

cadem

RESEARCH



Imagen del Gobierno de Sebastián Piñera

Enero, 2011

Preparado para



Gobierno
de Chile



Objetivos



1. Realizar una revisión profunda de la imagen del gobierno
2. Conocer las expectativas en relación a la labor del gobierno.
3. Evaluar potenciales acciones y promesas del gobierno para 2011, entendiendo su relevancia.



Metodología



Tipo de estudio

Estudio cualitativo en base a Focus Groups de larga duración.

Grupo Objetivo

Hombres y mujeres entre 30 y 55 años, pertenecientes a los NSE C1, C2, C3 y D, inscritos en los registros electorales, que aprueben y desaprobren el gobierno del Presidente Piñera, residentes en Santiago.

Diseño Muestral

Se realizaron 14 sesiones grupales, segmentando al target como se muestra en la siguiente tabla:

	Hombres		Mujeres		Total
	Aprueba	Desaprueba	Aprueba	Desaprueba	
C1C2	1	1	1	1	4
C3	1	1	1	1	4
D	1	1	2	2	6
Total	3	3	4	4	14

Las sesiones se realizaron entre el 04 y el 17 de Enero de 2011



Resultados





Imagen del Gobierno de Sebastián Piñera



Evaluación Ejes

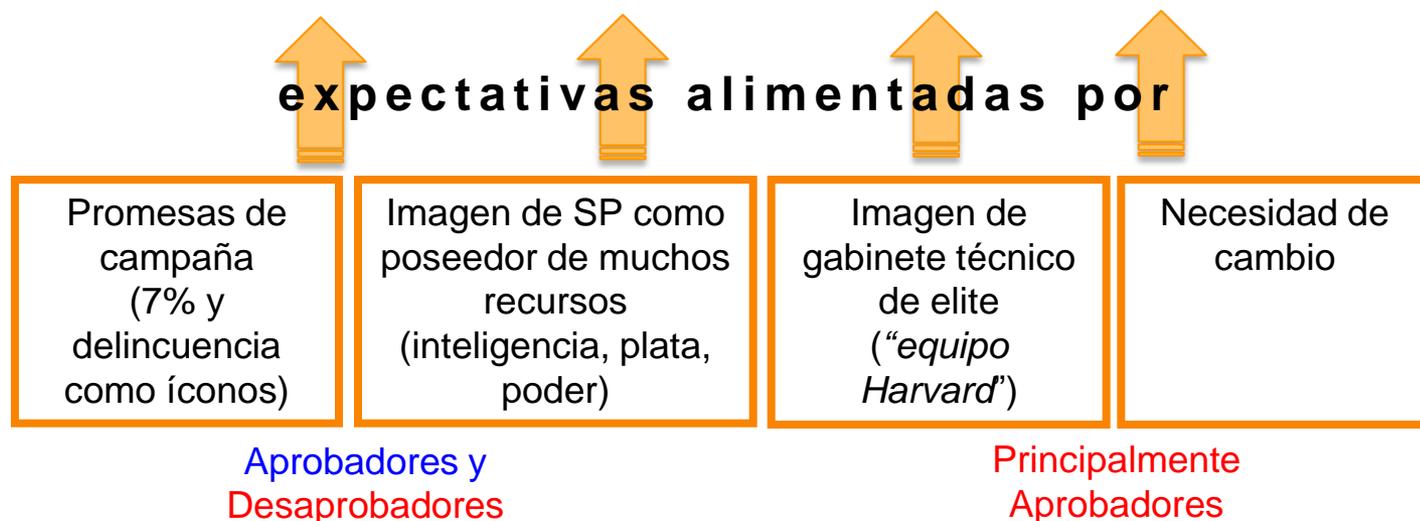


Imagen del Gobierno de Sebastián Piñera



Evaluación Ejes

En un contexto en que su llegada levantó **altas expectativas...**



... la sensación predominante al evaluar racionalmente este año, es de que el gobierno **no ha hecho demasiado**.

Hasta ahora, las circunstancias del 2010 (terremoto, mineros) justifican la demora, pero **ya no acepta más espera, se hace necesario comenzar a ver resultados** (especialmente en desaprobadores).

Ante esta evaluación deficiente del desempeño del gobierno hasta ahora, hay diferentes posturas

Había altas expectativas...
... pero no se ha hecho demasiado

Aprobadores



Confían

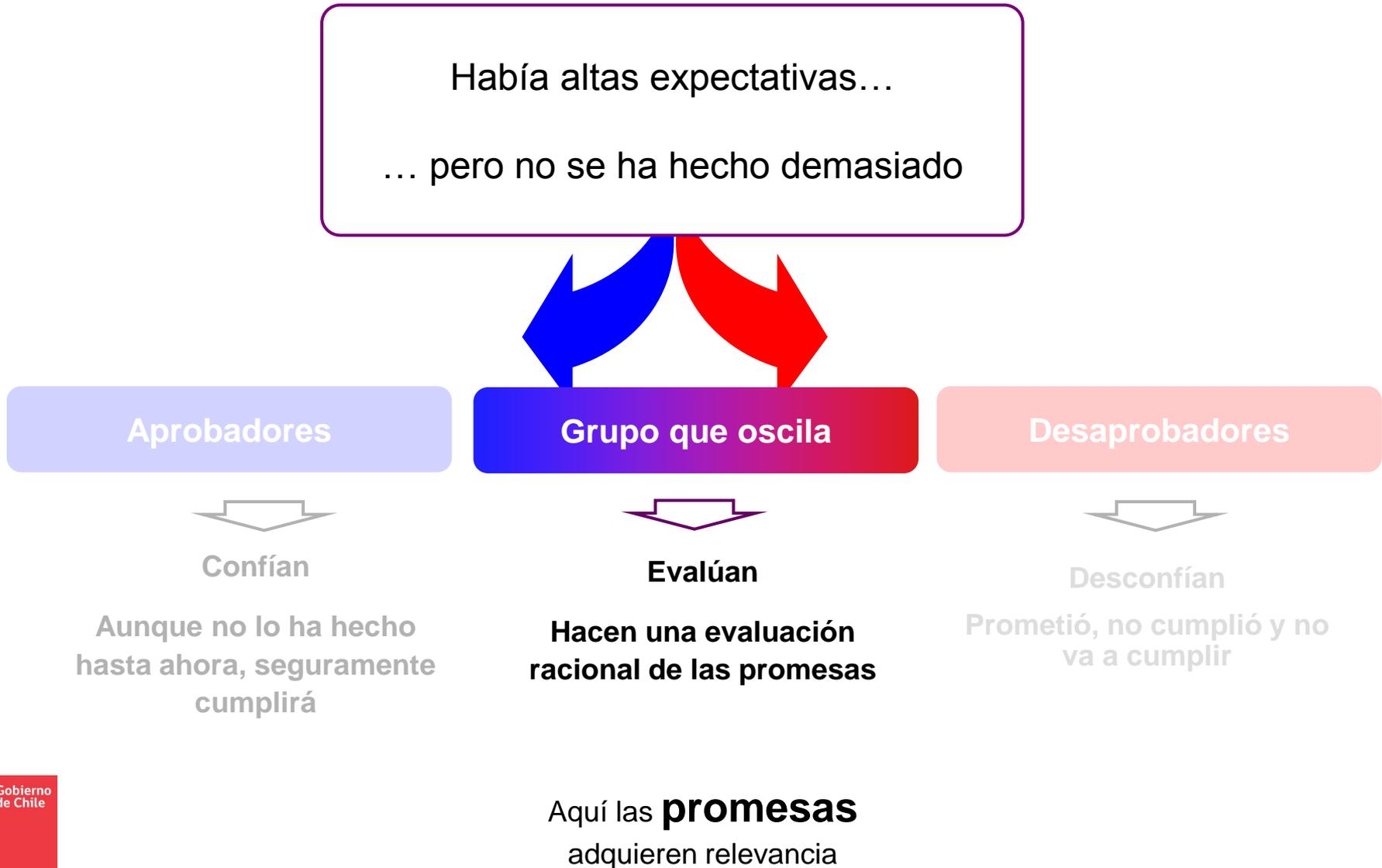
Aunque no lo ha hecho hasta ahora, seguramente cumplirá

Desaprobadores

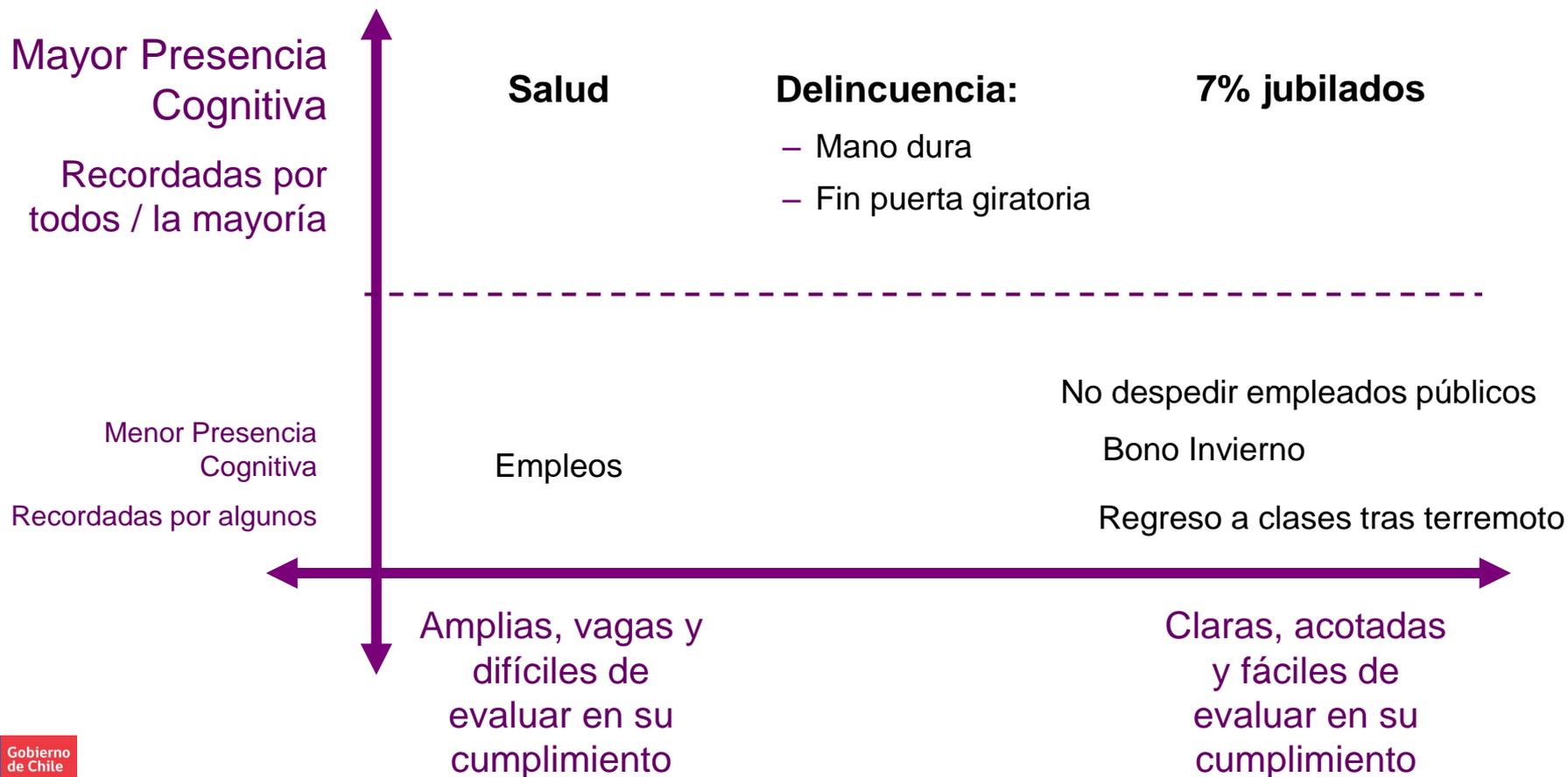


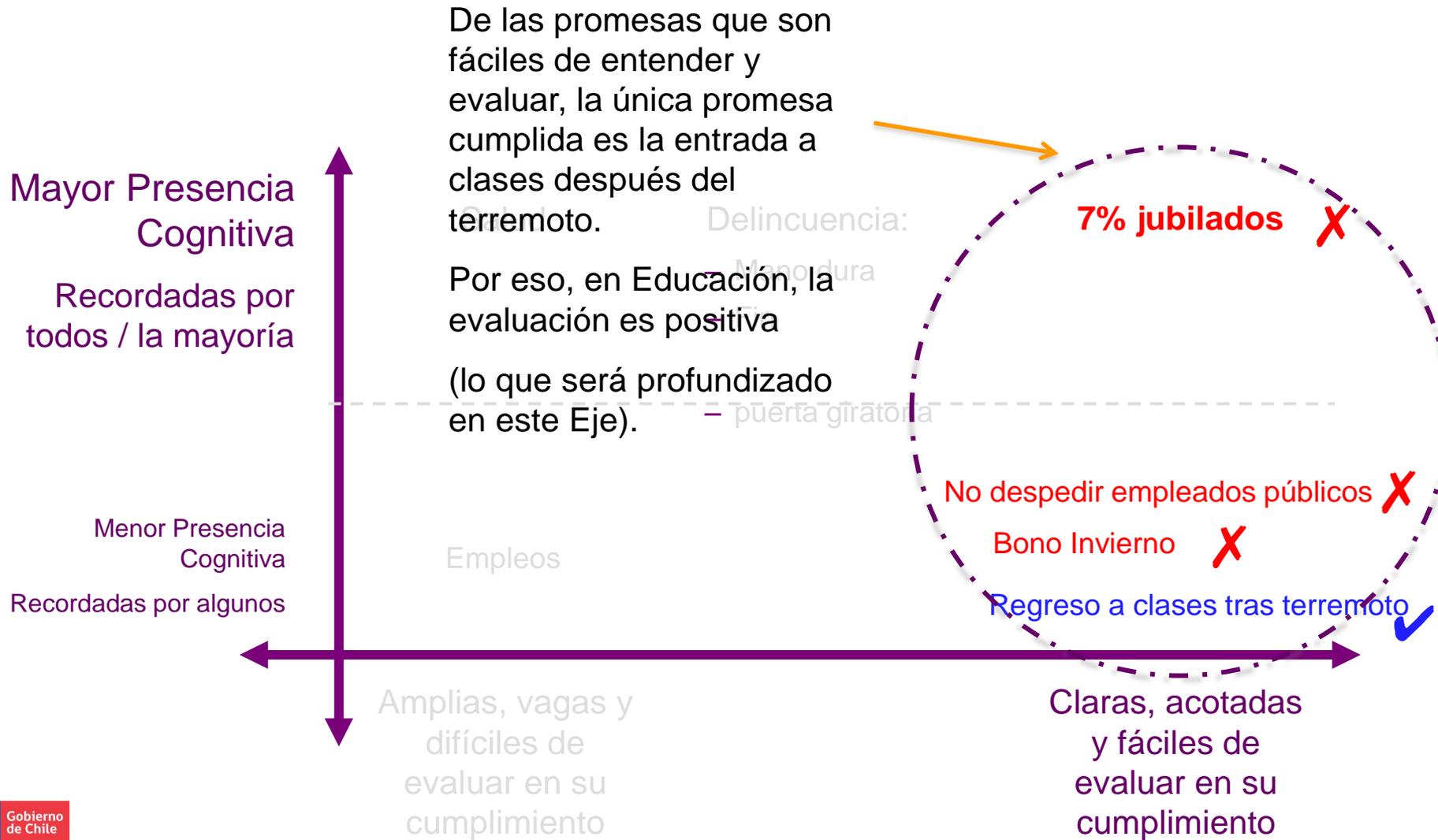
Desconfían

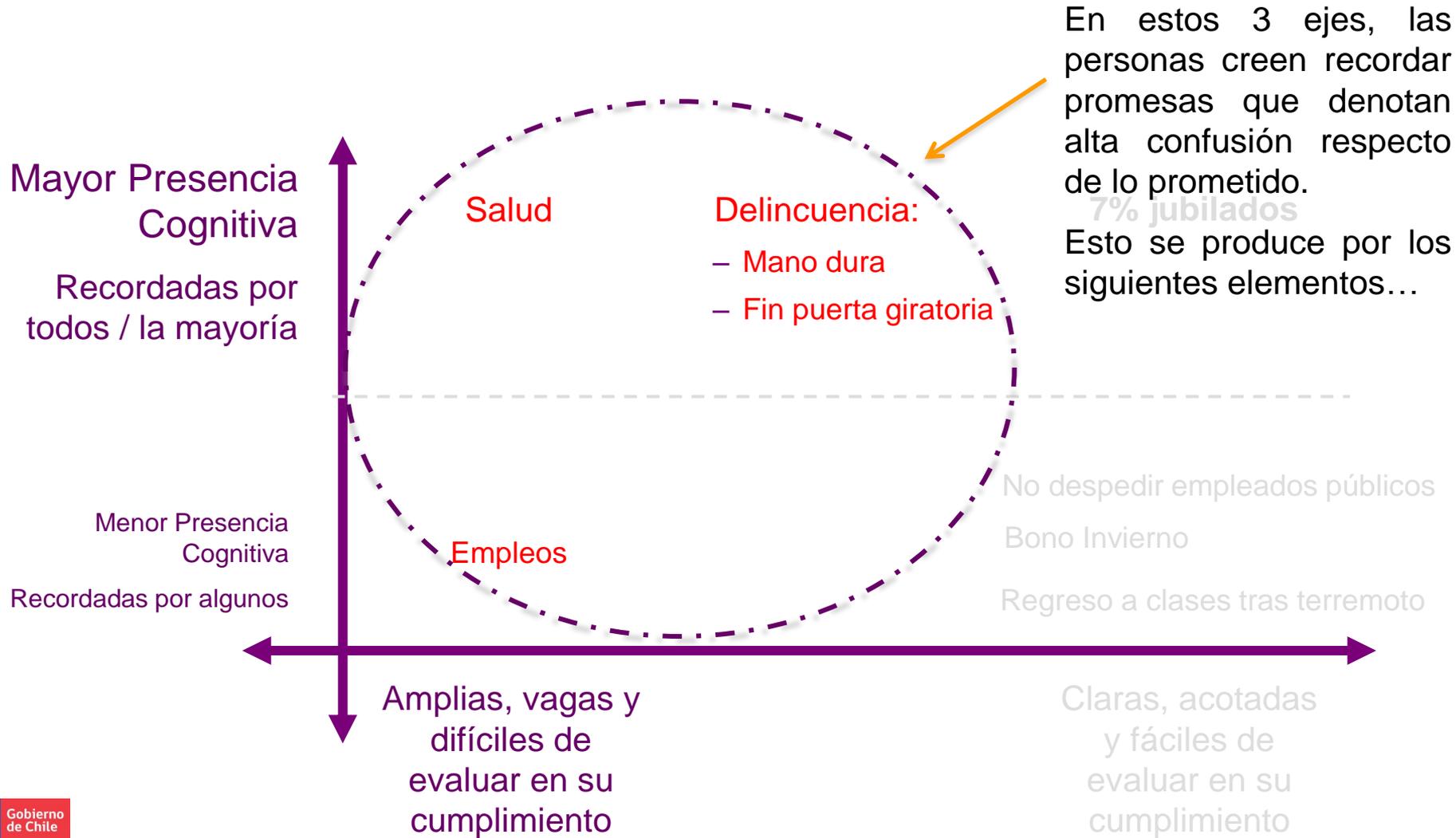
Prometió, no cumplió y no va a cumplir



Las promesas pueden analizarse desde dos dimensiones:







Esto se produce por los siguientes elementos...



- Se trata de 3 de los Ejes de mayor relevancia para las personas, donde las promesas y logros del gobierno no apuntan a la parte más relevante de cada Eje.
- Las personas leen / entienden las promesas y evalúan su cumplimiento desde aquello que afecta su calidad de vida individual; no miran la gestión desde los indicadores o grandes números.

A modo de ejemplo, si ellos personalmente (o alguien cercano) no padecen de una patología AUGE, la disminución a 145.000 en listas de espera para estas atenciones no significa nada si los consultorios a los que asisten semanalmente los siguen tratando de manera poco digna.

Durante las sesiones, se exhibió un reel con diferentes cuñas televisivas del presidente Sebastián Piñera



A continuación se presentan los principales hallazgos de la evaluación de dichas cuñas

De todas las cuñas exhibidas, se observa que algunas impactan, mientras otras no lo hacen

Impactan



Papel mineros



Receta matrimonio



Completo - Violín



Chiste "niñita"



Despedida Lula

No impactan



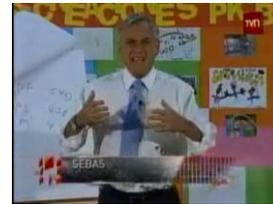
Reforma educacional



Bandera



Funeral Valech



Prueba PISA



Plan reconstrucción



Cuenta pública



ANFP



Saludo navideño



Felicitaciones Matte



Solicitud presupuesto



Indulto

De todas las cuñas exhibidas, se observa que algunas impactan, mientras otras no lo hacen

Impactan



Papel mineros



Receta matrimonio



Completo - Violín



Chiste "niñita"



Despedida Lula

No impactan



Reforma educacional

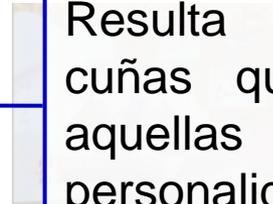


Bandera

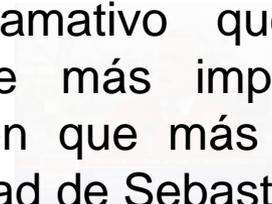


Funeral Valech

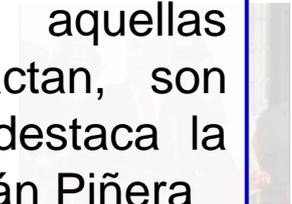
Resulta llamativo que aquellas cuñas que más impactan, son aquellas en que más destaca la personalidad de Sebastián Piñera



Fuerza Piñera



Plan reconstrucción



Cuenta pública



ANFP



Saludo navideño



Felicitaciones Matte



Solicitud presupuesto



Indulto

Ahora bien, las cuñas que impactan, lo hacen de manera polar: favorable en algunos, desfavorable en otros



Lectura positiva ✓



Espontaneidad, naturalidad y cercanía

'simpaticón'

'es cercano'

'es tal cual es'

'es como es el

*'humor picaresco,
como los chilenos'*

*'pueblo'
divertido'*

Mj. aprobadoras C1, C2, D y algunas C3.

Hb. aprobadores D y algunos C3

Lectura negativa ✗



- Impulsividad que le resta seriedad

*'se hace el simpático,
pero no le sale siempre'*

Desaprobadores, y hb. aprobadores C1C2 y algunos C3

¿Qué se rescata de las cuñas más protocolares?



En cuñas como “ Cuenta pública ” e “ Indulto bicentenario ”, se percibe comportándose acorde a lo que se espera de un Presidente de la República / ateniéndose al “rol oficial”



‘ahí se ve más como presidente’

Siendo llamativa la valoración de esta remisión al “rol oficial de presidente” por parte de algunos desaprobadores, especialmente hombres.

‘sigue no gustándome, pero por lo menos ahí se ve más serio, me inspira más respeto’

El uso de podios parece un recurso favorable, en la medida que otorga seriedad y confianza a S. Piñera → lo hace “más presidente”

En la misma línea, algunos entrevistados –especialmente aprobadores, sobre todo mujeres–, valoran aquellas apariciones en que S. Piñera se muestra con una actitud firme / categórica:

- Indulto (episodio del cual algunos entrevistados destacan el valor de S. Piñera al tomar una decisión que se percibe necesaria, aunque probablemente impopular)
- Alusión a acusación de intervención en ANFP

‘está bien que se defienda, que se haga respetar’



En otro ámbito, llama la atención la valoración de una gran mayoría de la presencia de Cecilia Morel



Resulta positivamente recibida, evaluándose como amena, sencilla y adecuada

‘es muy ubicada’

‘me cae muy bien’

Es interesante consignar el rol que muchos perciben que juega en relación a S. Piñera:

- Aparece como una figura –en cierta medida– materna, que lo modera y “llama al orden”.
- Lo hace más accesible en tanto autoridad, estableciendo un puente entre él y los ciudadanos.
- Aporta a la asociación de S. Piñera a valoradas ideas de familia.

‘como que lo controla’

‘de repente él es tan enérgico, que ella donde es más suavcita

‘cuando sale con ella, se ve contento’

como que lo suaviza’

Más allá de su positiva recepción, hoy Cecilia Morel no parece ocupar un rol definido, visible ni relevante, desaprovechándose los beneficios que parece capaz de reportar a la imagen de S. Piñera y el gobierno.

- **Tono / espíritu conciliador**

Mujeres aprobadoras y desaprobadoras (especialmente D) valoran tres situaciones en las que se percibe a S. Piñera llamando a la unidad:

- Al señalar desinterés en criticar la gestión de los gobiernos de la Concertación en la medida que divide y dificulta el avance (entrega resultados prueba PISA)
- Al incluir a los reclusos en su saludo navideño
- Al pedir la aprobación del presupuesto en favor de todos los chilenos, llamando a ir más allá de las diferencias de sectores políticos (más puntual)

- **Incorporación del plano emocional en sus discursos**

Algunas mujeres (especialmente D) valoran la transmisión de emociones / afección en la cuña del funeral de S. Valech, en tanto muestra una faceta más humana.

Es posible pensar que esta cuña muestra un adecuado equilibrio entre seriedad / solemnidad y emocionalidad → sin salirse del protocolo, S. Piñera deja ver su lado más humano.

- **Humildad**

Al solicitar la aprobación del presupuesto, en pro del beneficio de todos (hombres aprobadores C1C2, y mujeres desaprobadoras C1C2).

- **Incluye y reconoce a sus colaboradores**

En el escenario en que comparten la percepción de S. Piñera como alguien que disfruta aparecer en los medios, mujeres D aprobadoras valoran la cuña en que reconoce a la ministra Matte.

Esto, debido al fuerte protagonismo de S. Piñera, que los opaca, no incidiendo en la evaluación de su actuar

Ahora bien, más allá de esto –y en línea con lo señalado anteriormente– aquellos que más parecen beneficiarlo son los que más le otorgan un marco de seriedad / formalidad y lo acercan al rol oficial.



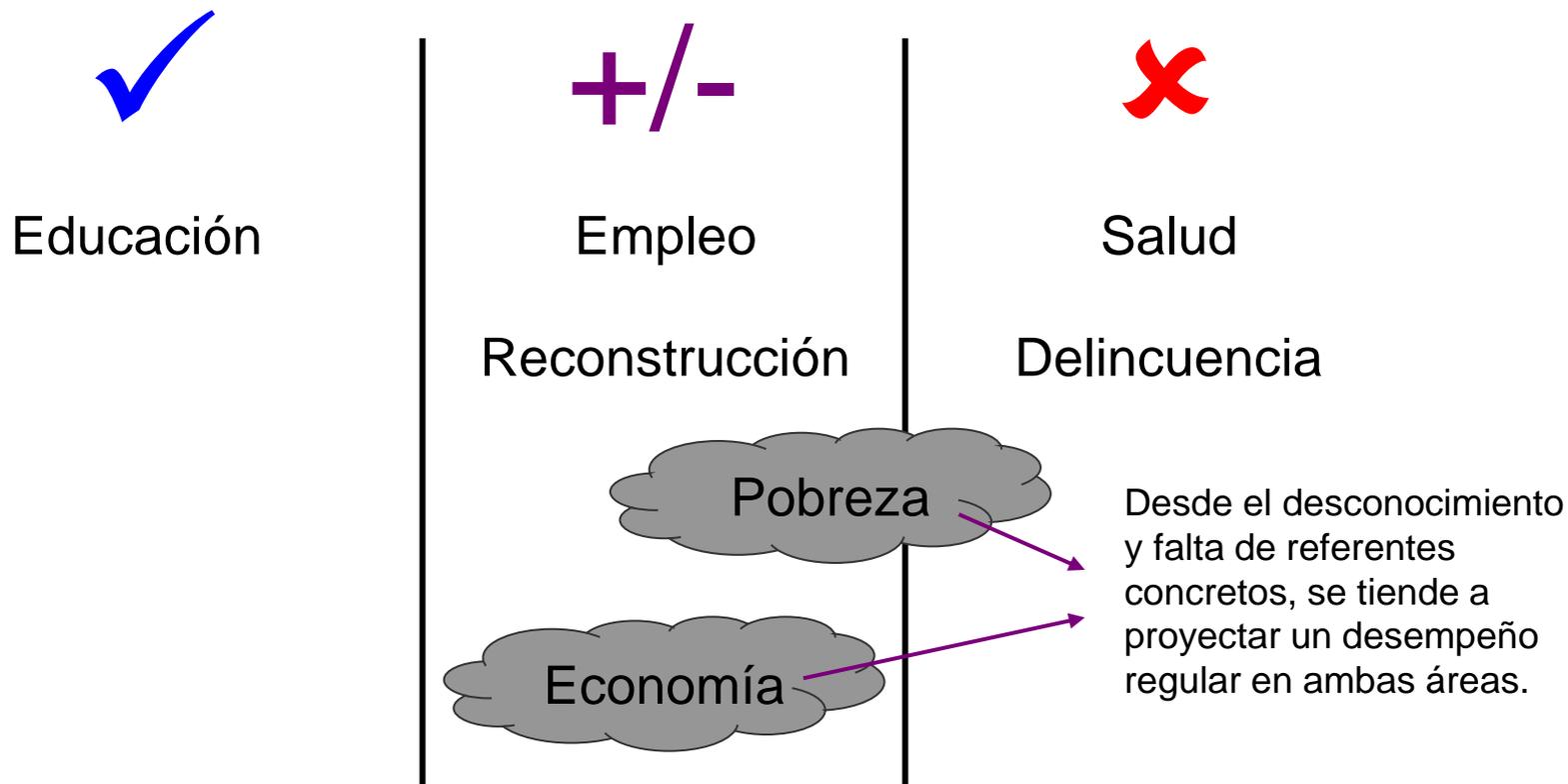


Imagen del Gobierno de
Sebastián Piñera



Evaluación Ejes

Esto se muestra consistente con la percepción de ausencia de obras / avances relevantes



A continuación se profundizará en la evaluación del desempeño del gobierno en cada eje.

¿Qué es hacerlo bien?

- Hechos concretos que den cuenta de una educación de mejor calidad: aumento en los puntajes SIMCE, etc.
- Equidad en el acceso a una educación de calidad: lo que se enseña en los colegios públicos y privados debería ser lo mismo.

‘falta igualdad en la educación entre los colegios privados y municipalizados’

¿Qué se ha hecho?

- Beca Vocación de Profesor
- Retorno a clases después del terremoto
- Creación Liceos de Excelencia
- Puntualmente: SIMCE Educación Física e Inglés, vigencia puntaje PSU de dos años, rendición PSU dos veces al año.

‘ahora si sacas 600 puntos en la PSU y quieres estudiar pedagogía te becan’

Lo que se ha hecho en general responde a las expectativas y ha sido visto como gestión de un ministerio que hace cosas concretas. Sólo los liceos de excelencia aparecen como una acción más controversial: si bien apelan a la calidad, se perciben de bajo alcance y, por lo tanto, no alineados con equidad.

¿Ministros?

Lavín es conocido, siendo bien evaluado por la mayoría:

- Cumple los compromisos
- Se mueve / hace cosas
- Se le asocian atributos positivos de personalidad: bondad, carácter familiar, buen padre.

'le han encomendado tareas con plazos y las ha cumplido'

'¡pero si Lavín pasa metido en los colegios!'



¿Qué sería hacerlo bien?

- Proveer atención oportuna: sin largas esperas en consultorios y hospitales.
- Proveer atención digna: calidad en la atención, tratamientos e infraestructura.
- Equidad en acceso a una salud de calidad.

'las urgencias se están cayendo'

'no te atienden nunca'

'la atención de los funcionarios en los consultorios es pésima'

¿Qué se ha hecho?

- En general, se percibe que no se han hecho cosas.
- Algunos aprobadores refieren haber experimentado una reducción en los tiempos de espera en consultorios.
- Asimismo, puntuales aprobadores han sabido de la reducción de listas de espera AUGE, mediante prensa y televisión.

La percepción general de que no se han hecho cosas importantes, en un área que es muy relevante, agudiza la mala evaluación del gobierno en este eje: las expectativas no están acotadas a las patologías AUGE.

La evaluación se produce desde las expectativas de observar cambios en sus vidas cotidianas, es decir, en los consultorios. Así, la reducción de listas de espera de patologías AUGE no hace fit con las expectativas.

¿Reacción ante hechos 2010?

Reducción de las listas de espera para patologías AUGE: 380.000 a 145.000.

A todos los entrevistados les parece una cifra importante / significativa:

- Aprobadores: es valorado y creíble.
- Desaprobadores: cifra no resulta creíble, en parte porque no les ha tocado vivirlo y porque muchos tienden a asociarlo a las esperas en consultorios, donde no se ve una mejoría.

¿Ministros?

- Mañalich resulta medianamente conocido.
- No ejerce un rol claro en la evaluación que se hace al gobierno en este eje.

‘parece que el ministro sabe del tema, pero ha avanzado poco o nada’

‘te derivan a las clínicas privadas en vez de invertir en Fonasa, si el problema de verdad está ahí’

‘el otro día llegué al consultorio a las 6 de la mañana a hacer la cola para el número y no quedaban’



¿Reacción a promesas 2011?

Fin listas de espera
AUGE

- Es positivamente evaluada, sin embargo, no es muy claro si ésta resulta relevante para ellos: la mayoría no tiene patologías AUGE, por lo que no se contactarían con este beneficio.

Eliminación 7%
cotización de salud
para jubilados

- Muy bien evaluada, aunque no repercute tanto en la relación del público con la salud, sino más bien con sus ingresos / economía doméstica.

Post Natal de 6
meses

- Si bien se evalúa favorablemente desde una perspectiva emocional, no repercute directamente en la calidad de vida de los entrevistados.

¿Qué sería hacerlo bien?

- Mejorar sueldos de clases media-baja y baja, hacerlos dignos y acordes a las necesidades básicas.
- Acceso a trabajos estables.
- Fomentar y otorgar facilidades para el emprendimiento y PYMES.
- Velar por derechos de trabajadores a fin de impedir prácticas abusivas.

'el problema son los sueldos, casi nunca se llega a fin de mes'

¿Qué se ha hecho?

Existen diferentes opiniones:

- Aprobadores: confían en que se está avanzando, lo que se refuerza con noticias de baja en la tasa de desempleo / creación de empleos.

Secundariamente, influye que Sebastián Piñera, al ser empresario, genera confianza en otros empresarios para invertir en empleo.

- Desaprobadores: si bien han escuchado de la creación de empleos, esto es cuestionado en cuanto a condiciones, calidad y estabilidad.

Si bien racionalmente la mayoría ha recibido información relativa a los avances, éstos son poco visibles en la cotidianeidad, en tanto no han accedido a empleos estables y/o de calidad. Más allá de esto, el principal problema es el sueldo, tema que sigue pendiente.

¿Reacción ante hechos 2010?

Creación de 350.000 nuevos empleos durante año 2010.

- Principalmente entrevistados C3 y D no logran dimensionar la cifra mencionada: los números por sí solos no comunican.
- Aprobadores: refuerza su confianza en Sebastián Piñera y su gobierno.
- Desaprobadores: critican no haberlo visto o siguen cuestionando la calidad de estos empleos (puntualmente también algunos aprobadores). Además, se contraponen a este hecho los despidos de funcionarios públicos.

¿Ministros?

- Merino no resulta conocida y no influye en la evaluación del gobierno en este eje.

‘son empleos que duran 2 meses y ni te pagan cotizaciones’

‘ha creado empleos, pero son empleos informales y además ni descuenta los despidos de los funcionarios públicos’

‘sé de nuevos empleos, pero son todos por el sueldo mínimo’



¿Reacción a promesas 2011?

Creación de
1.000.000 de
empleos en 4 años

- En primer lugar, ésta corresponde a una cifra que ya empieza a hablar por sí sola: es suficientemente grande como para percibirse como un logro.
- Aparece como una promesa atractiva y relevante, generando expectativas de que sean trabajos de calidad, con sueldos dignos y estables.
- En quienes confían en el gobierno y en la cifra entregada (350.000), ésta impacta positivamente: van adelantados.

*‘está bien, mientras no sea una
pega cualquiera...’*

‘si lo logra sería buenísimo’

*‘Deberían ser empleos fijos, con
contrato, tal como debiera estar
trabajando cualquier persona’*

¿Qué sería hacerlo bien?

- Disminución de delincuentes, drogadictos y traficantes en los barrios.
- Ver resultados concretos después de hacer una denuncia: que llegue Carabineros y se tomen medidas.
- Garantizar anonimato de las denuncias y aminorar la percepción de filtrado de información hacia delincuentes.
- Incrementar la sensación de que se está acabando la Puerta Giratoria. Sin embargo, no surgen propuestas de indicadores concretos.
- En aprobadores, ver más Carabineros en las calles.

¿Qué se ha hecho?

- La mayoría –y especialmente desaprobadores– no ha visto avances.
Entre quienes han visto:
 - Más policías en las calles (aprobadores y algunos desaprobadores). Sin embargo, esto es connotado de diferentes formas:
 - Aprobadores lo ven como algo positivo, en tanto significa mayor seguridad.
 - Algunos desaprobadores lo ven de manera negativa, en tanto implica represión.
 - Menor presencia de delincuentes en poblaciones (aprobadores D y puntualmente aprobadores C3).

En mayor o menor medida, la sensación generalizada es que falta por hacer, especialmente considerando de que se trata de una promesa emblemática y relevante.

¿Reacción ante hechos 2010?

2010 año de mayor cantidad de decomisos de drogas

En un contexto en que muchos lo escucharon, la evaluación depende de la confianza depositada en Sebastián Piñera y su gobierno:

- Aprobadores: creen en la cifra y lo valoran.
- Desaprobadores: dudan de la veracidad de la información y lo cuestionan.

Más allá de esto, los decomisos no impactan en tanto no se traducen en algo que se pueda percibir en sus vidas cotidianas: *'quizás ya no hay diez traficantes en la esquina, pero hay ocho, y es lo mismo'*.

¿Ministros?

- Hinzpeter es ubicado, pero poco asociado al tema delincuencia.
- Puntualmente, algunos aprobadores valoran que es tajante.

'no sirve sacar más carabineros a las calles, hay que endurecer las penas'

'siguen habiendo delincuentes en la calle, una no puede estar tranquila'

¿Reacción a promesas 2011?

Disminución de
delitos en 15%

- Al nombrar la cifra, ésta no sabe interpretarse.
- Sin embargo, refieren que es poco y no constituye un avance.

Creación nuevo
Ministerio del
Interior y Seguridad
Pública

- Desde el desconocimiento de la propuesta y sus implicancias, no resuena en los entrevistados ni representa un beneficio.

*‘en la esquina de mi casa siguen
habiendo delincuentes’*

*‘de qué sirve eso, si al final los
delicuentes igual vuelven a la calle’*



¿Qué sería hacerlo bien?

- Mejores sueldos, que éstos alcancen para lo básico.
- Acceso a viviendas dignas.
- Más facilidades para acceder a subsidios habitacionales.
- Otorgar / restablecer bonos Marzo e Invierno.
- Más oportunidades y apoyo a los pequeños emprendedores.

‘el sueldo mínimo no alcanza’

*‘prometió que iba a seguir dando
el Bono Invierno y no lo hizo’*

¿Qué se ha hecho?

- En lo concreto y directo, nada. Por el contrario, existe la percepción – principalmente en C3 y D– de pérdida de beneficios:
 - No entrega de Bono Invierno.
 - Problema en postulación a subsidios habitacionales, dejando la sensación de que el gobierno obstaculizó el proceso.
- Algunos aprobadores sienten que las medidas en educación y empleo apuntan, a largo plazo, a la superación de la pobreza.

Lo poco que se ha hecho, no responde a las expectativas en este eje.

¿Ministros?

- Sólo de manera muy puntual se ubica a Kast.



¿Reacción a promesas 2011?

Sueldo ético
familiar de
\$250.000

- Para la gran mayoría de los entrevistados, es percibido como insuficiente.
- Sólo es valorado por entrevistados D que declaran tener un ingreso familiar menor al de la propuesta del gobierno.

¿Qué sería hacerlo bien?

- Informar sobre avances concretos (entrega de viviendas y no de subsidios).
- Dignidad de la ayuda para los damnificados (casas con techo sólido, alcantarillado, etc.).
- Informar sobre el uso del dinero recolectado en Chile Ayuda a Chile.

‘¿qué pasó con la plata que se juntó pa’ la teletón del terremoto? Nunca supimos...’

‘ha sido muy lento, hay lugares en el sur donde todavía no llega la ayuda’

Siendo que el terremoto fue algo tan palpable, se demandan signos igualmente tangibles en la reconstrucción.

¿Qué se ha hecho?

- Muchos han escuchado de los 100.000 subsidios, pero no se logra dimensionar la magnitud de la cifra.
- Se sabe de ayudas que han llegado desde el extranjero / Chile Ayuda a Chile, sin embargo, no se han visto resultados concretos de esta ayuda.
- Por el contrario, en muchos entrevistados queda la imagen de edificios emblemáticos que siguen en el suelo (Concepción, Maipú).

¿Reacción ante hechos 2010?

Entrega de 100.000
subsídios habitacionales
para reconstrucción.

- Muchos señalan haberlo escuchado, sin embargo, no resuena y se sienten insuficientes: se espera ver viviendas, no subsidios.

'la gente necesita tener su casa de nuevo, no la plata'

'parece que esos subsidios son por una parte de la casa no más'

¿Ministros?

- Matte es medianamente conocida, principalmente a partir del episodio de la interpelación.



¿Reacción a promesas 2011?

Entrega de 100.000
viviendas nuevas

- Es positivamente recibida, haciendo la exigencia de que sean viviendas dignas.

'me parece super bien, mientras no sean mediaguas'

'yo creo que Piñera va a entregar casas dignas'

'esperamos que sean viviendas sólidas eso sí'



¿Qué sería hacerlo bien?

Si bien el concepto resulta muy abstracto para la mayoría de los entrevistados, éstos esperarían que se tradujera concretamente en sus finanzas:

- Que los sueldos cubran más y mejor las necesidades y no sólo lo básico: poder acceder a bienes de mayor nivel.
- Más puntualmente, que hayan más oportunidades de empleo.

¿Qué se ha hecho?

- Se ha visto más consumo, pero esto se atribuye más a la reactivación de la economía que a un efecto de la gestión del gobierno.
- Por otro lado, también se critica el alza de los precios (ej. Bencina).

*‘sólo veo que los precios suben
y mi sueldo sigue igual’*

*‘si eso es verdad, en mi sueldo
al menos no se nota’*

En este eje se manifiesta con claridad lo intangible que resulta para la ciudadanía comunicar cifras por sí solas, no acompañándose de evidencia concreta en lo cotidiano.

¿Reacción ante hechos 2010?

Recuperación de la
capacidad de crecimiento
en 5,2%

- Al ser mencionada, la cifra no se sabe interpretar. De hecho, muchos desconocen la negativa cifra del año 2009.
- La valoración positiva o negativa de la cifra depende de la adherencia o no adherencia al gobierno.

¿Ministros?

- Larraín resulta mayoritariamente desconocido.
- Muy puntualmente es conocido en grupos C1.
- Fontaine no es conocido.

¿Reacción a promesas 2011?

Crecimiento 6%

- La comunicación de la cifra no entrega información a los entrevistados.

¿Qué sería hacerlo bien?

Éste es un eje que aparece como poco relevante y que no genera expectativas.

En este contexto, el concepto de democracia tiende a confundirse con los de equidad, unidad, transparencia. Desde ahí, cuando se indaga se señalan expectativas en torno a:

- Mayor igualdad de oportunidades.
- Menos discriminación

No se advierten demandas / necesidades definidas y relevantes en este ámbito.

¿Qué se ha hecho?

- No se advierten acciones relevantes, pero tampoco se las demanda.
- En un contexto de falta de comprensión de este eje, se menciona:
 - ✓ Reconocimiento por parte de S. Piñera de los logros y avances de los gobiernos de la Concertación (aprobadores y desaprobadores).
 - ✓ Inclusión de Ravinet en el gabinete.
 - ✓ En aprobadores, percepción de rendición frecuente de cuentas públicas, más allá del 21 de Mayo.

¿Reacción ante hechos 2010?

Propuesta voto voluntario / inscripción automática

- Consistentemente con la escasa relevancia de este eje, en general se evalúa con indiferencia.

¿Ministros?

- Larroulet no es conocido.



¿Reacción a promesas 2011?

Voto de chilenos en
el extranjero

- En general es positivamente recibido.
- Puntualmente, la propuesta es rechazada por algunos aprobadores.

*'me parece super bien, pero creo
que no es algo prioritario'*

¿Qué sería hacerlo bien?

- Mejorar la calidad del servicio: disminuir la congestión, mayor cobertura a sectores periféricos y aumentar la frecuencia y cantidad de buses.
- Fiscalizar el pago de la tarifa.

‘la cuestión no mejora y más encima siguen subiendo el pasaje’

‘por lo menos están vigilando que la gente pague’

¿Qué se ha hecho?

- La gran mayoría no percibe avances.
- ✘ Alza de tarifas
- Sólo puntualmente se valoran:
 - Fiscalización de Tarjeta Bip! en buses.
 - Campaña ‘No meta la mano...’.

‘el servicio es pésimo, tienes que tomar como 4 micros para llegar donde necesitas’

Sigue siendo un tema pendiente: se siguen criticando falencias importantes y, por lo tanto, esperando mejoras.

¿Reacción ante hechos 2010?

Aprobación proyecto de ley
subsidio al Transantiago

- No constituye un logro del gobierno, ya sea porque no se percibió o bien se conceptualizó como una medida que se debía tomar.

*‘era lo mínimo que debían hacer,
si el sistema es re malo, no
pueden seguir cobrando más’*

¿Ministros?

- Puntualmente, se conoce a Morandé, siendo más bien indiferente.



*‘se suponía que iba a llegar hasta
\$500, pero ya vamos en \$560’*

- **Laurence Golborne:** mayoritariamente recordado, positivamente evaluado tras su gestión en episodio Mineros, tanto por aprobadores como desaprobadores.



'es humano y sencillo'

'se defendió super bien con lo de los mineros'

- **Ena Von Baer:** recordada por gran parte de los entrevistados, su evaluación resulta positiva en aprobadores y desfavorable en desaprobadores.



'me cae bien ella, habla igual que el Presidente'

'es muy dura'



Conclusiones y recomendaciones



1. Repensar y redefinir las promesas mismas
2. Modificar la comunicación de las promesas y logros



- a. Asegurar que, dentro de cada Eje, las promesas estén alineadas con las dimensiones más **relevantes** y **perceptibles** en la vida cotidiana de las personas
- b. Plantear desafíos que representen avances en el largo plazo, pero al mismo tiempo tengan promesas / bajadas evaluables en el corto plazo

Educación:

La labor de J. Lavín en Educación aparece como un positivo ejemplo de estas dos acciones

Su gestión aparece como ejemplo de acciones con efectos perceptibles en la vida cotidiana de las personas, en que conviven los efectos de largo plazo con promesas concretas, acotadas y relevantes:

- Beca Vocación de Profesor
- Retorno a clases tras terremoto y colegios modulares



1. Repensar y redefinir las promesas mismas

2. Modificar la comunicación de las promesas y logros

- a. Asegurar que, dentro de cada Eje, las promesas estén alineadas con las dimensiones más **relevantes** y **perceptibles** en la vida cotidiana de las personas
- b. Plantear desafíos que representen avances en el largo plazo, pero al mismo tiempo tengan promesas / bajadas evaluables en el corto plazo

Salud

Para que las personas evalúen que las promesas se cumplieron, parece necesario trasladar el foco de los esfuerzos desde las listas de espera de patologías AUGE hacia la atención primaria, en la medida que esta última es con la cual existe un contacto cotidiano y por parte de todos.

En este sentido, aparecen tres ámbitos concretos en los que se esperan mejoras:

- Reducción de tiempos de espera en consultorios y hospitales
- Atención digna / de calidad por parte del personal
- Mejorar infraestructura en consultorios y hospitales

1. Repensar y redefinir las promesas mismas

2. Modificar la comunicación de las promesas y logros

- a. Asegurar que, dentro de cada Eje, las promesas estén alineadas con las dimensiones más **relevantes** y **perceptibles** en la vida cotidiana de las personas
- b. Plantear desafíos que representen avances en el largo plazo, pero al mismo tiempo tengan promesas / bajadas evaluables en el corto plazo

Salud

Para que las personas evalúen que las promesas se cumplieron, parece necesario trasladar el foco de los esfuerzos desde las listas de espera de patologías AUGE hacia la atención primaria, en la medida que esta última es con la cual existe un contacto cotidiano y por parte de todos.

En caso contrario, es posible que aunque siga bajando la lista de espera para patologías AUGE, las personas sigan sintiendo que en Salud el gobierno No Cumplió.

1. Repensar y redefinir las promesas mismas

2. Modificar la comunicación de las promesas y logros

- a. Asegurar que, dentro de cada Eje, las promesas estén alineadas con las dimensiones más **relevantes** y **perceptibles** en la vida cotidiana de las personas
- b. Plantear desafíos que representen avances en el largo plazo, pero al mismo tiempo tengan promesas / bajadas evaluables en el corto plazo

Delincuencia

Mover el foco de las promesas y logros desde el número de decomisos hacia las áreas más relevantes para la ciudadanía: los delitos que atentan contra la integridad física de las personas y contra la propiedad privada

Es en los delitos que representan amenaza de violencia, más que en otros, donde se espera mano dura. Es decir, que en éstos se priorice el freno a la puerta giratoria, más que en otros que se perciben menos relevantes, o que no implican una amenaza directa.

1. Repensar y redefinir las promesas mismas

2. Modificar la comunicación de las promesas y logros

- a. Asegurar que, dentro de cada Eje, las promesas estén alineadas con las dimensiones más **relevantes** y **perceptibles** en la vida cotidiana de las personas
- b. Plantear desafíos que representen avances en el largo plazo, pero al mismo tiempo tengan promesas / bajadas evaluables en el corto plazo

Empleo

Mover el foco de las promesas y logros desde la cantidad de empleos creados, a la calidad, estabilidad y acceso a remuneraciones dignas.

En caso contrario, es posible que aunque se sigan creando cientos de miles de empleos, las personas sigan sintiendo que en Empleo el gobierno No Cumplió en la medida que no vean que existe acceso a trabajos más dignos.

1. Repensar y redefinir las promesas mismas
2. Modificar la comunicación de las promesas y logros

Para hablar a la opinión pública, en las cuñas, parece conveniente pasar desde..

...una comunicación de logros a través de **indicadores de gestión** (número de empleos, número de decomisos, porcentaje de reducción de listas de espera, etc.)...

... hacia comunicaciones basadas en lo **testimonial**, centradas en experiencias de una persona con las cuales cada receptor se pueda identificar.

Esto implica un giro hacia una comunicación más emocional, que “humaniza” los logros.

La comunicación por parte de S. Piñera del rescate de los mineros, constituye el ejemplo más cercano a este estilo de comunicación.

No habló de porcentaje de éxito sino que expresó su emoción por cada uno de ellos.



cadem

RESEARCH

www.cadem.cl

Francisco Noguera 88, Providencia, Santiago, Chile. Teléfono (56 2) 438 6500