

cadem

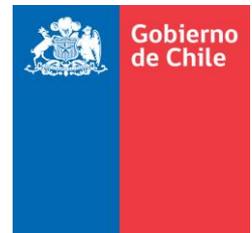
RESEARCH



# Los Problemas Económicos de la Clase Media

Noviembre, 2011

Preparado para





---

## Objetivos



- Conocer las percepciones de las personas en relación al manejo del presupuesto personal y familiar, el endeudamiento y las dificultades que enfrentan en su realidad económica.
- Conocer las percepciones en torno a las entidades que se conceptualizan como abusivas, entendiendo las claves que llevan a catalogar su comportamiento como tal.
- Entender el rol que se espera del Gobierno en relación a las dificultades de las personas asociados a la desigualdad económica y a las entidades percibidas como abusivas.
- Entender las expectativas que genera una Reforma Tributaria como un instrumento que favorezca la disminución de las desigualdades.

A partir de lo anterior, se busca obtener claves que permitan orientar estrategias comunicacionales para combatir la sensación de desigualdad a través de una Reforma Tributaria.



---

## Metodología



Este estudio se llevó a cabo mediante la metodología de **Circle of Friends**.

**Circle of Friends**, es una técnica cualitativa, que reúne las siguientes características:

- Es una reunión de tres o cuatro personas
- Las personas están unidas por algún lazo de amistad
- Se enmarca en un paradigma etnográfico; se realiza en el ambiente natural de las personas, habitualmente en el hogar de una de ellas

Por estas características esta técnica permite abordar temáticas relacionadas con la vida íntima, las emociones, los valores de las personas en un ambiente de confianza, que permite una mayor profundidad que otras dinámicas grupales más tradicionales, tales como los Focus Groups.

La aproximación etnográfica, permite además observar el contexto en el que las personas viven y se desenvuelven, lo que proporciona elementos de análisis que ayudan a entender y contextualizar los contenidos que surgen a partir del discurso.

**Técnica a Utilizar**

**Circle of Friends**

**Grupo Objetivo**

Hombres y mujeres entre 18 y 60 años, pertenecientes a los NSE C1, C2, C3 y D, aprobadores y desaprobadores 'blandos' de la gestión del gobierno de SP (se aseguró que al menos la mitad de la muestra hubiera votado / aprobado la gestión del gobierno en el pasado, pero actualmente la desaprobara) y residentes en Santiago.

**Diseño muestral**

Se llevaron a cabo 20 Circle of Friends, segmentados de acuerdo al siguiente esquema:

	C1		C2		C3		D		Total
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
<b>18 – 24 años</b>	1		1		1		1		<b>4</b>
<b>28 – 40 años</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>
<b>45 – 60 años</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>20</b>

Estas sesiones se llevaron a cabo entre el 17 y el 27 de Octubre de 2011.



---

## Resultados





**Clase Media**



**La economía del país y la crisis**



**Abusos**



**Reforma Tributaria**



**Clase Media**



**La economía del país y la crisis**



**Abusos**



**Reforma Tributaria**

A través de distintos factores observados, tales como:

- Ingreso familiar
- Ocupación de los jefes de hogar
- Nivel educacional de los jefes de hogar

... es posible entender que el panorama económico que enfrentan los distintos segmentos socioeconómicos entrevistados, varía de manera considerable, cuando no radical.

A continuación, se caracteriza la realidad económica de los distintos NSE entrevistados.

Cuentan con ingresos suficientes para los gastos mensuales, y con una situación financiera que les permite sentirse –en mayor o menor medida– tranquilos, en tanto pueden cumplir con los compromisos que adquieren.

*“en general nos alcanza. Claro que uno siempre quisiera tener más, pero no pasamos grandes necesidades”*

Desde los entrevistados, es posible observar que el ingreso familiar mensual fluctúa entre \$2.800.000 y \$4.500.000, observándose que la mayoría responde a un perfil profesional universitario, egresados de carreras de prestigio (ingeniería civil o comercial, derecho, medicina, entre otras), muchos de ellos con estudios de postgrado, que ocupan altos cargos (o medios, pero con proyección).

Un grupo menor corresponde a empresarios consolidados.

En términos laborales – contractuales, se observa que este segmento disfruta de una situación estable, teniendo todos los entrevistados previsión e isapre y contrato indefinido.

# Vivienda, supermercado y educación de los hijos son los principales ítems de gasto de este segmento

Quienes actualmente pagan por **vivienda** (ya sea dividendo o arriendo, sumado a gastos comunes), destinan entre \$450.000 y \$850.000 mensuales a este tópico.

En la **compra de supermercado**, donde se incluyen alimentación, artículos de limpieza del hogar y aseo personal, el gasto varía significativamente, entre \$300.000 y \$800.000, dependiendo en gran medida de la cantidad de hijos presentes en el hogar.

*“los hijos comen mucho, especialmente los hombres. Entonces tienes que estar constantemente reponiendo la despensa y el refrigerador, y la comida está cara”*

Un tercer ítem de gasto relevante es la **educación de los hijos**, donde se observa que el gasto fluctúa entre \$200.000 y \$500.000 mensuales por hijo.

Sobre este punto, es relevante señalar que, si bien parte importante de los entrevistados considera estos costos como altos, no se aprecia una queja especialmente significativa en este segmento: parece primar el bien mayor, de asegurarse de proveer a los hijos una educación de calidad.

*“si lo piensas, es súper cara la educación. Pero mientras la cosa no cambie, no queda otra. Prefiero pagar más, pero saber que los estoy educando bien”*

- **Isapre**, que puede alcanzar montos de hasta \$600.000 en el caso de algunos mayores con cargas.

- **Medicamentos**, en el caso de entrevistados mayores o casos de enfermedades crónicas, donde el gasto puede ir de los \$100.000 a los \$300.000 mensuales.

- **Combustibles**, cuyo gasto mensual es de alrededor de \$100.000 – 200.000.

- **Mesada hijos**, entre \$70.000 y \$160.000.

- **Entretención / hobbies**, donde el gasto fluctúa desde \$200.000, hasta \$400.000 mensuales, en el caso de jóvenes sin hijos ni grandes compromisos económicos.

- **Servicios domésticos**, como asesoras del hogar y jardineros: entre \$300.000 y \$600.000 mensuales.

- **Deudas**, en el caso de haber, representan un gasto que oscila entre los \$100.000 y los \$500.000 (siendo, eso sí, manejable).

- Transporte / combustible
- Vivienda
- Compra de supermercado (alimentos + productos de limpieza del hogar + productos de aseo personal)

Ahora bien, es importante recalcar que estos gastos no “duelen” verdaderamente, en la medida que, pese a representar una parte importante de sus ingresos, son posibles de afrontar y aportan a mantener el estándar de vida al que están acostumbrados.

*“en realidad no es que duelan. Dan lata eso sí, porque se te va harta plata en eso, y es plata de la que quisieras disponer para otras cosas, para darte gustitos o hacer arreglos a la casa que representen una mejora más evidente”*

Más allá de que perciban que para mantener el buen nivel de vida que poseen, deben realizar importantes esfuerzos / sacrificios en el plano laboral, estos entrevistados son conscientes de disfrutar de una posición favorable / aventajada.

**Dado esto, el término clase media no resuena para todos en este segmento.**

Si bien algunos encuentran puntos de conexión con este concepto desde la idea del esfuerzo, algunos, por otro lado, se consideran más bien de clase alta o, al menos, media alta.

*“la verdad, yo no me identifico mucho con el término clase media. O sea claro, si lo ves desde el lado de que tengo que trabajar para vivir, y trabajar bastante, de hecho, sí, soy clase media. Pero igual mi trabajo es bastante bien remunerado, y me alcanza para lo necesario y para darme algunos gustos también, entonces no creo que sea clase media”*

En general, los ingresos familiares resultan suficientes para solventar los gastos mensuales, observándose incluso en parte importante de los casos, cierta holgura, existiendo capacidad de ahorro y de gastar importantes montos en actividades de esparcimiento / hobbies.

*“nos alcanza en general. Claro, a veces hay que apretarse un poco, pero también hay otros períodos en que la cosa está mejor, y ahí hemos aprovechado de darnos gustitos mejores”*

A partir de lo observado, es posible plantear que el ingreso familiar mensual de este segmento fluctúa entre \$1.000.000 y \$2.400.000.

En términos educacionales, los jefes de hogar de este NSE son profesionales de carreras y universidades de mediano prestigio, o técnicos profesionales.

En lo laboral, en general son dependientes en cargos medios y/o administrativos con contratos y/o sueldos variables según metas, o pequeños / microempresarios. En ambos casos, la mayoría tiene previsión e isapre.

## Similar a C1, vivienda, compras de supermercado y educación de los hijos son los principales gastos

El gasto mensual en **vivienda** fluctúa entre los \$200.000 y \$350.000 (dividendo o arriendo + gastos comunes), para quienes actualmente pagan por este ítem.

La **compra de supermercado** (alimentación + artículos de limpieza del hogar + artículos de aseo personal) representa un gasto de entre \$100.000 y \$600.000, donde la cantidad de integrantes de la familia define en gran parte la cantidad gastada, por la alimentación.

El gasto mensual en la **educación de los hijos**, oscila entre \$70.000 y \$350.000 por hijo. Llama la atención que en algunos casos, el gasto realizado en este ítem representa un porcentaje significativo respecto a los ingresos familiares. Sin embargo, en la medida que se pueden costear y que se vislumbra posible progresar mediante los estudios y el ejercicio laboral, se considera una inversión.

*“hoy lo central es la educación. Es la riqueza más importante que le puedes dejar a tus hijos. Entonces, en la medida que pueda, obvio que voy a querer darles la mejor educación posible”*

- **Servicios básicos** (cuentas de luz, agua, gas, celular, TV cable e internet): entre \$80.000 y \$200.000 mensuales.

- **Transporte** (combustible o locomoción pública): entre \$40.000 y \$100.000 mensuales.

- **Entretención / hobbies:** desde \$100.000, hasta \$400.000 mensuales, en el caso de aquellos con mayores ingresos y menores responsabilidades.

- **Deudas / créditos:** entre \$30.000 y \$500.000, en el caso de quienes tienen. No obstante, cabe consignar que aún cuando el gasto mensual en este ítem puede ser elevado, en general se observa una deuda controlada (es decir, se tiene certeza de que se contará con los recursos para cubrirla).

- **Pensión alimenticia (algunos):** entre \$150.000 y \$200.000 mensuales.

Esto, en un contexto en que se cuenta con los recursos para cubrirlos, lo que aminora la “molestia” de incurrir en ellos.

En efecto, se observa que –similar a lo sucedido en C1– estos gastos se asumen sin que representen un verdadero problema o molestia: si bien se quisiera que representaran un menor porcentaje del gasto mensual total, a fin de disponer de mayores recursos para ítems más gratificantes, se entiende que son gastos inevitables para un status de vida adecuado.

*“lógico que me encantaría gastar menos en el supermercado. Pero tampoco vamos a dejar de comprar las cosas que compramos, porque nos gustan, y en realidad si te sacas la mugre, lo mínimo que esperas es poder darte algunos gustitos para retribuir ese trabajo”*

Sólo en algunos casos minoritarios en que no se dispone de automóvil propio / de la familia, el gasto en transporte público es vivido con mayor molestia, dada la percepción de un servicio deficiente, incómodo y de valor excesivo.

El contar con la capacidad de cubrir los gastos mensuales y, en no pocos casos, de ahorrar, genera en este segmento una sensación de control / capacidad de prever el futuro en cuanto a las finanzas familiares, y de embarcarse en proyectos orientados a mejorar la calidad de vida (ej.: compra de propiedades, estudios, inversiones, previsión).

A partir de esto, es posible advertir en parte importante de este segmento una mirada optimista de su futuro económico, donde o bien se proyecta un mejoramiento de las condiciones de vida, o al menos la capacidad de enfrentar en términos económicos los problemas o imprevistos.

El panorama económico de este segmento aparece como complicado y, en muchos casos, adverso, dada la posesión de recursos limitados, que plantean el riesgo de caer (o volver) a la pobreza.

Lo anterior, lleva a que muchas veces los ingresos familiares no alcancen para cubrir todas las necesidades, observándose frecuentes casos de endeudamiento constante (créditos o préstamos para cubrir otras deudas previas) e, incluso, progresivo → “bicicleta”.

*“siempre andamos muy justos, y no pocas veces simplemente no alcanza, y hay que empezar a buscar dónde o con quién conseguirse, hasta que vuelvan a pagar”*

El ingreso familiar mensual de este segmento se sitúa entre \$500.000 y \$800.000.

En el plano educacional, la gran mayoría de los jefes de hogar de este segmento cuentan con escolaridad completa, donde algunos cuentan con formación técnica, y otros carecen de cualquier tipo de estudio superior.

En lo laboral, este NSE se compone principalmente de dueños de comercios minoristas, vendedores de seguros / isapres o AFPs, técnicos con especialización media, operarios. La mayoría de ellos se encuentra en FONASA, carece de previsión, y sus trabajos son a honorarios y/o de plazos definidos y con sueldo variable.

## A diferencia de C1 y C2, en este segmento el transporte, la educación de los hijos, los servicios básicos y las deudas cobran mayor peso dentro de los gastos

Ahora bien, vivienda y la compra de alimentos y artículos para el aseo del hogar y personal se repiten respecto a C1 y C2, siendo el gasto en estos ítems de:

- **Vivienda:** \$130.000 - \$200.000.

- **Alimentación + artículos de aseo del hogar y personal:** \$100.000 - \$300.000

La compra de estos artículos se da ya no tanto en supermercados, como en C1 y C2, sino más bien en almacenes, establecimientos mayoristas, o ferias libres. Además, se realiza en compras más frecuentes y de menores montos, mostrando un manejo del presupuesto más de día a día.

Además de estos dos ítems, cobran peso en C3:

- **Deudas:** puede representar desde \$30.000 hasta \$200.000 al mes.

- **Educación de hijos:** varía entre \$40.000 y \$130.000 por hijo.

- **Transporte** (en el caso de la mayoría, locomoción colectiva; sólo una minoría dispone de vehículo particular): entre \$40.000 y \$70.000 mensual.

- **Servicios básicos** (cuentas de luz, agua, gas, celulares, TV cable y/o internet): \$50.000 - \$80.000.

# Alimentación y “despensa”, junto con transporte y gastos de salud, son aquellos ítems que más “duelen”

Esto, en la medida que ocupan una parte importante de sus ingresos, absorbiendo gran parte de la capacidad de acceso / compra, y dejándolos sin capacidad para comprar otros bienes, productos o servicios que repercutan en una mayor calidad de vida

*“la mayoría del sueldo se nos va en lo básico”*

La insuficiencia de recursos para cubrir los gastos habituales / básicos, genera una situación de permanente riesgo y preocupación, donde no existe otra alternativa que adquirir compromisos (préstamos, créditos) que perpetúan esta situación.

En este sentido, se advierte también la vivencia de ausencia de expectativas de mejora de este panorama:

*“como que tengo asumido que va a ser siempre así. Si mal que mal, si no tienes estudios, ¿qué opciones tienes de surgir?”*

Lo anterior, deriva en un constante estado de preocupación, como también de cierta resignación.

Este segmento, en tanto se percibe a sí mismo como dependiente de su trabajo para lograr cubrir ajustadamente sus necesidades económicas, se siente parte de la clase media.

El contar con recursos insuficientes para cubrir las necesidades básicas, determina una vivencia marcada por la carencia y una actitud que fluctúa entre la desesperanza y la resignación, en tanto no se vislumbran salidas a esta apremiante situación.

*“simplemente no alcanza para los gastos de la casa.  
No hay mucho que hacer, en realidad. Hay que  
aprender a vivir así, no más; a resignarse”*

Ligado a esto, se observa una fuerte sensación de desprotección de parte de las autoridades o entidades estatales, percibiendo a su círculo íntimo (familia y amigos) como su única red de apoyo.

En términos sociodemográficos, el ingreso familiar mensual de este segmento fluctúa entre \$170.000 y \$500.000.

Educacionalmente, los jefes de hogar cuentan sólo con educación escolar, completa en algunos casos, e incompleta en otros.

Los trabajos en este NSE son más bien informales, no contando con ahorros previsionales y situándose en los tramos más bajos de FONASA. La mayoría se desempeña en trabajos técnicos poco calificados, como vendedores independientes o en servicios domésticos. No es infrecuente que pasen períodos de meses sin trabajar.

El gasto mensual en **alimentación y artículos de aseo** (del hogar y personal) oscila entre \$70.000 y \$180.000.

La tendencia observada en C3 de realizar compras frecuentes y de montos bajos, se incrementa en D: es un segmento que “vive al día”, mostrando un manejo del presupuesto muy cortoplacista, dada la imposibilidad de proyectarse a mediano plazo, a partir de la situación de fuerte carencia.

Los **servicios básicos** (cuentas de agua, luz y gas; celulares, TV cable e internet, si es que se poseen), son otro gasto relevante, fluctuando entre los \$35.000 y los \$200.000 mensuales (cuando varias familias comparten una casa).

El **transporte público** es también un gasto fuerte, pudiendo alcanzar montos mensuales de \$50.000 - \$60.000.

Otro ítem de gasto relevante, cuando se presenta, es el ligado a salud / medicamentos, pudiendo llegar a \$80.000.

A diferencia de los otros NSE, el D no muestra gastos importantes en vivienda: la mayoría vive en situación de allegado o en viviendas sociales ya pagadas.

Los montos invertidos en estos ítems son sentidos como altos, y duelen en la medida que se percibe que gran parte de los ingresos se destina a la mantención de un estado mínimo de bienestar. En este sentido, surge la percepción de que la mera subsistencia absorbe gran parte de los recursos de la familia, lo que genera sentimientos de impotencia, angustia y desesperanza.

A lo anterior, se suma que estos gastos eliminan la posibilidad de destinar alguna proporción de los recursos familiares a ítems de esparcimiento / entretenimiento, que los puedan alejar momentáneamente de su angustiante situación:

*“me encantaría poder llevar a mi esposa e hijos a Fantasilandia, para que lo pasáramos bien y se distraigan. Pero entre que las entradas son caras, y estando ahí obvio que hay que comprarles un helado, una bebida o algo, no me alcanza no más”*

Los entrevistados pertenecientes a este segmento, se sienten ajenos a la idea de clase media. Ellos se identifican como pobres, y se perciben inmersos en un contexto / situación que no depara mejoras en su pasar económico, generando sensaciones de resignación.

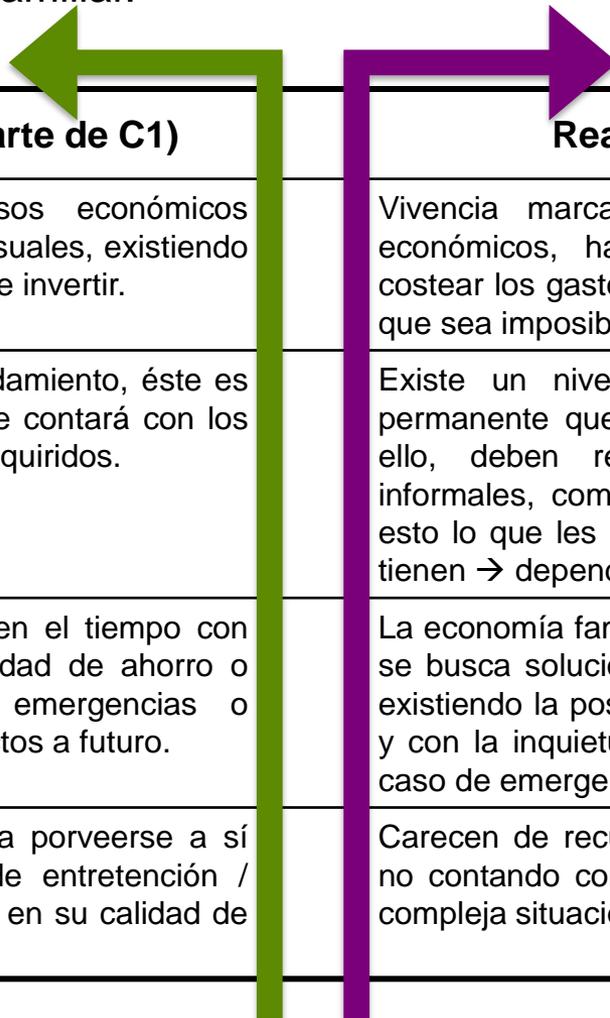
*“esto no es clase media, esto es ser pobre,  
nosotros vivimos en la pobreza”*

Llama la atención cómo este segmento parece verse necesitado de desarrollar una cierta capacidad de omitir / ignorar su situación en el día a día, a fin de responder a sus obligaciones y subsistir, tanto material como anímicamente.

Esto se observa, por ejemplo, en su relación con las deudas y Dicom: gran parte de los entrevistados simplemente convive con sus deudas y con su incapacidad de pagarlas, dejando de ser –al menos en apariencia– una preocupación en su cotidianeidad.

# La caracterización de los distintos NSE, evidencia las importantes diferencias en su pasar económico

Es posible pensar en la existencia de una gran brecha, entre C2 y C3 –como los segmentos más identificados con el concepto de clase media–, que define dos vivencias muy distintas de la economía familiar.



Realidad económica C2 (y parte de C1)	Realidad económica C3
<p>Vivencia de contar con los recursos económicos necesarios para costear los gastos mensuales, existiendo en muchos casos posibilidad de ahorrar e invertir.</p>	<p>Vivencia marcada por la carencia de recursos económicos, haciéndose éstos insuficientes para costear los gastos básicos del mes, lo que determina que sea imposible ahorrar o invertir</p>
<p>Si bien en muchos casos existe endeudamiento, éste es controlado y existe la certeza de que se contará con los recursos para cubrir los compromisos adquiridos.</p>	<p>Existe un nivel de endeudamiento importante y permanente que afecta el presupuesto familiar. Por ello, deben recurrir a préstamos, formales o informales, como parte de su cotidianidad, siendo esto lo que les permite acceder al nivel de vida que tienen → dependencia del crédito</p>
<p>Su economía les permite proyectarse en el tiempo con cierta tranquilidad: tienen cierta capacidad de ahorro o inversión que les permite sortear emergencias o imprevistos, y trazarse objetivos / proyectos a futuro.</p>	<p>La economía familiar se vive en función del día a día: se busca solucionar las necesidades inmediatas, no existiendo la posibilidad de proyectarse en el tiempo, y con la inquietud de no contar con un respaldo en caso de emergencia / imprevistos.</p>
<p>Cuentan con recursos económicos para proveerse a sí mismos y a sus familias instancias de entretenimiento / disfrute, que repercuten favorablemente en su calidad de vida.</p>	<p>Carecen de recursos para la entretenimiento / disfrute, no contando con la posibilidad de abstraerse de su compleja situación.</p>

Manteniendo, e incluso extremando, la desigualdad y la brecha entre ambas realidades.

## Realidad C2 (y algunos C1)

En la etapa de crianza de los hijos, las familias cuentan con recursos para invertir en educación y en adquirir bienes familiares (ícono: casa), lo que si bien les resta liquidez temporalmente, se asume como inversión a futuro.

Al terminar de educar a los hijos, y habiendo adquirido los bienes, se cuenta con mayor liquidez y una posición de estabilidad para enfrentar el retiro laboral y la vejez.

Por su parte, los hijos, que han recibido los beneficios de la inversión de sus padres, quedan en una mejor posición para enfrentar su futuro.

Así, se observa un paulatino progreso familiar, partiendo cada generación en una posición mejor que la anterior, en lo que se podría denominar un proceso de “acumulación de valor / bienestar”.

## Realidad C3

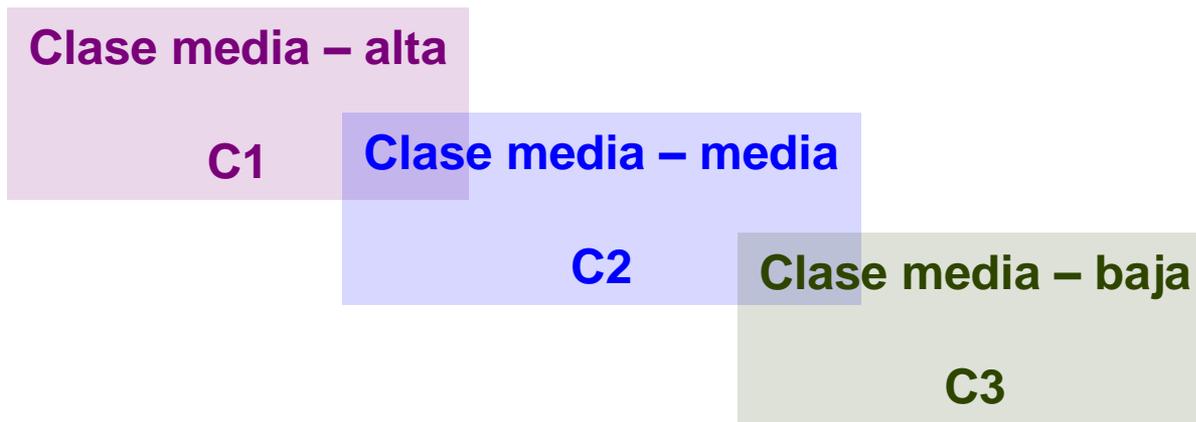
No se cuenta con los recursos para invertir en la educación de los hijos y en bienes familiares. Así, los ingresos se focalizan en las necesidades inmediatas y cotidianas, lo que muchas veces lleva incluso a contraer deudas (que no significan inversión), reforzando la dificultad para invertir en el futuro.

Esto, determina que los hijos no reciben una inversión importante con la cual afrontar su futuro, heredando muchos de ellos más bien deudas asociadas a su formación.

Así, en este segmento no se observa que haya un proceso de acumulación de valor.

Esto, debido a que aquellos segmentos que se sienten interpelados por el concepto, viven realidades muy distintas.

De esta forma, es posible plantear que NO EXISTE UNA CLASE MEDIA. En efecto, surge desde los propios entrevistados la necesidad de precisar / apellidar el término, a fin de sentirse más directamente aludidos. Así, se habla de clase media-alta, media-media y media-baja.



Esto queda de manifiesto al preguntar a las personas si se identifican con la clase media: en tales casos la respuesta tendía a ser dubitativa y poco involucrada, dando cuenta de un bajo nivel de identificación con el concepto.

**... existe consenso en ciertas características que definirían a la clase media:**

- Es un segmento de la población que genera ingresos económicos que le permiten solventar los gastos personales / familiares
- Estos ingresos son fruto del esfuerzo constante en el trabajo
- No pasan frecuentemente por grandes dificultades económicas
- Pero tampoco pueden darse 'lujos' (incurrir en gastos importantes con fines principalmente recreativos o de bienes que no son considerados de primera necesidad)
- Acceden a educación escolar (particular subvencionada o privada, pero de precios bajos o moderados) y, con esfuerzo, a educación superior (con crédito)
- Tienen cierta estabilidad laboral que les reporta ingresos permanentes
- Son sujetos de crédito por parte de instituciones financieras (en general están bancarizados y tienen acceso a crédito en casas comerciales)
- No viven en sectores caracterizados por la pobreza ni la peligrosidad
- En general, no es un segmento que reciba beneficios económicos de parte del Estado



**Clase Media**



**La economía del  
país y la crisis**



**Abusos**



**Reforma Tributaria**

Si bien no es una temática que surja espontáneamente, al indagar, es posible apreciar que los entrevistados consideran que, en términos económicos, el país está en una situación estable.

Si bien la temática de la desigualdad sigue presente, se percibe que el país se encuentra en un buen momento económico, sobre todo si se tiene en mente su imagen de estabilidad hacia otros países.

- C1 y C2: conocimiento de indicadores positivos (baja inflación, bajo desempleo), sensación de que se están desarrollando importantes inversiones en obras públicas, percepción de que la industria de la construcción está activa, percepción de que el país destinó importantes recursos de inversión para afrontar el terremoto, sensación de una economía comparativamente más estable y ‘sana’ que la de países vecinos.
- C3 y D: también existe la sensación de una economía estable y ‘sana’ en comparación con países vecinos, lo que se ve materializado para ellos en la llegada de inmigrantes que vienen a buscar empleo a Chile. En línea con esto, se reconoce que hay una importante oferta de trabajo.

Además, perciben que ciertos sectores de la población tienen un alto poder adquisitivo que estaría dando cuenta también de que hay recursos en el país.

# Llama la atención que la percepción de la economía del país va más allá de la percepción de la economía de los hogares de las personas entrevistadas

Personas que ven su realidad económica como muy precaria de todas formas perciben que el país está bien. De esta forma, es posible observar que la economía del país se construye desde otros elementos que no siempre tienen que ver con la situación personal y, de hecho, esta construcción está algo escindida de la realidad personal.

Es en este escenario que se indagó en la percepción de una posible crisis económica mundial.

La mayoría ve este fenómeno como algo lejano, que afecta a Europa y Estados Unidos, pero que aún no llega a Chile.

Más aún, la mayoría piensa que la crisis -de llegar a Chile- no tendría los efectos negativos que se han visto en esos lugares. Si bien se considera que la crisis podría llegar, no se proyectan efectos concretos o que los afecten directamente.

*“la gente igual tiene trabajo”*

*“puede que llegue, pero como una colita nomás. Nunca va a ser tan fuerte como en Europa”*

*“he escuchado pero no me preocupa, no vamos a estar mejor ni peor”*

*“puede que llegue pero no como recesión”*

*“yo he escuchado que viene pero no creo que afecte tanto”*

*“no se ha notado”*

Esto resulta consistente con el hecho de que se perciba, en muchos casos, que las realidades de las personas están de cierta forma aisladas de la posible crisis.

Se percibe que Chile tiene una estabilidad suficiente como para poder sobrellevar la crisis sin que esta tenga un impacto relevante en la economía de las familias.

Esto se le atribuye a la sensación / creencia de que el estado “tiene ahorros” y de que en Chile se han tomado las medidas suficientes para poder tener fondos para poder sobrellevar un escenario internacional adverso.

*“Chile está bien parado”*

*“en este país hay fondos para enfrentar la crisis”*

*“Chile está protegido... los chinos ya compraron cobre hasta el 2012 así que no va a pasar nada”*

*“aunque llegue, dicen que el estado tiene ahorros y que no va a ser tan grave”*

La mayoría siente que sus vidas y economías van a seguir igual y que la crisis no los va a tocar.

*“si vamos a seguir trabajando igual nomás”*

*“no creo que esto afecte el trabajo de mi marido y mientras eso siga igual estamos bien”*

Así, en varios casos, especialmente en C3 y D se siente que su realidad es ajena a los elementos externos como la economía del país, en tanto nada (ni bueno ni malo) que pase en Chile va a hacer que su situación cambie.

Sólo de manera puntual, en algunos C1 y C2 se observa mayor preocupación por sus situaciones concretas, dado que trabajan en rubros vulnerables ante las crisis, como construcción o importaciones.

En tanto las personas consideran que Chile debiera responder bien a la crisis y ésta no debiera afectar sus vidas...

... En el caso de que la crisis efectivamente afecte a la economía del país es posible pensar que las personas podrían responsabilizar al gobierno por las consecuencias, en tanto hoy perciben que dado que el país está bien económicamente, ésta no debería afectar.



**Clase Media**



**La economía del  
país y la crisis**



**Abusos**



**Reforma Tributaria**

El abuso se basa en la noción de que las empresas / instituciones pueden imponer condiciones que resultan abusivas y que los benefician en desmedro de los ciudadanos, quienes no tienen herramientas para defenderse ni una entidad que los proteja.

De esta forma, lo que hace que la temática del abuso adquiera relevancia es la desprotección de las personas ante éste y la desigualdad que esto evidencia.

## De parte de instituciones privadas / empresas

En este caso, el abuso se relaciona principalmente con precios altos, monopolios, faltas de transparencia y condiciones abusivas en cobros o intereses.

## De parte de instituciones privadas / empresas

Quienes aparecen abusando son:

- **Empresas de servicios (servicios básicos y telecomunicaciones):** sensación de monopolio, ajuste de sencillo, cobros indebidos o por servicios no contratados.
- **Farmacias:** acusación de colusión y precios altos.
- **El retail (en cuanto a servicio financiero):** intereses excesivos, seguros impuestos sin que sean debidamente informados.
- **La banca (excepto en D):** intereses excesivos (*‘si pongo mi plata en un banco, no me dan nada los intereses, pero si les pido plata, me cobran unos intereses altísimos’*) y, entre los NSE más altos y de mayor edad, la sensación de que a cierta edad dejan de ser sujetos de crédito a pesar de haber mantenido una relación de larga data.
- **Concesionarias de autopistas (excepto en D):** se considera que el valor de los Tags es alto y para algunos el servicio no es bueno (se generan atochamientos). Además, algunos perciben que las concesionarias no invirtieron en las autopistas acorde a lo que cobran (*‘las autopistas ya existían, por ejemplo la Kennedy, las concesionarias no tuvieron que hacer nada’*).

## De parte de instituciones privadas / empresas

- **Isapres (en C1 y C2 y, puntualmente en C3):** sensación de alzas permanentes en los planes, dificultades en el uso de sus beneficios (pago de licencias, reembolsos), sensación de injusticia en tanto a mayor edad y por lo tanto, mayor necesidad, más altos son los valores y todo esto en el contexto de una industria con muchas utilidades (esto último, percibido básicamente por los hombres C1).
- **Clínicas (sólo en NSE C1):** precios excesivos y poco transparentes, exigencia de una garantía económica (que las personas asocian al cheque en garantía) a pesar de que esto está prohibido.
- **Universidades (en C1 y jóvenes C3):** precios altos y aumento de aranceles constantes que no se justifican. También surgen ciertas críticas al hecho de tener que pagar el cien por ciento de la mensualidad cuando se están haciendo menos ramos o la tesis.
- **Empresarios (en C3 y D):** pagan sueldos bajos y sensación de que obligan a trabajar horas extras.

## De parte de instituciones públicas

De parte de organismos públicos, se siente abuso en el caso en que el servicio prestado es muy deficiente, sobre todo si es necesario, además, pagar por él. Muchas veces, este tipo de abuso deja al descubierto la desigualdad que impide que las personas más pobres puedan optar a un mejor servicio.

Ejemplos de esto son:

- **Transantiago:** precios considerados altos para un servicio percibido como deficiente.
- **Servicios de salud pública:** servicio de calidad percibida como deficiente en términos de la atención médica recibida y la atención previa involucrada (colas, demoras, etc.).
- **Educación pública:** de igual forma que la salud, se percibe que muchas veces el servicio entregado es deficiente.

- Cuando es **imposible optar** a un servicio y/o institución diferente y, especialmente cuando el servicio entregado es deficiente.

Por ejemplo: monopolios en servicios de TV cable o telefonía, Transantiago y servicios básicos en menor medida.

- Cuando **reclamar no tiene efectos o es un desgaste** que no justifica.

Por ejemplo: frente a pequeños cobros injustificados en servicios y telecomunicaciones, frente a la entrega de un mal servicio por parte del Transantiago o de concesionarias de autopistas.

- Cuando aparecen **cobros inesperados o no informados previamente**.

Por ejemplo: en las cuentas de servicios (ajuste sencillo), en el caso del retail (cobros de comisiones, intereses y seguros que se consideran poco claros).

- Cuando **se imponen condiciones más exigentes** debido al estado de necesidad del usuario (más puntualmente).

Por ejemplo: frente a los aranceles de urgencia de las clínicas, frente al aumento de los costos de Isapres en gente mayor.

Si bien no es un tema que surja de manera espontánea (excepto en NSE D), al indagar con respecto a los políticos y el abuso es posible observar que la mayoría sí considera que existe abuso de su parte.

Este abuso tiene que ver con ingresos altos, percepción de que no cumplen con su trabajo y beneficios excesivos (iPad, eximición de partes policiales, etc.).

*“nunca van al congreso”*

*“uno ve la sesión del congreso y está todo vacío”*

*“tienen un sueldo como de catorce millones y más encima les regalan iPads”*

Muchas personas se sienten víctimas de abuso de parte de variadas instituciones. Sin embargo, salvo algunos casos, la mayoría no toma acciones en contra de las instituciones que consideran que abusan de ellos. Muchas veces las barreras de salida son más potentes que los sentimientos que genera el abuso.

Finalmente, lo que tiende a primar es una sensación de resignación, en tanto se percibe que no se consigue mucho con reclamar o cambiarse de empresa, ya que la situación es similar en todas.



Esta frustración no canalizada determina que en general la temática del abuso sea fácil de gatillar en las personas, generando movilización desde la rabia, a pesar de que, en general, es un tema que necesita ser gatillado para surgir.

Se espera un rol activo de parte del gobierno, donde la fiscalización a las instituciones o entidades abusivas sea constante y efectiva.

De esta forma, se mencionan instancias como el Sernac o Superintendencias (en el caso de personas más informadas), quienes debieran:

- Supervisar el correcto y justo funcionamiento de las instituciones antes mencionadas.
- Sancionar a quienes infrinjan las normas / leyes en desmedro de las personas.



**Clase Media**



**La economía del  
país y la crisis**



**Abusos**



**Reforma Tributaria**

- Salvo algunas excepciones en C1 y C2, la mayoría no sabe de impuestos mucho más allá que el 19% de IVA que se le adjudica a cualquier compra de servicios o productos.
- Puntualmente se mencionan impuestos específicos a bencina y cigarrillos.
- Algunos en C1 y C2 mencionan el impuesto a la renta.

De hecho, muchos reconocen no estar informados al respecto, sobre todo en C3 y D.

*“algo he escuchado, pero no sé bien de qué se trata”*

*“la reforma... sí... ¿eso es de la bencina?”*

*“van a subir los impuestos, pero no sé a quién”*

Incluso, algunos en C3 y D lo asocian con un alza de impuestos para todos, lo que hace que tengan una negativa disposición hacia la idea de una reforma tributaria.

*“nos van a subir los impuestos”*

*“siempre y cuando no me toquen el bolsillo”*

En este sentido, algunas personas -especialmente en C3 y D- temen que una reforma tributaria derive en alzas en impuestos específicos que los afecten.

*“van a subir las bencinas”*

*“es que todo tiene muchos impuestos, especialmente los cigarrillos y la bencina y los van a subir más”*

Más allá del desconocimiento, existe un cierto temor de parte de algunas personas a que una posible reforma tributaria los afecte personalmente

Sin embargo, la idea de una reforma tributaria no parece movilizarlos de manera potente.

*“sí, me parece bien que los que ganan más paguen más”*

*“mientras no me afecte a mí me parece”*

Lo que agrada de la idea de una reforma tributaria se relaciona con que se podría contar con fondos que ayudarían a disminuir la desigualdad, principalmente destinándose a salud y educación.

*“no sé si a nosotros nos baje, pero habría más recursos para la gente que lo necesita”*

Los beneficios de la reforma tributaria no están comunicados, por lo que el concepto global de ésta queda incompleto.

Esto queda de manifiesto cuando las personas espontáneamente señalan que lo importante es qué se hará con los mayores recursos con los que dispondrá el Estado a través de esta reforma.

En este sentido, es posible pensar que se requiere explicitar concretamente cuáles serán los beneficios concretos que conllevará una reforma tributaria para hacer que ésta se vuelva relevante para las personas.

Ambas temáticas aparecen como ejes claves en la lucha contra la desigualdad

En el ámbito de la Salud:

- Atención oportuna y expedita
- Atención de calidad
- Trato amable / digno
- Infraestructura adecuada y satisfactoria

En el ámbito de la Educación:

- Acceso a una educación escolar de calidad para todos
- Acceso garantizado a educación superior (independientemente de los recursos económicos de las familias / los estudiantes)



## Conclusiones y recomendaciones



## Con respecto a la Clase Media

1

La situación económica de las personas permite observar dos realidades bastante dispares y entre las cuales existe una brecha importante. Dentro de quienes racionalmente responden a esta denominación (C2 y C3) existen dos realidades económicas muy diferentes.

Dado esto, no existe UNA sola clase media homogénea.

2

En este escenario, el concepto “clase media” no es claramente identificatorio; una parte importante del target al que el gobierno quiere llegar al hablar de clase media no se siente tocado de forma relevante cuando escucha este concepto.

De esta forma, parece recomendable cuestionarse el uso de este concepto, pudiendo incorporar elementos que reflejen de mejor manera la realidad de las personas, como por ejemplo la idea de ‘gente de esfuerzo’, el cual surge como más identificatorio.

## Con respecto a la Reforma Tributaria

**A**

En un escenario donde se instalaría una Reforma Tributaria es necesario tener en cuenta que hoy la mayoría de las personas no entienden de qué se trata esta idea y, por ende, ésta no las moviliza.

**B**

Hoy una Reforma Tributaria no plantea beneficios perceptibles a las personas, por lo que no vendría a responder a su escenario económico actual.

**C**

Dado esto, es necesario que comunicacionalmente se transmita la Reforma Tributaria desde los beneficios que podría tener para las vidas de las personas.

En este escenario, si bien se cuenta con un *insight* relevante, relativo a la desigualdad, los beneficios no están presentes, por lo que es necesario explicitarlos.

# cadem

RESEARCH

[www.cadem.cl](http://www.cadem.cl)

Francisco Noguera 88, Providencia, Santiago, Chile. Teléfono (56 2) 438 6500