



Informe Focus Groups

EVALUACION GENERAL LAS ACCIONES DE COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO

Ministerio Secretaria General de Gobierno

Subjetiva | Noviembre de 2015



Objetivos

1. Evaluar de manera general las acciones de comunicación del gobierno como contexto en el que se desenvuelve el accionar del ministro.
2. Identificar vocerías “de hecho” en los ministros mejor posicionados del gabinete e identificar atributos positivos y valorados por la ciudadanía (benchmark).
3. Caracterizar los factores y atributos que determinan los actuales niveles de conocimiento del Ministro Secretario General de Gobierno.
4. Identificar desde la perspectiva de los ciudadanos, cuáles son los aspectos a partir de los que se realiza la evaluación de la labor del Ministro Secretario General de Gobierno.
5. Precisar el grado en que se vincula al Ministro con temas que han determinado la desacreditación de la actividad política actual.
6. Reconocer los ámbitos donde existan oportunidades para un mejor posicionamiento del ministro y aportar a recuperar la adhesión ciudadana.

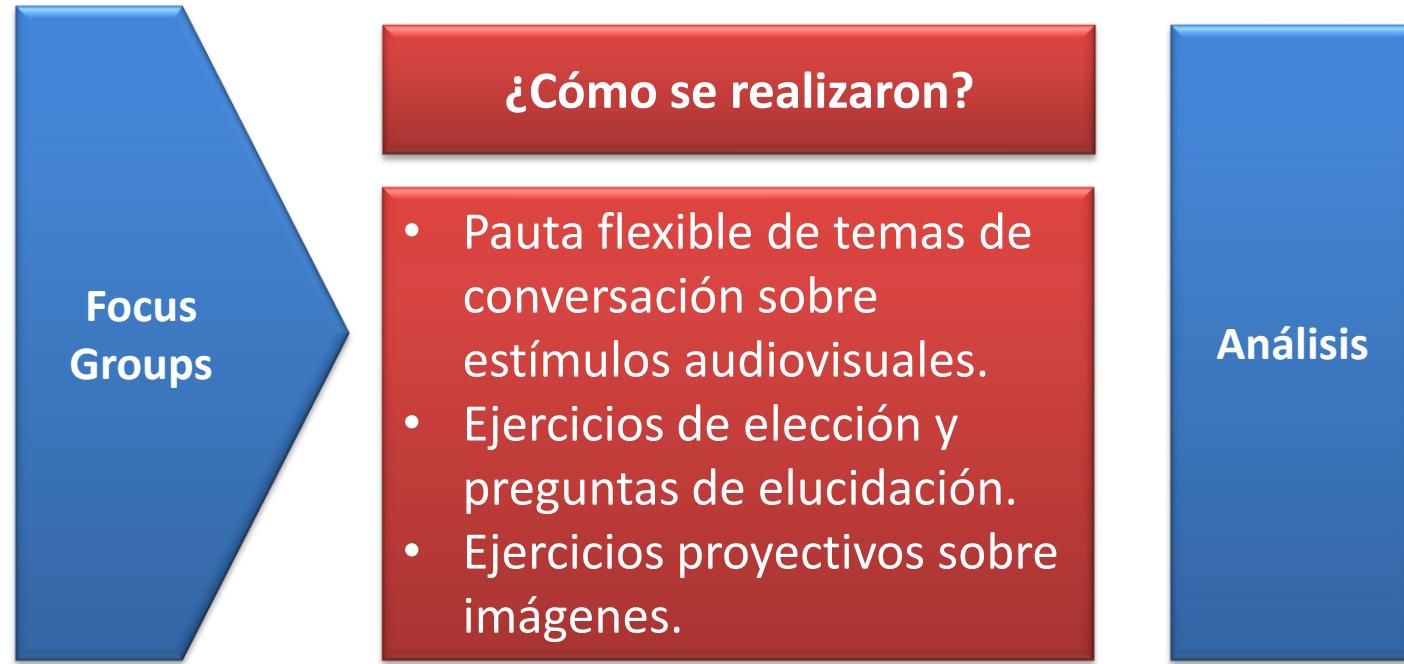


Muestra

Personas que se identifiquen o se hayan identificado con la Nueva Mayoría, o se sienten cercanos en su posición política	Nº de Grupos
C3 Hombres, 35-65	1
C3 Mujeres, 35-65	1
C2 Mixto, 35-65	1



Metodología





Contexto



*¿Cómo se entiende el actuar
del gobierno?*



Desde una Derrota Simbólica

**Gobierno
Anterior
De Bachelet
Hizo las cosas
bien.**

- “Estaba bien asesorada”.
- Estaba “protegida”.



**Generó
Expectativas**

- Se apostó por lo seguro.
- “Las enormes expectativas”: cambio estructural.



**La crisis significó una
derrota simbólica**

Instaló las narrativas:

- De discontinuidad: “Ya no es la misma presidenta”
- De Impertinencia programática.
- De ineptitud técnica.
- De falta de integridad moral.
- La exculpación con alto costo. De falta de gobierno y desorientación.



Con buenos equipos profesionales

La imagen del buen gobierno anterior de la presidenta se asocia a la figura de buenos ministros con roles y personajes claros, no sólo a la figura presidencial.

Hay una distancia entre capacidad de jugadores y juicio personal





Con buenos equipos profesionales

"Sabes que, como ella estuvo en el primer gobierno, estuvo Velasco con ella como que fue el hombre ancla y un poco le pasaron la cuenta a él porque no habían ganado las elecciones, (...) Creo que ella ha tratado de hacer esto sola para que no digan que estuvo detrás de alguien, claro, que gobernó otra persona..." Mujer C3.



"En el gobierno de la Bachelet anterior, quien manejaba todo el cuento y que se le sacó la cuestión fue el ministro de Hacienda. [...] para mí fue el gallo que... fue el que manejo las platas, hizo esto, mantuvo una posición, y le dejó un prestigio" Hombre C3.



Que la supieron proteger

El equipo ministerial del gobierno anterior de la presidenta, jugó además un papel de **protección y defensa de la figura presidencial.**





Que la supieron proteger

“Una cosa que decía Vidal en el gobierno anterior de Michelle, es que la vamos a blindar, y la blindábamos. Hoy día la Presidenta, en éste gobierno, no está blindada por sus propios pares” Hombre C3.



“Vidal es light también, pero tiene peso específico. Tú lo miras y sabes que su opinión va a estar bien fundamentada” Hombre C3.





Generó Expectativas

Quienes apostaron por un segundo gobierno de la presidenta Bachelet apostaron por “la seguridad”.

Por alguien con experiencia que “podía hacerlo bien”.





Apostaron por la seguridad

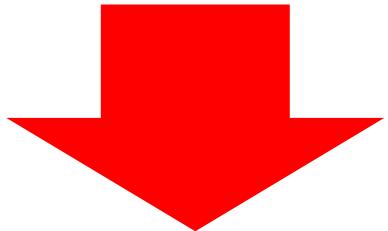
“Yo no estoy desilusionada, pero me molesta mucho ver que la gestión actual de Michelle, en comparación con su periodo anterior, es muy distinta [...] Tiene muchas cosas a favor, ella con su personalidad, es una persona que encuentro muy inteligente. Me molesta saber que se ha caído en tantos errores de, como que la muestran incompetente [...] ¿Y por qué me molesto? Porque al tener la experiencia que se tenía, yo supuse que estas cosas no iban a pasar en este gobierno. Lo supuse” Mujer C2.



“Es tan distinto, en comparación al gobierno anterior. Este gobierno tiene bastante mayoría en [...] en todas las cámaras, que se caiga en esto de, incluso da la impresión de que no sabe gobernar, y no”... Mujer C3.

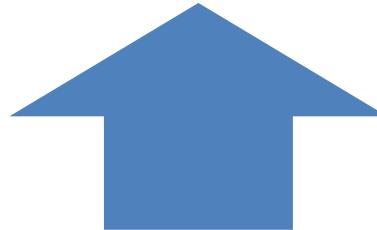


La crisis significó una *derrota simbólica*



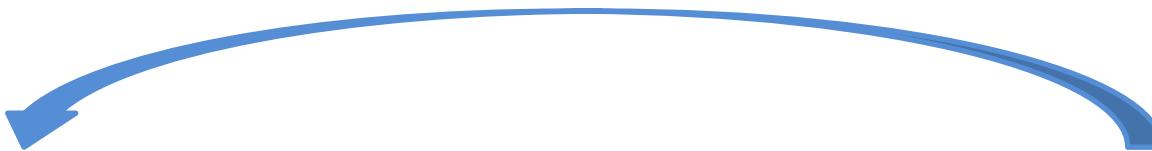
En la medida en que desaparecen los relatos propios que den sentido al actuar del gobierno

Se hicieron hegemónicas las narrativas de oposición, incluso entre la base de apoyo





Desde una Derrota Simbólica



**Gobierno
Anterior
De Bachelet
Hizo las cosas
bien.**

- “Estaba bien asesorada”.
- Estaba “protegida”.



**Generó
Expectativas**

- Se apostó por lo seguro.
- “Las enormes expectativas”: cambio estructural.



**La crisis significó una
derrota simbólica**

Instaló las narrativas:

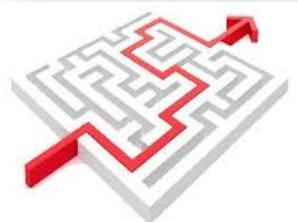
- De discontinuidad: “Ya no es la misma presidenta”
- De Impertinencia programática.
- De ineptitud técnica.
- De falta de integridad moral.
- La exculpación con alto costo. De falta de gobierno y desorientación.



Una Derrota Simbólica



- **Ya no es la misma:** La diferencia entre el gobierno anterior y el actual



- **De Impertinencia programática:** Era tan obvio que no se podía hacer todo a la vez.



- **De ineptitud técnica:** No saben hacer las cosas.



- **Falta de integridad moral.** Marcas indelebles en la familia



Discontinuidad “Ya no es la misma”

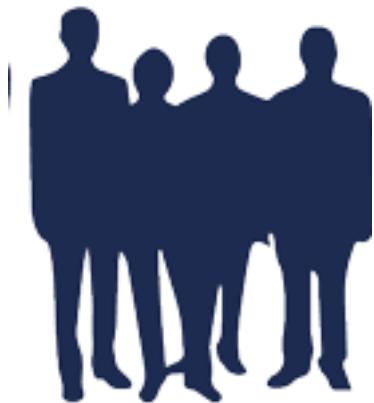
El segundo gobierno de la presidenta se asocia a la idea de **malos equipos de asesores: sin competencia técnica y desleales a la presidenta.**

La imagen del asesor no necesariamente tiene un rostro, sino más bien es una figura abstracta que simboliza el responsable del problema



De ineptitud técnica.

El segundo gobierno de la presidenta se asocia a la idea de **malos equipos de asesores: sin competencia técnica y desleales a la presidenta.**



“La diferencia con el gobierno anterior es que ella actuó mucho más inteligentemente, y probablemente estaba mejor asesorada. Pero cambió sus asesores y se nota la diferencia. No se puede echar toda la carne a la parrilla de un tiro, y ella cometió el error de”... Hombre C2.

“Creo que la Presidenta está como rodeada de puros tipos ineptos. Está muy mal aconsejada. Creo que por el tema del favor político, del partido que te mete a no sé quién y no sé qué cuánto, ella tuvo que ceder ante esas cosas, y netamente encuentro que la han traicionado”
Mujer C2.



De ineptitud técnica.

En menor medida, la ineptitud se asocia a factores referidos a la composición del equipo



*“Es que ese es un punto. Para mí *Peñailillo era tan fuerte, pero se nubló con el poder. Y ese miedo me da con las personas que no son de cuna. Personas que a lo mejor estudiaron en un colegio público, en un subvencionado, después de fueron a una universidad estatal, hicieron carrera política a medias en el partido, y se encontraron de repente con toda este poder que les quedo grande”. Hombre C2.*



Falta de integridad moral

Errores asociados al entorno familiar se perciben además como faltas que producen marcas indelebles en la imagen de la presidenta.



[...] “en la práctica uno empieza a ver de a poco, primero hay **problemas de integridad** al interior del gobierno, con el caso del hijo mismo, con el ministro de interior pasado Peñailillo, y después vamos viendo que muchas de esos proyecto que tenía la Michelle Bachelet en su programa no se empiezan a cumplir”... Hombre C3.

[...] “ella sigue siendo una gran líder, los ministros y todas **la gente que tiene a su lado la está traicionando. Partiendo por el gran error de este joven, que ya no es tan joven, el hijo”** Hombre C3.

[...] “no, no va a salir, le va a pesar todo, siempre. **La cagada con el hijo le va a pesar toda la vida, toda la vida, no se la va a sacar nunca de encima”** Hombre C3.



Se exculpa...

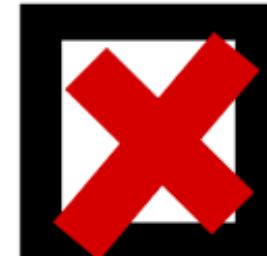
Las personas intentan reducir la responsabilidad que puede haber tenido la presidenta...





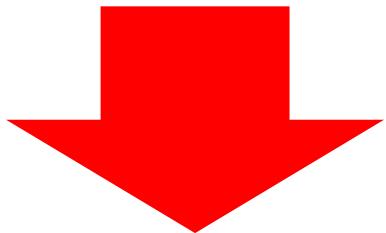
... pero se desacredita...

Los costos de exculpar a la presidenta del mal gobierno y las faltas de integridad moral de sus asesores es que pierde liderazgo y se desacredita la imagen de sus equipos y asesores.



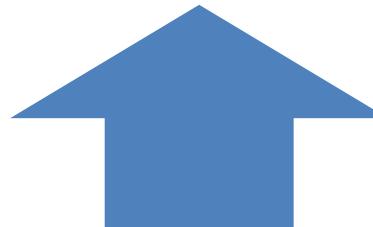


Se exculpa pero se desacredita



**Se intenta
exculpar a la
presidenta**

**Se desacredita como
líder, se reproduce la
idea de ineptitud
sobre sus equipos
profesionales y
técnicos.**





Se exculpa pero se desacredita

*“El ministro de hacienda, por lo que yo entiendo, tiene que ver con los temas internos del país, ¿cierto? Entonces aquí hay una mesa de gente que ellos tienen que comandar, que tienen que liderar, **ella perdió liderazgo, a ella la están gobernando en vez de gobernar ella”** Mujer C3.*

*“Ella puede tener muchas ideas, puede hacer esto o lo otro, **pero ella no es la que gobierna en el fondo, sino que hay gente que esta ahí** y también, como que opinan” Hombre C3.*

*“A mí la verdad que ella me tiene desconcertada, confundida, **perdió el rumbo no tiene idea para donde va, vulgarmente, la micro o sea se descarrilo el tren”** Mujer C3.*





El asesor como chivo expiatorio

La “**sombra negra del asesor**” aún pesa sobre personas del entorno de la presidenta: ministros, subsecretarios, etc.





La comunicación del gobierno



La comunicación del gobierno no considera la **necesidad de las personas de comprender** cómo las reformas afectarían su vida cotidiana.

Ello conlleva:

- Carencia de foco
- Poca visualización de impactos
- La descoordinación como marco más bien general





Carencia de foco

“Tengo dos hijas de 18, para ellas la Michelle vale nada, es lo peor que ha pasado, me dicen, mama no hace nada, informan pésimo. No saben lo que queremos nosotros los jóvenes. No se preocupan de nosotros, todo es información falsa. Entonces ahí creo que está mal informado porque donde yo más pienso que tiene que llegar no es la gente de nuestra edad, es a los jóvenes que es el futuro de Chile, a ellos no les llega nada” Mujer C3.





Escasa visualización de impactos

“Dentro de lo que se puede, porque no te dan información. Por ejemplo, yo necesito urgente saber, por lo que yo hago, de la reforma tributaria. [...] por ejemplo, todavía no me queda claro cómo hacer el IVA con las propiedades nuevas y las antiguas. ¿Te fijas? Porque no hay una información clara. O hay mucha información que está en el aire y uno no sabe de qué manera manejarla” Hombre C2.

“Yo no sé qué tan bien informados pueden estar los medios de comunicación. No me calza el bien informado. Perdón que lo diga, pero ustedes se informan por lo que les dicen, pero aquellos que se los dicen, es un grupo, y ese grupo tiene el poder y maneja la información totalmente” Hombre C2.





Descoordinación

"Bueno yo creo que informan parte de lo que más llama la atención, puede llamar la atención al público, digamos, a la ciudadanía. Pero no me informa cabalmente [...] Yo creo que porque hay problemas de coordinación" Hombre C3.

"En realidad, claramente no, no hay mucha transparencia, en todo lo que se dice, inclusive hay dualidades también. Tu podí informar algo y resulta que se desdicen al minuto. Pero eso no depende de la presidenta, a lo mejor depende de ella hacerle un rayado de cancha en donde diga ahora nos alineamos todos y no seamos tan dispersos. Cosa que lo que digamos, lo diga cualquiera de la Nueva Mayoría y seamos todos lo mismo" Hombre C3.





Pero, ¿es solamente falta de información y coordinación?

Altas
Expectativas de
cambios
estructurales



Vacio relato
propio

La apuesta por la
cifra y no el
sentido



No hay equipo

- De Impertinencia programática.
- *Muchas reformas y muy rápido*



Impertinencia programática

"Ellos abarcaron mucho entonces entre la reforma, la ley esta, los impuestos y todo, no saben por cual decidirse para tomar el rumbo del país... porque el nivel de inseguridad, no tanto la delincuencia, que eso es lo que apremia en estos momentos pero en todo aspecto, en el ámbito económico es increíble lo que va a pasar" Mujer C3.

*"A ella yo la vi que venía con un programa bien amplio, **muchas reformas**, **muchas cosas** y quería sacarlo todo como así rápido, o sea, como que el primer año quería que todo se le diera y apuro mucho porque las primeras reformas que salieron súper" Mujer C3.*





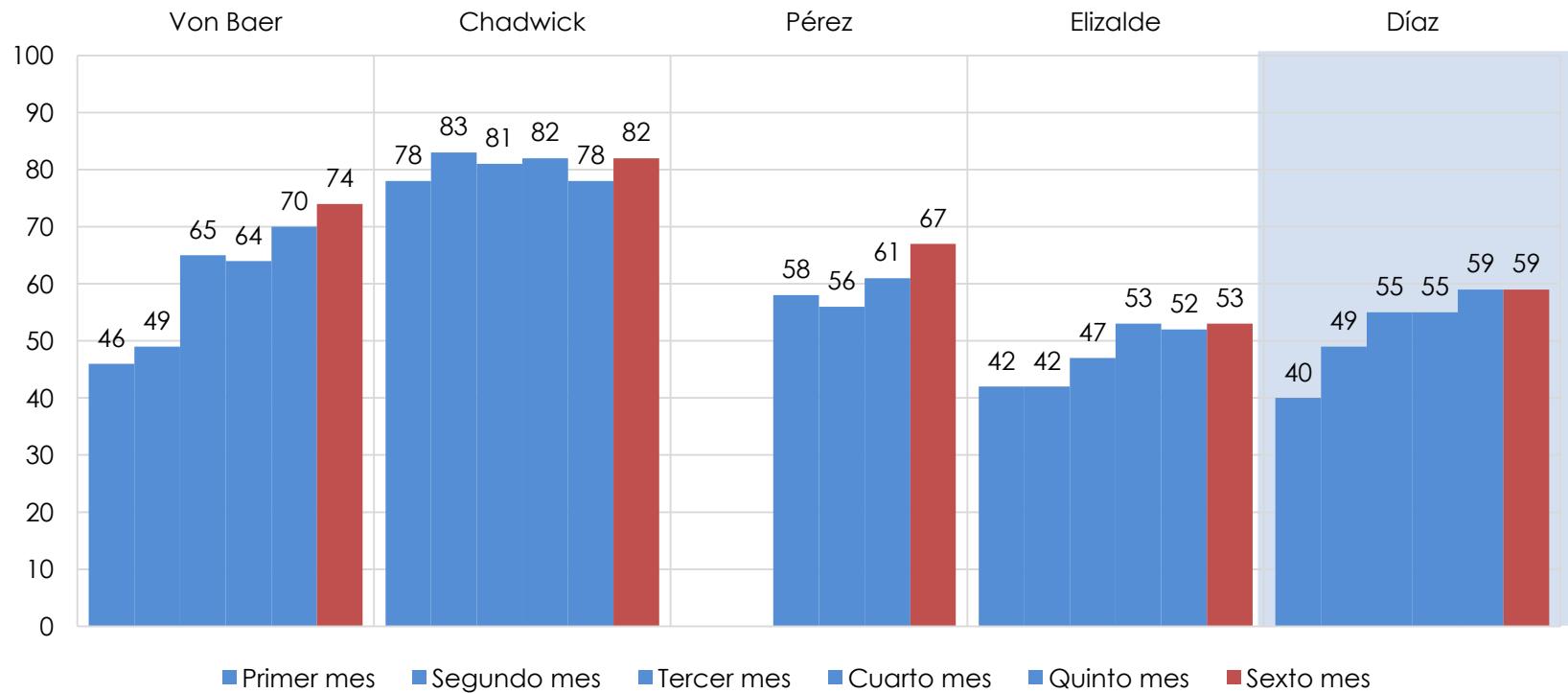
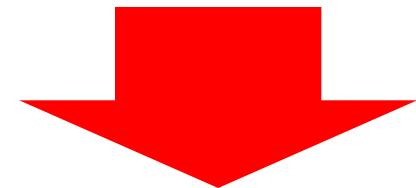
¿El que mejor comunica?

En un contexto general de **rechazo** a las figuras políticas del gabinete (**asesores**), el ministro Díaz logra una buena “posición relativa” en el **reconocimiento de vocería**.





Conocimiento Ministros SGG



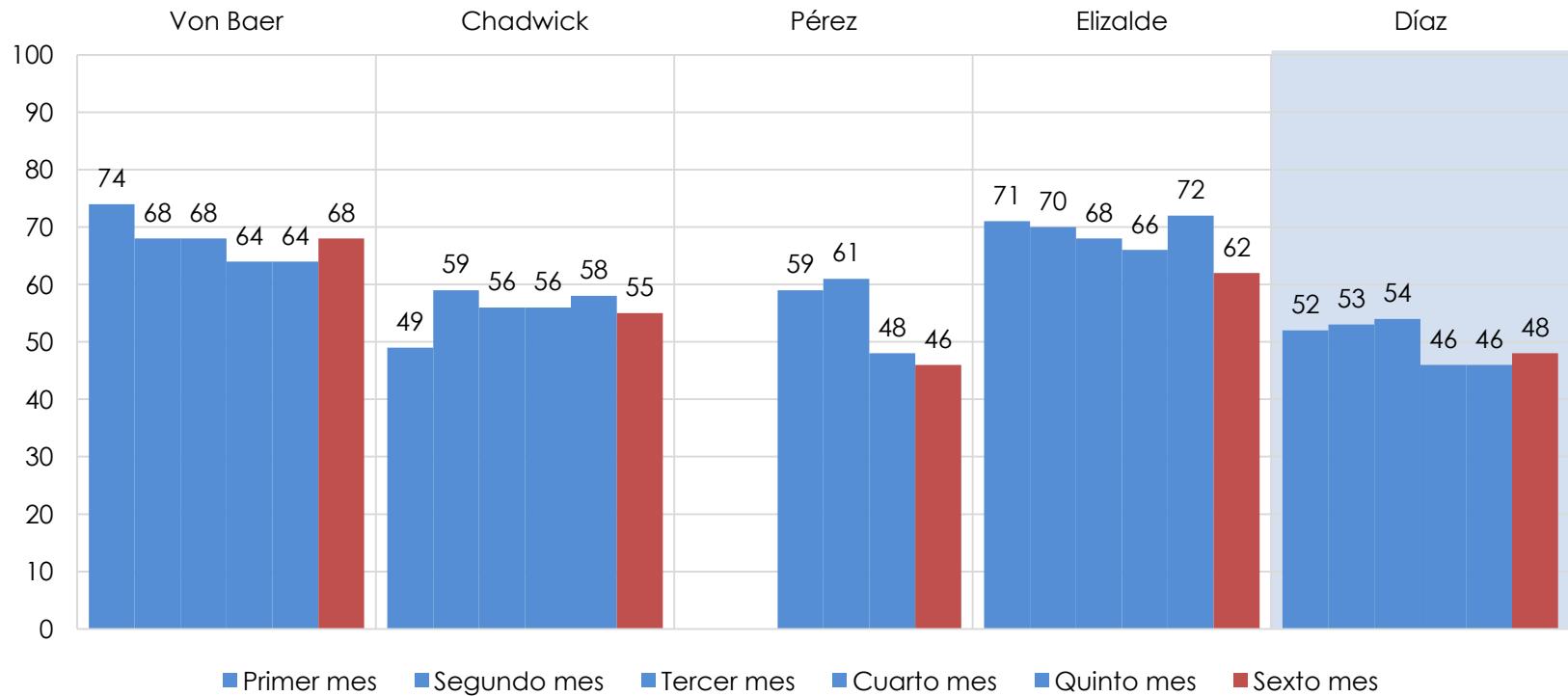
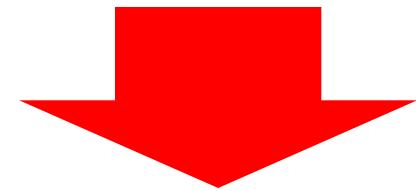
El nivel de conocimiento del ministro Díaz es más bajo que el sus predecesores y muestra señales de estancamiento.

Subjetiva

GFK Adimark



Evaluación Ministros SGG



La evaluación del ministro es más baja que el de su
predecesor.



¿El que mejor comunica?

1



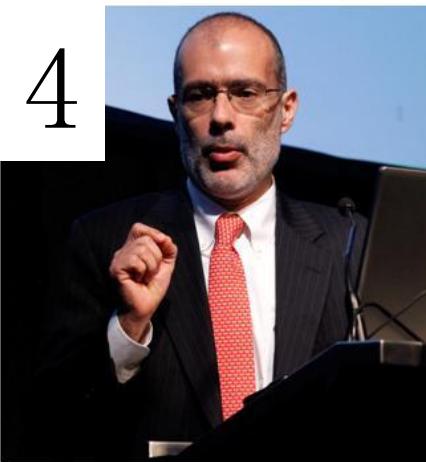
2



3



4



5



6



Tres palabras

1	2	3
---	---	---

Subjetiva



¿El que mejor comunica?

Eyzaguirre
Valdés Burgos
Díaz Blanco

* Número de menciones: Díaz = 11; Burgos = 4; Valdés = 3; Eyzaguirre = 2; Blanco = 1

Subjetiva



Atributos valorados en los que mejor comunican

transparente eloquente
preciso honesto comunicación-corporal
seguro curriculum directo
claro líder discurso explicito respetable veraz democrático joven confiable
alineado sin-intenciones carismático defiende-al-gobierno preparado con-autoridad verdad
serio actual leal



Los referentes comunicacionales



- Falta de experiencia.
- Juventud: Imagen de transparencia y lejanía con la vieja política o la política sucia.
- Inseguridad y fallas en su forma de comunicar.
- Leal. Un hombre de la presidenta
- Baja capacidad de protegerla y con un papel más difuso en relación al liderazgo presidencial.
- **Menor peso político**

- Más experiencia
- Bajo nivel de lealtad a la presidenta
- Proyecto propio
- Intereses de grupos de presión (empresarios, DC)
- Mayor nivel de rechazo
- **Desalinea la coalición política**

Subjetiva



Burgos: Desalineado con la presidenta

Elementos de rechazo en el ministro Burgos.



"El gobierno en este momento está como a medias, no puede ser que un ministro del interior, Burgos, se dedique a pelear y a discutir por pantalla con el Alejandro Navarro, que son de la misma Concertación, Mayoría, además el vocabulario, y si, porque él es demócrata cristiano, ahí e no toca a la DC, cuando"... Hombre C3.

"¿Sabes cuál es el problema? ¿Qué pasa con el gobierno hoy en día? Que tú ves la realidad, y espera que el gobierno tenga una información, pero es mentira. Se genera una incongruencia que uno no entiende. Porque pasa que uno tiene una realidad, y sale el vocero de gobierno diciendo otra cosa. Sale Burgos diciendo otra cosa. A mí me da pena el pobre Burgos, me da pena" Hombre C2.



Desalineación

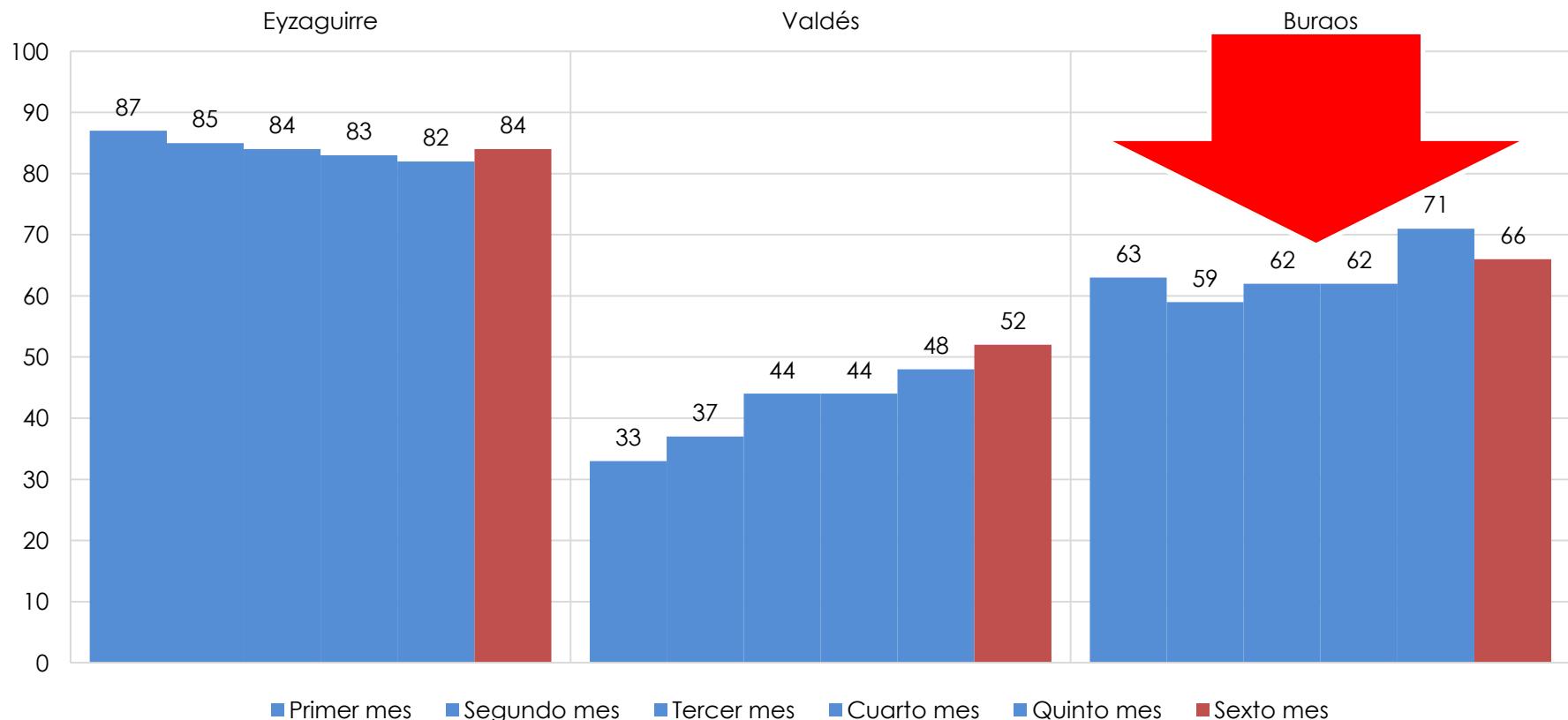
¿En que medida la **desalineación** explica la baja en evaluación del ministro Burgos?





Conocimiento Gabinete Político

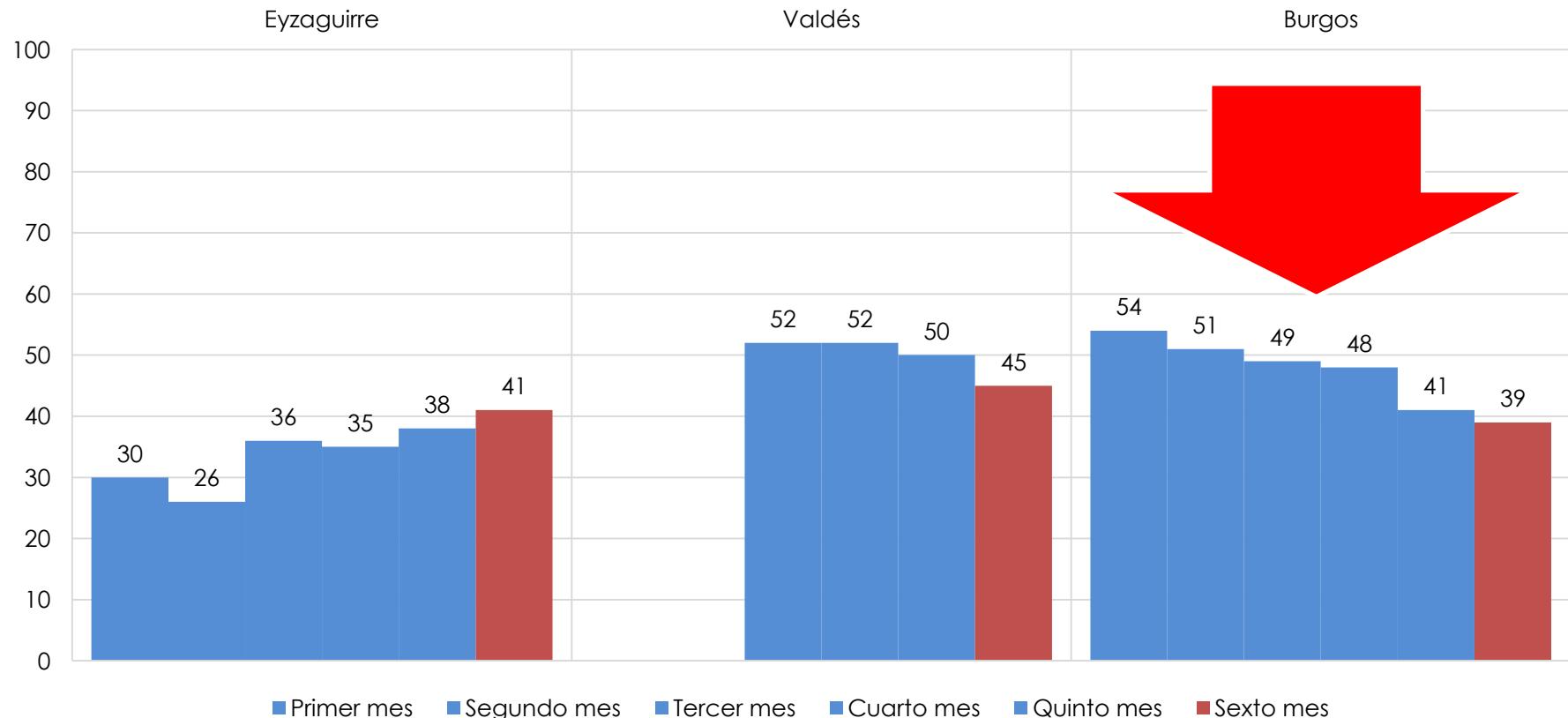
Conocido...





Evaluación Gabinete Político

Pero con evaluación disminuyendo...





El zoom sobre el ministro Díaz releva sin embargo algunos atributos negativos como la **falta de experiencia e inseguridad**.





Zoom sobre el ministro Díaz

sin-argumento
normal
sin-preparación
fresco
estructurado **inseguro** le-falta
potencial fiel
comunicador buena-voz
alineado cercano
no-apto-para-el-cargo embajador
locuaz sin-dominio-político
sin-peso-específico **confuso**
esperanza

duda
claro
independiente
tajante
seguro
como-uno
sin-fuerza
buena-facha
joven
experiencia
sin-vocabulario

sin-experiencia



Subjetiva



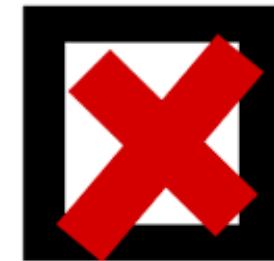
Sin Experiencia

La experiencia política y la preparación se asocia a “hombres maduros” y o a rostros más conocidos...



*“Bueno, creo que quedó claro lo que pensamos de la Viceraría de gobierno. Tiene ser **alguien que transmita el peso necesario**” Hombres C3.*

*“Le puse lo que ha dicho la mayoría, **poca experiencia, inseguridad me transmite**” Mujer C3.*



*“Al final eso es lo que uno busca, **madurez** como que tenga el manejo de toda la información y sepa cómo plantarse y dar su opinión. Eso, me aporta seguridad. O sea **Marcelo es encachado [RISAS]**” Mujer C3.*



Sin experiencia

¿Qué está pensando realmente?:
“Que palabra digo? O cómo lo digo”



¿Qué consejo le daría?:
“Lea, lea, lea... curso de asertividad, locutor-> fonética-> dicción-> oratoria”

Ejercicio proyectivo. Respuesta a preguntas: 1. ¿Qué está pensando realmente? 2. ¿Qué consejo le daría?

Subjetiva



Sin experiencia

¿Qué está pensando realmente?:
“Qué contesto para no dejar mal al gobierno”



¿Qué consejo le daría?:
“Estudiar más sobre los procesos del gobierno”

Ejercicio proyectivo. Respuesta a preguntas: 1. ¿Qué está pensando realmente? 2. ¿Qué consejo le daría?

Subjetiva



Sin experiencia

¿Qué está pensando realmente?:
“Pucha que lata me queda este puesto grande”



¿Qué consejo le daría?:
“Prepárese”

Ejercicio proyectivo. Respuesta a preguntas: 1. ¿Qué está pensando realmente? 2. ¿Qué consejo le daría?

Subjetiva



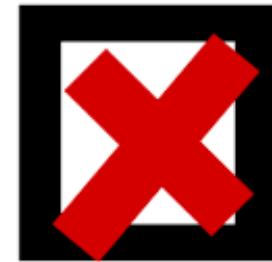
Inseguro

“Si, totalmente. Le falta seguridad, es muy estructurado su discurso. Como que estudiar antes de decirlo... no siento que me llegue su, independiente si me agrada o no, no como persona, lo que proyecta.” Mujer C3.



“No porque sea joven. Porque yo soy una mujer joven y tengo una idea súper claras y se lo que quiero, y se lo que proyector pero Marcelo Díaz no me, su discurso no me da seguridad. Su voz”. Mujer C3.

“Ser más él, no ser tan empaquetado, pensar en que todo lo que transmite al país es el mensaje del gobierno en este caso de la presidenta y si él está inseguro no va a llegar a nada. Ser más el, ser Marcelo Díaz” Mujer C3.

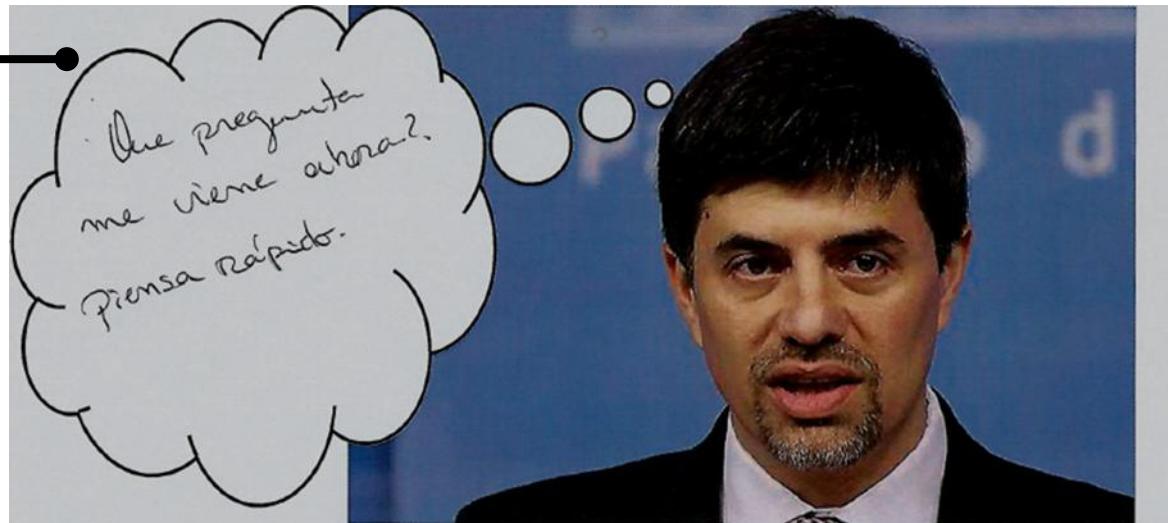


**El atributo
inseguridad
fuertemente
femenino...**



Inseguro

¿Qué está pensando realmente?:
“Qué pregunta me viene ahora? Piensa rápido”



¿Qué consejo le daría?

Ser más cercano, improvisar con algo simpático, no ser tan estructurado.

¿Qué consejo le daría?:
“Ser más cercano, improvisar con algo simpático, no ser tan estructurado”

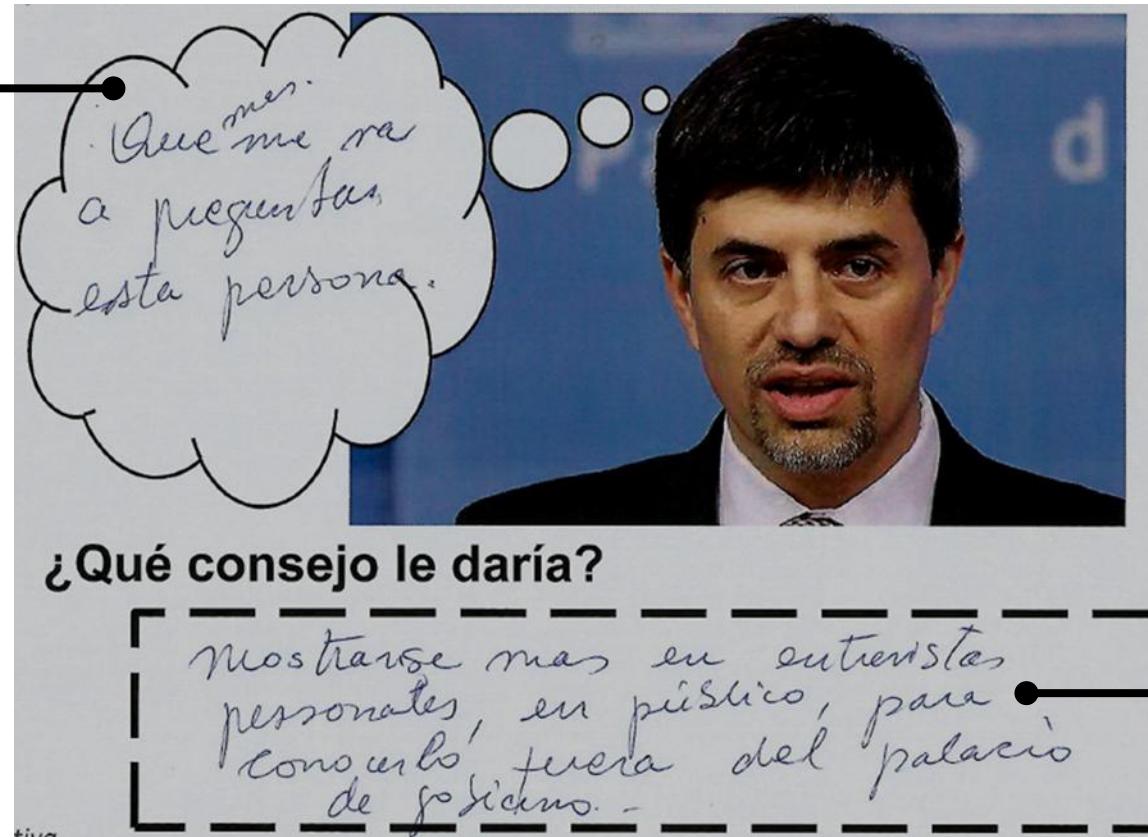
Ejercicio proyectivo. Respuesta a preguntas: 1. ¿Qué está pensando realmente? 2. ¿Qué consejo le daría?

Subjetiva



Inseguro

¿Qué está pensando realmente?:
“Qué me va a preguntar esta persona”



¿Qué consejo le daría?:
“Mostrarse más en entrevistas personales, en público, para conocerlo fuera del palacio de gobierno”

Ejercicio proyectivo. Respuesta a preguntas: 1. ¿Qué está pensando realmente? 2. ¿Qué consejo le daría?

Subjetiva

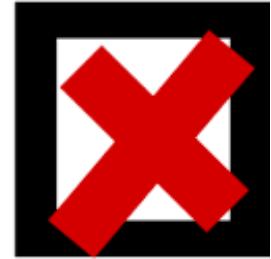


Especialmente tras estímulos visuales.



Informa, no comunica, no aporta sentido, marca.

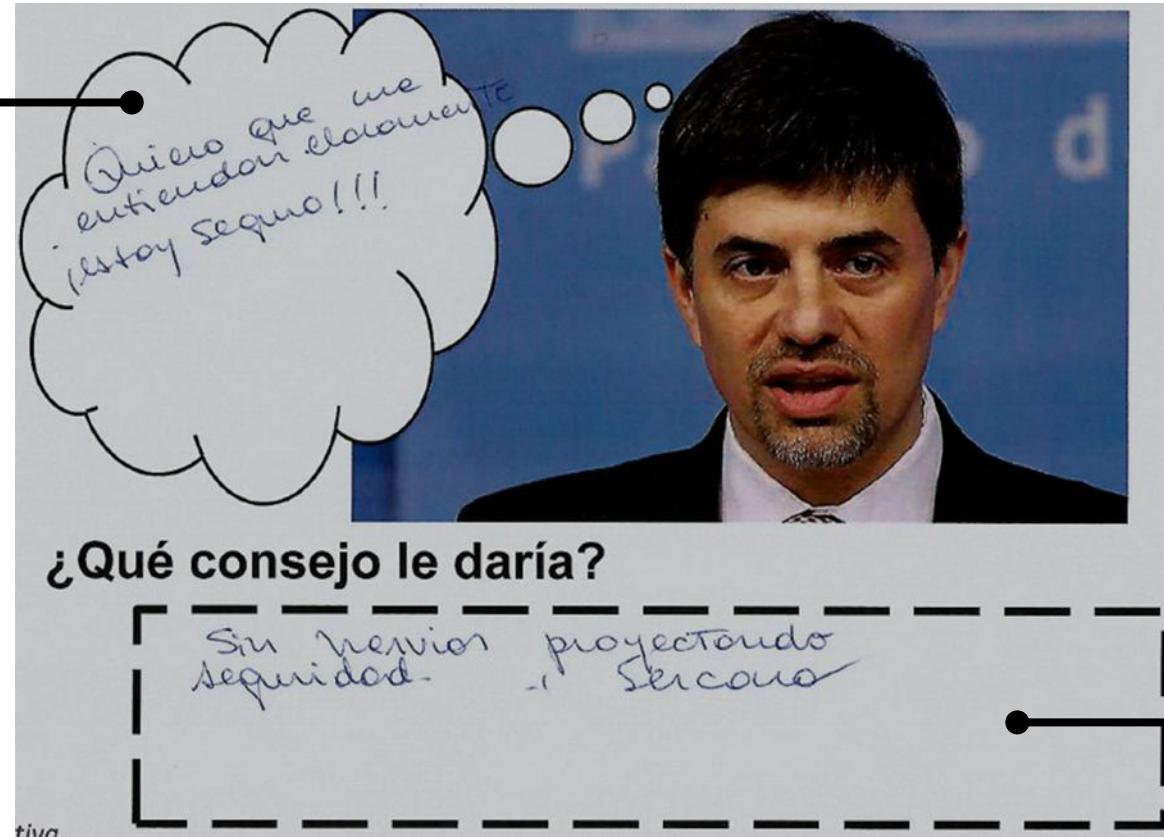
"Yo lo encuentro, hoy día, poco claro en la expresiones que él quiere formular. Le falta la experiencia, claro por ser joven, pero si le veo un buen punto a futuro. Puede ser un muy buen político, lo veo en esa línea" Mujer C3.





Confuso

¿Qué está pensando realmente?:
“Quiero que me entiendan claramente ¡Estoy seguro!!!”



¿Qué consejo le daría?:
“Sin nervios, seguridad, proyectando seriedad”

Ejercicio proyectivo. Respuesta a preguntas: 1. ¿Qué está pensando realmente? 2. ¿Qué consejo le daría?

Subjetiva



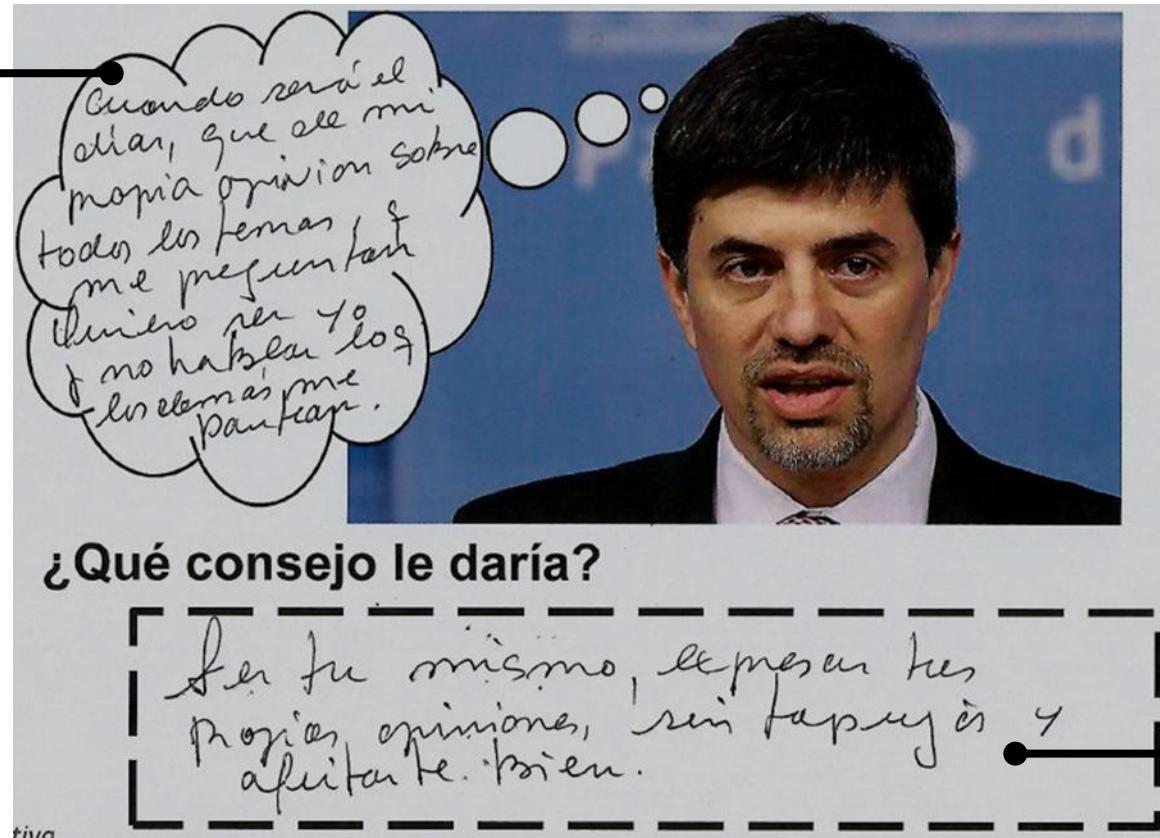
Un joven político. La idea de estar comenzando una carrera política que tiene potencial “si no comete errores”.



“Si no se inmiscuye en la política sucia, podría ser un gran político [RISAS] Porque como dice la compañera, como joven está transmitiendo algo recién, está empezando en esto de la política, el viene igual con su tiempo pero lo que es el fuerte de la política, estar en el gobierno, estar en un ministerio pero podría ser un gran político si no se inmiscuye en la política sucia” Mujer C3



¿Qué está pensando realmente?:
“Cuando será el día que dé mi propia opinión sobre todos los temas q me preguntan. Quiero ser yo y no hablar lo q los demás me pautean”



¿Qué consejo le daría?:
“Ser tú mismo, expresar tus propias opiniones sin tapujos y afeitarte bien”

Ejercicio proyectivo. Respuesta a preguntas: 1. ¿Qué está pensando realmente? 2. ¿Qué consejo le daría?



Temas no instalados

Atributos clave a partir de los cuales posicionar al ministro **no aparecen en los discursos cotidianos de las personas.**



- Condición progresista
- Condición meritocrática o de origen social
- Condición valórica liberal



La oportunidad: Es Distinto

“Me gusta porque así como dijo la señora es joven puede dar más cosas nuevas”
Mujer C3

“Es diferente porque es más joven, puede tener ideas claras... Me quedé pegada con eso que dijo del punto 3, no lo explico... Mujeres C3.





Accionables



La defensa (lealtad hacia la Presidenta)



- El equipo se arma desde atrás
- Atributo primordial a explotar: **LEALTAD.**
- Un puesto clave de **comunicación leal y protección de la figura presidencial.**
- **Visualización de la relación**, el guiño, la complicidad (...la misma que tuvo con Velasco en la crisis).
- **Construir la unidad.**



El alineamiento (en la apariencia)



- **Distribuir el equipo desde la comunicación:** marcar los tiempos de las jugadas y no solamente registrar los pases (correctos y errados) de los otros.
- **Dibujar la cancha:** (aportar sentido a través del relato) y no solamente comentar técnicamente cada jugada (la comunicación de iniciativas).
- **Jugar sin pelota:** los impactos del quehacer del gobierno en las personas.



La identidad para la coalición



- Con jugadores que marcan las diferencias, se **requieren otros que reconstruyan el sentido de la coalición.**
- En la **simbología, contenido, relato.**
- Buscar **alianza de otros jugadores que marcan identidad.**
- **Una identidad en el sentido no solo político, sino cultural y social (C3).**



Juventud (renovación)



- No es el más joven, pero **mantiene la esperanza de una cierta renovación.**
- **Buscar espacios de diferenciación**, matices que lo proyecten entre lo que *debe decir* y lo que *quiere*.
- **Frescura en las imágenes**: su historia, su condición, la diferenciación frente a la élite del equipo político... *Los González*.



Avenida Suecia 15, Oficina 21
Teléfonos: 234 13 94 – 234 00 29
contacto@subjetiva.cl