

# Los problemas de comunicación que tienen en jaque la confianza en el gobierno de Kast

*A las equivocaciones cometidas por la ministra Mara Sedini, se suman el uso de conceptos errados y las disputas interministeriales sobre algunos temas clave de la agenda legislativa.*



**Flor Arbulú Aguilera**  
 flor.arbulu@mercuriovalpo.cl

Los noticiarios marcaron el inicio de esta semana. Por un lado, la ministra secretaria general de Gobierno, Mara Sedini, apareció como la peor evaluada del gabinete en la encuesta Cadem con una aprobación de sólo el 24%, que representa una caída de 18 puntos.

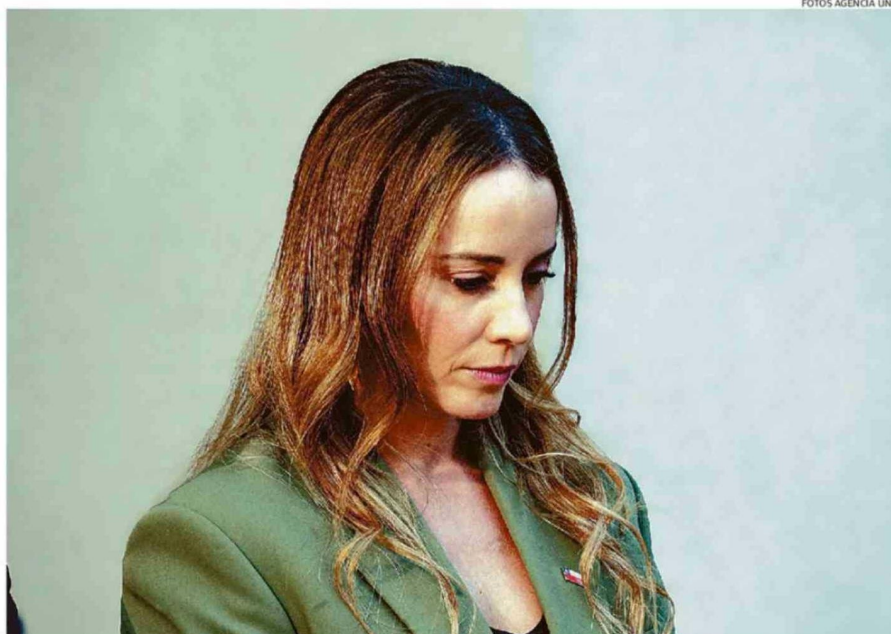
Consultada al respecto, la vocera respondió el lunes que "he dicho en múltiples ocasiones que las encuestas son fotos del momento, que a nosotros nos mueven las encuestas, sino que el accionar por la ciudadanía". "Lo importante es que estoy dispuesta a trabajar por mi país, el mandato del Presidente José Antonio Kast es claro y estamos trabajando en pos de todos los chilenos más allá de las encuestas", añadió.

La segunda es una entrevista que ofreció el presidente del Partido Republicano, el senador por la región de Valparaíso Arturo Squella, quien a raíz de la filtración de oficios del Ministerio de Hacienda donde se hablaba de discontinuar programas, comentó en radio Duna que "el echar a correr, en el fondo, una evaluación precisamente que permite que estas personas malintencionadas saquen esas conclusiones, es un error, y esos errores comunicacionales se tienen que corregir".

"Yo llamaría al segundo piso que tomara las riendas de esas correcciones, precisamente para que no se vuelvan a repetir", sostuvo; agregando que "creo que lo tienen que tomar en el segundo piso más que en Hacienda, ya que acá tiene que procurar dejar lo suficientemente claro que las recomendaciones de Dipres son elementos significativos, pero que no van de la mano con decisiones políticas en ningún caso".

## LA PROBLEMÁTICA

A simple vista pareciera que ambos hechos no tienen relación, pero lo cierto es que los dos apuntan a una de las grandes falencias que ha tenido la instalación del go-



LA BAJA EN LAS ENCUESTAS DE MARA SEDINI TIENE RELACIÓN CON SU PROBLEMA PARA COMUNICAR, CONVIRTIÉNDOSE EN UNA MINISTRA MEME.

bierno: la comunicación. Esto incluye desde errores conceptuales hasta la contradicción en los mensajes de los propios ministros, pasando por la vocera.

"Efectivamente hay errores muy evidentes, muy notorios, que este gobierno comete, y además llama mucho la atención que los cometa tan rápidamente y con tanta profundidad", dice Pedro Santander, doctor en Lingüística, y académico de la Escuela de Periodismo de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV).

Esto considerando que recién el lunes 11 de mayo se cumplen dos meses de esta administración. Un periodo que los analistas han denominado "luna de miel", pues "los gobiernos, cuando inician su mandato, realizan ajustes, van evaluando cómo se instalan las vocerías, cómo los ministerios están operando en términos de gestión, y comienzan las primeras relaciones con el Congreso", explica Hernán Campos, académico de la Escuela de Ciencia Política de la Universidad Diego Portales (UDP).

"Ahora bien, cuando esta situación se vuelve reiterativa, cuando se percibe que no ha habido mayores cambios o las modificaciones no han repercutido sobre la evaluación del gobierno, efectivamente ya estamos dentro de un problema. Eso quiere decir que el gobierno, al menos en términos comunicacionales, no está cumpliendo con su propósito", indica.

"Estamos en la etapa inicial, hay que entender eso. Pero no se está comunicando bien. Y eso genera incertidumbre, duda e inseguridad", asegura, en tanto, Felipe Vergara, analista de la Universidad Andrés Bello (UNAB). El tema es que los traspiés "son muy profundos y muy frecuentes, en términos de cantidad y calidad, de tal manera que efectivamente yo diría que es un diseño comunicacional que está funcionando muy mal", asegura Santander.

En la misma línea Claudio Salinas, director de postgrado de la Facultad de Comunicación e Imagen de la Universidad de Chile, comenta que "tiene un problema de diseño global de las comuni-

caciones, porque el gobierno no aparece como un todo comunicacional". "Lo que funcionaba bien en campaña como oposición, que siempre es más sencillo, hoy día no se instala, no tiene un correlato. Y no lo tiene porque también las partes del gobierno que tienen que comunicar la política global y particular del gobierno no están alineados. No hay vínculo entre ellos", acota.

## LA MARCA SEDINI

En este contexto, "claramente la Secretaría General de Gobierno, encarnada a través de la figura de Mara Sedini, está generando conflicto al Ejecutivo, sobre todo a la hora de responder inquietudes, de resolver polémicas, reyertas, y eso tiene un impacto, por ejemplo, para el proyecto de Reconstrucción que se ha expuesto como una de las iniciativas medulares del gobierno", manifiesta Campos.

Salinas comenta que en el caso de la ministra Vocera, "uno se da cuenta de que hay varias posibilidades. O bien, no tiene noción de todo lo que están haciendo los

ministerios, es decir, no están haciendo la pega para poder comunicarlo; y además que carece de ciertas capacidades evidentes que debería tener un vocero. Por ejemplo, una presentación argumental de corrido, la no repetición de ciertas palabras, el empleo correcto de ciertos términos, un tono acorde a lo que quiere comunicar, y, lo que creo que es más importante, mostrar el dominio sobre lo que quiere comunicar".

Asimismo, "hay una discordancia entre lo visto y la expresión facial (...). Uno ve que hay una persona que quiere comunicar, pero que está rígida, sus movimientos se vuelven esquemáticos; y eso es muy propio, porque ni forma ni contenido están alineados. Por lo tanto, los gestos terminan más bien refrendando la aparente incapacidad de decir lo que quiere decir", agrega el académico de la U. de Chile.

## MINISTRA MEME

"La Secretaría General de Gobierno es un puesto que evidentemente tiene muchas funciones

por definición, pero hay una que es clave y que se ha ido consolidando como tal a medida que van pasando los años, y que es la de coordinar comunicacionalmente a su gente. Entonces, la vocera de gobierno, tal como lo fue en su época Camila Vallejo u otros ministros de esa cartera, dan la línea discursiva para el oficialismo. Eso es fundamental. Si ese puesto falla, evidentemente la bajada discursiva de tu gente, del oficialismo en este caso, también va a fallar, y pienso que ahí hay un gran problema", considera Santander.

"Ella, desde mi impresión -no soy experto en comunicación política-, tiene doble problema: uno que no tiene contenido muchas veces para poder entregar, y que no sabe de lo que está hablando" evalúa Vergara. A lo que Santander acota: "Me parece, por lo que he observado de la ministra Mara Sedini, que además de, objetivamente, no tener experiencia política de peso, tiene poca cultura general", aludiendo como ejemplo a lo que dijo del valor del barril de petróleo en España.

Vergara, si bien reconoce que la Ministra es periodista y tiene un magíster en comunicación, dice que no es suficiente, porque "los grandes voceros que hemos tenido no son periodistas, son políticos. (...) Tienen el bagaje de tener que estar respondiendo y poniendo cara todo el día, y con cara de pòquer y simpatía".

"Una amiga política me decía 'la política es el arte de la comunicación'; y tenemos una vocera que no sabe comunicar, no sabe interactuar y eso genera molestia. Y cuando esto entra en las redes sociales, que es donde se está informando el 60% de la población, es muy difícil de revertir, porque ella se ha convertido en un meme", afirma el analista de la UNAB.

No sólo eso, sino que también se ha vuelto en una recurrente de las rutinas de humor. "Si fuera un Ministro meme de una cartera muy poco visible, el daño sería mucho menos. Pero ésta es una cartera muy visible, por tanto, tener un ministro meme en una cartera tan visible, el daño también es muy visible y muy grave", asegura Santander.



#### COORDINACIÓN Y CONTENIDO

Otro punto que ha llamado la atención en estos casi dos meses dice relación con los mensajes contradictorios de los ministros como en el caso de la gratuidad universitaria; el acuerdo con el PDG sobre el proyecto de la Reconstrucción; o la aclaración de la Dipres del oficio enviado a los diversos ministerios en que recomendaba discontinuar programas y dijeron que en realidad se trataba de reformular.

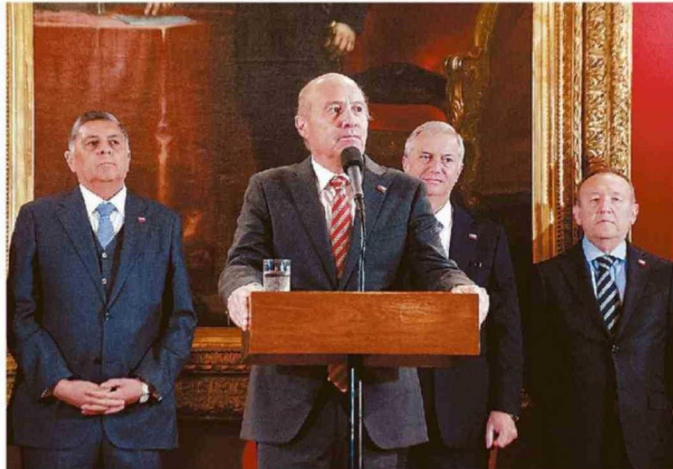
"Hay un problema de comunicación que puede también estar potenciado por la falta de coordinación entre los ministerios. Y ahí el Ministerio del Interior es clave. Ahora que se separó de la función de seguridad pública, el Ministerio del Interior está meramente concentrado en la articulación de las distintas carteras y ministros que están liderando cada ministerio. Y, por tanto, tenemos un problema de coordinación política y uno de comunicación", explica el profesor de la UDP, Hernán Campos.

Para Vergara, analista de la UNAB, los errores que se comenten "más que un tema netamente comunicacional, es porque posiblemente las directrices al interior del gobierno no están del todo claras. Por ende, uno empieza a transmitir lo que logró entender. Uno de los grandes problemas de la comunicación es que lo que yo entiendo, no necesariamente es lo que se quiso decir. Un ministro entiende algo, el otro entiende otra cosa, y genera estos ruidos comunicacionales. Y falta comunicación interna también, de comunicar bien internamente, porque se están armando disputas entre ministerios".

Claudio Salinas, de la Universidad de Chile, considera que la falta de coordinación es un punto, aunque apunta a que "el contenido es feble". "La pregunta es cómo te puedes poner de acuerdo con respecto de aquello que en cualquier situación costaría mucho solventar. Por ejemplo, el Estado en quiebra. ¿Cómo podrías sustentar eso públicamente si en la realidad no es así? Cualquier periodista de cualquier medio, incluso un medio del establishment, se da cuenta que es imposible. Se da cuenta de la fragilidad de lo que se quiere decir". Incluso, el tema fue llevado a la Contraloría que ordenó un proceso disciplinario (ver recuadro).

#### EL RIESGO DE LOS TÉCNICOS

¿Influye en esta lectura que los ministros sean más técnicos que políticos? "Naturalmente era un riesgo al que apostaba Kast a la hora de nombrarlos. Cuando en enero conocimos los nombres de los ministros y ministras, buena parte de estos eran indepen-



LA FALTA DE COORDINACIÓN INTERMINISTERIAL SE TRADUCE EN MENSAJES CONTRADICTORIOS.

“

Estamos en la etapa inicial, hay que entender eso. Pero no se está comunicando bien. Y eso genera incertidumbre, duda e inseguridad”.

**Felipe Vergara**  
 Analista UNAB

“

Tiene un problema de diseño global de las comunicaciones, porque el gobierno no aparece como un todo comunicacional. Lo que funcionaba bien en campaña como oposición, que siempre es más sencillo, hoy día no se instala”.

**Claudio Salinas**  
 Académico U. de Chile

“

Claramente la Secretaría General de Gobierno, encarnada a través de la figura de Mara Sedini, está generando conflicto al Ejecutivo, sobre todo a la hora de responder inquietudes, de resolver polémicas”.

**Hernán Campos**  
 Académico UDP

“

Me parece que aquí, las lealtades son mucho más individuales que a un proyecto de país. Y ahí claro, si hay apuestas individuales, se nota comunicacionalmente eso muy rápido”.

**Pedro Santander**  
 Académico PUCV

dientes. Eso quiere decir que muchos de ellos no tenían una formación política, no tenían experiencia política tampoco, y, por lo tanto, el diseño inicial que tenía Kast era más bien apuntar al aspecto técnico”, responde Hernán Campos de la UDP.

“En contrapartida—continúa— el riesgo era que buena parte de la política se juega en la relación con el Congreso, en el modo en cómo se interactúan con los medios de comunicación, la forma en cómo anuncian determinadas medidas, declaraciones. Y ahora, a menos de dos meses de gobierno, eso se está evidenciando. Entonces el desbalance es muy notorio”.

“Si tienes buenos técnicos, cuadros políticos que son buenos técnicos en las carteras y además tienes algunos ministros, entre ellos la Secretaría Ge-

neral de Gobierno, comunicando bien, eso se puede equilibrar. Pero ni siquiera ahí funciona la cosa, el desequilibrio es mayor”, considera Pedro Santander. El otro problema que identifica es que “no hay lealtades políticas”: “Me parece que aquí, las lealtades son mucho más individuales que a un proyecto de país. Y ahí claro, si hay apuestas individuales, se nota comunicacionalmente eso muy rápido”.

En la misma línea, Claudio Salinas indica que “tú tienes que tener un elemento, unos preceptos claros y compartidos. Y eso no se nota acá, por lo menos”.

#### LA CONFIANZA

Uno de los dilemas que tiene todo eso es que la forma de comunicar sus anuncios o medidas “van generando cierta confusión y van alimentando también un

caldo de cultivo para la oposición”, dice Hernán Campos, acotando que “si no hay una vocería única, no hay una narrativa que unifique cuál va a ser la postura del gobierno frente a distintas temáticas. Eso naturalmente va a impactar sobre la recepción que tienen las personas”.

Felipe Vergara pone otro punto sobre la mesa: “Cuando uno pierde la confianza, recuperarla es mucho más lento que haber mantenido la confianza. Cuando uno compra un producto y el producto le sale malo, no le vuelve a comprar ese producto por más que la empresa te haya dicho que está haciéndolo mejor. Aquí pasa algo muy parecido”.

Eso se refleja en la caída que ha tenido el Presidente José Antonio Kast en las encuestas, que ha sido la más rápida desde el regreso a la democracia. Y en ello coinciden los cuatro que esto no es sólo culpa de la comunicación, sino que a medidas como traspasar el aumento de las bencinas a las personas, así como la generación de expectativas demasiado altas.

“Con el escenario geopolítico interno y externo, me quedaría decir que todavía le falta por caer. Cuando suba la luz, cuando suba de nuevo la bencina, cuando empiecen a hacerse acciones que no son simpáticas, como ustedes están viviendo el caso de El Olivar, eso va a pegar”, asegura Vergara.

#### ELEMENTOS “IMPRESIVOS”

● El miércoles, a través de sus redes sociales la Contraloría General de la República respondió a las denuncias hechas por diputados del Frente Amplio, PS, PPD y el independiente José Montalva por una serie de publicaciones en las redes sociales a la Secretaría General de Gobierno (Segegob) a fines de marzo, donde hacen referencia a un “Estado en quiebra”, en el contexto del alza de combustibles. Según indicó el ente, el Ministerio no pudo “sustentar fáctica y técnicamente los términos específicos que fueron empleados en la publicación de que se trata”; y planteó que la Secretaría de Estado reconoció que las expresiones empleadas no cumplieron con los estándares de moderación exigidos, lo que pudo generar confusión en la ciudadanía, motivo por el cual el contenido fue retirado. Dentro de las conclusiones, la Contraloría pidió a la Segegob “adoptar todas las medidas conducentes para evitar incurrir en publicaciones que contengan elementos imprecisos que puedan generar confusión, como se ha reconocido en la especie”; e instruyó un proceso disciplinario a efectos de determinar las eventuales responsabilidades administrativas de los funcionarios que intervinieron en la generación de “tales imprecisiones”.