

ARTÍCULO

COMUNICACIÓN EN UNA PANDEMIA: LAS CLAVES DEL ÉXITO DEL GOBERNADOR DE NUEVA YORK, ANDREW CUOMO

Nueva York, 28 de Marzo de 2020

LAS CLAVES DEL ÉXITO DEL GOBERNADOR DE NUEVA YORK, ANDREW CUOMO

En Nueva York, epicentro de la pandemia en Estados Unidos, ha emergido un líder carismático que está demostrando una gran habilidad en la comunicación de la crisis del Coronavirus. Se trata del Gobernador del Estado Andrew Cuomo, un jurista de 62 años, miembro del partido Demócrata, con una larga trayectoria en la Administración pública americana (participó en el gobierno de Clinton), que lleva más de 10 años como [Gobernador del Estado de Nueva York](#).

¿Cuáles son las claves de su éxito a la hora de comunicar?

1. PIENSA DE MANERA COMPLEJA, COMUNICA DE MANERA SENCILLA

Es riguroso con los datos, pero al mismo tiempo emplea el lenguaje de la calle. Busca ejemplos prácticos e historias humanas para llegar a todo el mundo. Habla de su madre como grupo vulnerable, expone sus conversaciones más íntimas con su familia y sus preocupaciones. Confiesa, incluso, que su hermana le llamó asustada rogándole un test cuando en Nueva York no hay suficientes para la población (en cualquier país podrían ser acusados de tráfico de influencias) y le respondió que estuviera tranquila, que se quedara en casa y que no pasaría nada si no tenía complicaciones más graves.

Cuomo expone los datos diariamente en presentaciones de Power Point con mensajes cortos, claros, directos y muy concisos: “La gente joven no se contagia tanto. ¡Esto es rotundamente falso! Y pone en peligro nuestra gente más vulnerable”. En todas las páginas recoge el lema político institucional: “Stay Home. Stop the spread. Save Lives”.

2. SINCERIDAD / AUTENTICIDAD

Dice la verdad, dice lo que piensa. Advierte del crecimiento exponencial y el drama que puede suponer que el Estado de Nueva York sea el epicentro de Estados Unidos y el colapso de los hospitales. Cuenta lo malo sin reparos (fallecidos, infectados...). El pasado fin de semana se mostró enfadado con los neoyorquinos que salen a los parques sin guardar las medidas sanitarias y amenazó con tomar decisiones más drásticas. Mantiene siempre la actitud de un padre, que te corrige y te protege. Habla con la cabeza, pero también con el corazón. Su discurso tiene ALMA.



3. EMPATÍA Y ESPIRITUALIDAD

Desde el primer día, Cuomo utilizaba las preguntas retóricas de: “¿Tengo miedo en estos momentos? Sí. ¿Sabemos cuánto va a durar? No. Por supuesto no tengo respuesta a esto. Pero juntos saldremos adelante. Los neoyorquinos somos fuertes, luchadores y saldremos adelante”. Hace un llamamiento a la solidaridad como un valor básico de la sociedad neoyorquina. Es el primer político que aconseja sobre todo aquello que la gente puede hacer en casa: “lean, mediten, hagan ejercicios físicos, hablen con sus seres queridos y aprovechen a decirles lo mucho que los quieren. Saldremos adelante como en otras ocasiones difíciles”. No habla de religiones o dioses, pero sí de valores y principios de la comunidad.

4. SABE DAR TITULARES

Su larga trayectoria en política y en exposición pública le han preparado para dar mensajes contundentes, de los que los periodistas rápidamente se hacen eco. “La diferencia entre tener suficientes respiradores o no, es la misma diferencia entre la vida y la muerte”

5. MUY ACTIVO EN LAS REDES SOCIALES

Su equipo de comunicación es rápido y efectivo. En cada una de sus comparencias anuncia algo concreto, ofrece un titular con contenido: ayudas, restricciones, etc., convirtiéndose en el canal oficial de comunicación con información fiable al 100 % y actualizada en todo momento.

Su principal red social es [Twitter](#), con más de 1 millón de seguidores, muy bien sincronizada con sus ruedas de prensa. Mensajes claros, bien estructurados y dirigidos a la comunidad. Es su principal arma de comunicación con un alto nivel de *engagement* por tweet. Solicita más médicos y enfermeras, voluntarios, pide ayuda al sector privado para conseguir más respiradores artificiales... Es una cuenta multidisciplinar: activista y, al mismo tiempo, clave para comunicar decisiones oficiales. Sorprende su Instagram, mucho menos activo, cuando esta red

social está dirigida al público más joven y al que el Gobernador insta varias veces por su nivel de responsabilidad en la propagación del contagio.

6. COMPLICIDAD CON LOS STAKEHOLDERS SOCIALES

No ha dudado en llamar personalmente uno a uno y pedir a los actores y famosos neoyorquinos mensajes para que el ciudadano se quede en casa. Robert De Niro, Danny DeVito, Ben Stiller, Alec Baldwin, Krystal Joy Brown, etc. han tenido una gran repercusión. Ha sabido capitalizar su complicidad y ha transmitido liderazgo e influencia, al más puro estilo de una campaña americana, pero con una noble causa.

“Hace un llamamiento a la solidaridad como un valor básico de la sociedad neoyorquina. Es el primer político que aconseja sobre todo aquello que la gente puede hacer en casa”



7. UNA IMAGEN VALE MÁS QUE MIL PALABRAS

Ha sido consciente de que, para ir un paso más en la comunicación, tenía que salir de la sala de prensa oficial del Gobernador. Ya se hizo una foto con un respirador artificial y, este mismo martes 25 de marzo, se fotografió en el centro de convenciones Javits Center, el más grande de Manhattan para su habilitación como hospital provisional. El entorno y la foto también comunican y dan credibilidad al mensaje, cuidando cada detalle, como el fondo de cajas cargadas con mascarillas y material médico y rodeado del personal técnico.

La realización de un video resumen, más propio de una campaña electoral o de un spot comercial que de una gestión de crisis, pone de manifiesto la profesionalidad en el arte de la comunicación. Un video motivacional, con datos objetivos,

despertando el patriotismo neoyorquino al máximo nivel, al más puro estilo americano. Bien ejecutado y realizado.

8. LIDERAZGO

Habla como un líder y da soluciones. Admite las limitaciones, pero señala el camino a seguir. “Necesitamos en 14 días más de 30.000 respiradores o tendremos demasiadas muertes que podríamos evitar”. No evade las preguntas difíciles, es más se las pregunta a si mismo y las responde clara y contundentemente. a la cara y afronta todas las preguntas sin reparo.

9. RAPIDEZ Y PROACTIVIDAD

Su exposición pública a todos los niveles es constante. No tarda ni minutos en contestar al presidente Trump: “primero están las vidas de los neoyorquinos que la economía”. Cuomo está demostrando entender la fuerza de la buena comunicación en tiempos de crisis y como una

“Cuomo está demostrando entender la fuerza de la buena comunicación en tiempos de crisis y como una crisis puede ser una gran oportunidad para su posicionamiento como líder en Estados Unidos”



10. LENGUAJE NO VERBAL

Sabemos por numerosos expertos que el lenguaje no verbal es una parte importante del mensaje. El Gobernador transmite serenidad, fortaleza, seguridad. Con una mirada firme, una voz contundente, no duda en ningún momento, no lee, mantiene el contacto visual con las cámaras. Usa una gesticulación relajada y bien coordinada con los mensajes que da, incluso con toques de humor, creando un ambiente agradable en la sala de prensa, logrando empatizar con los periodistas en su cita diaria a las 11.00 am. Un maestro de la entonación, transmite en todo momento su estado de ánimo: indignado por la falta de recursos y coordinación de la Administración Trump, paternalista con los neoyorquinos o contundente con los que no se quedan en casa y salen a pasear al Central Park sin guardar las medidas de distancia.

En poco tiempo Cuomo se ha convertido en el personaje clave de la crisis Covid-19 en Estados Unidos. Un buen ejemplo a seguir para comunicadores profesionales y para políticos que piensen que aún pueden aprender y mejorar (¿los hay?). Lo bueno y lo triste es que Cuomo continuará dándonos lecciones por un tiempo, pero desde el punto de vista de la comunicación merece la pena analizarlo. Aprovechémoslo, pero desde casa #yomequedoencasa

“En poco tiempo va a ser el personaje clave de la crisis Covid-19 en Estados Unidos. Un buen ejemplo a seguir para comunicadores profesionales y para políticos que piensen que aún pueden aprender y mejorar”

AUTORES



Alejandro Romero. Socio y CEO Américas de LLYC. Desde 1998 está al frente del proceso de expansión de la compañía en las Américas iniciando las operaciones de Perú, Argentina, Colombia, Panamá, Ecuador, México y desde hace cuatro años, Miami. Alejandro ha encabezado además los procesos de comunicación de tres de las diez operaciones más importantes de M&A en la Región: la venta de las operaciones de BellSouth al Grupo Telefónica, la adquisición por SABMiller del Grupo Empresarial Bavaria y la venta de Grupo Financiero Uno a Citibank. En 20 años ha conseguido posicionar nuestra firma como la primera red de comunicación de América Latina.



Gerard Guiu. Director de Desarrollo de Negocio Internacional. Gerard Guiu es abogado y periodista colegiado, Master en Derecho internacional por ESADE – Ramón Llull y Master en Periodismo por la Universidad de Barcelona y Columbia University. También ha cursado estudios en la Facultad de Derecho de Tulane University en New Orleans, Louisiana, y en la Universidad de Westminster de Londres, sobre Relaciones Internacionales. Ha desarrollado su carrera profesional como jefe de gabinete del Presidente del Futbol Club Barcelona, la Consejera de Sanidad en el Gobierno de Cataluña, en la Alcaldía de Lleida y de la Rectora de la Universidad Ramon Llull. Durante 15 años, ha desempeñado su actividad académica en ESADE impartiendo Oratoria y comunicación profesional. Actualmente es el Director de la oficina de LLYC en Nueva York donde lleva 5 años viviendo.

DIRECCIÓN CORPORATIVA

José Antonio Llorente
Socio Fundador y Presidente
jallorente@llorenteycuenca.com

Alejandro Romero
Socio y CEO Américas
aromero@llorenteycuenca.com

Enrique González
Socio y CFO
egonzalez@llorenteycuenca.com

Adolfo Corujo
Socio y Chief Strategy and Innovation Officer
acorujoo@llorenteycuenca.com

Nazaret Izquierdo
Directora Global de Talento
nizquierdo@llorenteycuenca.com

Cristina Ysasi-Ysasmendi
Directora Corporativa
cysasi@llorenteycuenca.com

Juan Pablo Ocaña
Director de Legal & Compliance
jpocana@llorenteycuenca.com

Daniel Fernández Trejo
Director de Tecnología
dfernandez@llorenteycuenca.com

José Luis Di Girolamo
Socio y Global Controller
jldirolamo@llorenteycuenca.com

Antonieta Mendoza de López
Vicepresidenta de Advocacy LatAm
amendezalopez@llorenteycuenca.com

ESPAÑA Y PORTUGAL

Arturo Pinedo
Socio y Director General Regional
apinedo@llorenteycuenca.com

Luisa García
Socia y Directora General Regional
lgarcia@llorenteycuenca.com

Barcelona

María Cura
Socia y Directora General
mcura@llorenteycuenca.com

Óscar Iniesta
Socio y Director Senior
oiniesta@llorenteycuenca.com

Muntaner, 240-242, 1^o-1^a
08021 Barcelona
Tel. +34 93 217 22 17

Madrid

Joan Navarro
Socio y Vicepresidente
Asuntos Públicos
jnavarro@llorenteycuenca.com

Amalio Moratalla
Socio y Director Senior
Deporte y Estrategia de Negocio
amoratalla@llorenteycuenca.com

Iván Pino
Socio y Director Senior Digital
ipino@llorenteycuenca.com

David G. Natal
Socio y Director Senior
Consumer Engagement
dgonzalezn@llorenteycuenca.com

Ana Folgueira
Socia y Directora Ejecutiva
de Estudio Creativo
afolgueira@llorenteycuenca.com

Paco Hevia
Director Senior
Comunicación Corporativa
phevia@llorenteycuenca.com

Jorge López Zafra
Director Senior
Comunicación Financiera
jlopez@llorenteycuenca.com

Lagasca, 88 - planta 3
28001 Madrid
Tel. +34 91 563 77 22

Lisbon

Tiago Vidal
Socio y Director General
tvidal@llorenteycuenca.com

Avenida da Liberdade nº225, 5^o Esq.
1250-142 Lisboa
Tel. + 351 21 923 97 00

ESTADOS UNIDOS

Erich de la Fuente
Socio y Chairman US
edela Fuente@llorenteycuenca.com

Miami

Emigdio Rojas
Director Ejecutivo
erojas@llorenteycuenca.com

Claudia Gioia
SPV Americas,
Business Development
cgioia@llorenteycuenca.com

600 Brickell Avenue
Suite 2020
Miami, FL 33131
Tel. +1 786 590 1000

Nueva York

Gerard Guiu
Director de Desarrollo de
Negocio Internacional
gguiu@llorenteycuenca.com

3 Columbus Circle
9th Floor
New York, NY 10019
United States
Tel. +1 646 805 2000

REGIÓN NORTE

Javier Rosado
Socio y Director General Regional
jrosado@llorenteycuenca.com

Ciudad de México

Juan Arteaga
Director General
jartega@llorenteycuenca.com

Rogelio Blanco
Director General
rblanco@llorenteycuenca.com

Av. Paseo de la Reforma 412
Piso 14, Colonia Juárez
Alcaldía Cuauhtémoc
CP 06600, Ciudad de México
Tel. +52 55 5257 1084

Panama

Manuel Domínguez
Director General
mdominguez@llorenteycuenca.com

Sortis Business Tower
Piso 9, Calle 57
Obarrio - Panamá
United States
Tel. +507 206 5200

Santo Domingo

Iban Campo
Director General
icampo@llorenteycuenca.com

Av. Abraham Lincoln 1069
Torre Ejecutiva Sonora, planta 7
Suite 702
Tel. +1 809 6161975

San Jose

Pablo Duncan - Linch
Socio Director
CLC Comunicación | Afiliada LLYC
pduncan@clcglobal.cr

Del Banco General 350 metros oeste
Trejos Montealegre, Escazú
San José
Tel. +506 228 93240

REGIÓN ANDINA

Luis Miguel Peña
Socio y Director General Regional
lmpena@llorenteycuenca.com

Bogota

María Esteve
Socia y Directora General
mesteve@llorenteycuenca.com

Av. Calle 82 # 9-65 Piso 4
Bogotá D.C. - Colombia
Tel. +57 1 7438000

Lima

Gonzalo Carranza
Director General
gcarranza@llorenteycuenca.com

Av. Andrés Reyes 420, piso 7
San Isidro
Tel. +51 1 2229491

Quito

Carlos Llanos
Director General
cllanos@llorenteycuenca.com

Avda. 12 de Octubre N24-528 y
Cordero - Edificio World Trade
Center - Torre B - piso 11
Tel. +593 2 2565820

REGIÓN SUR

Juan Carlos Gozzer
Socio y Director General Regional
jcgozzer@llorenteycuenca.com

São Paulo

Cleber Martins
Socio y Director General
clebermartins@llorenteycuenca.com

Rua Oscar Freire, 379, Cj 111
Cerqueira César SP - 01426-001
Tel. +55 11 3060 3390

Rio de Janeiro

Daniele Lua
Directora Ejecutiva
dlua@llorenteycuenca.com

Ladeira da Glória, 26
Estúdios 244 e 246 - Glória
Rio de Janeiro - RJ
Tel. +55 21 3797 6400

Buenos Aires

Mariano Vila
Socio y Director General
mvila@llorenteycuenca.com

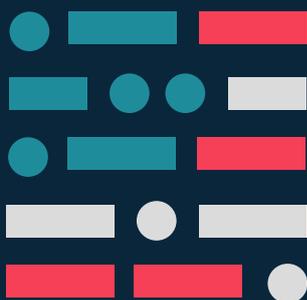
Av. Corrientes 222, piso 8
C1043AAP
Tel. +54 11 5556 0700

Santiago de Chile

Marcos Sepúlveda
Director General
msepulveda@llorenteycuenca.com

Francisco Aylwin
Presidente
faylwin@llorenteycuenca.com

Magdalena 140, Oficina 1801
Las Condes
Tel. +56 22 207 32 00



IDEAS LLYC

EXPLORAR. INSPIRAR.

IDEAS es el Centro de Liderazgo a través del Conocimiento de LLYC.

Porque asistimos a un nuevo guión macroeconómico y social. Y la comunicación no queda atrás. Avanza.

IDEAS LLYC es una combinación global de relación e intercambio de conocimiento que identifica, enfoca y transmite los nuevos paradigmas de la sociedad y tendencias de comunicación, desde un posicionamiento independiente.

Porque la realidad no es blanca o negra, existe IDEAS LLYC.

ideas.llorentycuenca.com
www.revista-uno.com