

**TRACKING CUALITATIVO  
MENSUAL DE OPINIÓN PÚBLICA  
INFORME MARZO 2017**

**FEEDBACK COMUNICACIONES**

# 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA METODOLOGÍA.

Este estudio se basó en una técnica cualitativa de investigación social bastante tradicional: los focus groups. Ahora bien, a diferencia del modo en que normalmente se aplica esta técnica, los participantes de estos focus groups habían ya participado en focus groups anteriores, convocados también por la empresa de investigación Feedback y en donde también se conversaron temas políticos. Básicamente, lo que estamos haciendo acá es implementar una estrategia de investigación tipo “panel”.

Un estudio “panel” se caracteriza por mantener una muestra más o menos fija de personas a través del tiempo. El método de panel permite identificar la evolución de las percepciones y los discursos de las personas, abriendo así la posibilidad de evaluar el impacto de estrategias comunicacionales. Por ejemplo, si en una sesión un grupo de participantes de un focus groups opina “A” y luego, en otra sesión posterior, opina “B”, las técnicas tipo panel permiten conversar con los participantes sobre las razones por las cuales pasaron de la postura “A” a la postura “B”.

Nos hemos propuesto hacer tres focus groups mensuales, re-encontrándonos con las mismas personas cada 60 días, es decir: mes por medio. Ya pasamos por una primera etapa de marcha blanca en donde probamos la metodología y, luego de varias pruebas de ensayo y error, definimos la lista de participantes.

Este informe de marzo presenta entonces los resultados de conversaciones con personas con las cuales ya habíamos hecho focus groups en diciembre del año pasado (en febrero no hicimos porque las personas tienden a estar en vacaciones). La idea es re-encontrarnos con estas mismas

personas en focus groups a realizar en mayo, julio, septiembre y noviembre.

Por su parte, el informe de abril presentará los resultados de conversaciones con personas con las que ya hicimos focus groups en noviembre y enero del año pasado. La idea es re-encontrarnos con estas mismas personas en focus groups a realizar en junio, agosto, octubre y diciembre.

Los tres focus groups que realizamos el 7, 8 y 9 de marzo (con las mismas personas, recordemos, con las que hicimos focus groups en diciembre) están compuestos de la siguiente manera:

**Focus group 1:** mujeres adultas pertenecientes a sectores medios y medios bajos, entre 30 y 55 años.

**Focus group 2:** hombres adultos pertenecientes a sectores medios y medios bajos, entre 30 y 55 años.

**Focus group 3:** jóvenes (hombres y mujeres) entre 25 y 30 años, también pertenecientes a sectores medios y medios bajos.

Es importante mencionar que todas las personas que participan en estos focus groups pertenecen, con mayor o menor fuerza, al mundo cultural de la centro-izquierda. Esto no quiere decir, en todo caso, que se trate de personas que necesariamente apoyan al Gobierno. Por el contrario, tienden a veces a tener posturas bastante críticas.

## 2. PERCEPCIONES SOBRE LA ACTUALIDAD NACIONAL.

En el siguiente capítulo se analizan discursos extraídos de las conversaciones grupales sobre temas públicos del país. Se trata de conversaciones que giran en torno a asuntos que surgen espontáneamente, sin ningún tipo de pauta sugerida por los moderadores. Del mismo modo que se hizo en la anterior sesión de diciembre, se invitó explícitamente a los participantes a señalar y comentar los sucesos del ámbito público que habían llamado su atención en el último tiempo.

**Aunque habían pasado ya algunas semanas, los incendios forestales en el centro y sur del país, acontecidos entre finales de Enero y las primeras semanas de Febrero, todavía alcanzan a ocupar el top of mind de los entrevistados.** A nivel afectivo, el recuerdo y la conversación colectiva sobre el incendio arrastran una intensa carga que, aunque moderada por la distancia, da cuenta del fuerte impacto que debió tener en su minuto. Al mismo tiempo, se trata de un tema que no sólo movilizó el consumo mediático de los entrevistados sino que se instaló en las conversaciones cotidianas sobre lo público en el país.

Debe registrarse también la connotación política que, de modo implícito, atraviesa la conversación sobre este asunto: los detractores buscan manifestar críticas a la acción del Gobierno y los partidarios buscan defenderlo, mientras que también hay quienes buscan puntos de vista más consensuales y apolíticos. Esta controversia, en todo caso, está acompañadas de un esfuerzo grupal por contener o moderar la carga afectiva de la emocionalidad que desata. Se intuye, en este caso, que se trata de una emocionalidad que pudiera derivar en actitudes más agresivas.

También se mencionó, como un hito de la coyuntura más inmediata, el desmoronamiento de

tierras y aluviones en zonas precordilleranas de RM, los que trajeron como consecuencia cortes de agua. La atención que concita este episodio reafirma la fuerza que están teniendo para la opinión pública las emergencias y desastres, con la consiguiente sensación de impacto, interrupción y anomalía en los niveles funcionales más básicos de la vida.

*Moderador: para empezar les quería pedir que me cuenten si les ha llamado la atención en el último tiempo algún tema público en el país, algo que haya sucedido.*

*H1: El incendio, o sea yo me acuerdo que quede impactado.*

*H2: Claro, es como lo más caótico que hemos tenido en este último tiempo.*

*H3: Ahora últimamente igual lo del aluvión que ocurrió en San José de Maipo.*

*(Grupo de hombres)*

*Moderador: bueno un poco para partir conversando queríamos preguntarles ¿Qué les ha llamado la atención en el último tiempo?, respecto de algún tema público en el país.*

*Ah, los incendios*

*(Grupo de mujeres)*

*Moderador: ¿Hay algo que les haya llamado la atención en el último tiempo, algún tema digamos del país?*

*J1: Yo creo que lo de Maipo, del corte del agua, eso fue como un poco preocupante ya que siempre de repente pasan así, todavía no hay una manera para controlarlo.*

*J2: A mí el tema de los incendios.*

*(Grupo de jóvenes)*

**Un punto que anuda tanto los incendios como el episodio más reciente de los aluviones y cortes de agua es la necesidad de anticipar las contingencias naturales.** En la conversación emergen dos componentes, significativos para los participantes, que debieran estar siempre presentes en un plan de preparación. En primer lugar, la existencia de una institucionalidad empoderada que coordine tanto la acción pública como privada, y que sea capaz de aprovechar al máximo cada aporte. Esta

institucionalidad debiera dar señales de conducción unificada frente a las emergencias. En segundo lugar, políticas de prevención y prohibición asociadas a la ocupación y edificación en zonas de riegos.

Por otra parte, se dice que se han intensificado los eventos en donde se ven alternados ámbitos de seguridad asociados a las funciones básicas de la vida, como la protección frente a los incendios o la existencia de suministros regulares de agua. **Esta percepción activa actitudes defensivas primarias que re-significan todos los eventos sociales desde la lógica del peligro vital y la amenaza inminente.** Se tienden a privilegiar entonces soluciones más autoritarias y demandas por más protocolos y reglas.

*No sé, creo que aquí vamos a tener que estar preparados, para las cosas que se vienen a futuro [...] tener las reglas o sea para tener los medios, en el sentido de las lucas, para saber que se puede hacer para solucionar los problemas.*  
(Grupo de hombres)

*El principal foco es tomar como medidas preventivas, o sea ver cómo vamos a reaccionar frente a estas situaciones, por eso es que nosotros decíamos, como habían dicho antes en estas conversaciones, que somos muy reactivos, falta como tomar como, como prever que hacer si llega a pasar esto. En Chile ya ha habido incendios forestales y lógicamente ya se tienen que tener como medias como estándar para este tipo de situaciones, ese es como el principal como problema.*  
(Grupo de jóvenes)

Además de los incendios y los aluviones, emergen espontáneamente ocho temas adicionales, los cuales son mencionados por algunos participantes, pero no despiertan mayor entusiasmo en el resto.

1. La investigación judicial al ex-presidente **Sebastián Piñera** por conflictos de interés, que involucra también a uno de sus hijos. Además de no lograr significación grupal, existe poca claridad

sobre el tema, no entendiéndose exactamente qué está siendo investigado.

2. El retorno de la **pareja de terroristas** condenados en España. El tema no emerge con claridad y se percibe más bien la intención de evadirlo.

3. El atraso en el inicio de clases de la **Universidad Iberoamericana** por problemas financieros.

4. La manifestación de pobladores del **Campamento Felipe Camiroaga** que impide el “piscinazo” de la Reina del Festival de Viña.

5. Las últimas resoluciones del **Caso Lisette** (SENAME), en donde se estima que no se ha hecho justicia. Además, emerge un reclamo muy sentido sobre la situación general de estos niños, reclamo que denuncia un fracaso del país y de sus instituciones.

6. El Caso **MASVIDA**, en donde se menciona que la Ministra de Salud y una prima de la Presidenta estarían involucradas.

7. El cambio de fecha de la **Cuenta Pública del 21 de mayo** al 1 de junio. Se especula que el Gobierno la posterga porque no tendría listo el discurso.

8. La prohibición de entrada a Cuba a **Mariana Aylwin**, en donde se estima que el Gobierno ha mantenido una posición ambigua, capturado por el delicado equilibrio de las fuerzas políticas internas de la coalición gobernante.

## 3. TEMA DE INTERÉS: LOS INCENDIOS.

Los incendios emergieron espontáneamente en las conversaciones, pero se trataba del tema especial que teníamos planeado abordar en los focus groups de marzo. Asumíamos que se trataba de un tema de alto impacto en la percepción de lo público en general y del Gobierno en particular. De hecho, datos de encuestas muestran que los incendios tuvieron un impacto negativo significativo en la evaluación de la gestión del Gobierno durante la segunda mitad de enero y la primera mitad de febrero. Son seis las ideas base que ordenan los hallazgos sobre los incendios que extrajimos de los focus groups de marzo:

- 3.1. Un gobierno invisible, lento y desorganizado.
- 3.2. Una sociedad civil protagónica.
- 3.3. Un súper avión que llega a poner orden.
- 3.4. Un aporte de extranjeros que se valora y agradece.
- 3.5. Un nuevo y extraño malestar frente a una catástrofe no natural causada por humanos.
- 3.6. Un alto nivel de conciencia sobre el rol de los medios de comunicación y las redes sociales.

### 3.1. Un gobierno invisible, lento y desorganizado.

Predomina en los discursos sobre los incendios la ausencia de registro de la acción del Gobierno. Los entrevistados dan cuenta de haber llegado a sentir abandono: “el país se estaba quemando y que estamos solos”. Por ejemplo, hubo quienes plantearon como un hecho que la Presidenta no estaba en el país cuando comenzaron los incendios. Ningún participante estuvo en condiciones de desmentir esa afirmación.

*Moderador: ¿En que estaba el Gobierno, como vieron al Gobierno?*

*No estaba. Lento po', como que las medidas se tomaron después de varios días, días que ya habían pasado catástrofe tras catástrofe. No se resolvió como rápido, no hubo resolución rápida. Mucha reunión y poca acción.  
(Grupo de mujeres)*

*Faltó como, estar en el lugar, en el lugar de terreno donde estaban ocurriendo los hechos.  
(Grupo de hombres)*

**El Gobierno se vio atrapado en una forma burocrática de acción que ralentizaba sus decisiones. Ante todo, al no haber aquilatado la urgencia de la situación y no darle la prioridad que merece, el Gobierno apareció “carente de empatía” ante el grave sufrimiento de las personas.** El hito que logra configurar este juicio fue el supuesto rechazo inicial y la supuesta posterior dilación a la oferta del Supertanker por Lucy Avilés.

*A mí lo que me llamo más la atención, y la verdad es que me daba pena, porque mientras la gente se quemaba, habían reuniones para pensar que hacemos, traemos esto, hacemos lo otro, mientras el fuego ocurría, ocurría, ocurría, o sea, yo creo que tenía que ser algo rápido, tenía que ser sin pensar y sin hacer reuniones.  
(Grupo de mujeres)*

*H1: Esperar prácticamente una semana para recién mandar apoyo, es como ¿Qué está pasando?*

*H2: Mucho.*

*H3: Si, o sea estuvo demasiado lenta en verdad, desde el día 1 yo creo que tendría que haber estado ya moviéndose en el tema de los aviones.  
(Grupo de hombres)*

**Esta demora se presta para una crítica más general: el Gobierno no tiene capacidad de definir prioridades. Incluso si se trata de una prioridad evidente, una urgencia, el Gobierno no es capaz de darle la importancia que requiere. Esta incapacidad se atribuye a una desconexión con la**

**realidad. El Gobierno no está atento a lo que ocurre, está distante.** En lo que respecta a los incendios, el Gobierno no se habría conectado con las energías ciudadanas que se activaron frente a la emergencia, ni compartió los valores comunitarios que expresaron la identidad del país en esos momentos (solidaridad, colaboración, etc.).

*¿Por qué los bomberos, porque los periodistas, por que las personas comunes y corrientes hacen campaña para algo que aún, o sea que debiera el Gobierno haber intervenido antes? Entonces más que ir antes o después, creo que el actuar, sea con chaqueta, sea sin chaqueta, tiene que ser como más inmediato, creo que eso es lo que le falta a Chile.*  
(Grupo de hombres)

El Gobierno habría fallado tanto en proporcionar una dirección o coordinación común a las distintas acciones como en transmitir comunicacionalmente un principio de autoridad en la situación. El Gobierno no sería capaz de organizarse apropiadamente ni coordinarse con entidades privadas y públicas para aprovechar racionalmente todos los recursos disponibles. Por ejemplo, TECHO habría supuestamente entregado en las mismas localidades casas de emergencia de mejor calidad que las entregadas por el Gobierno. Por otra parte, las FF.AA. dispondrían de aviones y otros recursos que no se desplegaron plenamente en los incendios.

*O sea ahí uno dice pucha, tenemos una fuerza aérea grande que ha invertido en aviones de guerra, etc. Pero ¿para qué?, o sea, en un país como este tan largo y que tiene tanto bosque, etc. ¿Por qué no tenemos un avión moderno? Que ya existe, o sea, ¿Por qué no hace años no teníamos aviones comprados, propios para enfrentar este tipo de cosas?*  
(Grupo de mujeres)

*Faltó como dirección, como la seguridad de decir onda estamos haciendo el máximo esfuerzo humanamente posible, así como realmente con decir eso, realmente podrían haber calmado a mucha gente, como que se veía que realmente no habían declaraciones como tal vez de ministros*

*importantes o comunicado de prensa, ese tipo de cosas era más bien como tal, o los medios no lo supieron captar.*  
(Grupo de jóvenes)

*O sea partiendo del hecho que el encargado de Conaf decía que traer un SuperTanker a Chile no iba a funcionar, imagínate, y esos errores comunicacionales yo creo que son los que más le terminan echando la culpa al Gobierno.*  
(Grupo de hombres)

Esta ausencia a nivel comunicacional también se habría percibido como falta de apoyo moral hacia las víctimas del incendio. La imagen que parece operar en algunos entrevistados de lo que constituye un “Gobierno en terreno” todavía está apegada a los gestos y elementos simbólicos de la administración de Piñera, por ejemplo: las chaquetas.

*Pienso que sí debería haberse puesto una chaquetita y haber estado en donde estuvieron las situaciones complejas. Se veía en si una situación en terreno que se podía solución rápida, por lo menos una premonición, una impresión.*  
(Grupo de hombres)

Esta invisibilidad, debe señalarse, tiene que ver con la dimensión de la experiencia o percepción: reflexivamente muchos entrevistados suponen que el Gobierno hizo cosas, el punto es que imposible identificar qué fue lo que hizo.

**Emerge entonces una evaluación negativa de la acción de la autoridad en cuanto a su capacidad de gestión del incendio en el espacio mediático: falta de presencia, falta de despliegue de autoridad a nivel de las comunicaciones, falta de capacidad para transmitir una versión oficial pública y confiable.** El Gobierno se habría visto anticipado por los medios en la marca pública de la urgencia y gravedad de los acontecimientos.

*Faltó ese asunto de dirigir, tal vez mediáticamente y políticamente en ese sentido las medidas, las acciones, se veía todo muy disperso, yo sentí que si*

*se hicieron acciones concretas, por algo finalmente el fuego paro, pero falto como la dirección. (Grupo de jóvenes)*

### 3.2. Una sociedad civil protagónica.

El punto de comparación que permite la evaluación del Gobierno es el apoyo de personas naturales y organizaciones no-gubernamentales en el control de los incendios y en la ayuda a los damnificados. **En el recuerdo que se impone en las conversaciones, las campañas de canales de televisión, la llegada de voluntarios a la zona y la donación del SuperTanker son acciones ejecutadas antes que la intervención del Gobierno. Se percibió que era la sociedad la que tomó la iniciativa para controlar el fuego.** En general, debe observarse, este diagnóstico no se expresa con un ánimo triunfante sino más bien en clave de lamento o aflicción: las personas preferirían ver a un Estado activo y dinámico, pero concluyen que no fue esa la realidad.

*Mira, la campaña para juntar plata, primero fue de un particular, el avión que llevo primero lo trajo un particular, después yo vi como que “ah sí sirve”, ya ahora vamos a buscar el otro. Entonces la primera reacción fue de, o lo que se vio, fue de particulares. La escuelita que levantaron, y también fue levantada por particulares, o sea ahí no estaba inserto el Gobierno, y en un mes levantaron la escuela y todos los niños contentos, y eso se vio en televisión, ¿y quién lo genero? Particulares, entonces tu saliai a la calle y te decían “oye a donde está el Gobierno”.*  
(Grupo de mujeres)

Nuevamente, esta percepción alimenta una reflexión más general por parte de los entrevistados: la incapacidad del Estado de enfrentar problemas complejos. **Los incendios se suman a una lista de experiencias de frustración parecidas vividas durante los últimos años (Transantiago, Sename, etc.). Experiencias que nos invitan a pensar que, en realidad, no somos el país “jaguar” que creíamos que éramos.**

Este tipo de diagnósticos facilitan la penetración de un discurso que opone al Gobierno, al Estado y a las élites, la iniciativa desinteresada de personas comunes y corrientes. Incluso, ocurre muchas veces que los aportes “independientes” de personas naturales como Farkas y Avilés son colocados en el mismo saco que acciones de personas humildes que ayudan más allá de toda figuración o posibilidad de explotar comunicacionalmente esa ayuda.

*La gente que es de escasos recursos son capaces de sacar este pan de su boca para dártelo a ti, ayuda más que la gente que puede ayudar ¿me entienden? Ellos siempre esperan una cámara para ayudar y todo eso, para hacerlo como público, pero la gente que no ayuda públicamente es la que sirve, porque Farkas ayudo sin tanto revuelo y todo eso, la mujer que dono el SuperTanker también fue, primero fue, ella no lo hizo público, se hizo público acá ¿me entienden?*  
(Grupo de jóvenes)

### 3.3. Un súper avión que llega a poner orden.

No hay una percepción clara sobre cómo finalmente se controlaron los incendios, y lo que se captó fueron muchas iniciativas dispersas de agentes públicos y privados carentes de un centro de mando ordenador claro y de un plan maestro único.

**El relato inicial sobre los incendios es un relato de desorden y caos, de imágenes fragmentarias, protagonizadas principalmente por los bomberos y por voluntarios civiles tratando de contener el fuego como podían. En este contexto de falta de narrativa, la llegada de los superaviones, especialmente del SuperTanker, marca el punto de inflexión en que se empieza a ganar el combate contra el incendio. El SuperTanker opera como centro ordenador del relato.** Incluso reconociendo a veces el aporte relativamente bajo de los aviones para apagar los incendios, el SuperTanker marcaría, según los entrevistados, un hito al nivel anímico.

*...llegó el avión, así como que era la salvación de nuestros incendios, y también hay otros aviones que ayudaron.  
(Grupo de mujeres)*

*Bueno también tenemos el famoso SuperTanker, que fue más allá de lo mediático que haya sido para nosotros, o para la gente en las casas que lo vio a través de la tele, fue todo un símbolo de esperanza.  
(Grupo de jóvenes)*

**La presencia permanente del SuperTanker en la conversación puede leerse como respuesta a demandas de poder y control sobre la emergencia, en un contexto donde no se reconoce en el Gobierno un actuar excepcional, una reacción cualitativamente distinta a la del resto de los agentes en juego.** A modo de hipótesis, podemos decir que el protagonismo del SuperTanker se relaciona con la visión de un Gobierno que no logra actuar por sobre la situación, ejerciendo, de esta forma, liderazgo.

*Si no tenemos el apoyo estatal, no podemos hacer mucho tampoco, o sea como país somos solidarios, hacemos cosas entre nosotros, nos juntamos con el vecino, vamos para allá, si hay que ir donde el familiar a donde sea vamos, lo hacemos, pero los medios personales de cada familia no es suficiente para lo que uno necesita como país.  
(Grupo de mujeres)*

### **3.4. Un aporte de extranjeros que se valora y agradece.**

A los conocidos relatos de unidad y cooperación de chilenos antes las catástrofes, que persisten en una clave nacionalista a propósito de este incendio, se suman dos aspectos que generaron alegría particular entre los entrevistados: la cooperación internacional y la cooperación de inmigrantes o extranjeros residentes. En cuanto a lo primero, la ayuda de otros países despierta una sensación de acompañamiento (“no estar solo”) y cierto orgullo de sentir que Chile es una nación reconocida y querida. Por otro lado, algunos entrevistados

destacan las imágenes de colombianos y haitianos residentes combatiendo incendios como voluntarios, lo que da pie a una reflexión sobre la reciente ola de xenofobia.

*Habían haitianos de los mismos que están todos tratando de que eran delincuentes, habían haitianos que sin hablar una gota de español estaban metidos en los incendios sacando gente, salvando familia.  
(Grupo de hombres)*

### **3.5. Un nuevo y extraño malestar frente a una catástrofe no natural causada por humanos.**

**Predomina entre los entrevistados la impresión de que los incendios fueron provocados. Causas más vinculadas al mundo de las condicionantes físicas (sequía, calentamiento global, monocultivos, etc.) tienen muy poca presencia en la conversación.** Ahora bien, independientemente de quién fue el causante, la evidencia central es la multiplicación de los focos, hecho que parece haber sido ampliamente observado por la generalidad de los entrevistados.

*Nunca se vio acá en el país y después, o sea al principio yo pensé que era algo casual, pero después como había foco acá, foco allá y nunca se apagaba.  
(Grupo de mujeres)*

Algunos entrevistados se comprometen abiertamente con la hipótesis que culpa a las industrias forestales, algunos otros hablan de terrorismo mapuche, otros simplemente se limitan a señalar un evidente origen intencional, pero se declaran incapaces de determinar quiénes fueron los responsables.

La hipótesis protagónica en la conversación es la relacionada con las industrias forestales. Se trae a colación una supuesta cadena causal que integra un posible bloqueo de las exportaciones forestales a USA; seguros privados y, finalmente, la existencia de beneficios con cargo al Estado en caso de incendios (que tienden a asociarse a leyes promulgadas por Pinochet). Hay que decir, en todo



caso, que ninguna hipótesis concita consenso y que ninguna hipótesis es particularmente resistida.

**Ahora bien, más allá de las posiciones que tomen los participantes frente a las hipótesis sobre el origen de los incendios, debe tenerse en consideración la dificultad para procesar emocionalmente esta nueva y desconcertante realidad: las causas de un desastre de esta envergadura y con estas consecuencias no son naturales, sino son humanas.** Adoptar una posición equivale a cargarse de odio contra los responsables respectivos.

*Encuentro que es demasiado raro lo que está pasando y como que no hay nada seguro de porque está sucediendo y porque sigue y no hay razones de cómo se efectúan de porque están quemándose los bosques y no hay explicaciones.  
(Grupo de jóvenes)*

### 3.6. Un alto nivel de conciencia sobre el rol de los medios de comunicación y las redes sociales.

Al igual que en los focus groups realizados en diciembre con los mismos grupos de participantes, el diálogo tiende a derivar desde los acontecimientos y hechos públicos hacia la “parte mediática”. **La conversación se vuelca reflexivamente hacia los medios y canales de comunicación, destacando especialmente, la circulación de información y puntos de vista por las redes sociales y los medios digitales.**

*Parece que hoy es una parrilla programática, que secuencialmente se van liberando ciertos temas, algunos por intermedio de desastres naturales, otros como si fuese una planificación.  
(Grupo de hombres)*

*Hay un tema que es la parte como mediática de los incendios, que bueno la gente no sabe pasarse la pelota entre las personas, se echan la culpa, hay exceso, más que pocas respuestas, yo creo que hay exceso de respuesta.  
(Grupo de jóvenes)*

En términos más generales, la cobertura del incendio intensificó una inquietud por la ausencia de fuentes definitivas y por la interpenetración de información y puntos de vista políticos: “uno no sabe bien en qué creer”; “uno se pregunta cuál es la realidad”. Tanto los medios tradicionales como las redes sociales tienen sesgos e intereses, de modo que es imposible confiar totalmente en ellos sin perder la autonomía o la independencia de juicio.

*Igual estaba medio desinformado y solo escuchaba cosas no sé, de la tele, de la radio, pero uno no sabe con qué quedarse, entonces al final igual es complejo porque existen muchas opiniones al respecto, de que se hizo bien, de que se hizo mal, del súper avión, después de que el SuperTanker salvo todo y que eso después es beneficioso para alguna persona, después que no se po ¿de adonde salieron las platas?, entonces es un tema que tiene mucho pa desarrollar y al final no se po’, termino y nadie supo qué paso.  
(Grupo de jóvenes)*

*Encuentro que los medios de comunicación son como una parada en que obvio te entregan la información pero uno tiene que mirarlo de una forma que es objetiva po’, tal como por ejemplo cuando a uno le enseñaban en el colegio, los libros de Historia, uno, había tal autor que se veía frente a cierta postura con el mismo tema, es lo mismo que ocurre con, ya sea redes sociales, diario, televisión.  
(Grupo de jóvenes)*

**En este contexto de ambigüedad e incertidumbre, emergen lecturas que, por su “concreción”, resultan incuestionables. Un ejemplo claro en este sentido es el énfasis y reconocimiento del rol de bomberos, el cual es acompañado habitualmente por la demanda proporcional de recursos fiscales.** Los bomberos parecen encarnar una dimensión de acción concreta que no parece susceptible de captura por ningún bloque ideológico.

*Es infaltable lo que era el trabajo realmente como en terreno de los bomberos poniendo en riesgo su vida como por intentar por apagar el fuego.  
(Grupo de jóvenes)*

*M1: Yo creo que aquí, por lo menos a mí me genera mucha pena y orgullo a la vez los bomberos y no se les paga nada, el Gobierno, pienso yo que el Gobierno debería de hacer algo, que ahora.*

*M2: Hacerlo ya.*

*M3: Claro, ahora que estamos con el asuntito del boom de los incendios, deberían hacer algo por los bomberos, pagando peaje los bomberos, eso es una vergüenza.*

*M4: Las bombas quedaron quemadas, mangueras mostraban los bomberos en la noticia, oye aquí esta bomba no tenemos manguera, no tenemos esto, los trajes de los bomberos los bomberos se los costean y los trajes también sufrieron, entonces ellos también tienen un costo personal.*

*(Grupo de mujeres)*

### **3.7. Anexo: argumentos utilizados para explicar y matizar la negativa evaluación del Gobierno.**

El diagnóstico inicial negativo sobre el actuar gubernamental es matizado por los participantes a través de una serie de reflexiones sobre las condiciones a que está sujeta la intervención del Ejecutivo.

En primer lugar, la mala imagen mediática podría explicarse por el hecho de que el Gobierno no se dedicó a explotar comunicacionalmente sus acciones durante el incendio. Ello puede deberse al temor a repetir errores comunicacionales cometidos en catástrofes anteriores, o bien a un estilo sobrio, que se contrasta con el estilo del Gobierno anterior. Además, se asume que las decisiones de los medios afectan la percepción de la acción del Gobierno, sea porque tienen interés político en socavar su imagen o porque, desde la lógica de la prensa, la noticia está donde no está el Gobierno.

En segundo lugar, la lentitud del Gobierno se explica porque las personas directamente afectadas reaccionaron de manera inmediata ante un peligro que se presentó para ellos de modo inminente: “estaban más cerca, estaba ahí mismo”. Además, se reconoce que la catástrofe se propagó a una

velocidad y alcanzó una magnitud que habría puesto en aprietos a cualquiera. El Gobierno, en definitiva, reaccionó como habría reaccionado cualquiera. Es posible incluso que otro Gobierno hubiera actuado igual. Por último, frente a la percepción de inacción inicial del Gobierno, los participantes distinguen y valoran la intervención del Gobierno en la fase post-incendios, al ofrecer ayuda oportuna y proporcionar soluciones provisionales a los damnificados (albergues, subsidios, etc.).

Finalmente, emergen en la conversación argumentos que relevan condiciones estructurales. En este sentido, la acción del Gobierno no es más que el reflejo de una sociedad chilena tradicionalmente reactiva o poco previsoras, que tiende a actuar sobre los hechos consumados. A lo anterior deben sumarse déficits estructurales del Estado, como la ausencia percibida de una institucionalidad apropiada y robusta para enfrentar este tipo de acontecimientos. Por otro lado, bomberos no es una entidad pública y CONAF tampoco lo sería (así se asumió en los grupos), de modo que no existía un aparato institucional del Estado para actuar en casos como este.

*H1: La verdad es que es muy poco lo que el Gobierno podía hacer, no sé si tú sabes que bomberos no es una institución del estado y Conaf es de un privado, que es de Angelini.*

*H2: Siento que si estuviera en el Gobierno de Piñera, quizás la ayuda hubiese sido más rápida, más efectiva, pero tampoco tendríamos la estructura para dar soporte.*

*(Grupo de hombres)*

## 4. PREOCUPACIONES DEL GOBIERNO.

Como actividad de cierre, al finalizar sesiones de focus groups se les solicita a los participantes jugar un juego especulativo que se gatilla con la siguiente pregunta:

*Imagínense que hace una hora terminó una reunión de la Presidenta con sus principales ministros y asesores. Según lo que ustedes creen o imaginan, ¿cuáles fueron los temas prioritarios que se conversaron en esa reunión?*

El objetivo de este ejercicio es que los participantes hablen acerca de los temas que ellos creen preocupan al Gobierno, y no sobre los temas que a ellos les gustaría que el Gobierno estuviera preocupado. Es decir, las prioridades atribuidas al Gobierno y no sus prioridades.

**Las conversaciones que surgen plantean una suerte de doble agenda: un Gobierno orientado a cumplir sus principales promesas y, por otra parte, un Gobierno preocupado de asegurar la continuidad en el poder de su bloque político. Esta doble agenda puede presentarse como disyuntiva: o el Gobierno prioriza cumplir con sus tareas propias, o bien aparece capturado por las elecciones y la “política”.**

El punto de esta tensión pasa por el siguiente supuesto: la agenda del Gobierno se puede transformar en una agenda “comunicacional”, orientada a mejorar su reputación de cara a las elecciones: “para que todo se vea bonito”. Desde este punto de vista, parece que los entrevistados contrapusieran una agenda superficial o populista, orientada a asegurar el poder, versus una agenda sustantiva orientada a hacerse cargo de los compromisos programáticos.

Esta percepción marca una diferencia notoria con lo manifestado por estas mismas personas en las sesiones de diciembre. En aquel momento, se

estimaba que el Gobierno ya estaba terminado; que estaba todo jugado y sólo les quedaba enfocarse en generar las condiciones para la reproducción del poder, principalmente a través de un esfuerzo por mejorar su imagen. No se le atribuía al Gobierno en diciembre una posible preocupación por cumplir sus compromisos.

En lo que respecta a los compromisos programáticos, aparece en primer lugar (como una consecuencia obvia de lo conversado durante estas sesiones) la creación de una institucionalidad adecuada para la prevención y gestión de emergencias. Se habla de un “Ministerio de Emergencias”.

Por otra parte, algunos participantes imaginan que, en esta reunión imaginada, los problemas de la salud pública ocuparon un lugar protagónico. Sin embargo, el tema que más espacio ocupa en la conversación y que más espontáneamente aparece como preocupación atribuida al Gobierno es la Educación, particularmente en lo relacionado con la gratuidad en la educación superior.

*...terminar tal vez alguna de las reformas que están, por ultimo yo creo que el eje tal vez de este Gobierno, lo más importante ha sido la educación, probablemente terminar la Reforma.*  
(Grupo de Jóvenes)

*M1: Todo el tema de gratuidad que todavía hay desordenes, todavía las becas no se concretan.*

*M2: O sea, concretar todo.*

*M3: Lo que se propuso cuando partió, por lo menos terminar bien parada digamos.*

*(Grupo de mujeres)*