



Karen Thal

“No creo que la gente esté en contra del modelo, la gente quiere ser parte de los beneficios del modelo”

La presidenta de Icare, uno de los principales foros empresariales del país, hace un detallado análisis sobre las causas y efectos del estallido social de 2019. Estima que ninguna de las demandas sociales que originaron la crisis ha sido resuelta y llama a priorizar el crecimiento económico para satisfacerlas. “Me cuesta pensar que a la gente se le pasó la rabia. Lo que pasa es que cambiaron las prioridades. Pasamos de la esperanza al miedo”, afirma.

Una entrevista de JULIO NAHUELHUAL Foto: ANDRÉS PÉREZ

La psicóloga, empresaria y presidenta de Icare, Karen Thal, ha vivido de cerca los efectos y las consecuencias sociales, económicas y políticas que significó el estallido social de 2019. Como exgerenta general de Cadem y actual presidenta de la empresa de investigación de mercado y opinión pública, Thal se nutrió directamente estos cinco años de las emociones de la sociedad chilena respecto de la crisis del 18 de octubre.

Como líder de Icare desde enero de 2023, uno de los principales foros empresariales del país, Karen Thal cree que las demandas sociales de hace cinco años no se han resuelto y que la única forma de satisfacerlas a futuro es con un mayor crecimiento económico. “Sin crecimiento no vamos a poder salir de acá, porque las demandas sociales, que siguen pendientes y son importantes, hay que financiarlas. Por eso necesitamos plata”, enfatiza.

¿Cuál fue la reacción o sensación que tuvo en el estallido social del 18 de octubre de 2019?

¿Rabia? ¿Miedo? ¿Incredulidad? ¿Sorpresa?
 -Lo que me asustó fue la violencia que vimos el día 18 de octubre. Ese viernes, cuando vimos

quemarse el Metro y edificios, me generó una sensación de sorpresa y miedo. Estábamos sorprendidos porque sabíamos que Chile había crecido tanto y se pensaba que la gente estaba bien, aunque también es verdad que ya llevábamos como siete años sin crecimiento. Entonces, el Chile que estábamos viviendo, no era el Chile del “oasis”.

A modo de reflexión, me gustaría contar que desde el 18 octubre de 2019 en adelante desde Cadem hicimos *focus group*, donde nos dedicamos a hablar y escuchar a la gente. Hicimos los mismos estudios cuando la gente marchaba, después de la primera y segunda constituyente y la semana pasada. La gente en ese tiempo nos decía que ya no le alcanzaba la plata y que la relación entre el costo de la vida y el sueldo se estaba haciendo cada vez más difícil. Hubo casos que me impactaron mucho. En ese momento pasé de la sorpresa y el miedo, al impacto. Nos hablaban de que las pensiones no les alcanzaban para vivir, de la educación... y también nos hablaban de las frases que emitieron varios de los ministros de la época sobre levantarse más temprano (frente a las alzas del transporte público) o la caída del precio de las flores (luego del dato de inflación). Aunque estimó que fueron con la mejor intención del

mundo, la gente nos hablaba de que fueron estas frases con las que se sintió humillada, además de la ‘chispa’ que significaron los \$30...

Evidenciaron cierta desconexión...

-Exactamente... El 18 de octubre de 2019 las empresas también escuchamos, pero estimo que el desafío que tenemos es mantenernos conectados. En los *focus group* que hicimos la semana pasada, a cinco años de ese episodio, la gente sigue hablando de los problemas en salud, educación y pensiones, y repiten las frases de los ministros de la época. Es como sentirse de nuevo en el 2019. La sensación de humillación a partir de estas frases tiene que ver con el trato. Pongo ese punto, porque ahí, en la sensación de conexión o desconexión, hay mucho que podemos hacer.

El 18 de octubre escuchamos que había un problema y esos problemas, las demandas sociales como salud, educación, pensiones, no han mejorado nada, pero ahora también se suma la crisis de delincuencia, que se ha tomado la agenda, y la de corrupción. Además, en un país que hoy es más pobre, es más desigual, es más inseguro. Hay un riesgo para el mundo empresarial, luego del 4 de septiembre de 2022 (rechazo de la primera propuesta de nueva Constitución), de creer que las cosas están solucionadas. Para mí el desafío es mantenernos conectados y entender que las demandas sociales no están resueltas. Pero también entre todos debemos lograr que este país vuelva a crecer para que tengamos la plata para poder responder a las demandas sociales. Es bueno entender que (lo importante es que) el próximo fenómeno que venga, que puede ser un estallido o no, que puede ser el populismo también, nos encuentre conectados y trabajando.

¿Chile está igual, mejor o peor a cinco años del estallido de 2019?

-Es una pregunta muy complicada. Estamos mejor y estamos peor. Estamos peor porque hoy al menos el 63% de la gente cree que Chile es un peor país después de esta crisis, cuando el 74% de la gente en 2019 creía que Chile iba a ser un mejor país después de esta crisis. Ese dato es brutal. También en otras muchas cosas somos un peor país, porque tras todo lo que pasamos no hemos resuelto las demandas sociales, tuvimos dos procesos constituyentes fracasados. Sin embargo, el 57% de la gente cree que, a pesar de que somos un peor país, el estallido social fue necesario para visibilizar los profundos problemas que tenía Chile.

Después de dos procesos constitucionales fallidos, después de tanto esfuerzo que hemos hecho para estar mejor, que no tengamos nada resuelto y que estemos en un país que hoy no crece, al menos nos deja un escenario donde sabemos que las soluciones mágicas no resultan, que los jóvenes que venían a decirnos que iban a poder hacer todo distinto tampoco han podido hacerlo todo distinto... Estamos mucho peor también porque tenemos una crisis de delincuencia, las prioridades cambiaron. Pasamos de la esperanza al miedo.

Pero en lo que estamos mejor es que si en 2019 la violencia era legítima para conseguir cambios sociales, hoy la mayoría cree que la violencia no es legítima para conseguir cambios sociales. En un contexto donde la delincuencia nos invade, la gente hoy quiere a Carabineros, a las Fuerzas Armadas y no quiere más violencia. Es mejor que nos hayamos convenci-

do como sociedad de que la violencia no es el camino.

¿Cuáles fueron, a su juicio, las causas que originaron el fenómeno, más allá de lo que dicen las encuestas?

-Nos hemos pasado discutiendo si fue un problema social o delictual. Diría que más que social o delictual, para mí fue un problema económico y emocional. Fue económico, porque la gente explicaba entonces con mucha claridad que no le alcanzaba la plata para tener una vida que llamaba digna. No le alcanzaba para pagar la salud oportuna, para pagar la educación, las deudas con el CAE... no le alcanzaba con la pensión, no le alcanzaba para la vida. Básicamente es económico, porque tenemos un problema de crecimiento. Al 2019 ya llevábamos siete años de estancamiento y la bicicleta se empieza a frenar, y la gente ya no tenía plata para pagar las deudas. Sin crecimiento no vamos a poder salir de acá, porque las demandas sociales, que siguen pendientes y son importantes, hay que financiarlas. Por eso necesitamos plata.

Es un problema emocional también porque hoy, a cinco años del estallido, la gente repite textualmente las frases de varios ministros del gobierno anterior. Entre ellas, el hacer vida social en los consultorios, comprar flores y levantarse más temprano. La gente cuando nos habla de esto nos dice que se sintió humillada y burlada. La gente se sintió no vista, invisibilizada. Acá hay un tema que tiene que ver con el trato. Pero la lectura de que la gente salió a protestar contra el sistema es completamente equivocada. Al contrario, la gente salió a protestar porque los beneficios del sistema le llegaban solamente a un grupo privilegiado.

¿No cree que había un cuestionamiento al modelo económico?

-Para nada, al contrario. La gente quiere ser parte de él. El modelo es como una fiesta a la que por fin se logra entrar, pero te das cuenta que hay un salón VIP. La gente más bien lo que quiere es que haya más igualdad en el acceso a los beneficios del modelo. La gente te habla de su calidad de vida, la gente quiere vivir mejor. No creo que la gente esté en contra del modelo, la gente quiere ser parte de los beneficios del modelo. Y por eso creo que es una crisis básicamente económica.

¿Hay alguna responsabilidad atribuible a las élites o al mundo empresarial para este escenario que se generó en octubre de 2019?

-Todos somos responsables como sociedad de lo que pasó en 2019 y su desenlace. La responsabilidad de las élites, en general, es no haberlo visto venir. Insisto en que no haberlo visto venir una vez, está bien, pero no verlo venir dos veces, no está bien. Es muy importante que ahora veamos lo que está pasando, para que ahora sí lo veamos venir. Eso fue una responsabilidad de las élites. No fuimos capaces de ver la rabia acumulada con la dificultad económica que estaba teniendo la gente. Nos faltó conectar más con lo que la gente estaba sufriendo.

¿Cree que el malestar en la sociedad hoy está presente y que hay riesgo de que pueda seguir creciendo?

-No hay ni una razón para pensar que el malestar se acabó, porque no hemos resuelto ninguna de las razones que estaban detrás del malestar. No ha mejorado la salud, no ha mejorado la educación, no han mejorado las pensiones. Las demandas sociales que dieron ori-



gen al estallido social no se han resuelto. Además, el país es más pobre que antes y tenemos una crisis de seguridad. Me cuesta pensar que a la gente se le pasó la rabia. Lo que pasa es que cambiaron las prioridades. Pasamos de la esperanza al miedo. La pregunta que uno tendría que hacerse es: ¿qué país vamos a tener cuando se nos quite el miedo? Entonces, pensar que la rabia se acabó es muy ingenuo. Tal como dijo Bernardo Larraín Matte (expresidente de la Sofofa), la gente no quiere refundación, ni inmovilismo, ni retrocesos conservadores.

Pensar que hemos resuelto los problemas es una ingenuidad. Es evidente que los problemas sociales siguen ahí. Entonces, cuando se nos acabe el miedo, ¿qué va a pasar?, ¿podríamos tener un nuevo estallido social? No lo sé. Pero también tenemos que cuidar la democracia. Los populismos pueden ser una salida cuando hay crisis económica, social, de delincuencia, y hay que agregarle ahora a todo eso el tema de la corrupción... el autoritarismo o el populismo son un riesgo, que es distinto a un estallido social.

Un desafío que tiene la política también, junto a otros líderes, es tener un sueño país para volver a crecer. Tener un sueño país que convoque a una gran mayoría y nos haga remar to-

dos hacia el mismo lado. Luego, necesitamos un cambio al sistema político. Con más de 20 partidos políticos y con la manera como se eligen en el Congreso, es difícil pensar que, sea quien sea que gobierne, tengamos la posibilidad de aprobar leyes en el Congreso.

Necesitamos modernizar el Estado también, lo que es una tarea difícil. Y como las tareas son todas difíciles, quizás lo que más necesitamos son liderazgos valientes y capaces de hacer cambios que no son fáciles de hacer.

¿Hay una parte de la élite o el mundo empresarial que cree que las demandas sociales ya han amainado y que muestra mayores resistencias?

—El mundo empresarial es diverso. Así como en la política hay algunos que piensan que esto fue un problema de orden público y otros que creen que fue un tema más social, en el empresariado existen diversas miradas. Hay quienes quieren creer que esto fue un problema delictual, con grupos organizados, pero creo que esa no es la mayoría del empresariado. Creo que hemos desarrollado una conciencia que no habíamos desarrollado antes del 2019, y pienso que la mayoría del empresariado cree que hay temas que hay que resolver; eso me da mucha esperanza. ●