



**Informe #3**

# Corrientes Subterráneas

**ISSN 2810-6350**

**Investigadores:**

Matías Gómez Contreras

Axel Callís

**Asistentes de investigación:**

Alberto Anrique Durán

Jeily Becerra Rozas

Gustavo Campusano Espinoza

Nayadeth Galleguillos Pino

Ivo Hidalgo Aliaga

Joaquín Pérez Salvo

Catalina Morales

Laboratorio de Conversación Pública

Universidad Central de Chile

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

La edición y revisión de *Corrientes Subterráneas* a cargo de la Dirección de Comunicaciones Corporativas de la Universidad Central de Chile, la cual agradece sus aportes y sugerencias a través del correo electrónico **publicaciones@ucentral.cl**

### **Directora (i) de Comunicaciones Corporativas**

Macarena Donoso Andalaft

### **Edición de contenidos**

María Carolina Contreras Bacic  
carolina.contreras@ucentral.cl

### **Diseño y diagramación**

Patricia Barrios Molina  
patricia.barrios@ucentral.cl

### **Fotografías**

Getty Images

**[www.ucentral.cl](http://www.ucentral.cl)**

Para referenciar el siguiente documento en estilo APA 7.0 sugerimos:  
Universidad Central de Chile. (2024). Informe 3. *Corrientes Subterráneas*, (3), 4-42.  
[https://www.ucentral.cl/fegoc/investigacionfegoc/CorrientesSubterranneas\\_Informe003.pdf](https://www.ucentral.cl/fegoc/investigacionfegoc/CorrientesSubterranneas_Informe003.pdf)

 Universidad Central de Chile

 @Ucen

 ucen.cl

 Universidad Central (CL)

 Universidad Central

# CONTENIDOS

1. Introducción	5
2. Nuestro tercer informe: la conversación pública en torno al Registro Social de Hogares y sus beneficios	5
3. Análisis de los medios de comunicación ¿Qué publica la prensa mientras los chilenos conversan?	6
3.1. Metodología: fuentes de datos, procesamiento de la información y técnicas de análisis	7
3.1.1. Selección de muestra	7
3.1.2. Procesamiento de la base de datos y técnicas de análisis	7
4. Hallazgos ¿Qué hablan los medios sobre el REGISTRO SOCIAL DE HOGARES?	9
4.1. Cuerpo de la noticia: beneficios, criterios, política e incendios	9
4.2. Titular de la noticia: los aspectos más destacados en el RSH	9
4.3. Conclusiones del apartado	13
5. Etnografía digital: ¿qué hablan los chilenos mientras los medios publican?	13
5.1. ¿Cuál es la importancia de los beneficios estatales y el REGISTRO SOCIAL DE HOGARES en el Chile de hoy?	17
5.1.1. Justificación del análisis	19
5.1.2. Pandemia y el IFE	21
5.1.3. Breve historia de la focalización y la alteración	21
5.2. Aspectos metodológicos	21
5.2.1. Fuentes de información	21
5.2.2. Consideraciones éticas	21
5.2.3. Recolección de información	23
5.2.4. Validez y representación de la muestra	23
5.3. Resultados	27
5.3.1. Dinámica de conversación pública	27
5.3.2. Tipos de comportamiento en la red	29
5.3.3. Alteración del RSH en la comunidad de Facebook	30
5.3.4. Categorías que justifican la alteración	31
5.4. Principales resultados	31
5.5. ¿Cómo se justifica la alteración de información en el RSH en Chile?	
5.5.1. El sistema no funciona	
5.5.2. Todos menos yo	
5.5.3. Solo los ricos tienen derechos	
5.5.4. Simplemente lo necesito	
5.5.5. Estoy en contra	
5.5.6. Otros comentarios	
5.6. Conclusiones del apartado	
5.6.1. Sistema e interacciones	
5.6.2. Comparaciones verticales y horizontales	
6. Conclusiones generales	
7. Referencias	

# 1. INTRODUCCIÓN

¿Existe algún vínculo entre la experiencia cotidiana de la conversación ciudadana y la agenda mediática dominante? *Corrientes subterráneas* es un estudio de aparición trimestral elaborado por el Laboratorio de Conversación Pública —alojado en la Escuela de Gobierno y Comunicaciones de la Universidad Central de Chile y dependiente del Instituto de Investigación y Posgrado de la Facultad de Economía, Gobierno y Comunicaciones—, cuyo objetivo es analizar la eventual relación que existe entre la conversación pública desarrollada por la ciudadanía y los asuntos que la agenda mediática trata diariamente.

Anthony Surace



¿Cómo lo hacemos? Se trata de buscar conexiones o vínculos potenciales de influencia entre el mundo de «abajo» y el de «arriba», el de la calle y el del periodismo. Fenómenos comunicacionales simultáneos, describiendo lo que se observa desde diversos grupos de personas activas en las plataformas de redes sociales y lo que los principales medios de comunicación publican. Es un proyecto que desarrolla una escucha activa de la conversación entre ciudadanos y un análisis del contenido de lo que la prensa, la televisión y las radios ofrecen al público: etnografía digital y contenidos mediáticos.

La pregunta central es ¿cómo se relacionan los elementos transversales que se observan en la conversación ciudadana con la agenda de los medios? Para responder esta interrogante se realiza un análisis que combina herramientas metodológicas que exploran las tensiones entre estos espacios públicos.

De esta forma, el trabajo se divide en dos partes. En primer lugar, un diagnóstico de la manera en que los medios de comunicación profesional tratan los asuntos públicos. Los principales temas «país», su clasificación y cuantificación en un periodo determinado de tiempo, lo que entrega como resultado una jerarquización de la agenda global mediática en el espacio digital.

En segundo término, una revisión de la conversación sobre diversos temas de la vida cotidiana (ciudadanía común) mediante la exploración de la interacción entre distintos usuarios en las plataformas de redes sociales.

El objetivo es observar la presencia —o no— de elementos transversales a las dimensiones ya conocidas y tradicionales del quehacer informativo dominante, es decir, lo que se entiende como la jerarquización de la agenda global, en contraste a lo surgido en el diálogo cotidiano, conversación y discusión en torno a contenidos publicados.

## 2. NUESTRO TERCER INFORME: LA CONVERSACIÓN PÚBLICA EN TORNO AL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES Y SUS BENEFICIOS

En este tercer informe se muestra que la conversación que se ha desarrollado en torno al Registro Social de Hogares (RSH) ha cambiado a lo largo del tiempo. Por una parte, a través del análisis de contenido que publicaron los medios de comunicación entre 2018 y lo que va de 2024 se observa un cambio que se produjo a partir de la pandemia. La politización de la discusión en torno al instrumento es un aspecto central de los resultados encontrados.

Más allá de los distintos temas contingentes a los que se incorpora este instrumento, se logró constatar que existe un foco mayoritario en los contenidos noticiosos respecto a cuáles son los beneficios y quiénes son las personas potencialmente beneficiarias, así como las fechas, plazos y lugares donde se debe postular. De este modo, los medios de comunicación cumplen un rol pedagógico al entregar información que orienta a la ciudadanía respecto a qué es lo que se puede conseguir, así como el cuándo y dónde.

Por su parte, la ciudadanía que se observa en las plataformas de redes sociales genera una discusión que va más allá de los requisitos formales y los aspectos procedimentales de la postulación. Se detecta una dinámica en la que las personas, a través de distintos grupos y temáticas, desarrollan orientaciones sobre cómo se debe entregar la información para tener una mayor probabilidad de obtención de los beneficios.

En este sentido, se encontró que las personas que participaron de estas conversaciones suelen generar relatos comunes respecto a quiénes necesitan realmente estos beneficios. Se observa una comunidad de personas que valida las prácticas de modificación y alteración de la información en función de la propia realidad y de la gente similar. Aquí, las comparaciones entre personas que son de la misma escala social, así como de quienes están arriba o abajo, atraviesan los comentarios y la discusión en las plataformas digitales.

Finalmente, este informe desarrolla una mixtura metodológica que combina herramientas cuantitativas (que recogieron un gran volumen de datos respecto a la agenda de los medios de comunicación) y cualitativas (que analizan casos particulares de la conversación cotidiana de la ciudadanía). Para dar cuenta de ello, el trabajo se estructura en dos grandes apartados que integran procedimientos y hallazgos, uno de ellos abocado a los medios de comunicación y el otro a la conversación pública de los chilenos. A partir de este conjunto de fuentes de información, se desarrolla un proceso de triangulación descriptiva que no pretende explicar causalmente la brecha entre lo de «arriba» y «abajo»; sino, más bien, constatar la existencia de un fenómeno que, potencialmente, revela un debilitamien-

to del contrato social: la igualdad entre los ciudadanos. El documento finaliza con conclusiones que plantean algunas hipótesis sobre la brecha que aquí se constata y sus posibles consecuencias en materia de política pública.



### 3. ANÁLISIS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN ¿QUÉ PUBLICA LA PRENSA MIENTRAS LOS CHILENOS CONVERSAN?

A continuación, se presentan las principales tendencias temáticas publicadas por la prensa, las que estructuran y nutren el clima de opinión desde enero de 2018 hasta finales de marzo de 2024. En primer lugar, se abordan los asuntos metodológicos tales como la elección de la muestra, las técnicas de procesamiento y análisis. En segundo lugar, se presentan los resultados sistematizados, los que dan cuenta de la manera en que los medios trataron el RSH en sus noticias.

#### 3.1 METODOLOGÍA: FUENTES DE DATOS, PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS

##### 3.1.1. SELECCIÓN DE MUESTRA

Para este apartado se utilizó como fuente principal las noticias publicadas por 11 medios de comunicación entre marzo de 2018 y marzo de 2024. Esto permitió capturar los contenidos asociados al RSH antes y después de la pandemia, un momento en el que este sistema de información tuvo una gran cantidad de atención. En total se analizaron 2488 publicaciones realizadas en el periodo señalado. En la tabla 1 se puede observar la distribución de noticias en cada uno de los medios.

Tabla 1. Distribución de cantidad noticias según cada medio (2018-2024)

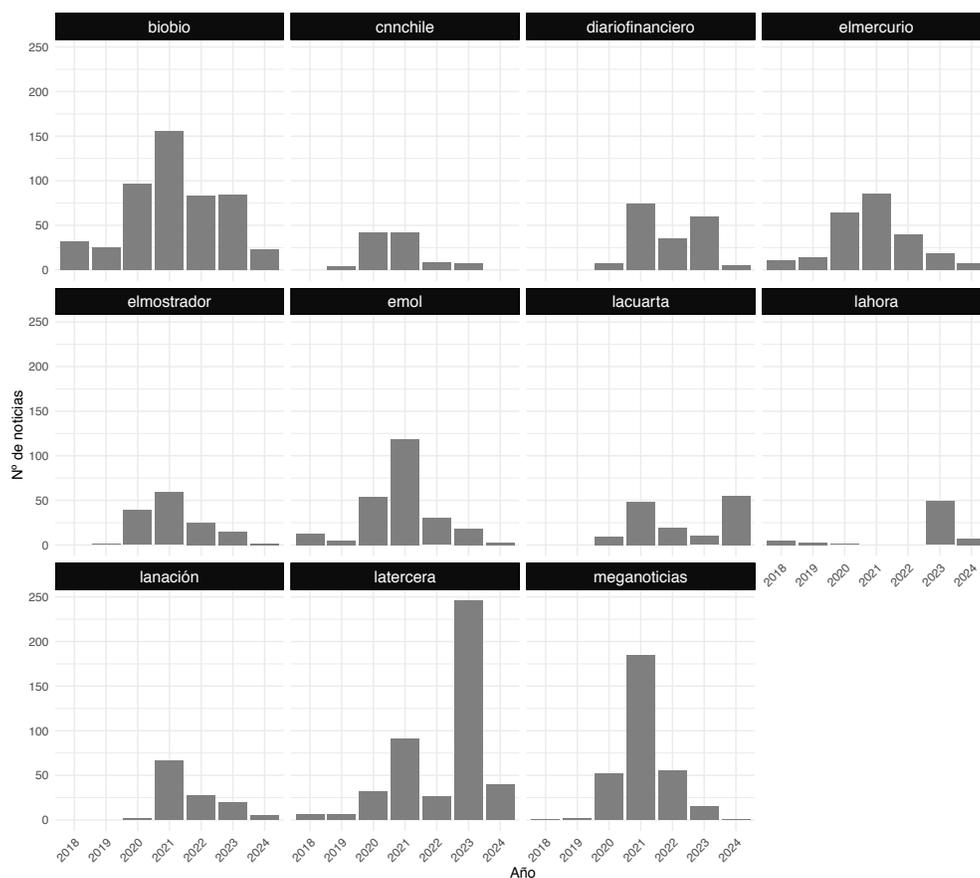
MEDIO	NOTICIAS
BÍO BÍO	499
LA TERCERA	447
MEGANOTICIAS	311
EMOL	242
EL MERCURIO	239
DIARIO FINANCIERO	181
EL MOSTRADOR	141
LA CUARTA	141
LA NACIÓN	119
CNN CHILE	103
LA HORA	65
<b>TOTAL</b>	<b>2488</b>

Fuente. Elaboración propia (2024).

El acceso a los datos se obtuvo de dos formas. Por un lado, una base de datos externa mediante el repositorio de International NewsStream de ProQuest, el cual incluye los periódicos *El Mercurio*, *La Tercera*, *La Hora*, *La Nación*, *La Cuarta* y el *Diario Financiero*. Cabe consignar que, para los últimos dos medios, los datos comienzan desde 2020. Por otro lado, una base de datos interna que contiene las publicaciones de los portales de *Bío Bío*, *CNN Chile*, *Emol*, *El Mostrador* y *Meganoticias*. Todas las noticias incorporadas incluyen una mención explícita al RSH dentro de su contenido.

En la figura 1 se puede observar la distribución temporal de las noticias (por mes y año). Como se puede notar, no todos los medios tienen un volumen y comportamiento similar. Sin embargo, en el caso de *Bío Bío*, *CNN Chile*, *El Mercurio*, *El Mostrador*, *Emol*, *La Nación* y *Meganoticias*, se observa que su mayor nivel de publicación ocurrió entre mayo y junio de 2021. Esto da cuenta de la importancia de considerar este periodo en el tratamiento de las noticias, a fin de observar posibles cambios antes y después de éste.

Figura 1. Distribución de cantidad de noticias según medio a través del tiempo (2018-2024)



Fuente. Elaboración propia (2024).

### 3.1.2. PROCESAMIENTO DE LA BASE DE DATOS Y TÉCNICAS DE ANÁLISIS

En esta edición del informe se decidió trabajar con tres variables relevantes que permiten entender el contenido de lo que se ha publicado en la prensa a lo largo del último año. En primer lugar, para lograr capturar la temporalidad de los mensajes, se cuenta con la variable «fecha de publicación». En segundo lugar, para lograr entender el contenido de lo que se ha publicado, se consideró el «titular» y el «cuerpo de la publicación».

El presente documento se enfocará en los titulares y en el cuerpo del texto. En ambos casos, el trabajo inicial fue el mismo. Se procedió a construir *tokens* de palabras presentes en el texto; en este caso, de una sola palabra («unigramas»). Es decir, la cadena de texto original se divide en cada una de las palabras que se componen. A partir de ello, se procedió a eliminar las palabras vacías (o *stop words*) —tales como artículos, números, signos o pronombres—, para obtener el contenido central del texto. Con esto presente, se desarrollaron técnicas distintas de análisis para los titulares y para el cuerpo del texto.

En el caso de los titulares, se aplicaron tres procesos. Primero, se construyeron díadas de palabras consecutivas, es decir, se establecieron parejas de palabras que aparecen juntas en el texto. Por ejemplo, si el titular es «Registro Social de Hogares cambia sus criterios», las parejas de palabras que se forman —descontando las palabras vacías— son «Registro Social», «Social Hogares», «Hogares cambia» y «cambia criterios». De este modo, las díadas de palabras (pares o bigramas) permiten entender el orden en el que se presenta el texto. Segundo, dentro de cada titular se eliminaron las díadas repetidas, de manera que cada pareja de palabras apareciera una vez en cada titular. Luego, se contabilizaron el total de menciones de cada pareja de palabras por año, seleccionando las primeras diez menciones y comparando su presencia a través del tiempo.

En el caso del texto del cuerpo, se incorporó un proceso retroductivo de análisis que cuenta con un análisis deductivo de asociaciones de palabras en términos probabilísticos, para luego evaluar cualitativamente esos resultados. Aquí se aplica una técnica de modelamiento de tópicos no supervisado denominada Latent Dirichlet Allocation (LDA). Este es un tipo de modelo de tópico probabilístico generativo, en el que se asume que cada documento (noticia, en este caso) es un conjunto de tópicos y que cada tópico es un conjunto de palabras. La

intención es encontrar dichos tópicos y la probabilidad de que cada documento pertenezca a los distintos tópicos. En este ejercicio, se dividió el cuerpo del texto en párrafos, bajo el supuesto de que las noticias se componen de un conjunto de información que queda capturado en los distintos párrafos que son internamente coherentes. De este modo, la muestra se compone de 44 709 párrafos. En la tabla 2 se puede observar la distribución de párrafos por cada uno de los medios.

Tabla 2. Distribución de cantidad párrafos según cada medio (2018-2024)

MEDIO	PÁRRAFOS
LA TERCERA	8600
DIARIO FINANCIERO	8298
BÍO BÍO	7460
EL MERCURIO	6297
MEGANOTICIAS	4151
EL MOSTRADOR	2467
EMOL	2328
LA CUARTA	1494
CNN CHILE	1276
LA NACIÓN	1167
LA HORA	541
<b>TOTAL</b>	<b>44709</b>

Fuente. Elaboración propia (2024).

Para determinar la cantidad de tópicos, se aplicaron dos procedimientos. Por una parte, un análisis estadístico de perplejidad, el que entrega un criterio para comparar el ajuste de los tópicos en los documentos presentes. Se estimaron desde 2 hasta 150 tópicos con el método de muestreo de Gibbs con 1000 iteraciones. Por otra parte, un análisis sustantivo de los tópicos encontrados a través de un proceso cualitativo de lectura de los resultados estadísticos con el contenido. En este caso se definieron 30 tópicos; los que, una vez estimados, permitieron construir de manera inductiva el tema particular del que trataba cada uno de los tópicos.

A partir de ello se agruparon estos tópicos dentro de 4 dimensiones que resultan relevantes. Luego se estimó la probabilidad de que cada párrafo perteneciera a cada uno de los tópicos, seleccionando el más probable. Con esta información se estimó el peso relativo de cada uno de los tópicos y de las dimensiones. Los resultados de todos los procedimientos mencionados se muestran a continuación; donde, en primer lugar, se presentan aquellos relacionados con los titulares y, luego, aquellos relacionados con el cuerpo del texto.

# 4. HALLAZGOS ¿QUÉ HABLAN LOS MEDIOS SOBRE EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES?

En el siguiente apartado se encuentran los resultados del análisis de un gran volumen de contenido periodístico asociado al tema del RSH. En primer lugar se presentan los resultados referidos al análisis del contenido del cuerpo del texto de cada una de las publicaciones consideradas en este trabajo. Luego se muestran los resultados referidos al análisis del contenido de los titulares que los medios publican en este caso. La idea de mostrar los resultados en este orden es utilizar las categorías de la sección del cuerpo de contenido para pensar los resultados obtenidos en los conceptos presentes en los titulares.

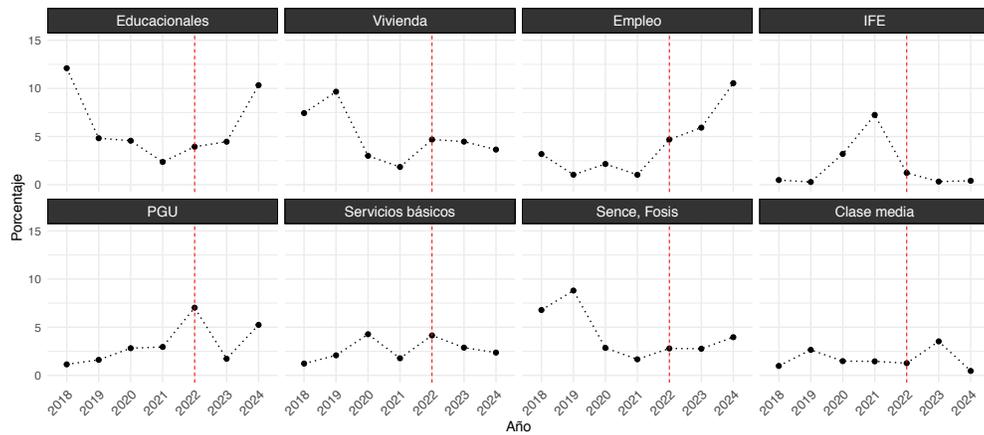
## 4.1. CUERPO DE LA NOTICIA: BENEFICIOS, CRITERIOS, POLÍTICA E INCENDIOS

Un primer ejercicio útil para entender de qué se habla cuando se incluye el RSH en las noticias es observar lo que se publica en el cuerpo de las noticias. En este caso, se analizaron los resultados del proceso de detección de tópicos de manera no supervisada sobre los párrafos de cada una de las noticias, con una muestra 44 709 párrafos (ver apartado metodológico 3.1.). En este ejercicio se detectaron 4 dimensiones principales, las que explican el 82 % de la muestra analizada. A continuación se presentan cada una de las dimensiones y

se enfocará en las categorías más importantes dentro de cada una de ellas. Se presentarán figuras que dan cuenta de la prevalencia a través de los años de cada una de estas categorías.

La primera dimensión encontrada es la relacionada a los distintos tipos de beneficios a los que las personas pueden acceder. Es el conjunto de productos que el Estado le ofrece a la ciudadanía. Se refiere a bonos, subsidios y otros tipos de beneficios que están disponibles para las personas. En la figura 2 se puede observar la distribución porcentual de apariciones de cada uno de los distintos tipos de beneficios en cada uno de los años analizados.

Figura 2. Distribución porcentual de las categorías de la dimensión de los tipos de beneficios a través del tiempo (2018-2024)



Fuente. Elaboración propia (2024).

Nota. La línea punteada roja indica un cambio de gobierno.

En total, las categorías de esta dimensión representan el 25,2 % del total de la muestra de párrafos analizadas. En total son 8 categorías, las que hacen énfasis en cada uno de los distintos tipos de beneficios o conceptos que se asocian a ellos. En la figura 2 se presentan estos resultados en orden de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, de forma descendente. En este caso, se destacaron los siguientes tres beneficios principales:

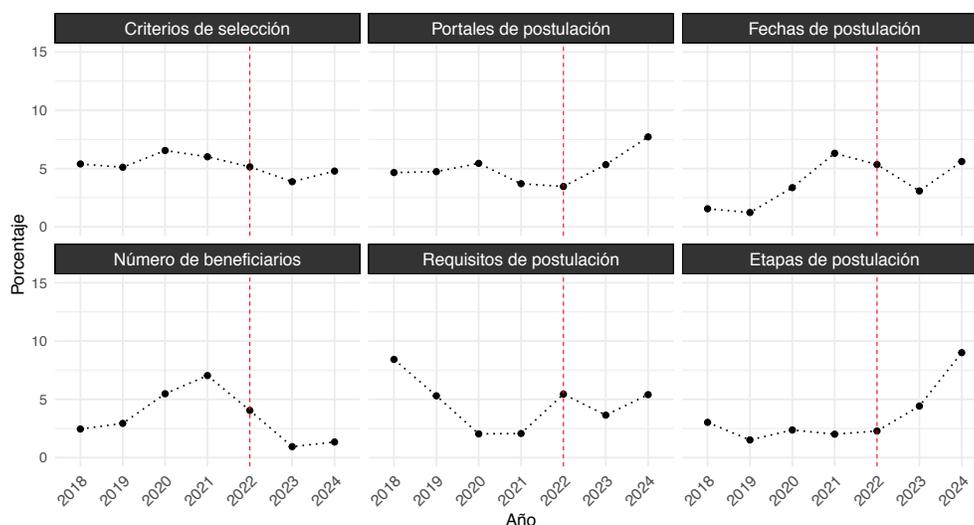
- En primer lugar destacan beneficios *educativos*, como aquellos para la educación superior, escolar y preescolar, donde también se incorporan servicios alimentarios y el pase de locomoción. En este caso, los puntos más altos se encuentran en el primer año de observación (2018) y en el último (2024).

- Les sigue la información referida a los beneficios de *vivienda*, tales como los distintos subsidios habitacionales (tanto para la adquisición como el arriendo de una propiedad). A diferencia del caso anterior, estos beneficios fueron centrales en los primeros años de observación (2018 y 2019), mientras que durante el periodo de pandemia —y posterior a ello— pierden su relevancia relativa dentro de los mensajes noticiosos.

- En tercer lugar destacan los beneficios de asociados al *empleo*, particularmente referidos a las categorías de mujeres y jóvenes, así como asignaciones familiares generales. Aquí se observa un patrón distinto durante el periodo analizado, mostrando una tendencia al aumento en la prevalencia anual de este beneficio dentro del entorno mediático. Durante el último año de observación (2024), este beneficio iguala en porcentaje las menciones de los educacionales.

La segunda dimensión se refiere a los criterios de selección, requisitos, plazos y lugares donde se postula a los distintos tipos de beneficios. Las categorías presentes en esta dimensión alcanzan el 25 % de la muestra, bastante similar al caso anterior. En la figura 3 se puede observar el porcentaje de presencia de cada una de estas categorías en todos los años disponibles para el análisis.

Figura 3. Distribución porcentual de las categorías de la dimensión de criterios de selección, requisitos, plazos y lugares donde postulación (2018-2024)



Fuente. Elaboración propia (2024).

Nota. La línea punteada roja indica un cambio de gobierno.



En esta dimensión se encuentran 6 categorías distintas, las se presentan en orden descendente por el peso dentro de la muestra —de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo—. Nuevamente se destacan las primeras tres categorías según su importancia:

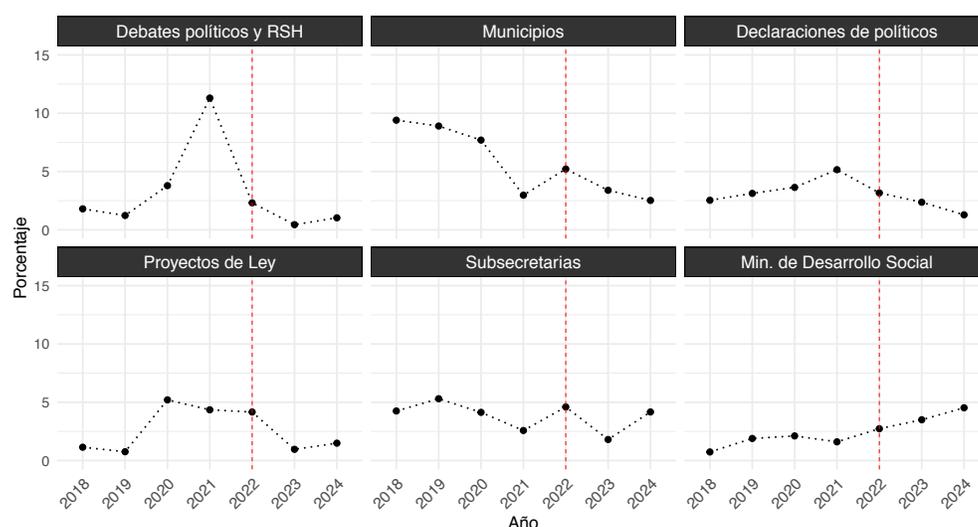
- La categoría más importante es los criterios de selección. Aquí se habla de las nociones de «vulnerabilidad», de «calificación socioeconómica», de «tramos» y de que las personas que pertenecen a cada una de estas categorías son quienes pueden recibir determinados beneficios. Es una escala en la que se hace una pedagogía de los distintos conceptos y criterios que se utilizan en el RSH para poder optar a los beneficios. Como se puede observar en la figura 3, esta categoría presenta un porcentaje relativamente estable a través del tiempo.
- Luego le siguen los portales de postulación, los que indican directamente los sitios web donde las personas pueden acceder a la información necesaria para su solicitud, ingresar sus antecedentes y realizar la postulación para cada uno de los beneficios.

Esta categoría, al igual que la anterior, mantiene una relativa estabilidad a través del tiempo, con un alza muy leve en los últimos 2 años.

- En tercer lugar, las fechas de postulación aparecen como un elemento importante. De esta manera, los días y los meses en los que se debe postular, así como los plazos en los que se entregará cada uno de los beneficios, son los puntos centrales. A diferencia de los casos anteriores, esta categoría presenta mayores variaciones a través del tiempo, alcanzando su punto más alto durante 2021 y 2024

La tercera dimensión que se observa es aquella referida a los aspectos políticos e institucionales asociados al RSH. Las categorías que componen esta dimensión representan el 22 % de los párrafos presentes en las publicaciones totales. Los resultados se pueden observar en la figura 4, donde nuevamente se presentan las categorías en orden descendente de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo.

Figura 4. Distribución porcentual de las categorías de la dimensión de aspectos políticos e institucionales (2018-2024)



Fuente. Elaboración propia (2024).

Nota. La línea punteada roja indica un cambio de gobierno.

Nuevamente, se observan 6 categorías dentro de esta dimensión, las que presentan mayores variaciones temporales y donde la pandemia aparece como un punto crítico para entender la distribución de los resultados en los distintos años analizados:

- La categoría más importante de esta dimensión son los debates políticos en los que se incorpora el instrumento del RSH. Particularmente en 2021, año de pandemia, los integrantes del Congreso y de los distintos partidos políticos hablaban de la idea de «mínimos comunes» y lo destacaban como un punto clave. Ese año, en 1 de cada 10 párrafos escritos en noticias que incluyen el RSH, se aborda el tema de los debates políticos. Es el año en que el instrumento se politiza. Antes y después de ese año, es poco lo que aparece esta categoría.
- Luego le siguen las municipalidades y las autoridades locales, las que surgen como uno de los actores influyentes en las informaciones sobre el uso y aplicación del instrumento. Son actores que tienen un peso importante en la manera en que la ciudadanía se informa y recibe asistencia para optar a los beneficios y, por tanto, es esperable que tengan tal relevancia.
- En tercer lugar se encuentran los distintos proyectos de ley en los que se menciona o incluyen el RSH. En este caso se nota una tendencia al alza desde el inicio de las observaciones en 2018 alcanzando el punto más alto en 2021, para luego disminuir hasta su punto mínimo en 2024. Los debates parlamentarios capturaron la atención en los años de pandemia, entre 2020 y 2022.

Finalmente, la cuarta dimensión que se detectó fue aquella referida a los incendios y los beneficios que recibieron las personas afectadas. Es una categoría particular, asociada a un tipo de desastre específico y a las políticas sociales que se han aplicado para sortear los efectos que estos producen. En la figura 5 se puede observar la distribución temporal de las categorías que componen esta dimensión.

Como se puede notar en términos generales, el punto más alto de cada categoría se encuentra en el año 2023. En este caso, hay una especial atención a estos desastres y al rol que juega el RSH en el proceso de recuperación y reconstrucción para las personas y familias afectadas:

- La categoría más relevante son las acciones de gobierno que guardan relación con estos eventos, donde la Presidencia de la República, los ministerios del Interior y Desarrollo Social, así como las

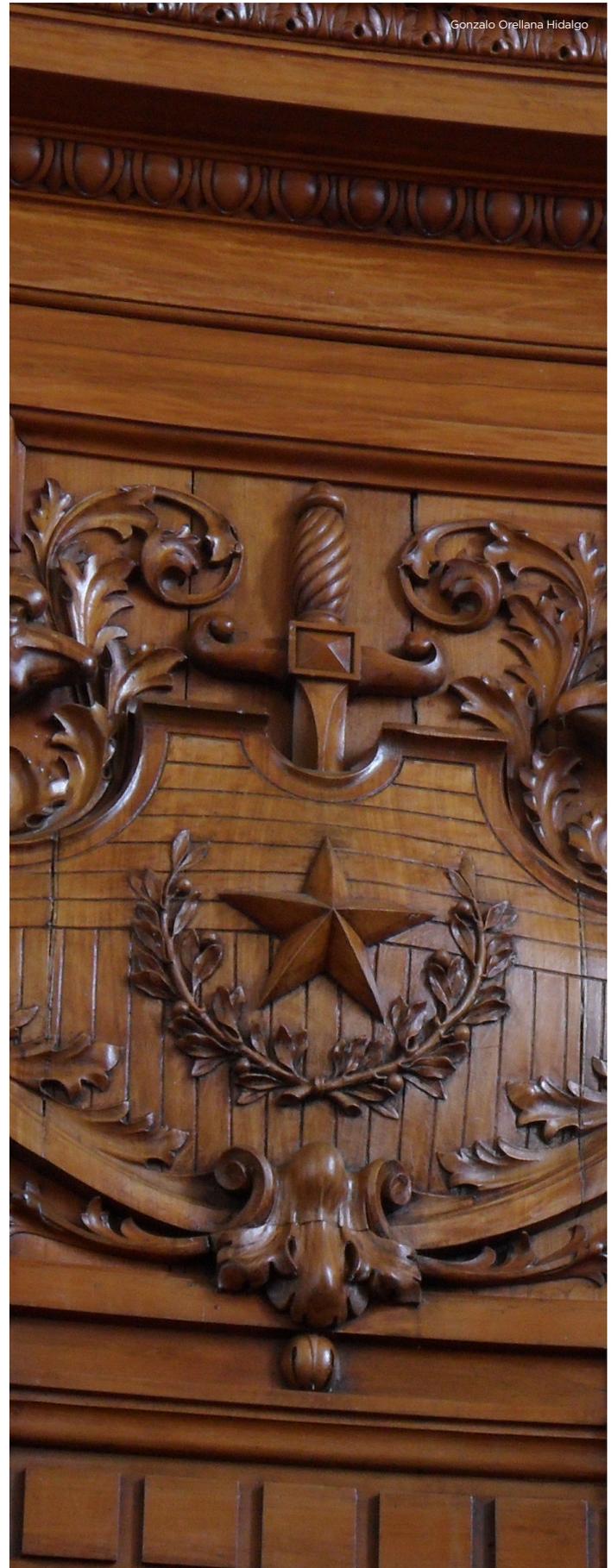
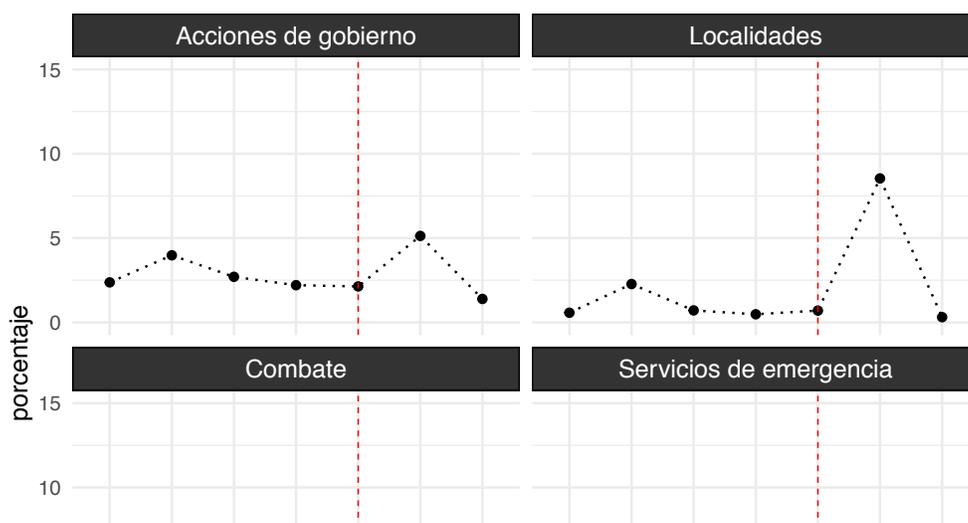




Figura 5. Distribución porcentual de las categorías de la dimensión de incendios (2018-2024)



Fuente. Elaboración propia (2024).

Nota. La línea punteada roja indica un cambio de gobierno.

subsecretarías respectivas, dan cuenta de lo que se está haciendo para atender en esta materia.

- La segunda categoría guarda relación con las localidades donde ocurren estas catástrofes. Las menciones a lugares de las regiones de La Araucanía, Biobío, Ñuble y el Maule aparecen dentro de las primeras.
- En tercer lugar se encuentran las acciones de combate al fuego en cada una de las localidades. Las menciones a la asistencia área y a los brigadistas que trabajan en ello son recurrentes en esta categoría.
- Finalmente se encuentra la mención a los servicios de emergencia como Bomberos y Carabineros, así como las acciones del Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (Senapred).

Esta categoría da cuenta de que, cuando se habla del RSH en el contexto de incendios, se mencionan las acciones de estos servicios.

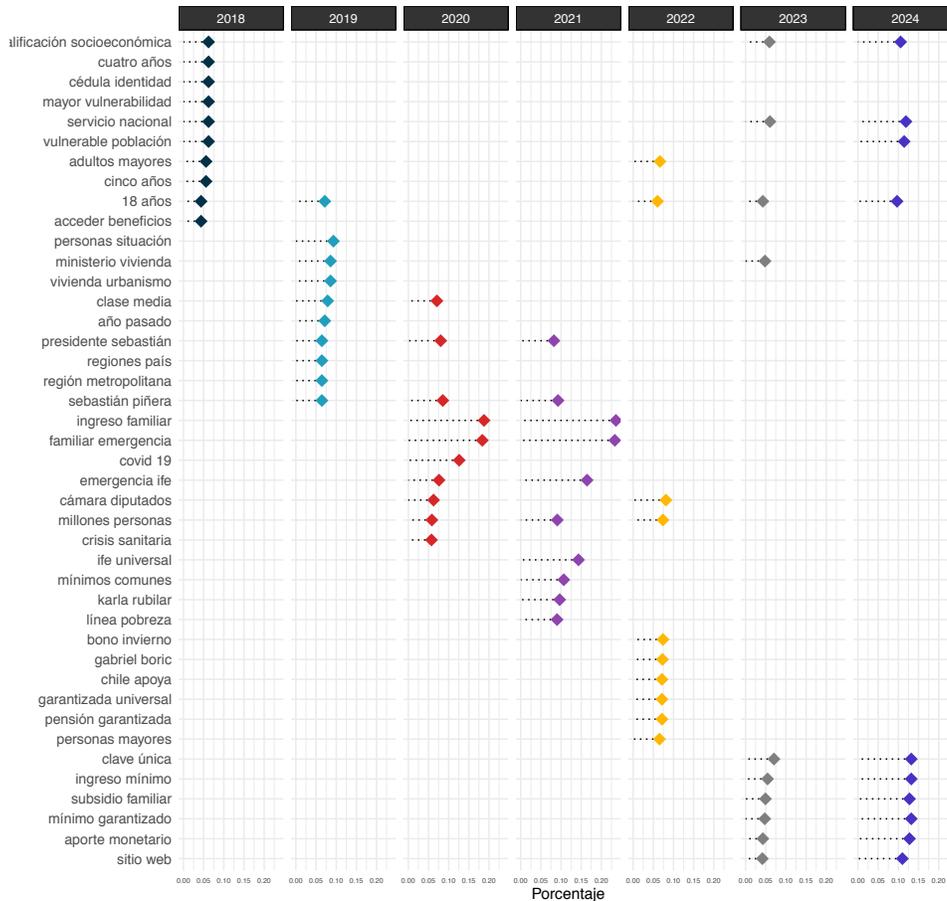
## 4.2. TITULAR DE LA NOTICIA: LOS ASPECTOS MÁS DESTACADOS EN EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES

El segundo análisis que se realizó guarda relación con los titulares y los conceptos que allí aparecen mencionados. En este caso, se observaron las parejas de palabras —también denominadas como diádas o bigramas—. El ejercicio consistió en la selección de las 10 parejas de palabras más mencionadas en términos porcentuales durante cada uno de los años. A partir de ello se construyó la figura 6, la que presenta los bigramas y su porcentaje de presencia en cada uno de los años ana-

lizados.

Para este caso se requiere poner mucha atención al detalle de los resultados. Algunas palabras aparecen en un solo año, mientras que otras se repiten en casi todos. Por ejemplo, el bigrama «clasificación socioeconómica» aparece entre los más mencionados en 2018 y después reaparece en 2023 y 2024. En cambio, la pareja que le sigue —«cuatro años»—, solo aparece mencionada en 2018. Por tanto, para interpretar esta figura, es importante detenerse un tiempo a observar los resultados. Esto permite entender las continuidades y cambios que

Figura 6. Diez parejas de palabras (bigramas) más mencionados por año (2018-2024)



Fuente. Elaboración propia (2024).

Primero, se focalizará en comparar la repetición y exclusividad de los conceptos entre los años. De esta manera, entre 2018 y 2019 solo se puede notar que no se produce mayor repetición de los conceptos —a excepción de «18 años», que da cuenta de los criterios para la selección—. El resto no se repiten entre ese bienio, dando cuenta de un cambio en los énfasis que destaca el conjunto de medios analizados.

Luego, entre 2019 y 2020 se puede observar la repetición de 3 parejas de palabras. En primer lugar se encuentra «clase media», la que se repite durante el primer año de la pandemia. A continuación se ubican dos parejas que van de la mano: «presidente Sebastián» y «Sebastián Piñera», siendo esta la primera mención a un político dentro del encuadre de los titulares de las noticias que incluyen una mención explícita al RSH. Estos dos bigramas se vuelven a repetir en 2021.

Ahora, entre 2020 y 2021, además de las parejas ya mencionadas (que se repiten), también se encuentran otros conceptos que son propios del periodo pandemia. De esta manera «ingreso familiar» y «familiar emergencia» son bigramas que capturaron los mayores porcentajes en estos dos años. A su vez, «emergencia IFE» también aparece en ambos casos, pero con menor peso relativo, mientras que «millones personas» —referido a la cantidad de beneficiarios, principalmente del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)— también son parejas que se mantienen entre ambos años e, inclusive, se extienden a 2022.

Luego, entre 2021 y 2022, no se observan mayores repeticiones de parejas de palabras más allá de la ya mencionada («millones personas»). Más bien, en 2022 se observa la recuperación de bigramas que ya estaban presentes dentro de los más mencionados en años anteriores. Los primeros casos son «adultos mayores» y «18 años», ambos criterios de selección para determinados beneficios y que ya estaban presentes, al menos, en 2018. Luego, aparece «cámara diputados», que también estuvo presente en 2020. El resto de parejas de palabras aparecen por primera vez este año.

Cuando se compara el 2023 con los años anteriores, se observa, por una parte, que la mayoría de los conceptos que se repiten son de 2018 («calificación socioeconómica» y «servicio nacional»), de 2019 («ministro vivienda») y de 2022 («18 años»). El resto de parejas de palabras que se encuentra en la parte inferior del recuadro de ese año son totalmente nuevas. Por último, cuando se observa el 2024 y se compara con los otros casos, se puede notar que emergen nuevos bigramas. Más bien, este año, todos los conceptos que aparecen fueron mencionados en 2023 a excepción de «vulnerable pob-

lación», que fue mencionado en 2018. Esto se puede explicar por ser un año en curso y, por tanto, los resultados todavía pueden cambiar.

En suma, se puede observar que, durante los primeros años de observación (2018 a 2020), hubo un cambio sustantivo en los contenidos más destacados en los titulares, mientras que durante la pandemia los conceptos se mantienen, particularmente entre 2020 y 2021. Los cambios que se producen después (2022 y 2023) sugieren la emergencia de nuevos bigramas destacados, mientras que 2024 pareciera estabilizarse y replicar los resultados de los años anteriores. Desde luego, también se puede hacer un ejercicio de clasificar las distintas parejas de palabras dentro de las dimensiones y las categorías analizadas en el apartado anterior. Sin embargo, este ejercicio arrojaría un análisis ficticio, por lo que solo se analizarán las mayores menciones.



Clausius Präber

### 4.3. CONCLUSIONES DEL APARTADO

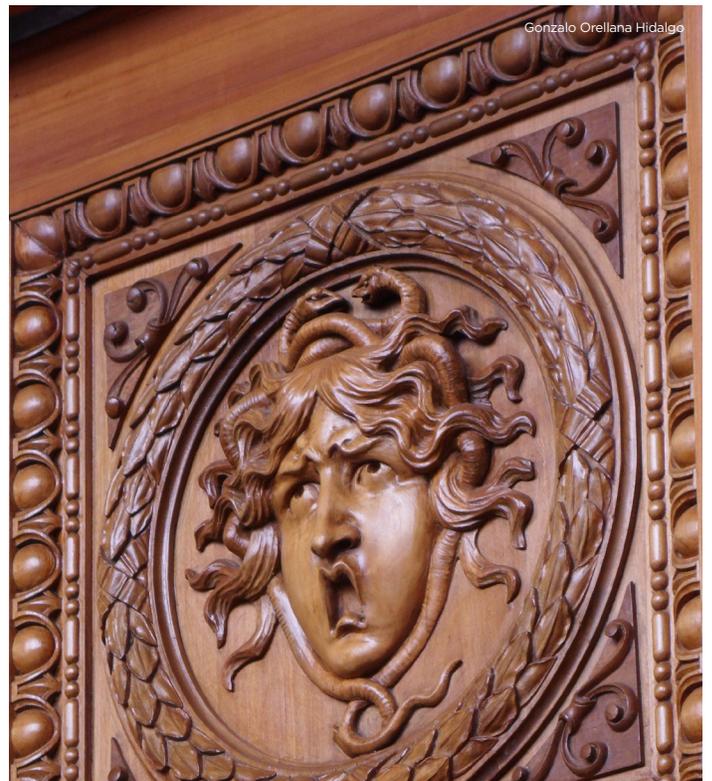
A lo largo de esta sección se han analizado los contenidos de los titulares y del cuerpo de noticias de un total de 2488 publicaciones realizadas por 11 medios de comunicación. A grandes rasgos, los resultados permiten entender la dinámica de las publicaciones a lo largo del tiempo, permitiendo observar el periodo de pandemia, así como una diferenciación respecto al tratamiento que hacen los medios en los últimos dos gobiernos. A continuación se presentan algunas conclusiones generales del apartado.

Primero, la mitad de los contenidos publicados tienen un foco ya sea en los tipos de beneficios a los que pueden acceder las personas (figura 2), como en los aspectos procedimentales y formales asociados a los beneficios mismos (figura 3). Esto permite dar cuenta que, en los medios de comunicación, se observa una práctica informativa que le permite a la ciudadanía saber cuáles son los tipos de beneficios, así como cuándo y dónde se deben hacer estas postulaciones. Por cierto que los énfasis a los distintos tipos de beneficios y aspectos procedimentales varían a través del tiempo, pero la relevancia dentro del total de la muestra de estas 2 dimensiones (y 14 categorías) es relevante.

Segundo, la preocupación política por el instrumento del RSH es algo que ocurre durante los años de pandemia (2020-2022), particularmente en 2021. En este caso, el análisis del contenido muestra que hay un aumento del debate político en el que el instrumento es objeto de discusión o se encuentra incorporado en distintas discusiones. Este debate ocurre principalmente en el Congreso, donde diputadas/os y senadores/as aparecen como personas importantes para llegar a acuerdos. Por ejemplo, en la figura 4 se puede observar la importancia que adquieren los debates políticos, las declaraciones de políticos y los proyectos de ley en las noticias del RSH en estos años.

En el caso de los titulares, si se observa con atención, en los años mencionados aparecen los nombres de los presidentes de la República, así como una mención a la Cámara de Diputados. Es un periodo donde se politiza el instrumento.

Tercero, la atención que tienen los medios de comunicación en los titulares presentan continuidades y cambios a través del tiempo. Entre 2018 y 2019 se pueden observar preocupaciones distintas a las de los años 2020 al 2022, mientras que durante el bienio 2023-2024 se advierte una continuidad que, a ratos, recupera conceptos que ya estaban presentes antes de la pandemia. Así, el covid-19 modificó los temas que se tratan en torno al RSH; marcando un antes, un durante y un después en la discusión pública en torno al instrumento.



Gonzalo Orellana Hidalgo



# 5. ETNOGRAFÍA DIGITAL: ¿QUÉ HABLAN LOS CHILENOS MIENTRAS LOS MEDIOS PUBLICAN?

El siguiente apartado corresponde a la parte cualitativa del presente informe. Se presentan las fuentes de información, las consideraciones éticas, los mecanismos de recolección de datos, la estrategia de análisis y los principales hallazgos de la etnografía digital realizada entre noviembre de 2023 y marzo de 2024. Este trabajo tiene por objetivo encontrar rasgos transversales que emergen en la conversación cotidiana en relación al RSH.

Antes de detallar los aspectos metodológicos, se aborda un aspecto central sobre la estructura y funcionamiento del RSH en Chile a lo largo del último tiempo. También se trata la discusión sobre la focalización y, luego, se presentan los aspectos metodológicos y los resultados obtenidos.

## 5.1. ¿CUÁL ES LA IMPORTANCIA DE LOS BENEFICIOS ESTATALES Y EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES EN EL CHILE DE HOY?

Para tener una aproximación al tema, es relevante saber qué es el RSH. Según la definición entregada por ChileAtiende<sup>1</sup>, este «es un sistema que recopila información, con datos que entregan los mismos hogares y también las instituciones del Estado, permitiendo identificar a las y los beneficiarios de los distintos tipos de ayuda económica y programas sociales». La información requerida puede ser completada por el aspirante a estos beneficios de manera online o presencial y, en para

esto último, se cuenta con el apoyo de trabajadores sociales destinados a esta labor en cada municipalidad.

Posterior a esta etapa, el sistema evalúa al grupo familiar en base a la información obtenida. Esto es conocido como la calificación socioeconómica, asignada a cada hogar mediante un tramo que va desde el 1 al 7 (imagen 1.). El resultado está determinado por un porcentaje según los ingresos y/o nivel de vulnerabilidad, siendo los primeros 4 los de menores ingresos (0 %-70 %) y los 3 restantes de mayores ingresos (71 %-100 %). De este modo, el hogar recibe una calificación otorgada por el sistema.

Imagen 1. Tramos de la calificación socioeconómica

TRAMO	PERCENTIL	DESCRIPCIÓN DE CALIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA (CSE)
TRAMO DEL 40	0% - 40%	Hogares calificados en el 40% de menores Ingresos o mayor vulnerabilidad
TRAMO DEL 50	41% - 50%	Hogares calificados entre el 41% y el 50% de menores Ingresos o mayor vulnerabilidad
TRAMO DEL 60	51% - 60%	Hogares calificados entre el 51% y el 60% de menores Ingresos o mayor vulnerabilidad
TRAMO DEL 70	61% - 70%	Hogares calificados entre el 61% y el 70% de menores Ingresos o mayor vulnerabilidad
TRAMO DEL 80	71% - 80%	Hogares calificados entre el 21% y el 30% de mayores Ingresos o menor vulnerabilidad
TRAMO DEL 90	81% - 90%	Hogares calificados entre el 11% y el 20% de mayores Ingresos o menor vulnerabilidad
TRAMO DEL 100	91% - 100%	Hogares calificados en el 10% de mayores Ingresos o menor vulnerabilidad

Fuente. Ministerio de Desarrollo Social y Familia (s/f).

<sup>1</sup>Según se reseña en su sitio web (chileatiende.gob.cl) «ChileAtiende es una red que busca acercar los servicios del Estado a las personas, entregando un conjunto de trámites de diferentes instituciones públicas, en un solo lugar».

La clasificación contempla los ingresos tanto laborales, de pensión y de capital del hogar, número de integrantes, sus características (edad, discapacidad o dependencia) y la evaluación de bienes y servicios a los que accede o posee un grupo familiar, todo lo cual permite inferir su nivel socioeconómico al ser contrastado con el ingreso real percibido por el hogar.

Este sistema —creado por Decreto Supremo en 2006— fue actualizado en 2016. Según informó el portal *Emol* (Vargas Morales, 2020) esto «ayudaría a evitar la falsificación de datos para acceder a los beneficios, ya que permite cruzar información de distintas instituciones del Estado, como el SII, la Superintendencia de Pensiones, la Superintendencia de Salud y el Registro Escolar».

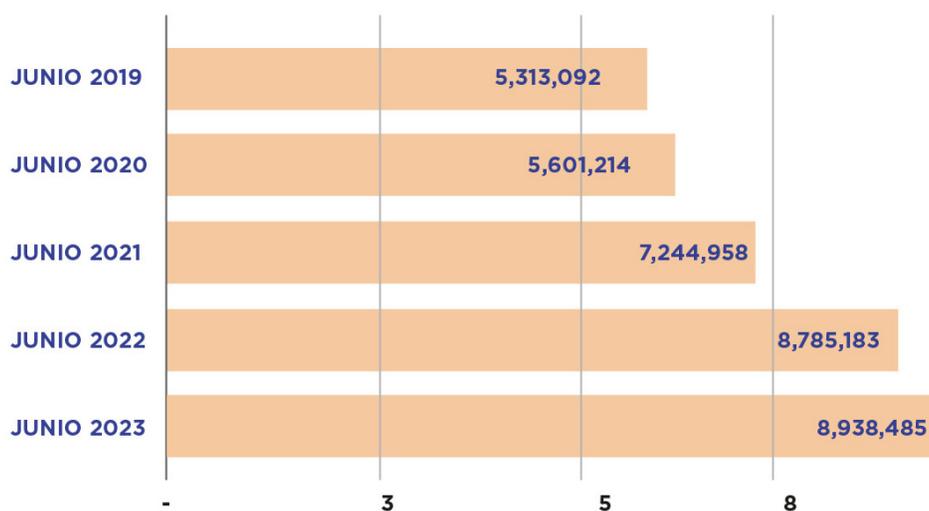
¿Qué se considera cómo un hogar? Corresponde a la persona o grupo de personas, unidas o no por un vínculo de parentesco, pero que comparten un presupuesto de alimentos en común. Si bien puede pasar que, en ciertas viviendas, existan más de un hogar, un hogar no puede ocupar más de una vivienda. Es por esto que este es un registro de hogares y no de viviendas.

La amplia gama de beneficios estatales se encuentra disponible en la Red de Protección Social, del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, los cuales se encuentran clasificados según las necesidades y derechos sociales del hogar (salud, vivienda, educación, trabajo, etc.).

### 5.1.1. JUSTIFICACIÓN DEL ANÁLISIS

La importancia de analizar qué es lo que se conversa sobre los beneficios estatales en las plataformas de redes sociales radica en dos fenómenos centrales relacionados entre sí. Uno de ellos es el aumento, a nivel nacional, en la cantidad de hogares inscritos en el RSH (gráfico 1); y el segundo se sitúa en las condiciones estructurales del sistema de prestaciones sociales, el cual está basado, mayoritariamente, en la focalización.

Gráfico 1. Cantidad de hogares inscritos en el RSH (junio 2019-junio 2023)



Fuente. Ministerio de Desarrollo Social y Familia (s/f).



Alan Levine

El alza sostenida de hogares con este registro —entre junio de 2019 y el mismo mes de 2023— permite establecer que la mayor fue entre el bienio 2020-2021 (gráfico 1.). Este fenómeno social tiene una explicación originada en las políticas públicas impulsadas durante la pandemia.

### 5.1.2. PANDEMIA Y EL IFE

La pandemia del covid-19 trajo consigo una serie de consecuencias, no solo en temas relacionados a la sanidad, sino que también en términos económicos. Ante esto, la administración gubernamental del momento impulsó una serie de medidas sociales para solventar las necesidades básicas de las familias. Una de estas ayudas fue el IFE, el cual tenía la finalidad de suplir la escasez económica que afectaba a los hogares. El monto variaba según la cantidad de integrantes del hogar, pudiendo ir desde los \$ 177 000 (un integrante) a los \$ 887 000 (10 o más integrantes).

El beneficio fue extendido de forma mensual hasta noviembre de 2021. Según un balance realizado en septiembre de ese año, el «96,6 % de quienes integran el RSH hoy reciben IFE» (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021), lo cual se traduce en 8 244 490 hogares beneficiados, en relación a 8 532 424 hogares inscritos en el RSH.

Tabla 3. Acrónimos implementados en la pandemia del covid-19 (2020-2021)

<b>IFE</b>	<b>El Ingreso Familiar de Emergencia es un beneficio otorgado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia a los hogares en situación de vulnerabilidad producto de la pandemia del covid-19.</b>
<b>IFE Universal</b>	<b>Ingreso Familiar de Emergencia otorgado a todas las personas inscritas en el RSH, sin importar su tramo. El único requisito era que, en los hogares, el ingreso líquido por integrante no superara los \$ 800 000 pesos.</b>
<b>ISE</b>	<b>El Indicador Socioeconómico de Emergencia recoge los ingresos de los hogares en un corto plazo, permitiendo identificar a los más afectados en la pandemia, a diferencia de la calificación socioeconómica (CSE) del RSH, la cual se rige por el mediano plazo, impidiendo considerar las caídas abruptas de ingresos.</b>

Fuente. Gob.cl (2021) e Instituto de Previsión Social (2020).

Esto se explica, en parte, ya que fue el IFE el que, en un comienzo, beneficiaba a aquellos hogares con una calificación RSH. Posteriormente, se realizó un IFE ampliado, el cual beneficiaba a los hogares con calificación de hasta un 80 % en el Indicador Socioeconómico de Emergencia (ISE). Finalmente, se optó por el IFE Universal, ampliando la cobertura a todos los hogares con RSH, incluso en aquellos superiores al 90 %, siempre y cuando declararan sus ingresos y el hogar no superara los \$ 800 000 pesos por integrante.

Esta política subsidiaria, propia en la coyuntura del covid-19, explica en parte importante el explosivo aumento de los hogares inscritos en el RSH entre 2020 y 2021.

### 5.1.3. BREVE HISTORIA DE LA FOCALIZACIÓN Y LA ALTERACIÓN

A partir de la observación y análisis surgieron indicios de que una parte estadísticamente indeterminada de la población —preferentemente perteneciente a un estrato socioeconómico de compleja definición o que bordea los beneficios otorgados por el Estado— puede recurrir, bajo ciertas circunstancias, a mecanismos de alteración u omisión de información que le permitan acceder a bonos y subsidios.

Esto es posiblemente una consecuencia de una política pública basada en la focalización, la cual busca generar el mayor impacto posible con la menor cantidad de recursos. Es probable que esto se traduzca en una competencia invisible de la ciudadanía por la obtención de los recursos; convirtiéndose en «ganador» el hogar con mayor vulnerabilidad y escasez económica. De ahí que la «astucia» de algunos usuarios pueda ser empleada en un intento de entrar en la carrera por la obtención de una mejor calificación.

Si se quiere hablar de focalización en Chile, es necesario remontarse a los inicios de la década de 1980, donde la «política de redistribución de los ingresos quedó circunscrita a transferencias monetarias de bajo monto dirigidos a los sectores de mayor pobreza» (Larrañaga *et al.*, 2014, pág. 2).

Además, se implementó la denominada Ficha CAS<sup>2</sup>, «un símbolo del cambio de paradigma del rol del Estado en

la economía, que asume un papel subsidiario de redistribución de ingresos solo a los más pobres» (Larrañaga *et al.*, 2014, pág. 3). Este instrumento, creado en el gobierno autoritario de 1973-1990, permitía evaluar la condición socioeconómica de los hogares y, en un inicio, los calificaba en 5 niveles de acuerdo a la vivienda, escolaridad y ocupación de los miembros. En este periodo también se introdujeron otros instrumentos de evaluación a la política social, como la encuesta de Caracterización Socioeconómica (Casen), cuyo propósito era evaluar la focalización del gasto social en los hogares pobres.

Aun así, este instrumento era de fácil manipulación por parte de los usuarios, por lo que la Ficha CAS sufrió dos reformas (Ficha CAS-2), en las cuales se cambiaron las variables de discriminación utilizadas para evaluar la situación económica de los hogares.

En 1987, la Ficha CAS-2 operó sobre un sistema de puntuación continua, calculado computacionalmente, el cual diferenció áreas geográficas y la condición rural-urbano. La Ficha se reformuló una década después, para actualizar contenidos y variables que habían perdido peso debido a las mejoras en las condiciones de vida del país.

Ya en el año 2000 se instaló el Sistema de Protección Social, el cual amplió la cobertura desde los «hogares pobres» hacia los «vulnerables», incluyendo aquellos que no tenían una situación económica consolidada. En 2002 se realizó una evaluación a la Ficha CAS-2, vislumbrando problemas en algunas variables, por lo que se propuso levantar la Ficha Familia, la cual no logró ver la luz. En cambio, se originó una modificación sustitutiva que terminó con el origen de la Ficha de Protección Social (FPS).

<sup>2</sup> «Hasta mediados de los años 70 la política redistributiva en Chile utilizaba como instrumento los controles de precios de productos de consumo básico, tasas de impuestos diferenciadas por tipo de bienes, salarios mínimos que variaban según sectores de la economía, entre otros mecanismos» (Larrañaga *et al.*, 2014, pág. 2).



Daniel Lobo

En el primer gobierno de Michelle Bachelet se impulsó un Sistema de Protección Social inclusivo, el cual buscaba acompañar a las personas a lo largo de su ciclo vital. Las políticas de protección social tuvieron como población objetivo los hogares vulnerables, lo cual incluye tanto a quienes viven en situación de pobreza, como a los sectores de ingresos medios y bajos que aún no consolidan su situación económica. El cambio de paradigma de pobreza a vulnerabilidad originó la FPS (Larrañaga *et al.*, 2014).

Al ampliarse la cobertura de los programas focalizados se logra abarcar al 60 % o más de los hogares del país. Como consecuencia, a fines de 2014 habían más de doce millones de personas con la FPS «constituyendo el registro más masivo de información socioeconómica de que dispone el país, después del Censo de población» (Larrañaga *et al.*, 2014, pág. 23).

Uno de los principales problemas de la FPS fue la entrega de antecedentes inexactos o derechamente falsos por parte de los postulantes, generando reportes equívocos en los puntajes del registro. Esto estropeó la finalidad del instrumento de clasificar socioeconómicamente a los hogares para priorizar el acceso a los programas sociales.

La entrega de información falsa originó una baja generalizada de los puntajes de la FPS. Así, en el mes de enero del 2010 se registraba un total de 3,77 millones de personas, equivalente a un 22,5 % de la población nacional, que tenía menos de 6.035 puntos en la FPS. Este es el puntaje que corresponde al percentil 10 de corte por lo que se esperaba que como máximo hubiera alrededor de 1,67 millones de personas bajo el referido puntaje. En la práctica había más del doble, como consecuencia del masivo subreporte en la FPS (Larrañaga *et al.*, 2014, pág. 11).

A partir de ello, y según las conclusiones planteadas en el artículo realizado en el 2014 por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD):

La expansión de la cobertura de la FPS trae consigo serios problemas de crecimiento. Su uso generalizado hace que un mayor número de personas dependa del puntaje de la Ficha para acceder a los más diversos beneficios, prestaciones y programas sociales. Con ello crecen los incentivos a la manipulación en la entrega de información de parte de los postulantes, con miras a obtener un puntaje más favorable en el instrumento. La institucionalidad pública, por su parte, se hace insuficiente para contener la tergiversación de datos y consiguiente distorsión en los puntajes de la Ficha.

[...] La FPS se encuentra deslegitimada socialmente, lo que induce una mayor manipulación de datos y alimenta una espiral de deslegitimación y manipulación.

No sólo eso, sino que el modelo de focalización usado a la fecha, consistente en el auto-reporte de información y la ordenación de los hogares según su nivel de pobreza, se encuentra sobrepasado. La fallida experiencia de la Ficha Social durante el gobierno de Sebastián Piñera muestra que a pesar de los resguardos del caso, siguió habiendo manipulación masiva de datos de parte de la población (Larrañaga *et al.*, 2014, pág. 23).

## 5.2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

El presente apartado es un estudio que utiliza técnicas que provienen de las metodologías digitales en ciencias sociales. En particular, se trabajó con un enfoque de etnografía digital (Murthy, 2008; Delli Paoli y D’Auria, 2021). Se desarrolló un proceso inductivo, el cual busca establecer conversaciones emergentes que permitan caracterizar la conversación pública cotidiana de la ciudadanía en plataformas digitales.

El foco estuvo en entender la interacción que las personas desarrollan dentro de un ambiente digital, en una plataforma de red social en particular, en el que la comunicación entre personas ocurre mediada por algoritmos (Thurman et al., 2019; Cho *et al.*, 2020), cámaras de eco (Garrett, 2009; Dubois y Blank, 2018) y de información incidental (Ahmadi y Wohn, 2018; Fletcher y Nielsen, 2018; Lee y Xenos, 2020) que se asocian con circulación de información, la formación de opiniones y la participación política de la ciudadanía. En el presente reporte no se busca estudiar el rol que tienen las plataformas digitales en la conversación cotidiana o en la formación de discursos. Más bien el interés es describir la manera en que ocurre la conversación a través de estas plataformas, asumiendo que es otro «medio de comunicación» que le permite a la ciudadanía conectarse.

### 5.2.1. Fuentes de información

La información recolectada para este apartado proviene de la revisión sistemática de grupos y páginas de Facebook. Estos grupos son una lista de aquellos utilizados en el Informe #2 de *Corrientes Subterráneas*. Se consideraron 177 grupos de temáticas diversas, los que se pueden agrupar en 17 categorías distintas, así como en una categoría residual. La distribución temática se puede observar en la tabla 4.

Tabla 4. Distribución de grupos según tipo (2019-2024)

TIPOS DE GRUPOS	CANTIDAD
ANIMALES	8
APUESTAS	4
BONOS	5
DEPORTE	4
EDUCACIÓN	7
EMPLEO	14
EMPREDIMIENTO	4
GENERAL	40
MATERNIDAD	8
MIGRACIÓN	5
OTRO	34
PENSIONES	3
POLÍTICA	6
SALUD	7
SEGURIDAD	4
TERCERA EDAD	6
TRANSPORTE	10
VIVIENDA	8
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>

Fuente. Elaboración propia (2024).

## 5.2.2. Consideraciones éticas

El desarrollo de metodologías digitales en el campo de las ciencias sociales ha abierto una discusión respecto a las consideraciones éticas que se deben tener cuando se realiza recolección y análisis de la información a partir de fuentes de información disponibles en internet (Hewson, 2016; Eynon *et al.*, 2017). Se parte de la base de que no existe un manual o procedimiento único para definir los aspectos éticos, sino que dependerá de cada contexto de investigación. Uno de los asuntos centrales guarda relación respecto al rol que tiene el «consentimiento informado» que se debe obtener de las personas involucradas en el estudio.

Al respecto, este estudio consideró los siguientes elementos para tomar una decisión sobre aquello. Primero, es una investigación que observa y genera un proceso de escucha activa de la conversación de personas en interacción con otras, sin la necesidad de que las/os investigadores realizaran intervenciones en el espacio digital para obtener sus respuestas. En otras palabras, el foco de atención está sobre la conversación digital «natural» como fenómeno de estudio. Segundo, la posibilidad de intervención por parte del equipo de investigación —al solicitar el consentimiento a los usuarios que pertenecen a un grupo digital— puede alterar las interacciones entre las personas y las respuestas que estas entregan en los grupos. Aquello podría ocasionar una merma en la capacidad de recolectar datos (como comentarios espontáneos) a raíz de una posible modificación del comportamiento de algún/os usuario/s producto de la deseabilidad social, comprometiendo la integridad de la investigación y su valor científico. Tercero, la dificultad para contactar a todas las personas dentro de cada uno de los grupos, dada la gran cantidad de individuos que forman parte de ellos. Junto con ello, persiste la dificultad de contactar individualmente a cada usuario no solo por el tiempo requerido, sino por la intermitencia propia de estos espacios digitales. Cuarto, y en relación con lo anterior, la solicitud de un consentimiento informado podría afectar la estabilidad del grupo analizado, generando una alerta o potencial desconfianza entre los usuarios del grupo, lo que eventualmente puede desencadenar la disolución del espacio digital. Quinto, la mayoría de los grupos que se observaron en este trabajo son públicos, es decir, cualquiera puede encontrarlos en la red social. Por todo lo anterior se decidió desarrollar una investigación no intrusiva, descartando el consentimiento informado.

Una vez establecida dicha definición, se tomaron los siguientes resguardos para minimizar los riesgos de las personas que realizaron los comentarios en la plataforma. Por una parte se estableció un protocolo estricto de manejo de la información por parte de las/os investigadores que participaron de esta investigación, en el que

se exige la eliminación de la información recolectada una vez finalizada la pesquisa y el compromiso de no divulgarla, poniendo especial atención en aquellos datos sensibles que permitieran identificar a las personas que fueron parte del estudio. A su vez, se desarrolló un trabajo para mantener el anonimato de las personas, eliminando sus nombres de usuarios y registrando variables categóricas respecto al género y edad. También se realizó una búsqueda a través de distintos motores para asegurar que las citas aquí expuestas no puedan ser rastreadas al origen, de manera de reducir los riesgos para los participantes y asegurar la confidencialidad de estos. Estas directrices y procedimientos fueron presentados al Comité de Ética de la Universidad Central de Chile, siendo aprobado en la Resolución del Proyecto 38/2023 de fecha 12 de abril de 2023, con una vigencia de un año para su posterior evaluación y renovación.

## 5.2.3. Recolección de información

La preocupación central del equipo de investigación estuvo en encontrar conversaciones emergentes en los grupos observados. Durante el primer mes de investigación se realizó una observación inductiva, donde a cada integrante del equipo se le asignó un tema y se le pidió que observara los grupos en búsqueda de conversaciones relevantes junto con una bitácora de investigación a modo de notas de campo. En concreto, se trató de una observación de grupos de discusiones naturales en espacios virtuales, guiada por la siguiente pregunta ¿qué se conversa en los grupos analizados? A partir de ello, el grupo de investigación se reunía semanalmente para presentar y revisar los resultados. En esta fase del proceso se descartó una parte importante de lo observado debido a que guardaba directa relación con la discusión pública contenida en los medios de comunicación. Sin embargo, se encontró un elemento transversal relevante: el RSH emergió como un asunto que atraviesa la conversación para la obtención de distintos beneficios por parte de la ciudadanía.

En un segundo momento, el equipo de investigación decidió realizar un análisis de la conversación guiada por la siguiente pregunta ¿cómo aparece el tópico en cada uno de los grupos de interés? En el proceso de observación de cada grupo se utilizaron palabras claves de búsqueda que permitieran encontrar los comentarios de manera más directa: i) Registro Social de Hogares, ii) ficha, iii) ficha de protección, iv) bonos, y v) subsidios, además de variaciones gramaticales de estas palabras. Mediante los filtros de la propia plataforma de red social se restringió temporalmente desde 2019 al 2024. A partir de ello, se construyó una base de datos que permite identificar los mensajes y características sociodemográficas de las personas que emiten dichos



escritos. En total, se recopilaban 1556 mensajes que guardan relación con los temas de interés.

#### 5.2.4. Validez y representación de la muestra

La muestra utilizada en este caso solo presenta validez interna, la que se consigue a través del análisis sistemático y comparado de las múltiples fuentes de información que se utilizaron en este trabajo. Los resultados aquí presentados solo permiten caracterizar a la muestra obtenida y bajo ningún motivo se deben entender como una representación global y representativa de toda la conversación en los grupos temáticos existentes; los que se componen, principalmente, de personas chilenas en Facebook.

### 5.3. RESULTADOS

#### 5.3.1. Dinámica de conversación pública

Tras la observación y análisis de los grupos de Facebook —en los cuales surgen comentarios relacionados a bonos, subsidios y beneficios estatales—, se puede evidenciar un flujo constante de interacción, el cual es generado por las interrogantes que se plantean a la comunidad por medio de las publicaciones, mientras que estas son contestadas o complementadas por otros usuarios en la zona de «comentarios» de la red social. En base a la metodología cualitativa de esta investigación, la sección de comentarios es la que contiene mayor riqueza, debido a que es ahí donde se genera toda la interacción, pudiéndose extraer parte de la percepción de los usuarios ante estos beneficios estatales.

La interacción mencionada se produce de forma natural, gracias a la comunicación generada por la dinámica pregunta-respuesta que permite la interfaz de Facebook. Esta es impulsada, en su gran mayoría, por la coyuntura nacional, como también por fechas y plazos para las postulaciones y entrega de estos beneficios (situación que explica por qué hay días o semanas en los cuales se habla únicamente de un beneficio en específico en estos grupos). Se observa que estas interacciones funcionan como un espacio de ayuda comunitaria, por un fin común, el cual es obtener y hacerse de los beneficios del Estado, por lo que pareciera que no hay una competencia por estos recursos en el espacio digital, sino que habría una dinámica de retroalimentación.

Un fenómeno recurrente en estos grupos es que, en su mayoría, los comentarios reflejan, aparentemente, una amplia desinformación y poco conocimiento o claridad en lo que respecta a los beneficios estatales, generando

Un fenómeno recurrente en estos grupos es que, en su mayoría, los comentarios reflejan, aparentemente, una amplia desinformación y poco conocimiento o claridad en lo que respecta a los beneficios estatales, generando debates y opiniones yuxtapuestas que, muchas veces, más que aclarar las dudas, terminan por confundir aún más a los usuarios. Esto debido a que cada usuario responde desde su experiencia, siendo cada uno de estos sujetos distinto para el RSH.

### 5.3.2. Tipos de comportamiento en la red

Dentro de la red se puede entrever dos grandes tipos de comportamientos que resultan repetitivos en cuanto a su forma, mensaje y finalidad. Estos vislumbran la dinámica existente en los grupos, mientras que el primer tipo de comentario emerge desde una necesidad consultiva (¿cuándo? o ¿dónde?), el segundo sale a la luz desde una sugerencia respecto al cómo (¿cómo?) obtener el beneficio.

Aquellos comentarios que refieren a la primera necesidad no presentan hallazgos de mayor interés, ya que solamente responden al requerimiento inmediato y superficial de información respecto a los beneficios, no ahondando en las percepciones respecto al sistema.

Por ende, para el análisis de los comentarios de los usuarios —desarrollado en el apartado 5.5. de «¿Cómo se justifica la alteración de información en el RSH en Chile?» de este informe—, se focalizará en aquellos que nacen desde una sugerencia de ¿cómo obtener el bono?, ya que este tipo de comentarios apuntan al corazón del sistema de prestaciones sociales, el RSH, vislumbrando percepciones y comentarios respecto al sistema.

El segundo tipo de comentarios (¿cómo?) sale a la luz de manera esporádica y se esconde entre las palabras y anuncios banales en estos grupos de Facebook, emergiendo de manera constante como una tendencia y que tienden a salirse de la norma o, más bien, del inocente acto de consultar ¿cuándo? o ¿dónde? y se transforma en un ¿cómo? Cabe señalar que no siempre se expresa el ¿cómo? de manera explícita, sino que más bien se esconde en el recurso testimonial:

Tabla 5. Comparación, según los dos tipos de comentarios presentes en los grupos observados

¿Cuándo o dónde?	¿Cómo?
«Buen día Quisiera saber donde puedo solicitar la licencia parental, se me termino la posnatal y no puedo hacer el trámite en línea. Alguien que sepa y me Oriente plis», (mujer, 34-45 años, grupo de beneficios estatales).	«Buenos días quiero q me ayuden mu hija sale de 4 medio ella va rendir la paes pero no va estudiar 2024 tambien tiene q rellenar el formulario fuas para la gratuidad a un q ella no estudie el prox año x favor gracias», (mujer, 34-54 años, grupo de beneficios estatales).
«Hola alguien sabe cuando se podra postular ds1 ds2 ds49 porfavor», (hombre, 20-35 años, grupo de beneficios estatales).	«Hola a todos, que puedo hacer si mi sueldo es de 500mil, pago arriendo de 350 mil mas 70 mil de gastos comunes y entre todos los gastos que se conllevan, y aún así mi ficha de protección social salió elevada a un 90 %. El trámite lo hice por internet y no me pidieron contrato de arriendo ni nada, solo la boleta de cable para acreditar que arriendo. Ayuda por favor», (hombre, 25-35 años, grupo de bonos).

Fuente. Elaboración propia (2024).

En las dos comparaciones del cuadro anterior (tabla 5) es posible observar, dentro de un mismo grupo de Facebook, comentarios de tipo consultivo (¿cuándo? o ¿dónde?) y otros que solicitan orientación sobre cómo obtener un RSH que les permita acceder a los beneficios (¿cómo?).

En la columna de «¿Cuándo? o ¿dónde?» de la tabla 5 se expone una necesidad más simple, referida a fechas, plazos, lugares, etc., sobre estos beneficios. Esto muestra una necesidad de respuestas, las cuales no se encontrarían disponibles en los sitios web estatales u otros, obligando al usuario a ingresar a estos foros de conversación para suplir la necesidad informativa.

Por otro lado, en la columna del «¿Cómo?» los comentarios apuntan a algo más estructural y sistémico. Por ende, en la mayoría de los casos, va acompañado de una crítica o mensaje de confrontación a las superestructuras, evidenciando las contradicciones presentes en el sistema de prestaciones.

Este informe se centrará en aquellos comentarios comprendidos en el ¿cómo?, debido a su riqueza argumentativa respecto a las motivaciones que orientan la necesidad aparente de poder acceder a los beneficios que entrega una «buena calificación» en el RSH, los cuales terminan —en numerosas ocasiones— en intentos de alteración al instrumento a través de la entrega de datos que no necesariamente corresponden con la realidad del jefe o jefa de hogar.

### 5.3.3. Alteración del REGISTRO SOCIAL DE HOGARES en la comunidad de Facebook

El propósito y diálogo en estos grupos revisados gira en torno a los beneficios otorgados por el Estado y pertenecen únicamente a este nicho. En ellos, la interacción y flujo de conversación pública de aquellos comentarios que interesan (aquellos referidos al ¿cómo?), se genera a partir del RSH, llamado popularmente como la «Ficha Social» o simplemente «ficha».

Este es un sistema de categorización según el porcentaje de vulnerabilidad que, como se vio en la Introducción, está a cargo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Solo así se puede acceder a los beneficios estatales y es por ello que, en su mayoría, el flujo e interacción de los grupos son en base a este registro, aflorando dudas con una «inocencia insidiosa», la cual se expresa como una petición de ayuda a la comunidad de Facebook pero que, en el fondo, se establece como una solicitud dolosa para, derechamente, alterar el sistema del RSH.

Es recurrente leer justificaciones que avalan la modificación o alteración de los datos y que tienden a reflejar una subjetividad del «derecho legítimo» desde categorías que se analizarán más adelante.

Las publicaciones se muestran como precursores de la discusión en los comentarios, donde se evidencia un patrón relevante, como consejos para adulterar el RSH, asesorías pagadas y, lo más importante, justificaciones que avalan estas prácticas, reflejando —en algunos casos— un supuesto derecho legítimo. Abundan los comentarios que insinúan, avalan y educan en torno a las distintas formas para bajar de tramo en el RSH (lo que aumenta las posibilidades de recibir beneficios). Lo anterior por medio de información omitida, adulterada o derechamente falseada. Esto último, en variados casos, no se presenta de manera explícita.

Por otro lado, los usuarios ocupan estos espacios como un desahogo, expresando sus percepciones, opiniones y emociones contra el sistema de prestaciones sociales. Así como también apuntan al Estado, el gobierno, la elite, entre otros. Además, se puede observar que las personas también expresan la realidad de sus propias condiciones materiales de vida, situaciones y subjetividades utilizadas como justificaciones para las acciones mencionadas en el párrafo anterior.

### 5.3.4. Categorías que justifican la alteración

Según los usuarios, existen diversas formas de burlar el RSH. A su vez, muchos de estos comentarios exponen justificaciones ante este actuar, exhibiendo diversas creencias y percepciones subjetivas, fundadas —en algunos casos— por motivos políticos o vulnerabilidades individuales:

#### 1. El sistema no funciona

Se observan comentarios que reflejan un sentimiento de frustración ante el sistema, expresado mediante mensajes negativos y de injusticia contra la composición del Estado y su estructura, como también las diversas instituciones.

#### 2. Todos menos yo

Se evidencian comentarios donde los usuarios se posicionan desde la comparación con el otro a nivel horizontal. Esto se da, principalmente, en comunidades y espacios donde conviven o comparten personas de estratos socioeconómicos similares. Hay una sensación subjetiva de que todos tienen beneficios y facilidades (incluso se acusa que hay gente que no necesita o no



es merecedora de estos beneficios e igual los tienen), menos ellos. Se percibe un sentimiento de injusticia, abandono o segregación por parte de los usuarios.

### 3. Solo los ricos tienen derechos

Existen comentarios que justifican la alteración de información en el RSH debido a la idea de que los «ricos» —o aquellas personas con más recursos (que de igual manera pueden pertenecer o no al mismo segmento social)— tienen todos los privilegios, sin una necesidad económica o social semejante o comparable a la de los denunciantes, validando así este actuar. Cabe destacar que los sujetos denominados como «ricos» o «los de arriba» no participan de esta dinámica de diálogo que permite Facebook, por lo que no hay un estímulo representativo que permita un debate ante estas acusaciones. Si bien las categorías 2 y 3 pueden tener ciertas similitudes, ya que apuntan a un otro, esta (la 3), se diferencia por hacer mención directamente al factor de clase y económico, contrario a lo ocurrido en el punto 2, donde se prioriza una competencia por los recursos a nivel local.

### 4. Simplemente lo necesito

En estos casos se pueden visibilizar algunos parámetros de los puntos 1, 2 y 3, pero no son el eje central del mensaje, ya que se prioriza la parte testimonial, donde el relato es la justificación misma y estos sujetos muestran un sentimiento de desesperación e inmediatez y, por lo tanto, apelan a lo emocional y son capaces de todo por conseguir lo deseado ante una necesidad económica.

### 5. Estoy en contra

Antes de entrar en la categorización de las justificaciones, es importante destacar una categoría externa, la cual evidencia las posiciones que están en contra de la alteración de datos y mentiras. En sí no representan una incidencia significativa dentro de la discusión del fenómeno, pero sí existen y aseguran que este actuar perjudica el sistema, afectando a quienes realmente lo necesitan.

### 6. Otros

Esta categoría no presenta justificaciones ni valoraciones respecto a la omisión de información en el RSH, pero sí plantea otros hallazgos y comportamientos de interés al momento de comentar sobre el tema en las plataformas de redes sociales.

## 5.4. PRINCIPALES RESULTADOS

Lo que se despliega en este apartado cualitativo corresponde a una serie de análisis y hallazgos desde la observación directa. Estos fueron realizados tras el proceso de etnografía digital y la construcción de una base de datos con los comentarios recopilados, cuya temática principal gira en torno a los beneficios estatales y el RSH.

En el desarrollo de los resultados cualitativos se exhibirán 6 categorías: Las primeras 4 corresponden a los hallazgos, comentarios que plasman aquellas justificaciones planteadas por los usuarios en el acto de alterar o evadir información en el RSH, con el fin de bajar de tramo y acceder a los beneficios. Estos comentarios son una fuente rica en valoración y subjetividad de los usuarios hacia el sistema de focalización de recursos es-

tatales, como también de sus realidades sociales. Por otro lado, la categoría 5 corresponde a aquellos casos donde los usuarios manifiestan su oposición a la alteración de información en el RSH, quienes, a pesar de ser un grupo minoritario, sí cumplen un rol en el flujo de conversación. Finalmente se presentará la categoría 6, perteneciente a los «otros» hallazgos, expresiones de interés que emergen en la discusión pública y que merecen ser mencionadas debido a su contenido.

## 5.5. ¿CÓMO SE JUSTIFICA LA ALTERACIÓN<sup>3</sup> DE INFORMACIÓN EN EL REGISTRO SOCIAL DE HOGARES EN CHILE?

Ante la percepción casi compartida de un mal funcionamiento del sistema y, por ende, de la focalización de los recursos; los usuarios (quienes buscan acceder a estos beneficios) comienzan a manifestar comentarios que tienden a salirse de los márgenes establecidos. Esto como una posible solución para así cubrir aquellas necesidades inmediatas que los aquejan. Por lo tanto, este fenómeno responde, generalmente, a casos donde se busca satisfacer necesidades básicas fundamentales como educación, salud y vivienda.

Esto se plasma en los comentarios de diversas formas, pero, entre ellos, destaca la búsqueda de ayuda en la comunidad de Facebook. Esto se realiza mediante publicaciones en los grupos (herramienta que permite la interacción entre usuarios en la plataforma), en las cuales los usuarios exponen su situación a la comunidad con el objetivo de recibir consejos y fórmulas para alterar el RSH. A continuación se presenta un comentario que ejemplifica lo descrito:

«hol, existe alguna forma de bajar el puntaje? soy estudiante y la ficha dice que gano 300lk qué estudio y que aparte arriendo aun así me tira al 80 % de los que ganan más :( hay alguna forma de bajarlo?», (2021, mujer de edad desconocida, grupo de maternidad).

Esta es una vía legítima para los usuarios, quienes, al no poder calificar y, por ende, no acceder a los beneficios por la vía legítima otorgada por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se ven tentados a cruzar los límites de la legalidad. A continuación se expone otro comentario, correspondiente al periodo de pandemia:

«le aconsejo que valla a la municipalidad donde usted vive y se acerque a la asistente social para comentar su situación, lamentablemente a veces hay que mentir nomas para ganar ciertos beneficios sobre todo la clase media.. así es el sistema :( :», (2020, mujer de 45-64 años, grupo de información nacional).

Antes de entrar de lleno en los hallazgos de esta investigación, es de importancia exponer y ejemplificar lo ilustrado, ya que esto permite comprender la dinámica de interacción y conversación pública entre los usuarios en esta plataforma y en este tema en particular.

Las discusiones que se generan en los grupos de Facebook permiten observar comportamientos repetitivos entre los usuarios. La alteración del RSH es justificada principalmente por 4 razones, si bien existe una amplia gama de argumentos que motivan a los usuarios a alterar sus datos, se pueden distinguir ciertos patrones en la estructura y forma de los comentarios. A continuación se expondrán los casos.

### 5.5.1. El sistema no funciona<sup>4</sup>

Uno de los primeros hallazgos identificados, el cual fue una premisa para abordar esta investigación, es aquel relacionado a los comentarios en los cuales se expone explícitamente que el problema es «el sistema». Aquellas falencias percibidas por los usuarios emergen de manera reiterada en diversos contextos y conversaciones de los grupos. Si bien no apuntan a un mismo problema en lo particular, sí existe un patrón en el cual se expresa que el sistema no logra adaptarse a las necesidades y realidades de los usuarios.

Asimismo, se pueden observar expresiones de disconformidad, rabia e incluso frustración, ya que pareciera ser que las instituciones a cargo de entregar los beneficios no tienen relación ni están en línea con el contexto de los hogares. Aparentemente, no solo se cree que el funcionamiento del sistema de prestaciones sociales no funciona de manera justa, sino que esto es producto y consecuencia de la actividad de las «instituciones públicas», de tal modo que se culpa al Estado como el responsable de la incapacidad de acceder a los beneficios, generando sensaciones de abandono e injusticia.

<sup>3</sup> Puede ser asociado, también, a omisión, redistribución o interpretación «acomodada» de datos o características.

<sup>4</sup> No en términos informáticos, sino, más bien, en sus resultados.

En este caso, se puede observar un comentario extraído de una conversación en la cual se consulta sobre la declaración de ingresos del hogar al momento de acceder a los beneficios del Formulario Único de Acreditación Socioeconómica (FUAS), mecanismo que permite la inscripción a la gratuidad en la educación superior, así como a todas las becas y créditos de arancel.

«Lamentablemente, la ficha te subirá así porque estás solo tú con ese sueldo. El sistema solo ve los ingresos, no los egresos, así que aunque uno gane ese monto y esté endeudada todo el mes, les da lo mismo porque solo ven la cantidad de plata que ganas, no la que pagas. Es terrible pero es así :(», (2022, mujer de 18-29 años, grupo de emprendimiento)

El siguiente comentario corresponde al periodo de pandemia:

«El REGISTRO social de hogares es una estafa...AL IGUAL QUE TODO EL APARATAJE u Organismo dicen los cuáticos... Que de social no tiene nada... Los asistentes sociales son los weones menos empáticos que se creen jueces, policía o peor políticos... Los TRAMITADORES SOCIALES son los profesionales más incensientes con su rol profesiona... Tienen La cagaaa con R. S. H ( registro social de hogares) y les da lo mismo... El departamento social de todos las municipios debería ser el número 1 en atención y empatía... Pero no les da mismo. Que las personas tengan un alivio inmediato movilizand recursos para este proposito pero privilegian si rol condicionado o sea más aprendido o corregido como ser “TRAMITADORES SOCIALES “EN.. QUE ESE DEBÍA SER EL NOMRE DE LA CARRERA”», (2021, mujer de edad desconocida, grupo de bonos).

Del mismo modo, no solo se expresa que los mecanismos de postulación son «terribles», sino que también se manifiesta, en el caso de los subsidios de vivienda, que los aportes otorgados por el beneficio no son lo suficiente para acceder a viviendas dignas a los ojos de los postulantes. Se culpa a los gobiernos de turno tanto por los requisitos de postulación como por la calidad del beneficio, los que parecieran no alcanzar las expectativas de los usuarios. En un grupo de subsidios se establece una conversación en torno al programa habitacional DS49, en el cual los usuarios expresan su malestar en torno a este beneficio:

«Sabes que di que vives hasta sin agua nose por k al gobierno le gusta k uno viva toltamente inginnos para ellos para ayudar a la familias y aparte para la caga de plata k dan no alcanza para nada los obligan a comprar donde viven pura mierdas por la cantidad k dan», (2023, mujer de edad desconocida, grupo de bonos).

Es siguiente comentario corresponde a la pandemia:

«es una lata estuve 15 años postulando, llevo un año buscando y aún nada, fui a ver un dpto estaba bien arreglado y el sector puro tráfico, osea con la cagg que nos quieren dar debemos conformarnos co salir de algo malo para llegar a algo más malo», (2021, hombre de +65 años, grupo de información nacional).

Estos diálogos son recurrentes en los grupos de beneficios. En este tipo de discusiones, en las cuales se expresan sentimientos de injusticia o inconformidad, comienzan a aflorar comentarios en los cuales se avala la mentira como una única solución para poder optar a un bono o subsidio, manifestándose que una alteración en el RSH permitiría optar al beneficio estatal. Esto prácticamente no se cuestiona y es avalado, ya que es una acción a consecuencia de un sistema que aparentemente es percibido como deficiente. Por ejemplo, en una conversación en la cual se exponen las experiencias de los usuarios al momento de postular a un subsidio, comienzan a emerger este tipo de comentarios:

«Porfavor , si todas las personas que mienten están en un tramo bajo en cambio.las que dicen la verdad es sumamente alto , ...el sistema los obliga a mentir», (2023, mujer de 40-65 años, grupo de seguridad).

El siguiente comentario corresponde a la pandemia:

«no debe estar en isapre, si el padre gana un sueldo promedio alto saquelo, todos en fonasa, solo al cuidado de la madre con trabajo esporádico... yo tengo 60 % y mi hija no ganó nada, solo las becas por excelencia académica así que este año, mayor de edad se fue a la ficha de su abuela, lamentablemente no queda más que mentir...», (2021, mujer de 45-64 años, grupo de vivienda).

## 5.5.2. Todos menos yo

Otro de los comportamientos recurrentes en los usuarios —y que generan discusión en los grupos— son las manifestaciones donde se establece un índice ficticio o, derechamente, subjetivo de meritocracia para acceder a los beneficios. En tales casos, a su vez se establece una competencia entre las personas que buscan los beneficios, de tal modo que hay algunos que creen que son más merecedores que otros. En este caso, no se personifica en un sujeto particular, sino que se establece en un grupo social de características distintas a las del autor del comentario. Este grupo social es utilizado como un recurso de comparación de realidades y de merecimiento del beneficio. Esta competencia no se establece entre usuarios de la red social, sino que se formula bajo percepciones del usuario dentro de una comunidad externa, como la universidad, vecinos u otros grupos sociales, donde se cree que todos los de la comunidad son beneficiarios, menos ellos. Por ejemplo, en una publicación, una madre comparte la situación que vive su hija, la cual debe trabajar para costear su educación superior:

«Que mal todo esto! Mi hija a apelado y nada. Yo estoy en el 40 % tengo dos hijas que estudian una menor de edad y soy jefa de hogar, no le dieron ni la Juna y a algunos compañeros que ni necesitan si se la dieron, casi toda su clase está con gratuidad, es tan injusto 😞 Mi hija debe trabajar jueves viernes sábado y domingo para poder pagar se amanece trabajando y aún así le falta dinero para completar la mensualidad y yo no puedo ayudarla 🙄 Me da tanta pena que no le resulte y a los que no lo necesitan le dan todo!», (2023, mujer de 45-64 años, grupo de bonos).

Este caso es correspondiente a la pandemia:

«E sabido de muy buena fuente que les a llegado a familia que tienen una situación económica..y no familia que realmente necesitan...las personas que están trabajando sentada frente al computador háganlo bien...por las personas que realmente son vulnerables no lo hagan al azar esto no es una lista de rifa», (2020, mujer de 45-64 años, grupo comunal).

En estos casos, es frecuente observar que se hace mención a la «clase media», donde surge una impresión de que el sistema catalogaría a los usuarios en esta clase y que esto les impediría recibir beneficios. Quienes se identifican con esta capa social parecieran manifestar inconformidad ya que se sienten segregados tanto por el Estado como por los bancos, por lo que no son merecedores de ayudas sociales o monetarias. Por ejemplo, en un grupo perteneciente al sector ponien-

te de Santiago, se comenta una noticia que aborda las ganancias de los vendedores ambulantes en pandemia, esto genera una serie de comentarios contra este grupo social:

«Si es real este estudio lo encuentro injusto, no tengo nada encontra el vendedor ambulante; pero lo más probable como no tienen ingresos formales pertenecen al 40 % más vulnerable de la población por ende reciben la mayoría de bonos y beneficios del estado y la mayoría de las personas que ganan un poco más del mínimo la catalogan como “clase media” lo cual somos ricos para el estado y muy pobres para los bancos entonces quedamos en el limbo no podemos optar a nada; y eso es injusto 😡», (2020, mujer de 30-44 años, grupo de información local).

Los siguientes comentarios pertenecen al periodo de pandemia:

«Así es tal cual.. Nunca hubo clase media ..siempre fuimos los olvidados.. Siempre hemos sido pobre.. nunca a existido la clase media ..somos los que con mucho trabajo y esfuerzo hemos conseguido lo que tenemos ...estudiamos con mucho sacrificio para salir adelante y pensando en el futuro.. Pero nunca hemos sido ricos.. En Chile sólo hay pobres y ricos.. Tal cual.. Con esto salió la realidad del OASIS de piraña...», (2020, mujer de 45-64 años, grupo comunal).

«El estado debería implementar alguna ayuda para facilitar un crédito hipotecario a la clase media es injusto ( me van a odiar por esto) que una persona por 800 mil le regalen Una casa ( famosos comité) y otra persona de clase media se tenga que endeudar prácticamente por la misma casa por 30 años eso si que es injusto. Siempre la clase media tiene que mantener al más pobre y aumentar el patrimonio del más rico. Somos la clase más castigada. 😞», (2021, hombre de 45-64 años, grupo de política).

Quienes se autodenominan como clase media en las redes sociales destacan por participar dentro de las discusiones como un grupo social, el cual asume que no recibe beneficios, pero no por ello no se perciben como merecedores de estos, ya que si bien su calificación en el RSH está sobre el 90 %, aparentemente no gozan de una estabilidad económica que les permita acceder a mejores condiciones de vida y, por ende, viven los resabios de la coyuntura nacional —como la pandemia—. Aun así, su participación dentro de estos grupos destaca como un ente que constantemente no puede acceder a los beneficios impulsados por el Estado, generando reacciones tanto de decepción o incluso cómicas.



«Me enfada no poder postular a nada en este país Que lata por la chucha!», (2023, mujer de 30-44 años, grupo de bonos 1).

«Es una burla no calificas para nada tampoco para este bono de clase media para q mierda califico 🤔 😞», (2023, mujer de edad no identificada, grupo de seguridad).

«eS VERDAD PERO POR EJEMPLO YO FIGURO EN EL 90 % MAS RICO CASI COMO piÑERA Y IUCKSIC. eSTOY SIN TRABAJO DESDE OCTUBRE Y MI MARIDO PROFE UNIVERSITARIO A HONORARIOS TAMPOCO PERCIBE SUELDO PUE HA ESTADO O EN PARO O EN PANDEMIA. RN TODO CASO ME SUBIÓ LA MORAL IMAGPINENSE RICA COMO IUCKSIC! DE QUÉ ME QUEJO?», (2023, mujer de 30-44 años, grupo de vivienda 1).

«Yo estoy en el tramo de Luksic, Farkas etc pero no tengo ni uno jajajaja 😂», (2023, mujer de 30-44 años, grupo de vivienda 1).

«Mauricio Venegas y los que somos de clase “media” tapados en deudas para poder vivir, comer, estudiar mejor... Cagamos 😞», (2021, hombre de 18-29 años, grupo de información local 2).

Dentro de la discusión pública —referida a beneficios bonos— emergen conversaciones donde el enfoque principal tiene relación con las pensiones. Se observa que este sector de la población, conformado principalmente por mujeres mayores de 50 años, manifiesta su descontento ya que, aparentemente, no reciben mayores beneficios, pese a su precariedad socioeconómica (traducida en bajas pensiones). Además se expresa que los jubilados estarían desplazados del sistema de focalización de recursos, ya que surgen opiniones en las cuales pareciera que se acusa que esta política pública está mal direccionada. Por ejemplo, una señora con pensión de invalidez expone su testimonio solicitando

ayuda en pandemia, ya que afirma recibir una pensión de \$ 140 000 y no es beneficiaria de nada, ante lo cual le comentan:

«Lo peor de todo es que la mayoría de los beneficiados son mujeres jóvenes que pueden trabajar, los bonos ni siquiera los ocupan en los beneficiarios y solo fomentan la flojera y los vicios», (2020, mujer de 30-44 años, grupo de información local 3).

El siguiente es un comentario pospandemia:

«Me pregunto lo mismo. Ya que jubilada x afp con 100 mil. Y jamas califico para ningun bono», (2023, hombre de 35-64 años, grupo de información nacional).

### 5.5.3. Solo los ricos tienen derechos

En los comentarios también se puede observar que los usuarios expresan diferencias entre ellos y los denominados «ricos» (también conocidos como «los empresarios» y «los políticos»). Este es un grupo social importante dentro de investigación, ya que se constituye como un ente que permite a los usuarios medir y comparar su calidad de vida, el cual se autoconsidera como clase media o de escasos recursos. La importancia de esto, radica en que esta comparación se basa en la calidad y en el acceso a los servicios básicos, como salud, vivienda y educación; siendo, aparentemente, las oportunidades de acceso a la educación superior, de vivienda propia, etc., la diferencia más mencionada e importante para los usuarios.

Las diferencias entre estos grupos sociales generan sensaciones de descontento en los usuarios; ya que pareciera que, para mejorar sus condiciones de vida, su única oportunidad es postular a los beneficios y esperar. Por ejemplo, el primer comentario es una conversación iniciada tras una noticia con la declaración de

Cristian de la Fuente respecto a los beneficios estatales. El segundo ejemplo, correspondiente a la pandemia, es un comentario que fue extraído de una conversación en la cual se discutía el acceso a la gratuidad universitaria.

«esa es la injusticia más grande, los ricos tienen para pagar la carrera que sea, a los pobres los costea el Estado y a la clase media q es la clase trabajadora que debería estudiar... paguese la carrera como pueda... injusto mil veces injusto», (2023, mujer de 45-64 años, grupo de bonos 2).

Este caso es correspondiente a la pandemia:

«A quien le ha dado algo gratis?, que yo sepa solo a los grandes empresarios y a los políticos. nosotros los que trabajamos para vivir no nos dan nada yo personalmente no he recibido ningún bono de pandemia ni nada solo unas cajas con fideos...», (2021, mujer de 45-64 años, grupo de vivienda).

Otros comentarios siguen la lógica ya mencionada; pero, en este caso, los usuarios perciben injusticias en cuanto a la focalización de beneficios, ya que se acusa que hay familias que tienen mejores condiciones financieras y materiales y aun así acceden a los beneficios, mientras que los autores de los comentarios expresan que no reciben nada. Por lo tanto, aparentemente los usuarios perciben que los mecanismos de clasificación y entrega de estos recursos son injustos, ya que no priorizan la ayuda en los más pobres. Estas familias no son catalogadas como «ricos», pero sí son vistas por los usuarios como sujetos de mayores recursos y sin necesidad de ayudas sociales. Por ejemplo, los dos siguientes comentarios pertenecen a una conversación en la cual se discuten aquellas desigualdades en la focalización de beneficios.

«el caso que expuse es una madre profesional que gana millón doscientos mil pesos, casa propia, tiene terreno, vehículo, con un hijo y salio con gratuidad de inmediato. Ella tenía su ficha con los 2, entonces me parece GROTESCO, que haya salido beneficiada de una; siendo que a otras personas el sistema les cuestiona absolutamente todo, y le pone veinte mil trabas para beneficios. Me refiero a personas, con sueldos bajos, informales, allegados, etc.», (2023, mujer de edad no identificada, grupo de bonos 2).

«yo no entiendo hay gente que tiene sueldos altísimos y las agarra todos los bonos y becas para que estudien sus hijos», (2023, mujer de 45-64 años, grupo de bonos 1).

#### 5.5.4. implemente lo necesito

Dentro de las conversaciones, no todos los usuarios comentan públicamente la idea de alterar el RSH. Más bien es un comportamiento que aparece, generalmente, como una respuesta a casos particulares, donde algún usuario plantea su condición. La idea de alterar el RSH emana públicamente como un último recurso, generalmente en aquellos casos donde el usuario comparte su problemática y contexto, generando sensibilidad o empatía, surgiendo esta como una de las posibles razones por las que la tergiversación se encuentra normalizada en esta red social. Por ejemplo:

«me senti reflejada en tu post casi lo mismo, trabajando haciendo aseo por días y a veces si a veces no, mi marido tiene estudios superiores y paga el colegio de los 2 niños, arriendo, gastos de comida, cuentas creo una empresa que no llega a pyme mi ayuda económica es poca y aparecemos en la ficha en el 90 % de vulnerabilidad pero siempre estamos para el 3 o 4 siempre que actualizamos los datos via internet nunca calificamos a nada», (2023, mujer de 30-44 años, grupo de maternidad).

Los siguientes casos son correspondientes a la pandemia:

«necesito ayuda. Mi hija quedo en la usach. Nos fue mal con el fuas en primera instancia. Tuvimos una mala acogida con la asistente social de la u. Y ahora debemos esperar hasta marzo. Se podra hacer otra cosa? Yo no tengo para pagar y tengo ra ia pena porque es una exelente alumna. Tienes promedio 68 en la paes le fue bien 730. Pero en el fuas sale que tengo una inconsistencia economica. Entregue todo y aun asi no me ayudaron», (2021, mujer de 45-64 años, grupo de maternidad).

«Yo espero hace dos meses una caja de mercadería mi ficha dice 40 por ciento hice tremendas colas por semanas hasta que logre inscribirme y jamas me la dieron y esta que están entregando ahora supongo que jamas la recibiré osea hay que cargarse de hambre no mas por que es la primera vez que pido ayuda por que estoy sin pega y enserrada y soy el sustento de mi hijo.... Es desesperante y después te dicen no salgas a la calle ja ja que manera de jugar con la gente que mas necesita... Y a mi me dijeron ve a la municipalidad ellos pueden ayudarte pues lo hice y no fue haci mas bien fue muy humillante el trato todo... La peor experiencia de mi vida...» (2023, mujer de 45-64 años, grupo de vivienda).

«BONOS SOLO EN LAS NOTICIAS, NO EXISTEN EN LA REALIDAD. Las familias NO estan llegando a fin de mes. Las Familias NO pueden salir a trabajar por la cuarentena. EN TIEMPOS DE PANDEMIA Y NECESIDADES NO SE JUEGA CON EL DOLOR DEL PUEBLO!! RETIRO 10 % AHORA!!», (2020, mujer de 45-64 años, grupo de información local).

En estas publicaciones los usuarios exponen aquello que les aqueja, planteando su experiencia con el RSH, por lo que muchas veces solicitan ayuda. Este recurso testimonial es utilizado para solicitar a la comunidad formas para «arreglar» su RSH, ya sea de forma directa o no. Ante una petición desesperada, otros usuarios aconsejan y exponen formas o, más bien, alteraciones que podrían ayudar a conseguir el beneficio. La comunidad funciona como un espacio de ayuda mutua, donde pocos se atreven a juzgar. Aquellas publicaciones que exponen urgencia en el testimonio contienen una gran cantidad de fórmulas para alterar el RSH. Estas publicaciones funcionan como un motivo válido para el amaño. Por ejemplo:

«yo fui lleve todos los documentos.. que soy sola con mi hijo... no recibo pensión.. y que nada O posibilidad de bajarla,, es decir hay que mentir o poner a tu hijo. como que vive con su abuela.. es decir como no gano el minimo no tengo ningun beneficio», (2023, mujer de 30-44 años, grupo de información nacional).

Este caso es correspondiente a la pandemia:

«hola, existe alguna forma de bajar el puntaje? Soy estudiante y la ficha dice que gano 300 lk qué estudio y que aparte arriendo y aun así me tira en el 80 % de los que ganan más 😞 hay alguna forma de bajarlo?» (2021, mujer de edad desconocida, grupo de maternidad).

### 5.5.5. Estoy en contra

Finalmente, tras lo expuesto, es de igual importancia destacar la existencia de usuarios que, pese a compartir las críticas sobre el funcionamiento del RSH y el sistema, se manifiestan en contra de aquellas personas que promueven o realizan alteraciones en el RSH; ya que, según lo argumentado, esto generaría aún más problemas en la distribución de los bonos y subsidios, impidiendo que aquellas personas calificadas como «los que sí los necesitan» no puedan acceder a estos beneficios al quedar fuera del proceso o en listas de espera.

«que lata que traten de burlar al sistema, por eso hay muchas personas que verdaderamente lo necesitan y no pueden acceder a los beneficios ya que patudos se

aprovechan de las lagunas legales para obtener más beneficios. Asumo que su hija de 27 años ya usó los beneficios y ahora lo que debe hacer es trabajar y producir al país para que los que vienen puedan seguir avanzando como lo hizo su hija. Ahora entiendo también porque hace la consulta de forma anónima, porque sabe que es muy fresco de su parte. Que lata.», (2021, hombre de edad desconocida, grupo de información local).

«sabe utes no falla , fallan las mentirosas sinverguenzas que se aprovechan del sistema con sus artimañas y dejan a personas realmente interesadas fuera», (2023, hombre de 45-64 años, grupo de información local).

Este caso es correspondiente a la pandemia:

«Siempre se arreglan con dinero hay personas que de verdad tienen el sueño de su casa propia y además lo necesitan pero hay sinverguenzas que se meten en estos grupos para lograr otra propiedad con pago mínimo luego la arriendan y con el tiempo la venden y nadie dice nada de que transparencia se habla??», (2021, hombre de 30-44 años, grupo de información local).

### 5.5.6. Otros cometarios

La inconformidad con el sistema se transmite por las redes sociales. Esto permite evidenciar comentarios en los que se manifiesta la posibilidad de que los usuarios realicen acciones concretas que transgreden lo legal, ahora no solo alterando una ficha por internet, sino que tomando medidas que podrían alterar el orden público o mediante movilizaciones que causen un impacto en la sociedad.

A continuación se expondrán ejemplos que corresponden a comentarios que propician una acción que está fuera de lo establecido. El caso corresponde a una conversación sobre el acceso a vivienda a través de subsidio:

«Hoy en día es muy difícil tener algo honestamente, cada vez más se asoma la opción de tener que tomar un terreno y construir a la mala, porque por las buenas podemos estar años esperando 😞», (2022, hombre de 45-65 años, grupo de información nacional).

«Todos los que no recibieron el bono marzo hay que salir de nuevo hacer un estallido social es fome que caga gobierno eso que votamos por este gobierno para mejorar el país dijeron muchas promesas Gabriel Boric Presidente Comando Coronel no lo están

cumpliendo el primer paso fue el bono marzo cambiaron las reglas de informática esos ingenieros en informática espero que lo hechen cagando de su funciones esa ley que hacen lo ingresan lo eliminan altiro en el congreso esos diputados, parlamentarios, senadores todos esos ladrones que están cortando el IFE laboral los bonos para cada chileno se están burlando de nosotros eso no se hace así querido pueblo vamos tener que salir a las calles a dejar la embarrada no soy el único que no recibí el bono marzo o la vulnerabilidad o la discapacidad hay muchos más es una burla está caga como la wea este sistema cntmm como el pico hay que decirlo a lo chileno es verdad 🇨🇪 🇨🇪 🇨🇪 🇨🇪», (2023, hombre de 18-29 años, grupo de bonos).

En otros momentos, la «ayuda profesional» emerge como una de las opciones compartidas entre los usuarios. Esto se traduce en entregar datos de contacto de personas que se dedican a realizar asesorías pagadas con el objetivo de «ayudar» a los usuarios a acceder a los beneficios mediante modificaciones en el RSH. Esta «ayuda profesional» generalmente es realizada por trabajadores sociales de profesión, quienes entregan sus coordenadas a través de redes sociales, siendo estas compartidas por los usuarios en los comentarios de aquellas publicaciones donde alguien expone su situación solicitando ayuda.

«No bajen los brazos chiquillas paguen 1 asesoría postule 3 veces con menos de 600 puntos siempre y el año pasado pague 1 asesoría leí mucho el tema la señora que me asesoro es seca me ayudo mucho y wste año me lo gane con 1200 puntos y el de corte era 990 la señora que me asesoro no cobra caro solo aporte voluntario la que quiera me habla y le doy el número ella ve la ficha para ver que cambiar para blue te suba el puntaje de verda es muy buen me subió el puntaje de 600 a 1200», (2023, hombre de 30-40 años, grupo de seguridad).

Este caso es correspondiente a la pandemia:

«también te recomiendo a Vanesa lagos, te asesora y modifica rsh, gracias a su asesoría, me adjudique ds1..suerte!!», (2019, mujer de 30-44 años, grupo de vivienda).

En resumen, en las plataformas de redes sociales, lo que más se discute y genera interacciones en torno al RSH y los beneficios del Estado es, aparentemente, la idea de que el sistema de prestaciones sociales hoy en día no funciona como debiera, obligando a la ciudadanía a omitir y/o falsificar información para acceder a los bonos y subsidios. Si bien existe un ambiente de comunidad de ayuda mutua en los grupos de Facebook, tam-

bién hay una competencia individual por los recursos, viéndose a estos beneficios como una oferta limitada. Las interacciones se sumergen en lo profundo de las redes sociales, siendo un espacio de discusiones, desahogo y ayuda para quienes anhelan el apoyo estatal.

«la solución suya es que vea donde no le dieron puntaje y esto de ser honesto no ayuda tiene humillarse y tratar de buscar la solución con mentiras que vive con 10 personas en una pieza que no comen no tienen ropa en fin ya que eso se llama puntaje mi cartola de rechazo parecía prueba de colegio puros ceros por postular solo y vivir solo sin cargas eso», (2022,



## 5.6. CONCLUSIONES DEL APARTADO

Tras el análisis de los hallazgos realizados se pueden establecer conclusiones respecto al sistema de prestaciones y las interacciones de las personas, mientras que, por otro lado, se pueden desarrollar estimaciones respecto a las comparaciones sociales que hacen las personas de manera vertical y horizontal en la estructura social.

### 5.6.1. Sistema e interacciones

El RSH es la puerta de entrada del sistema de prestaciones y beneficios sociales. Por ende, el éxito de las postulaciones depende de la ubicación socioeconómica que tengan los candidatos a beneficiarios dentro de este registro. De esta manera, el comportamiento observado estaría inducido por lo dicotómico del sistema, dado que divide a los postulantes entre los que califican y los que no. Por lo tanto, sería la arquitectura propia del sistema lo que podría contribuir a generar la alteración o modificación de datos socioeconómicos. Esta situación tensionaría el conjunto de valores y normas de las personas al momento de enfrentarse al proceso de postulación, en caso de que se obtenga —o no— el beneficio.

De acuerdo a lo observado en las plataformas de redes sociales, la experiencia con el sistema y la interacción con otros usuarios generan una «escuela» de aprendizaje recíproco. Esta comunidad digital, aparte de ser un espacio de información y ayuda mutua, es también un lugar de desahogo de la realidad de los usuarios y contra el sistema e instituciones. Si bien, en estos espacios digitales no se enseña directamente la fórmula exacta para «bajar» de tramo en el RSH o acceder a un bono (ya que cada caso es distinto), sí es un espacio de validación hacia prácticas que pueden provocar alteraciones y/u omisiones de información en el RSH.

Además, en estas conversaciones se puede apreciar cómo los comentarios evolucionan de una intención informativa general (¿cuándo?/¿dónde?) a una consultiva detallada (¿cómo?). Esto quiere decir que, en la interacción, hay usuarios que solo buscan informarse respecto a los beneficios, pero a medida que avanza la conversación afloran otros comentarios, distintos en su forma y estructura, que dan el puntapié a expresiones que buscan criticar el sistema, justificar la alteración del RSH o, derechamente, ofrecer ayuda y consejos para alterarlo, evidenciándose una transición de la «maña al amaño».

La lectura de la conversación pública en las redes sociales permite observar cómo los usuarios se adentran en una lógica de «competencia» por los recursos, como si

estos fueran finitos a sus ojos. Por lo tanto, los usuarios se adentran en una antología de «ganar o perder», siendo este un motivante al momento de falsear su información en el RSH.

Entre quienes discuten sobre el RSH en las redes sociales se daría un consenso en validar la alteración u omisión de información por parte de los usuarios; ya que, generalmente, no es un acto que se ponga en duda. Esto se debe a que, entre los usuarios que discuten estos temas, aparentemente habría una concepción de que el sistema de prestaciones sociales presenta fallas en su funcionamiento y focalización.

Sin embargo, pese a la validación y justificaciones observadas en la conversación digital, también existen usuarios que se oponen y cuestionan la alteración de la información bajo argumentos morales o vivenciales, expresando así que quienes falsifican u omiten información se estarían aprovechando de quienes realmente lo necesitan, interpeándolos a menudo con un lenguaje informal —y a veces inculminatorio— para referirse a los usuarios que eligen falsear datos.

### 5.6.2. Comparaciones verticales y horizontales

La discusión generada en las plataformas de redes sociales se basa en el acceso a los beneficios sociales. Al no poder optar a estos de forma garantizada, algunos usuarios suelen señalar un culpable externo a ellos ante el eventual fracaso de la postulación. No se identifica al Ministerio de Desarrollo Social y Familia en la discusión, sino que se apunta directamente al sistema en su totalidad, representado en entidades como el Estado, el gobierno, los trabajadores del sistema, las instituciones, los mecanismos de postulación e, incluso, la ciudadanía misma.

Para justificar la alteración en el RSH se hace referencia a un «otro cercano», a modo de una comparación horizontal (comunal o barrial). Este ejercicio produce una percepción de injusticia y abandono del Estado, lo que a su vez genera una competencia por los recursos entre usuarios de un mismo segmento socioeconómico. Esta percepción de inequidad fortalece la necesidad de anteponer la urgencia propia por sobre la de otros.

También se puede observar un ejercicio comparativo vertical, no contradictorio con la conclusión del punto anterior. Esta vez, la percepción de injusticia se expresa como una confrontación entre dos grupos: uno de poder y riqueza (la elite) y otro de escasos recursos que debe pelear por las necesidades básicas (la ciudadanía, la «gente como uno»). No obstante, aquellos denomi-

nados como «ricos», son sujetos con mayores recursos que no necesariamente pertenecen a la elite.

Finalmente, un grupo importante de estas personas redes sociales se definen como de clase media, siendo un sujeto primordial en la discusión. Se perciben como un ente abandonado tanto por el mundo privado como por el estatal, al ser muy pobres para uno y muy ricos para otro, encontrándose en una especie de limbo. Estos van en una misma línea discursiva, determinando a un enemigo en común (externo a ellos) que es el sistema económico. Aun así, no abunda el lenguaje incivil, sino que se manifiesta una estructura testimonial, cargada de emocionalidad y vivencias.



## 6. CONCLUSIONES GENERALES

A lo largo de este trabajo, y tras la comparación de los resultados cuanti y cualitativos, es posible desarrollar cuatro conclusiones generales. Primero, existe una brecha entre lo que publican los medios de comunicación y lo que las personas conversan en los distintos grupos de las plataformas de redes sociales. Mientras los medios de comunicación abordan el «qué» [montos, tipos de beneficios, público objetivo y requisitos], el «cuándo» [las fechas y plazos] y el «dónde» [sitios de postulación]; las personas conversan respecto al «cómo» se puede obtener el beneficio más allá de si pertenecen o no a las categorías que privilegia el sistema («más vulnerables», «primeros quintiles», «personas necesitadas»).

Segundo, se puede observar otra brecha, respecto a cómo se entienden las categorías que el mismo sistema propone. Mientras los medios de comunicación replican literalmente los conceptos que se utilizan por el sistema para clasificar a las personas, tales como «más vulnerables», «primeros quintiles», «más pobres», «personas necesitadas», la ciudadanía auscultada adapta estas categorías desde su propia experiencia de vida. De esta manera, se encuentran personas que, si bien se consideran como «de clase media», lo hacen en referencia a que son un sector «frágil», diluyéndose los criterios de clasificación socioeconómicos establecidos. Por tanto, estas personas reconocen que necesitan los beneficios porque perciben que su posición es sujeta de tal.

Tercero, la extensión de beneficios y de personas registradas en el sistema durante la pandemia implicó que nuevos grupos sociales ingresaran al sistema y, por tanto, se preocuparan de los distintos requisitos para acceder a los beneficios. Estos nuevos grupos no contaban con la experiencia de postulaciones y, por tanto, empezaron a desarrollar un interés por comprenderlo. Esto se expresa en las conversaciones que se registraron en internet, donde estos nuevos sujetos intentaron obtener los beneficios que en la época de crisis se entregaron con carácter de universal. En este sentido, se logra observar que hay una transferencia de conocimiento y experiencia que adquirieron los grupos vulnerables anteriores a la pandemia hacia estos nuevos grupos de beneficiarios.

Finalmente, lo anterior permite sugerir que el hecho de incorporar nuevos grupos que anteriormente no pertenecían al RSH, implicó la apertura de una discusión respecto a la universalización de los beneficios. Esto se expresa, tanto en la conversación de las personas, en el aumento sustantivo de hogares registrados y en la

discusión de los medios. En este último caso, se pudo constatar que, durante la pandemia, los medios de comunicación se enfocaron en las discusiones políticas en torno al instrumento, principalmente en el Congreso. Al mismo tiempo, se logró notar que la conversación se da respecto al merecimiento de los beneficios, donde los nuevos usuarios del sistema afirman que «se merecen» dichos bonos y subsidios, aun cuando tengan claro que su posición socioeconómica no califica según los criterios formales. Esto los empuja a buscar caminos alternativos en la entrega de información para poder obtenerlos.

## 7. REFERENCIAS

- Ahmadi, M. y Wohn, D. (2018). The antecedents of incidental news exposure on social media. *Social media+society*, 4(2), 2056305118772827. <https://doi.org/10.1177/2056305118772827>
- Cho, J., Ahmed, S., Hilbert, M., Liu, B. y Luu, J. (1 de mayo de 2020). Do Search Algorithms Endanger Democracy? An Experimental Investigation of Algorithm Effects on Political Polarization. *Journal of Broadcasting & Electronic Media*, 64(2), 150-172. <https://doi.org/10.1080/08838151.2020.1757365>
- Delli Paoli, A. y D'Auria, V. (22 de abril de 2021). Digital Ethnography: A Systematic Literature Review. *Italian Sociological Review*, 11(4S), 243. <https://doi.org/10.13136/isr.v11i4S.434>
- Dubois, E. y Blank, G. (4 de mayo de 2018). The echo chamber is overstated: the moderating effect of political interest and diverse media. *Information, Communication & Society*, 21(5), 729-745. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1428656>
- Eynon, R., Fry, J. y Schroeder, R. (2017). The Ethics of Online Research. En N. Fielding, R. Lee y G. Blank (Eds.), *The Sage Handbook of Online Research Methods* (págs. 19-37). SAGE Publications Inc.
- Fletcher, R. y Nielsen, R. (2018). Are people incidentally exposed to news on social media? A comparative analysis. *New Media & Society*, 20(7), 2450-2468. <https://doi.org/10.1177/1461444817724170>
- Garrett, R. (2009). Echo chambers online? Politically motivated selective exposure among Internet news users. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(2), 265-285. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2009.01440.x>
- Gob.cl. (2021). *Preguntas Frecuentes sobre el IFE Universal: Entérate a quiénes beneficiará este aporte y por cuánto tiempo se pagará*. <https://www.gob.cl/noticias/preguntas-frecuentes-sobre-el-ife-universal-enterate-quienes-beneficiara-este-aporte-y-por-cuanto-tiempo-se-pagara/>
- Hewson, C. (2016). Ethics Issues in Digital Methods Research. En H. Snee, C. Hine, Y. Morey, S. Roberts y H. Watson (Eds.), *Digital Methods for Social Science: An Interdisciplinary Guide to Research Innovation* (págs. 206-221). Palgrave Macmillan UK. [https://doi.org/10.1057/9781137453662\\_13](https://doi.org/10.1057/9781137453662_13)
- Instituto de Previsión Social. (2020). *Ingreso Familiar de Emergencia: se informan fechas de pago del segundo aporte*. <https://ips.gob.cl/noticias/ingreso-familiar-de-emergencia-se-informan-fechas-de-pago-del-segundo-aporte>
- Larrañaga, O., Falck, D., Herrera, R y Telias, A. (2014). *De la Ficha de Protección Social a la Reforma de la Focalización*. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/cl/undp\\_cl\\_pobreza\\_cap6\\_focalizacion.pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/cl/undp_cl_pobreza_cap6_focalizacion.pdf)
- Lee, S. y Xenos, M. (2020). Incidental news exposure via social media and political participation: Evidence of reciprocal effects. *New Media & Society, OnlineFirst*. <https://doi.org/10.1177/1461444820962121>

- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (s/f). *Data Social - Clasificación Socioeconómica*.  
<https://datasocial.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/portalDataSocial/catalogoDimension/28>
- Murthy, D. (2008). Digital Ethnography: An Examination of the Use of New Technologies for Social Research. *Sociology*, 42(5), 837-855.  
<https://doi.org/10.1177/0038038508094565>
- Thurman, N., Lewis, S. y Kunert, J. (14 de septiembre de 2019). Algorithms, Automation, and News. *Digital Journalism*, 7(8), 980-992.  
<https://doi.org/10.1080/21670811.2019.1685395>
- Vargas Morales, F. (24 de junio de 2020). Registro Social de Hogares: Cómo opera la herramienta que ha sido cuestionada por dejar a personas sin acceso al IFE. *Emol*.  
<https://www.emol.com/noticias/Economia/2020/06/24/990089/RegistroSocial-IFE-Coronavirus.html>