase media demanda *una sociedad menos violenta*.

En virtud del diagnóstico crítico sobre los modos de acceso y relación con las oportunidades y beneficios, el diseño de políticas e iniciativas dirigidas a la clase media debiera contemplar los siguientes elementos:

- **FLEXIBILIDAD:** una libertad efectiva de elección que permita al segmento transitar entre prestaciones públicas y/o privadas con el fin de acceder a las mejores soluciones. Esto es lo que posibilita “nivelar hacia arriba”.
- **PERSONALIZACIÓN:** políticas, programas e iniciativas que estén en sintonía o apoyen el proyecto de vida deseado. Esto implica reconocer los múltiples estilos de vida, hábitos de consumo, valores, etc.
- **CALIDAD:** el énfasis de esta demanda está puesto en las prestaciones públicas.
- **RESGUARDO:** protección, regulación y fiscalización por parte del Estado frente a los posibles abusos y arbitrariedades especialmente del sistema de prestación privado.
- **SIN LETRA CHICA:** los beneficios y prestaciones prometidas y obtenidas no pueden implicar un perjuicio o la pérdida de otro beneficio.