

# Estudio de Opinión Pública: **Imagen Presidente**

MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO – DIVISIÓN DE  
COMUNICACIONES

**Proyecto: 2010/4609**

**Santiago, Julio 2010**



GOBIERNO DE  
**CHILE**

# 1. Objetivos y Metodología

Comprender  
Aprender  
Mejorar

# Objetivos Generales

3

- 1) Comprender cuáles son los motivos para no aprobar o desaprobare tajantemente la forma como el Presidente Sebastián Piñera está conduciendo su Gobierno.**
- 2) Evaluar diferentes notas de prensa donde aparece el Presidente.**

# Metodología

4

## Diseño

### Focus Group

## Grupo Objetivo

- Mujeres y hombres
- Edad entre 30 y 55 años
- Correspondientes a los niveles socioeconómicos C1/C2, C3 y D
- Santiago

## Segmentación

GSE	30-55 AÑOS		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	
<b>C1/C2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>C3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>D</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

## Terreno

Los grupos se realizaron entre el **30 de Junio y 2 de Julio de 2010.**

# Presentación de Resultados

**Aprobación  
del  
Presidente**

**1**

**Conclusiones**

**2**

## Perfil de la Indefinición

6

**APRUEBAN****DESAPRUEBAN**

Quienes señalaron  
**“aprobar poco”**  
votaron Sebastián  
Piñera.

La mayoría de los entrevistados declaran tener una postura neutral, **no aprueban ni desaprueban** la manera en que Piñera ha conducido su Gobierno.  
Este grupo se conforma **tanto por votantes como no votantes** de Sebastián Piñera en segunda vuelta.

Quienes señalaron  
**“desaprobar poco”**  
son principalmente  
votantes de Eduardo  
Frei

Los motivos para estar en esta postura de indefinición son los mismos en todos los segmentos, cobrando menor crítica y mayor condescendencia entre los que aprueban poco y mayor crítica entre quienes desaprueban poco.

## Motivos y Tono de la Indefinición

7

### ¿Porqué no aprueban ni desaprueban?

**La duda y expectativa del cumplimiento de promesas es el principal motivo por el que los entrevistados se ubican en una posición neutra frente al manejo de Gobierno de Sebastián Piñera.**

#### ALTAS EXPECTATIVAS

**Secundariamente, critican actitudes de cercanía 'para la pantalla' donde el Presidente se desperfila (algunos en todos los segmentos y con mayor fuerza en el C1/C2)**

### ¿Dónde está el cambio?

*"Cuando nosotros tuvimos las elecciones, él ofreció muchas cosas... él partió diciendo que esto iba a ser un cambio, entonces si nosotros hacemos un cambio, se supone que venimos con ideas nuevas, se supone que vamos a cumplir con las cosas que vamos a hacer... y él,, no cumplió con varias cosas"*

*"Lo que más he visto es como construir algunos proyectos que quedaron inconclusos en los gobiernos anteriores... y he visto que nada cambia mucho"*

# Periodo de Marcha Blanca...

## EL INCUMPLIMIENTO SE JUSTIFICA POR...

### Principalmente:

- **TERREMOTO**, cambia el foco de prioridades de inversión y aplaza programa inicial de Gobierno.
- **POCO TIEMPO** para gestionar las promesas realizadas. Lo realizado hasta la fecha se percibe más como una instalación del Gobierno, que de una conducción de Gobierno totalmente en marcha.

### A lo largo de la conversación también se alude a:

- **PARLAMENTARIOS CONCERTACIONISTAS: poco apoyo en el Congreso.**
  - Algunos perciben que en la oposición predomina la **visión Política (derrotar a la derecha) por sobre el sentido de país**. Por el contrario, **perciben en el Presidente un sentido de país más que una postura política de derecha**.
  - Otros lo perciben como individualismo del Presidente, una **postura soberbia**, ya que las cosas no sólo dependen de él para que salgan adelante. Esto repercute negativamente en la credibilidad de las promesas.

*"Hay una oposición, y esa misma oposición, más que encontrar cosas buenas, va a encontrar todo negativo" (en todos los grupos)*

*"Todo se lo aportillan" (Mujer D)*

*"Promete más de la cuenta, no todo depende de él" (Mujer D)*

*"Tiene que buscar adherencia para que se logren las cosas" (Hombres C1C2)*

*"Tiene que negociar un poco más con el Congreso para que le aprueben los proyectos"*

- **MINISTERIO DE JUSTICIA en materia de delincuencia: (Leyes entorpecen cumplimiento de sanciones: puerta giratoria)**
  - Las medidas que se tomen en materia de delincuencia 'no sirven' mientras no se termine con la puerta giratoria.



# ¿Por qué le dan la Oportunidad?

9

## LAS ESPERANZAS SE SUSTENTAN EN...

- **CUALIDADES DEL PRESIDENTE:**

- **INTELIGENCIA** : persona capaz, hábil, con buenas ideas /promesas y buen liderazgo
- **ENERGÍA**: tiene la intención y las ganas de ser un buen Presidente, quiere ser recordado como tal
- **NO TIENE NECESIDAD DE DINERO**: no 'robará'
- **HA TENIDO ÉXITO COMO EMPRESARIO**
- **TIENE LA INTENCIÓN** :

*'Quiere hacerlo bien'*

*"Está preocupado de hacer lo que prometió"*

- **ACTUALMENTE ESTÁN ABOCADOS EN CUMPLIR ESAS PROMESAS**

- **GESTO PATRIÓTICO DE LOS CIUDADANOS: QUERER QUE A CHILE LE VAYA BIEN PARA QUE A TODOS NOS VAYA BIEN**

*"Le doy una oportunidad porque vivo en este país, todo va a variar según como le vaya al país, entonces me interesa que le vaya bien, aunque lo desapruero un poco y aunque no voté por él"* (Hombre D)

- **ATRACTIVO DEL GABINETE**

- Expectativas frente a un equipo de trabajo joven, profesional, 'no apitutado' y capaz.
- No obstante, los hombres C3 y C1/C2 que desaprueran poco critican la ausencia de manejo/roce político.

# Pero ¿qué han visto en lo concreto? Pocos Resultados

## CRITICAN...

10

### PRINCIPALMENTE:

#### ▪ **Incumplimiento en Desempleo: no han visto mejoras**

- **Aumento de sueldo mínimo en '\$2.000 / \$5.000'** se percibe una burla, lejano a las expectativas generadas por las promesas

*"Un tipo que gana \$172.000, se gasta entre 50 y 70 mil en micro, eso no es moral ni éticamente correcto"*

#### ▪ **Alza de Precios:**

- **Transantiago:** Se considera apresurado y poco gradual.
- **Alza de precios de alimentos , gas, parafina, bencina**

#### ▪ **Delincuencia: se percibe que se ha mantenido o ha aumentado**

*" Los han atrapado, pero qué sacamos si los jueces los sacan altiro"*

#### ▪ **Salud: se mantienen las filas de espera, la posibilidad de ser atendido por especialistas y mal trato en la atención ( C3 y D)**

*"Ser han muerto personas por no ser atendidas" (todos los segmentos)*

#### ▪ **Damnificados del terremoto**

- **Demoras en la entrega de ayuda**
- **Medias aguas como medidas parches**
- **No han ayudado a personas que tienen destruidas sus viviendas por dentro**
- **No han ayudado a los ancianos**

### SECUNDARIAMENTE:

▪ **Eliminación de bono de invierno a los ancianos:** Medida muy mal evaluada por los entrevistados y presente en la mitad de los segmentos.

▪ **Beneficio de eliminar el 7% para Salud: solo ha sido aplicado para algunos ancianos**

▪ **Postergación de subsidios de viviendas** (Mujeres C3 y D)

▪ **Royalty** (hombres C3 y D): impuesto que se le aplicará a las empresas **sólo por 2 años** y no por un periodo permanente. Se percibe como **medida 'parche'** que no soluciona de raíz la generación de recursos.

▪ **Municipalidades:** la ineficiencia no ha cambiado *"la asistente social es la misma, tenís que empujarla para que se mueva"*

▪ **Educación:** extravío de información en resultados de prueba SIMCE

# Pero ¿qué han visto en lo concreto? Los pocos aciertos...

11

## LO QUE VALORAN HASTA LA FECHA...

- **Presencia en Terreno y el esfuerzo que eso implica, genera sensación de involucramiento, 'se la juega'**
- **Cumplimiento meta escolares en clases Post- terremoto**
  - **Aisladamente se percibe que esta medida no se ha cumplido ya que hay alumnos que están estudiando en otros colegios en condiciones de hacinamiento que no favorecen el aprendizaje (Hombres C1/C2, Mujeres D, Hombres C3)**
- **Bono Marzo**
- **Aumentar en 10 patologías el Auge (secundariamente):** mientras para algunos es un acierto otros critican que la Salud no está funcionando bien como para aumentar patologías, 'que mejore lo que ya hay'
- **Casas SERVIU prefabricadas (Aislado en Hombres C1C2), más rápidas de entregar, antisísmicas y con menor posibilidad de tener problemas post entrega.**

# El Presidente SP que quieren para Chile

12

La construcción del “Presidente Sebastian Piñera que quiero ver” se realiza desde características, cualidades y habilidades que han visto hasta la fecha y algunos elementos que aún falta por ver y que responde a las expectativas no resueltas por Sebastián Piñera.

## El Presidente que ya han visto

- **Cuando trabaja en terreno**
  - **Cumpliendo, jugado, accesible**
- **Inteligente, ingenioso, respuestas rápidas**
- **Seguro de si mismo, sabe de lo que habla**
- **Poniendo límites , plazos, ‘rayando la cancha’ (caso Otero, meta Lavín)**
- **Activo, enérgico, enfrentando problemas**
- **Administrando**
- **Liderando**
- **Mostrando gestos de unidad nacional , cuando no critica**
- **Con mano firme y enérgico contra la delincuencia**
- **Posición política neutra: sacando al país adelante y no cayendo en discusiones de derecha/Concertación**
- **Haciendo buenos proyectos de ley**
- **Optimista y positivo**

## El Presidente que falta por ver

- **Cumpliendo promesas**
- **Soluciones inmediatas**
- **Combatiendo y disminuyendo la delincuencia**
- **Generando empleos definitivos**
- **Mostrándose serio y guardando límites**
- **Generando constantemente recursos**
- **Equitativo, más comprometido con el ámbito social, menos con el empresarial (apoyo Pymes)**
- **Fiscalizando que se está trabajando por cumplir las promesas**
- **Negociando, buscando consensos con el Congreso para que se aprueben los proyectos ‘para que logren las cosas’**

**DESEMPEÑAR UN ROL ESTRATÉGICO Y EN TERRENO CUMPLIENDO**

# Zoom en Atributos relevantes Como Presidente

13

## CAPACIDAD: es capaz

- Inteligente
- Éxito como empresario
- Buen administrador
- Liderazgo
- Claro con sus ideas
- Hombre de esfuerzo

## COMO PERSONA: hombre de familia. Mejor percibido en C3 y D que en C1C2

- Se valora su posición de **hombre de familia bien constituida**, siempre **cerca de su señora**
  - Segmento **C3 y D lo considera humano, sencillo- accesible** 'se acerca, conversa con la gente'
  - Segmento **C1C2 es mucho más crítico y ácido en sus comentarios**: rumores en torno a su persona hacen percibirlo como alguien frío, prepotente, pedante, acelerado.

*"Pesado, esos que entra a una reunión y no saluda" (Hombre C1C2)*

*"Vende la imagen de buen tipo, pero no es tan agradable" (Mujer C1C2)*

*"Mirador en menos" (Mujer C1C2)*

## CREIBLE COMO Presidente: promesas no cumplidas

- La credibilidad pasa principalmente por el **incumplimiento de promesas, prometer demasiado**, promesas que se ven **difíciles de implementar**: delincuencia, salud y educación.
- Secundariamente por **actitudes de cercanía desacertadas**, que **lo desenfocan de la tarea de cumplir promesas y lo desperfilan en su rol**.

# Resumen Notas de Eje Temáticos

## DELINCUENCIA-JOVEN COMBATIENTE



- ✓ Reconocimiento a Carabineros
- ✓ Informa de algo concreto
- ✓ Vestimenta formal
- ✗ Empoderar a Ministros



## EMPLEO



- ✓ Medidas bien evaluadas
- ✓ Terreno / Chaqueta roja
- ✗ Exceso de medidas
- ✗ Condiciones medidas
- ✗ Factibilidad
- ✗ Calidad del empleo



14

## DELINCUENCIA PDI



- ✓ Tono enérgico
- ✓ Convencimiento y seguridad
- ✓ Cuña 'se acabó la fiesta/recreo'
- ✓ Informa medidas tomadas
- ✗ Puerta giratoria
- ✗ ¿Sanciones?
- ✗ Chaqueta PDI



## EDUCACIÓN



- ✓ Cumplir la meta
- ✓ Expresión Presidente
- ✓ Terreno
- ✓ Toque de campana
- ✗ Protagonismo Ministro Educación



## DELINCUENCIA-DROGAS



- ✗ Tono de campaña
- ✗ Delgada línea
- ✗ ¿Medidas concretas? Solo hace distinciones
- ✓ Energético y potente
- ✓ Presencia del Ministro del Interior



## SALUD-RED DE HOSPITALES



- ✓ Críticas Gobierno anterior /Hospital de Talca
- ✓ Poca credibilidad
- ✗ Falta de información; donde? Nuevos o reconstruirá existentes, fuentes de financiamiento
- ✓ Solución concreta
- ✓ Maqueta = tangibilidad
- ✓ Chaqueta roja



**Se evalúa mejor cuando alude a cumplimientos y no a promesas, críticas, distinciones**



AGRADA



NO AGRADA NI DESAGRADA



DESAGRADA O PRESENTA OPINIONES HETEROGÉNEAS

# Resumen Notas de Eje Temáticos

En términos generales, los elementos que generar aceptación y rechazo al hablar de temas son:

15

## AGRADO

### • INFORMAR SOBRE CUMPLIMIENTO DE METAS A LA CIUDADANÍA

- Alude a la capacidad del Gobierno para resolver y cumplir con lo prometido
- Refuerza el compromiso adquirido por el Gobierno con la ciudadanía

### • PRESENTAR MEDIDAS CONCRETAS:

- Demuestra que se está realizando el trabajo pertinente para poder cumplir con las promesas.
- Transmite una intención genuina frente al cumplimiento de promesas.

### • ENÉRGICO, SERIO, CON CONVENCIMIENTO Y SEGURIDAD:

- Al hablar con una actitud que comprenda estos atributos, demuestra manejo de los temas y transmite un compromiso genuino con querer resolver los problemas asociados a ellos.
- La lectura atenta contra el manejo y convencimiento.

### • "CUMPLIENDO" EN TERRENO:

- El trabajo en terreno es considerado por los entrevistados como el sello del Presidente. Sin embargo se debe focalizar en un trabajo concreto para no transmitir la idea de "querer figurar" y estar disperso.
- Uso de chaqueta roja simboliza el trabajo en terreno.

### • EN COMPAÑÍA DE CECILIA MOREL (calidez, sentido de familia, incorporando a las mujeres) Y MINISTROS (empoderando)

## DESAGRADO

• **PROMESAS = TONO DE CAMPAÑA:** Al referirse a un tema específico sin presentar medidas ni soluciones concretas, transmite un tono de campaña que no corresponde a un Presidente. Al hablar desde este tono no se logra identificar la solución al problema. (Ej: Distinción entre traficantes y consumidores)

• **EXCESO DE MEDIDAS** genera confusión y aumenta la percepción de promesas incumplidas. (Ej: nota de empleos)

• **CUANDO SÓLO SE MENCIONA EL PROYECTO, es necesario transmitir que se trata de soluciones factibles,** de lo contrario se pone en duda la credibilidad del proyecto. Para esto es necesario referirse al proyecto en términos específicos:

- Fuentes de financiamiento
- En caso de beneficios quienes pueden acceder y como acceder a ellos
- En caso de construcciones: donde, fechas límite
- Establecer responsables de proyecto y plazos

### • FALTA EMPODERAR A MINISTROS Y OTROS MIEMBROS DEL GABINETE:

- Se percibe un exceso de figuración.
- No da el espacio que le corresponde a los miembros del gabinete.
- Debe delegar las tareas a su equipo y abocarse a sus responsabilidades como Presidente

## Presentación de Resultados

**Aprobación  
del  
Presidente**

**1**

**Conclusiones**

**2**



## ¿Qué quieren ver? Un Presidente Estratega

17

- Quienes no aprueban ni desaprueban con fuerza la forma como el Presidente está conduciendo el Gobierno, esperan que el Presidente esté más involucrado en la estrategia que en la Gestión

### ESTRATEGIA

- Definiendo donde se debe actuar
- Cómo se gestionará?
- Quienes Gestionarán?
- Plazos de Gestión
- Fuentes de recursos

### En qué?

- Principalmente resolviendo /cumpliendo promesas en los ejes temáticos.

### GESTIÓN

- Los Ministros y el equipo de cada Gabinete son quienes deben gestionar
- Si el Presidente está en lo micro, se genera la percepción de dispersión: querer abarcarlo todo y no estar focalizado en las tareas esenciales que le competen.

# Cumplimiento de Promesas: el Gran Foco

18

- El gran tema es poder cumplir con las promesas y esto pasa por siguientes dimensiones en el Presidente:

## LOGRO

Marcado por:

- La gran Capacidad del Presidente
- Su intención por hacer las cosas bien

## RECURSOS

Marcado por:

- Generación constante de recursos para diferentes proyectos
- El recurso puntual para financiar un proyecto determinado
- Recurso humano: ¿Quiénes?

## TIEMPO

Marcado por:

- Cuanto tiempo está destinando el Presidente a lo importante /estratégico cuando está tan presente en situaciones micro.
- Cuanto tiempo demorarán los proyectos en implementarse: plazos

## ¿Cómo?

Marcado por:

- Definición de los pasos a seguir, en lo concreto hoy no se perciben grandes mejoras.
- Actitudes de cercanía en situaciones poco relevantes (para la estrategia)



?

?

?

Estos ejes son los que están siendo relevantes en términos de poner en duda la credibilidad del cumplimiento de promesas

## Cercanía? En Terreno Cumpliendo

19

- Si bien existe el espacio para adoptar actitudes de cercanía especialmente en el segmento C3 y D, cuando éstas se manifiestan en situaciones micro, se presta para la generación de opiniones heterogéneas o bien para el desagrado.
- Entendiendo que las expectativas en el Presidente están puestas en el foco estratégico, la cercanía funciona mejor cuando está puesta en función de este foco: es decir, **la figura del Presidente en terreno cumpliendo con las promesas más relevantes.**

# Tips Comunicacionales Generales para Apalancar Mayor Aprobación

20

## Evitar:

- Comunicar excesiva cantidad medidas: dificulta la asimilación, se perciben demasiadas promesas y se potencia la sensación de posible incumplimiento
- Promesas poco creíbles por gran envergadura: solucionar de raíz problemas que llevan mucho tiempo sin solucionar (comunicar soluciones que solucionarán problema paulatinamente), construir 12 hospitales
- Discursos que no incluyan medidas concretas/cumplimiento de promesas

## Potenciar:

- Comunicar medidas implementadas, promesas cumplidas
- Darle un rol a los Ministros cuando están en Terreno
- Al comunicar proyectos incluir aspectos que los tangibilizan (recursos, encargados, plazos), de lo contrario genera incredulidad, un tono de 'campaña'

## En lo concreto:

- Medidas para enfrentar tema de la Puerta Giratoria
- Salud: filas de espera, atención de especialistas y Servicio al Cliente (mal trato de personal administrativo)
- Empleos:
  - Cantidad y calidad
  - Potenciar Pymes
- Educación: condiciones y calidad
- Económico: desempleo+alzas de precios= dificultad para sobrellevar el día a día, pese a IPC positivo

# Tips Comunicacionales Para el Presidente

## Apalancando Mayor Aprobación

21

### POTENCIAR LOS SIGUIENTES COMPORTAMIENTOS/ACTITUDES:

- **Presente en terreno:**
  - Dando inicio a proyectos relevantes, cumpliendo
- **Estratega:**
  - Designando responsables encargados de los proyectos
  - Definiendo plazos
  - Estableciendo límites, 'rayando la cancha' en forma amable
  - Enfrentando problemas/dando soluciones
  - Negociando/buscando consensos con el Congreso para 'sacar adelante' las propuestas
  - Generando recursos
- **Cuando habla:**
  - Concordancia entre lenguaje verbal y no verbal
  - Enfático y con energía
  - Mirando a la cámara o a los ciudadanos
  - Leer parcialmente (sin improvisar): 'sabe de lo que habla', 'seguro de si mismo'
- **Empoderar a Ministros**
  - Asignándoles un rol en proyectos o cuando están en terreno acompañando al Presidente
  - Legitimando su conocimiento. Ejemplo: 'eso lo verá el Ministro X para eso lo elegí'



**Gracias por su atención.**