

## » Chile: De la cuña al relato

Madrid » 10 » 2015

Para nadie es un secreto que las últimas encuestas han situado a la Presidenta y al gobierno en los lugares de aprobación y posicionamiento más bajos jamás pensados. En ese sentido, resulta inverosímil pensar que la estrategia comunicacional que se ha desarrollado hasta la fecha haya sido afortunada.

La estrategia inicial fue de carácter confrontacional y con foco en el empresariado, con el ya archiconocido video de la reforma tributaria, para luego cambiar radicalmente a una oda al silencio absoluto que evitaba abrir nuevos flancos.

Con el pasar de los días, esta estrategia de mutismo, en vez de ayudar a dar señales de tranquilidad, lo único que hizo fue alimentar los rumores y levantar issues donde no los había, o al menos no se habían visibilizado hasta la fecha. Un silencio que fomentó un cúmulo de notas y teorías varias, obligando al gobierno a enfrentar los micrófonos una y otra vez desmintiendo rumores y criticando noticias catalogadas de infundadas. Mismos desmentidos y declaraciones que fueron alimentando una bola de nieve que día a día iba creciendo.



Como si esto no fuese suficiente, en el transcurso del camino han ocurrido descoordinaciones y errores comunicacionales, que si bien pueden parecer menores, sólo contribuyeron (contribuyen) a incrementar la sensación de descoordinación y de ausencia de directrices claras en la comunicación del gobierno.

En este escenario, y ante la aparente inexistencia de un relato rector, figuras como la de la retroexcavadora, el fin al lucro, el realismo sin renuncia y la reciente campaña de desestabilización –junto a otras frases para el bronce– surgen como cuñas (frases noticiosas en jerga periodística) pero no dan para construir un relato y por tanto para la elaboración de una imagen de institucionalidad.

De esta manera, el hecho de haber desarrollado, en un comienzo, una comunicación agresiva sin un relato claro, profundiza la sensación de crisis institucional que vivió (vive) el gobierno, y genera una búsqueda perversa de soluciones fáciles, a punta de cuñas que claramente no son el camino para mejorar la percepción ciudadana.

Todos los anteriores son ingredientes insuficientes para construir un relato institucional por sí mismo. Así, para que esto se produzca, hoy es necesario que exista un convencimiento sobre la importancia de comunicar, la forma de afrontar dicha comunicación y la gestión de sus activos, en la cual los silencios y falta de claridad no son admisibles. Donde es necesario entender que, en la medida en que se entregue información más completa y transparente, hay un menor riesgo de interpretaciones erradas, confusas y desafortunadas. Un nuevo marco donde la cuña no puede ser la comunicación ni menos, el relato.

Hoy es necesario entender que estamos situados frente a un paradigma donde la estética ha sido destronada y ha abierto el camino para la transparencia y la ética. Donde los ciudadanos tienen mayor injerencia en las decisiones políticas que los afectan.

El Ejecutivo debe comprender que hoy se ha dado la coyuntura para introducir cambios y, en lo posible, replantearse una nueva forma de afrontar su comunicación con un gobierno más empático y que sepa entender a este actor conectado, insatisfecho y empoderado (ciudadano). Por ende, la forma en que se buscaba llegar y plantarse frente a él debe ser distinta, planteándose cumplir con sus expectativas y demandas.

Entender esto hoy no es un desafío, es un deber y una obligación.



**Claudio Ramírez** es Socio y Gerente General de LLORENTE & CUENCA en Chile. Periodista de la Universidad Nacional Andrés Bello. MBA Executive de la Universidad Diego Portales. Diplomado en Multimedia de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Diplomado en Branding de la Universidad del Pacífico. Trabajó en diversos medios de comunicación locales y regionales, siendo sus últimos cargos el de editor del Consorcio Radial de Chile y editor de negocios de la agencia Business News Americas hasta el año 2005. Asimismo, se ha desempeñado como profesor titular en universidades locales impartiendo las asignaturas de Gestión Empresarial y Comunicación Estratégica.

---

**d+i** desarrollando  
ideas

LLORENTE & CUENCA

**Desarrollando Ideas** es el Centro de Liderazgo a través del Conocimiento de LLORENTE & CUENCA.

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

**Desarrollando Ideas** 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

**Desarrollando Ideas.**

[www.desarrollando-ideas.com](http://www.desarrollando-ideas.com)

[www.revista-uno.com](http://www.revista-uno.com)

