



La crisis sanitaria es una de las contingencias que ha puesto a prueba el despliegue comunicacional, pero no la única.

EN EL PEOR MOMENTO DE LA PANDEMIA

Estrategia comunicacional bajo asedio, el talón de Aquiles del Gobierno

El 17 de marzo pasado, el ministro de la Secretaría General de Gobierno, Jaime Bellolio, se reunió de manera telemática con todos los jefes de comunicaciones de los respectivos ministerios, en un encuentro que tuvo como objetivo dar cuenta de la estrategia comunicacional para el último año de gobierno.

Según los presentes, el vocero expuso que cuatro contingencias marcarían la agenda de 2021: el proceso de vacunación, en el primer trimestre; el desafío constitucional en el segundo, y la recuperación económica y las elecciones presidenciales en el tercero.

Al momento de la cita, al oficialismo aún le quedaba margen para dominar la agenda. La encuesta Cadem de marzo arrojaba que el 58% de las personas aprobaba la forma en la que el Gobierno estaba gestionando la crisis del coronavirus. En el registro más alto desde abril de 2020. Asimismo, el Presidente se mantenía en un 24% de aprobación, un número positivo comparado con lo que alcanzó a tener en medio del estallido de la crisis social.

Sin embargo, no duraría. La curva de contagios venía en alza desde febrero, junto con el regreso de los chilenos de sus vacaciones. Ya en la semana del 15 de marzo, el promedio de los últimos 7 días eran 5.100 contagios, lejos de los mil diarios que hubo en octubre o noviembre.

Ante esto, en un principio, el Gobierno mantuvo su plan comunicacional de enfocarse en la campaña de vacunación. Piñera dio entrevistas a dos medios internacionales: el diario español ABC y a CNN en español; apareció en actividades relacionadas con la llegada de nuevos cargamentos de vacunas y sus características de un Presidente que resuelve los problemas eran constantemente realistas. Sin embargo, los pronósticos de los expertos comenzaron a mostrar que venía una tercera ola, y que no iba a ser pequeña. Fue así como el Gobierno tuvo que empezar a hacer frente a los cuestionamientos sobre un eventual "exitismo" en el proceso de vacunación y una mala comunicación de riesgo.

La presión empezó a subir. El Gobierno anunciaba que aplazaría las elecciones, pero aún no cedía a cerrar las fronteras o a tomar medidas más drásticas para controlar la movilidad. La oposición se unió, cosa que no pasaba hace meses, para exigirle más ayuda en materia social. Más aún, sus argumentos de una mala gestión fueron respaldados por la prensa internacional, esa misma que hace solo semanas ponía a Chile al Presidente Piñera como los líderes en el proceso de vacunación.

CHOQUE CON LA REALIDAD

"Nadie podía saber con certeza en diciembre lo que iba a pasar en abril", dijo la semana pasada en entrevista con "Reportajes" el vocero Jaime Bellolio. Una frase que provocó ruido al interior de La Moneda, donde algunos aseguran que ya se sabía que en marzo venía una nueva ola, y que incluso en su minuto se hizo una proyección de 9 mil contagios para enero. Por otro lado, varios en el oficialismo aseguran que el Gobierno no ha tenido un nuevo plan estratégico comunicacional para salir "jugando" ante las críticas de exitismo o exceso de confianza producto del proceso de vacunación.

"No hay plan B", dice un personero del sector. "Como ha ocurrido en otras oportu-

A pesar de que el Presidente Piñera aumentó en un 73% su presencia en noticiarios, la evaluación del mandatario y del Gobierno por la gestión de la crisis ha ido bajando. El excesivo protagonismo del mandatario, un comité político ausente y falta de planificación comunicacional serían algunas de las causas que los analistas atribuyen a que el Gobierno esté en el banquillo frente a la opinión pública. | **BÁRBARA VIAL A.**

nidades, no logran anticipar este cambio brusco y, por algo, tampoco ajustar su estrategia comunicacional", agregó el gerente de Asuntos Públicos y Estudios Cuantitativos de Cadem, Roberto Izkson. Incluso en Chile Vamos son críticos, y señalan que el Gobierno está dedicado a apagar incendios, a hacer de bombero. El problema es que "tiene pocos bomberos buenos, solo está Bellolio", dice un diputado. Para él la estrategia sería simplemente "apretar los dientes". "Piñera sabe que en mayo la situación va a ser mejor, vamos a levantar las restricciones, las elecciones se van a poder hacer. Eso le dicen los expertos a La Moneda", dice otro parlamentario del bloque.

"La sensación que da es de desorden. El Gobierno apareció con exitismo cuando ya en Europa había segunda ola. Sonaba más razonable la prudencia", dice Carlos Correa, académico de la UDP.

Pero en La Moneda insisten en que no hubo exitismo. Y que en el peor momento de la pandemia es difícil hacer una buena comunicación.

Para el sociólogo Eugenio Tironi, el apoyo al proceso de vacunación también responde a que la ciudadanía quería recibir una cuota de esperanza. "En febrero y marzo necesitábamos, como opinión pública, una buena noticia, y con la noticia de la vacuna nos abalanzábamos como maná del cielo. Todos teníamos este orgullo chileno, este chovinismo, y no fue un éxito comunicacional del Gobierno, fue de nosotros que queríamos una buena noticia. El Gobierno debió haber sido más cauto".

"Este es un baile de a dos. Por una parte, está el mensaje y, por otra, la disposición al público a creer en eso", agrega.

HIPERPROTAGONISMO DE PIÑERA

Desde que comenzó este año, la discusión al interior de La Moneda se ha centrado en la frecuencia con que el Presidente ha aparecido y en la calidad de sus intervenciones. "El Presidente había tenido un nivel de presencia más acotada desde abril del año pasado, y se lo vio mucho más activo y protagonista en televisión con el inicio del proceso de vacunación y el anuncio de bonos de ayuda, sobre todo en el mes de marzo. Solo en marzo aumentó un 73% su tiempo de vocerías en noticiarios", explica Luis Argandoña, director de Conecta Media.

"El Presidente tenía a favor el éxito de la vacunación y le volvió a atacar el síndrome del papeilito del minero", dice Carlos Correa. Según los análisis políticos, el Presidente tampoco da espacio a la opinión pública para diferir sus logros, y satura de mensajes que terminan confundiendo. A su vez, el debilitamiento del ministro de Salud, Enrique Paris, frente a la ciudadanía, hizo que el Presidente tomara aún más protagonismo, en algo que lo ha caracterizado todo su período: el mandatario, dicen, deja actuar a sus ministros mientras tengan controlada la situación, pero si esta se escapa, él entra a la cancha.

Mientras, el golpe por el aumento de los contagios también impactó en la evaluación del mandatario. El 8 de marzo bajó cuatro puntos en su aprobación, llegando a un 20%, y su desaprobación aumentó 5 puntos, alcanzando un 70%.

Los expertos aseguran que, en momentos de incertidumbre, dolor y angustia por la pandemia, a Piñera le cuesta conectar con la ciudadanía en sus discursos, y ha privilegiado los datos, cifras y comparaciones con los otros países. Es más, dicen en Palacio que hay una pugna entre el Segundo Piso (principal proveedor de insumos de gráficos y datos) y quienes creen que se deben hacer pautas enfocadas en la emoción. "Cuesta competir contra los gráficos del Segundo Piso", dice un ministro.

"Menos gráficos y más humanidad", sería el mensaje que le han intentado transmitir a Piñera en las últimas semanas. In-

"Menos gráficos y más humanidad", sería el mensaje que le han intentado transmitir a Piñera en las últimas semanas. Incluso se le han mostrado discursos de otros presidentes que están enfrentando un rebote.

cluso se le han mostrado discursos de otros presidentes que están enfrentando un rebote. Un esfuerzo que, finalmente, esta semana, después de días de insistencia por parte de su equipo de comunicaciones, empezó a mostrar resultados, pues el Presidente hizo un giro en la forma de enfrentar comunicacionalmente la pandemia y participó de una actividad con el personal de Salud que fue bien evaluada en La Moneda. Lo mismo se hizo con el ministro de Salud, Enrique Paris, que tras semanas de conferencias de prensa con respuestas duras y reacciones destempladas ante la crítica de la prensa internacional, el viernes, de forma excepcional, apareció en cámara durante 3 minutos y medio, sin contestar preguntas, cifra récord de la pandemia. Allí Paris intentó mostrarse más cercano, con su cámara arremangada, y en un primer plano, llamó a la unidad. Sin embargo, para muchos resultó en un intento bienintencionado pero que quedó al debe en la ejecución.

Sin embargo, restan otros problemas. Una de las críticas más recurrentes que Piñera recibe desde dentro es que él mismo escribe sus discursos y es él quien decide qué decir en cada momento. Una forma de trabajo que incomoda a algunos asesores relacionados con el tema comunicacional, por lo difícil que sería influir en sus mensajes.

COMITÉ POLÍTICO AUSENTE

El cambio de la fecha de las elecciones a constituyentes y municipales, el tercer retiro del 10% y la ayuda social del Gobierno por la pandemia han generado, entre otras cosas, un desorden en el oficialismo, que en épocas de elecciones se acentúa aún más. Sin em-

bargo, para analistas y miembros de Chile Vamos esto también respondería por una "ausencia" del comité político.

"Si bien hay un vocero que lo ha hecho muy bien, existe un déficit político que afecta la evaluación del Gobierno, la cohesión de sus partidarios y las comunicaciones", dice el abogado y consultor de comunicaciones ligado a la UDI, Gonzalo Cordero.

Entre los parlamentarios de Chile Vamos hay consenso en que el ministro del Interior, Rodrigo Delgado, no ejerce como jefe político. "No existe, en el Congreso tampoco lo buscan los parlamentarios de oposición", dice un senador de la UDI. En el Congreso además aseguran que hay poca convicción del Gobierno en defender sus posiciones, algo que se vio el domingo en medio de la discusión del proyecto de ley de entrega de bonos, donde la oposición fue crítica, pero los ministros mantuvieron el silencio. "En el Parlamento se ve un gobierno mucho más ausente. Pueden estar físicamente, pero con poca defensa de los temas que se están tratando", dice un parlamentario oficialista.

En La Moneda aseguran que el propio Presidente diseñó que Delgado estuviera abocado a los temas de seguridad, por lo que esta semana sus apariciones estuvieron relacionadas con decomisos de drogas, entre otros temas. "El ministro Delgado afronta un escenario de gran inseguridad en el país, donde la violencia política en general y de La Araucanía en particular, sumado al descontrol del narcotráfico y la inseguridad ciudadana, prácticamente lo

inhabilita para hablar de cualquier otra cosa", dice el abogado y columnista Jorge Navarrete.

En tanto, el ministro de la Segpres, Juan José Ossa, tendrá su mayor prueba en la discusión del tercer retiro de los fondos de las AFP. Pero desde su partido, RN, señalan que es poco lo que puede hacer a estas alturas y que la lógica del secretario general de la Presidencia es "sobrevivir" a una agenda parlamentaria marcada por las elecciones e iniciativas populares para la ciudadanía. Además, aún no tiene tanto piso para negociar. Fue el propio Presidente quien intervino para negociar las ayudas sociales, cuando se reunió con la presidenta del Senado, Yasna Provoste.

En el Gobierno, en cambio, dicen que los ministros están desplegados, que Delgado, a pesar de estar con licencia por covid, se reincorporó e inmediatamente fue capaz de sacar adelante la postergación de las elecciones en el Congreso.

Pero, en privado, algunos funcionarios de gobierno reconocen que hay desgaste y cansancio en el último período. Señalan que a estas alturas los ministros sectoriales se están coordinando cada vez menos con La Moneda, sobre todo con una agenda centrada únicamente en la pandemia. Sin embargo, en Palacio destacan que, para el anuncio de nuevos bonos, hubo más de 50 entrevistas en medios entre ministros y subsecretarios de distintas carteras, y que las actividades de los ministerios sectoriales se están adaptando a las necesidades de la situación sanitaria.

Eugenio Tironi concluye: "Hay que admitir que respecto a la pandemia no hay nadie que tenga un libreto claro en el mundo. Todos los gobiernos están ensayando, están todos siendo cuestionados". ■