INFORME ESTUDIO CUALITATIVO

EVALUACIÓN DE PIEZAS Y CONCEPTOS COMUNICACIONALES

SEPTIEMBRE – 2006

INDICE GENERAL

ANTECEDENTES 2

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 2

METODOLOGÍA 3

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN 4

ÍCONOS ASOCIADOS A LA COMUNICACIÓN 4

- *La Moneda* 4
- *La Bandera* 7
- *Las Montañas* 8
- *Apreciaciones Generales Sobre Las Propuestas Gráficas* 10
- *Consideraciones Comunicacionales En Relación Al Material Gráfico Testeado* 12

CONCEPTOS 13

- *Chile Progreso Para Todos* 13
- *Chile Avanza Con Todos* 14
- *Chile De Todos* 15
- *Chile Mejor País* 16
- *Contigo Mejor País* 17
- *Aplicaciones Gráficas* 18

LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN 20

IMAGEN PRESIDENCIAL 22

LA PERCEPCIÓN DE QUE NO HAY AGENDA 26

- *No Hay Nuevos Proyectos* 26
- *Las Comisiones: Un Método Inefectivo* 27
- *La Delincuencia Y La Justicia* 29
- *El Significado De Los Proyectos O Realizaciones* 30

LA ACTITUD CONDESCENDIENTE DEL GOBIERNO 32

- *El Cambio De Discurso* 33
- *La Necesidad De Un Gobierno "De Una Sola Línea"* 34
- *Devaneo En La Gestión* 35
- *La Presidenta Como Representante De Chile* 36
- *Mano Dura Con Los Suyos* 38

EL TEMA DEL GÉNERO 39

- *Las Expectativas Sobre El Liderazgo De Una Mujer* 40

ANEXO: MATERIAL REVISADO 43

ANTECEDENTES

Feedback realizó un estudio cualitativo de carácter exploratorio para indagar en las percepciones, actitudes y valoraciones de las personas al ser sometidas a estímulos en forma de piezas y conceptos comunicacionales. El material testeado, gráfico y escrito, corresponde a diferentes alternativas gráficas en calidad de borrador.

Desde una perspectiva estratégica, se espera que las piezas comunicacionales testeadas transmitan elementos asociados a la importancia de la persona y de su dignidad en la acción gubernamental; la presencia de mejores oportunidades para todos; y el énfasis en la calidad y visión de país y futuro.

Objetivos de Investigación

- Examinar el contenido, significado y relevancia asociados a los ejes de la comunicación gubernamental.
- Analizar las propuestas de sello gubernamental en términos de:
    - ✓ Atractivo
    - ✓ Relevancia
    - ✓ Recuerdo
    - ✓ Novedad
    - ✓ Adecuación al posicionamiento actual y deseado del gobierno

- Evaluar un elemento gráfico que apoya el sello gubernamental
- Sondear el estado de las percepciones sobre el liderazgo de la presidenta

Metodología

El estudio fue desarrollado en base a la técnica cualitativa de grupos de foco, cuyos participantes fueron segmentados de acuerdo a los siguientes criterios generales:

- Dos grupos mixtos, hombres y mujeres, entre 30 y 50 años de edad, con un perfil de nivel socioeconómico medio y medio alto (C1-C2)

- Dos grupos mixtos, hombres y mujeres, entre 30 y 50 años de edad, con un perfil de nivel socioeconómico medio bajo y bajo (C3-D)

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

Íconos Asociados a la Comunicación

En el marco de las conversaciones grupales se presentó a los entrevistados distintas alternativas gráficas, cuyas diferencias descansaban en el uso de color y/o en la presencia de diferentes combinaciones con otros íconos que forman parte de la propuesta (banderas y montañas).

A los entrevistados se les solicitó pronunciarse sobre las sensaciones y representaciones que asociaban a cada pieza gráfica. A partir de lo indicado por las personas es posible señalar lo siguiente:

- **La Moneda**

Dentro de las alternativas que se presentaron a los entrevistados se encontraban una representación del pórtico de La Moneda y otra del frontis del edificio. Cada una de estas alternativas, a su vez, fue presentada en aplicaciones con y sin color.

En el caso de la representación del pórtico de La Moneda, no es evidente para los entrevistados que se esté haciendo referencia al Palacio de Gobierno. Por el contrario, se piensa que la arquitectura es representativa de un gran número de construcciones, entre ellas se nombra: el Correo Central, un museo, una casona antigua, etc.

No ocurre lo mismo en el caso de la alternativa que muestra el frontis del edificio. Si bien no es totalmente evidente que se esté representando al Palacio de Gobierno, en las conversaciones grupales se observa un mayor grado de identificación con su carácter de signo de la labor del ejecutivo. En otros términos, esta segunda alternativa comunica de manera más clara una relación con la presidencia.

En el momento en que las personas asocian las imágenes presentadas a La Moneda, este edificio se convierte –de modo sistemático en las conversaciones- en un **símbolo** vinculado a las nociones de poder, autoridad, gobierno y tradición.

> *"El edificio en sí mismo representa la autoridad…"*
>
> *"En La Moneda está el gobierno, han estado los presidentes, desde ahí gobiernan"*

La Moneda –en tanto símbolo- conecta con la idea de una historia nacional o republicana. Las conversaciones respecto al Palacio de La Moneda se vuelven multivalentes, en la medida que se recuerdan situaciones de violencia pero, a la vez, se reafirman las ideas de soberanía y democracia.

> *"A mi me tocó vivir el 73 afuera, y llorábamos a gritos cuando vimos La Moneda destruida"*
>
> *"Cuando veo La Moneda y me acuerdo de todo, de ese tiempo, y me da gusto cuando pienso en lo que somos ahora"*

Es un lugar común en las conversaciones el indicar que La Moneda "no es de nadie en particular" sino de todos. Por tanto, La Moneda como representación, supone para los entrevistados la posibilidad de

reflexionar sobre la historia nacional, desde la perspectiva del gobierno, la autoridad y el poder.

Así, La Moneda acerca a lo institucional, en tanto refiere a la labor del gobierno y de un poder del Estado, sin por ello estar asociado a contingencias específicas de la vida política del país. Es un lugar que evoca a las personas la historia política del país, y en tanto se produce esta situación, "supera" las referencias parciales a personajes o épocas particulares. En tanto símbolo de lo institucional congela o encapsula el conflicto y las discrepancias percibidas en lo político.

En lo referido a la realización gráfica del material presentado a los entrevistados, cabe indicar el rechazo al uso de tonalidades oscuras, especialmente en ventanas y puertas. El uso de estas tonalidades es leído como opacidad e intransparencia, con la carga de arbitrariedad que estas nociones traen cuando se asocian al poder y la toma de decisiones.

> *"Las puertas y ventanas negras se ven como puertas cerradas, sin comprometer a la ciudadanía, como que se aleja de ella"*

Por su parte, cuando se hace referencia a las aplicaciones sin color y donde es dominante el blanco, las nociones y sensaciones que surgen en los entrevistados son de falta de concreción, carácter efímero y de algo incompleto.

- **La Bandera**

En las conversaciones, la bandera es claramente reconocida como símbolo patrio, representativo de la "identidad chilena". Mientras La Moneda apunta a una dimensión de orden institucional, la presencia de la bandera comunica a los entrevistados un componente emocional sobre la pertenencia a un colectivo que se asume homogéneo. En tal sentido, su presencia "aporta" a La Moneda la noción de patria.

En esta línea, la presencia de la bandera en las propuestas gráficas se constituye para los entrevistados en un símbolo de inclusión y representación de todos los chilenos, haciéndose necesaria su presencia, pues de lo contrario, el Palacio de Gobierno pierde cercanía y capacidad de evocar emociones de pertenencia y de identificación con el poder y autoridad.

En tal sentido, a juzgar por lo que indican los entrevistados, La Moneda al ser percibida como una representación de lo institucional, remite al lugar de un poder no necesariamente inclusivo. Sin embargo, la bandera sobre La Moneda es leída como apropiación de los chilenos de este lugar de poder. La presencia de la bandera en la propuesta es interpretada por las personas como un signo de la posibilidad de que el poder en su ejercicio considere a las personas, y en tal sentido como una reapropiación del poder ejecutivo, en tanto se interpreta –y se desea- que éste poder se oriente a la realización del bien común.

Llama la atención la fuerte carga emocional incorporada por los entrevistados en su habla sobre la bandera. Es un sentido común en todas las conversaciones el referir a la función de identidad entregada a

éste emblema, sobretodo en un marco de globalización. En los relatos incorporados a los grupos de conversación son múltiples las referencias a la nostalgia y orgullo que se produce al ver una bandera en el extranjero, ya sea por experiencia propia o de otras personas.

En un marco en que es relevante para los entrevistados los efectos de la transnacionalización de la economía y la sensibilidad hacia los procesos migratorios, que son verbalizados en las conversaciones como referencias a los "españoles que se han comprado Chile" y a la importante presencia de peruanos en el país, el emblema nacional es una forma colectiva de distinguir lo propio de lo ajeno.

> *"Las transnacionales nos están comiendo vivos"*
>
> *"Yo noto como una puerta abierta a mucho éxodo (inmigración) de gente que viene al país… es que una cosa es invertir y otra cosa es llevarse todas las riquezas"*

Al estar presente el pabellón patrio sobre el palacio de gobierno, comunica a las personas la idea de un gobierno o poder para los chilenos y no para las personas en genérico.

- **Las Montañas**

Las montañas son convertidas en las conversaciones en la cordillera. Esto, luego de comentar que la cordillera no es ni azul ni ploma, y que su representación requiere necesariamente una referencia al blanco de la nieve.

La presencia de la cordillera evoca dos conjuntos de imágenes: uno de estos conjuntos hace referencia a las ideas de protección, límite, muralla y seguridad. En este contexto, la cordillera se convierte en un asunto geopolítico que distingue a Chile y de los países vecinos. De esta forma, en los grupos de conversación, la cordillera funciona como una metáfora de lo particular de lo nacional y del deseo de mantenerlo. A su vez, en esta aproximación se observan referencias a la seguridad y la protección respecto a los países limítrofes.

> *"Son como una protección, una pared, la pared de atrás de la casa"*
>
> *"Es como protección, fortaleza, la cordillera para mi es como una muralla que te protege"*

Otro conjunto de imágenes está asociado al carácter escénico de la cordillera. En esta línea de asociación, la cordillera se vincula con nociones de grandeza, majestuosidad, pureza y belleza. Desde una perspectiva emocional –y ya no sólo estética- la cordillera representa estados de contemplación y de libertad.

> *"Es un bonito telón de fondo la cordillera, es súper emblemático"*
>
> *"Libertad, pureza, grandeza, majestuosidad, orgullo, seguridad"*
>
> *"Me da una sensación de libertad, de quietud… si tu te paras en la cordillera es una maravilla"*

Al asociarse a los restantes íconos, la cordillera adjetiva las nociones de institucionalidad (La Moneda) e identidad (La bandera) en dos líneas divergentes pero no contradictorias:

- ✓ Seguridad y contención (la cordillera como límite geopolítico)

- ✓ Monumentalidad (la cordillera como escena).

En una línea de lectura, institucionalidad-identidad-seguridad, la combinación de símbolos apunta al resguardo y la evitación del daño. En la segunda línea de interpretación, institucionalidad-identidad-monumentalidad, los símbolos apuntan a transmitir emociones vinculadas con la admiración.

Desde la perspectiva de las representaciones gráficas, el principal problema de las aplicaciones testeadas dice relación con el carácter fuertemente referencial, poco abstracto, con que son leídas. Se observa de forma sistemática la resistencia de los entrevistados a "ver" la cordillera detrás de La Moneda. Esta lectura referencial limita la asignación de contenidos simbólicos al uso de éste icono.

- **Apreciaciones Generales sobre las Propuestas Gráficas**

A partir de la información recabada en las conversaciones grupales puede indicarse que la alternativa que posee una mayor capacidad comunicativa es la que incluye los tres elementos antes comentados en un formato de color.

La lectura de esta alternativa sintetiza, en el nivel simbólico, las nociones de institucionalidad, identidad y seguridad/monumentalidad. De esta forma, se articula una comunicación sobre lo presidencial que remite a su carácter tradicional, asociado a los valores patrios y con

connotaciones de magnificencia y seguridad, en un marco de uso de íconos fácilmente reconocible para las personas.

Si bien la alternativa antes indicada se muestra como efectiva desde la perspectiva de la comunicación, cabe indicar que se observan fuertes restricciones en su realización y aplicación. Al contrastarse las percepciones de los entrevistados en torno a esta aplicación con la solución gráfica presente en el último mensaje presidencial se observa una fuerte predilección de los entrevistados por esta última.

Si se consideran estas dos alternativas, puede observarse que ellas utilizan los mismos iconos y recursos simbólicos. Por ello, la diferencia en la predilección se juega en el nivel de su realización gráfica.

A juzgar por el tono de las conversaciones, las alternativas testeadas tienen como principal problema su estilo. Es dominante en las conversaciones percibir a las alternativas testeadas como una realización "artesanal", en términos de su línea dura, concreta y con reducida capacidad de evocación.

De hecho, los entrevistados no entienden el recurso de La Cordillera tras La Moneda, cuestionándose que se "vea" La Cordillera desde el emplazamiento actual de La Moneda. Esto puede interpretarse que la solución no es lo suficientemente metafórica como para que se quiebre la mirada referencial y las personas entiendan que es un recurso expresivo.

- **Consideraciones Comunicacionales en Relación al Material Gráfico Testeado**

Los resultados del estudio indican que es apropiado el uso de los íconos incorporados al material testeado.

Al considerar los componentes que se encuentran en las propuestas gráficas (Moneda, Bandera y Cordillera) desde los atributos de atractivo, relevancia y novedad, se observa que las propuestas son:

a) Reducidamente atractivas, en tanto se cuestiona la solución gráfica.

b) Relevantes en tanto utiliza recursos que son claramente reconocibles por los entrevistados y que implican la transmisión de un mensaje complejo, revestido de distintos niveles de significación, que son reconocibles y cargados de sentido para los entrevistados.

c) Relativamente novedosas, en la medida que las personas no han tenido contacto o no recuerdan el uso de los recursos comentados en comunicaciones gubernamentales, la combinación de estos íconos es claramente reconocida como un mensaje nuevo. No obstante, la cotidianeidad de estos íconos en la experiencia de las personas –por lo menos en el caso de los entrevistados de la Región Metropolitana- hace que la sensación de novedad se vea disminuida a favor de la sensación de familiaridad.

Considerando las limitaciones que poseen las propuestas en términos gráficos, es aconsejable que la solución creativa sea encargada a un organismo especializado en el diseño de este tipo de piezas.

Conceptos

En el marco del estudio se solicitó testear la recepción de distintas alternativas de conceptos y sus aplicaciones gráficas.

Desde una perspectiva conceptual, se presentaron a los entrevistados los siguientes conceptos:

- ✓ Chile Progreso para Todos
- ✓ Chile Avanza con Todos
- ✓ Chile de Todos
- ✓ Chile Mejor País
- ✓ Contigo Mejor País

Los tres primeros conceptos presentan transversalmente problemas vinculados al uso del término *Todos* y limitaciones asociadas a los términos de *progreso* y *avance*. A su vez, es cuestionable para las personas el carácter de constatación y no propositivo que se le atribuye sistemáticamente a estas frases.

- **Chile Progreso para Todos**

Lo que se encuentra en discusión es la idea que todos los ciudadanos participen del bienestar asociado al progreso, dada la importante

referencia en las conversaciones a desigualdades en la distribución del ingreso presente en el país. Algunas personas, a su vez, cuestionan el sentido económico con que se entiende la noción de progreso, demandando una concepción más amplia sobre el desarrollo que lo estrictamente económico.

> *"Es una invitación a que… los extranjeros que vengan a progresar a estabilizarse acá en Chile".*
>
> *"Que vengan a ganar plata porque aquí habemos hartos chilenos que los podemos hacer ricos. Por qué, ¿quiénes son todos?, ¿los ricos?, ¿los peruanos? El problema es que en Chile esta mal pelao el chancho"*
>
> *"Es un tema de palabra, es la sensación que me produce la palabra progreso… es que progreso yo lo asocio con economía"*

- **Chile Avanza con Todos**

Respecto a este concepto se vuelven a presentar los problemas asociados a la percepción de desigualdad que caracterizaría al país. Lo cuestionado por los entrevistados es que el avance sea parejo para todos los habitantes del país y lo inespecífico de la idea de avance. A su vez, algunos entrevistados connotan *avanza* como una imposición de una mayoría sin considerar las particularidades de los individuos.

> *"Pero avanza para todos igual aunque no hayan votado tienen las mismas ventajas y desventajas que tienen todos. Además siempre avanza más para quienes tienen los recursos económicos…"*
>
> *"Es que no es lo mismo que tú camines con una persona de pies o que se vaya arrastrando a la persona, como obligándola"*

- **Chile de Todos**

El problema identificado por los entrevistados apunta –al igual que en los otros conceptos- a cuestionar la idea de *todos*. Las referencias se plantean en dos sentidos:

a) La idea que *todos* incluye a otros que no son chilenos (migrantes), posición mantenida por las personas que se demostraban menos favorables al gobierno y de sectores más populares

"De todos, de los chilenos y ¿de los peruanos?"

b) La percepción que en los hechos, Chile no es *de todos*, sino, principalmente de los poderosos en términos económicos. Esta última posición era mantenida transversalmente por los grupos al considerar su nivel socioeconómico y con mayor énfasis en las personas que se declaraban favorables al gobierno.

"Cuando entran las platas a las arcas y después se ve que hay problemas en la distribución, donde viene el problema para el gobierno que ella encabeza a la hora de ver como hay que hacer la repartición y yo creo que es ahí donde el común de los chilenos medimos como esta nuestro gobierno funcionando, donde le toco una colita o no le toco nada y hasta el momento nos ha tocado poco"

Así, el problema planteado por los entrevistados respecto a las alternativas antes comentadas dice relación con su credibilidad, en el sentido que estas afirmaciones no se perciben ratificación en la realidad. Esta situación tiene resultado que los conceptos antes comentados sean interpretados ya sea como afirmaciones demagógicas o utópicas.

"Quiere decir: Igualdad para todos, yo lo asocio con un ideal y a la vez con una utopía, porque no es la realidad"

- **Chile Mejor País**

Chile mejor país produce dos lecturas. La primera se relaciona con el orgullo nacional y se juega en la comparación con los países vecinos, esta forma de entender el aserto es transversal a los grupos de conversación realizados. En tal sentido, goza de credibilidad y aceptación y conecta con la idea, y norma, del patriotismo.

"Sí, el mejor país de Latinoamérica, no se nos acerca nadie"

"Mejor que otros países, mejor que Argentina, Chile es más seguro"

Una segunda lectura remite a la idea de desarrollo histórico y de mejora continua en los últimos años. Esta lectura es claramente realizada por las personas que se muestran más cercanas al gobierno y, en parte, rechazada por los entrevistados que exteriorizan una opinión más crítica respecto a él.

"Creíble, Chile cada vez está siendo mejor"

"Hay dos realidades, la que se proyecta para afuera y la que se vive aquí, el desempleo, la delincuencia, las protestas"

Ahora bien, en todos los casos, la declaración supone para las personas una constatación, la que puede ser cuestionada o no, pero no incorpora movimiento o desafío.

- **Contigo mejor país**

La alternativa de concepto *contigo mejor país* es la explícitamente más aceptada en las conversaciones grupales. Las razones entregadas por los entrevistados se relacionan con su carácter de invitación o convocatoria.

Las personas sistemáticamente entienden que el problema del *hacer un mejor país* supone la *participación e inclusión* de la ciudadanía. Así, al momento de comentar este concepto, las conversaciones se desplazan desde la queja por la acción de otro (el gobierno) a una reflexión sobre la contribución personal a la construcción de un mejor país.

> *"Involucra a todos, es un llamado a participar, sin divisiones políticas y sociales, te llama a ti, a uno"*
>
> *"Dice, participa, fiscaliza, las cosas no se hacen solas"*

Algunas voces dentro de los grupos plantean como alternativa una fusión entre los dos últimos conceptos comentados, formulándolos como: *Contigo, Chile mejor país*.

Contigo es sentido como familiar por las personas. Muy probablemente, se reconozca en ello –sin verbalizarlo- una ampliación del *estoy contigo*. La diferencia radica que en la alternativa testeada en el estudio, *Contigo mejor país*, no es evidente la personalización –en el sentido de que ya no es una candidata quien habla- sino un hablante inespecífico, que no es identificado con la figura presidencial, y que realiza un *mandato* de compromiso que tiene como resultado una mejora en el bienestar colectivo.

- **Aplicaciones Gráficas**

Desde la perspectiva de las aplicaciones gráficas de los conceptos, la alternativa que es mejor evaluada es contigo mejor país, donde la i de contigo es representada por la figura de Chile. En tal sentido, la representación del territorio nacional aporta la idea que el "contigo mejor país" refiere a Chile.

Las otras aplicaciones testeadas que refieren a este concepto tienen una valoración distinta en los grupos: a) la alternativa que utiliza un ticket es cuestionada en tanto no usa los colores patrios y no es evidente el aporte de este recurso al concepto y b) la abstracción del movimiento de una persona es aceptada por algunos entrevistados, en tanto se visualiza movimiento, dinamismo, libertad y personalización, pero finalmente es descartada frente a la alternativa que utiliza como recurso la silueta del territorio nacional.

Los problemas percibidos en las restantes aplicaciones son los siguientes:

- Alternativas que utilizan una estrella en una estela gris (Chile avanza con todos y Chile de todos): se considera a la tipografía como clásica o antigua. Algunas personas evocan al recurso de la estrella como asociado al gobierno de la Unidad Popular. Esto genera sensaciones de anacronismo.

- Silueta de Chile al costado izquierdo del texto (Chile progreso para todos y Chile mejor país): El uso del recurso es aceptado. Sin embargo, se acota que la representación de Chile no aporta un nuevo sentido al texto.

Ahora bien, cabe indicar respecto a la aplicación elegida por los entrevistados que el estilo de la gráfica hace que las personas ubiquen estos mensajes en espacios públicos tales como consultorios, actos masivos, colegios y oficinas de reparticiones estatales. Lo no explicitado por los entrevistados, pero señalado al ubicar este tipo de comunicación en ciertos lugares, apunta ha hacer visible un tono masivo y popular en el estilo gráfico de esta aplicación.

Lineamientos de Comunicación

A partir de las conversaciones grupales es posible afirmar que existe una fuerte tensión para las personas entre los deseos y la evaluación de factibilidad de las propuestas planteadas en los lineamientos comunicaciones del gobierno.

Por una parte, se espera y se demanda una mayor y más evidente incorporación de las personas en el bienestar asociado al desarrollo nacional. Ello es entendido no sólo como un aumento de cobertura de las políticas públicas sino también como una mejora en la calidad de las prestaciones públicas. No obstante, lo que se encuentra en juego en la conversación de las personas es la capacidad efectiva del gobierno y del liderazgo presidencial para generar las condiciones que lleven al cumplimiento de estos objetivos, los que son considerados como virtuosos.

A diferencia de años anteriores, donde reinaba un fuerte descrédito de la actividad pública, el problema en la actualidad no está planteado a nivel de la desconfianza en los objetivos de la actividad política e institucional; por el contrario, las dudas se instalan sobre las capacidades gubernamentales para hacer que las cosas sucedan. De hecho, una vez resuelto los problemas de confianza, y en un marco donde se perciben holguras económicas, asociadas al aumento de los ingresos del cobre, la pregunta de las personas se centra en por qué no se ha producido una mejora evidente en las condiciones de bienestar y se siguen manteniendo inercias del pasado: delincuencia, concentración del ingreso, ausencia de prioridades, etc.

La referencia a las personas y su dignidad encuentra mayor grado de credibilidad para los entrevistados. Esta situación se observa en la validación de referencias a una mayor inclusividad por parte del gobierno. De hecho, el concepto que es finalmente aceptado por los entrevistados es elegido precisamente por su carácter inclusivo y tensión-acción respecto al futuro.

No obstante, en ello no se percibe una acción de gobierno ni una visión particular de éste en torno al futuro, sino más bien una ausencia del gobierno respecto a los objetivos y proyectos valiosos para el país. Las personas no perciben en el proceder presidencial, ni en el proceder del gobierno, metas, objetivos o un sentido que comunique sobre el futuro.

Ahora bien, este juicio es atemperado en los momentos en que los entrevistados más cercanos al gobierno hacen referencia al tiempo que lleva en ejercicio el actual gobierno. En las conversaciones se indica que se debe "dar tiempo" al gobierno y que no es posible cerrar una evaluación sobre su gestión.

No obstante, el grado de discusión respecto al punto y su densidad en las conversaciones grupales es indicador que en las personas se está agotando la expectación. En las conversaciones grupales se identifican juicios emergentes sobre el no cumplimiento de expectativas asociadas al mandato de la actual presidenta.

Imagen Presidencial

La percepción y la actitud de la opinión pública hacia Michelle Bachelet no han cambiado significativamente desde la realización del primer estudio cualitativo. Sin embargo, la percepción general de carencias en el plano de la autoridad y el liderazgo de la Presidenta se ha acentuado, en gran medida por el hecho de que cada uno de los problemas que han surgido desde que asumió el cargo, siguen pendientes y no han tenido un desenlace que evite el resurgimiento del conflicto.

Existe la sensación de que hasta ahora, no han pasado cosas nuevas a través de las cuales se pueda percibir una gestión activa por parte de Bachelet y por tanto, las expectativas de cambio que existían previo a su elección, y que se mantuvieron en los primeros meses, se han visto frustradas cada vez más dramáticamente en la medida que pasa el tiempo.

Se debe señalar que hasta los más ácidos críticos de Bachelet, separan claramente su percepción de ella como persona, de su gestión Presidencial y se preocupan que quede claro que Bachelet les parece una persona íntegra y bien intencionada.

Por otra parte, hasta ahora, las personas no reconocen una impronta particular y positiva que posicione al gobierno como algo más que un administrador de lo "bueno" que ha hecho la Concertación durante sus gobiernos previos; de los problemas sociales que han sido heredados por la Presidenta, y de nuevos conflictos ante los cuales no se percibe una gestión efectiva.

Los problemas que han quedado sin resolver en gobiernos pasados han "estallado" en el actual período, en gran medida debido al estilo "poco firme" o consecuente de Bachelet. A la vez, siendo este el cuarto gobierno de la Concertación, se percibe que la tolerancia de la ciudadanía está agotada, puesto que han esperado demasiado tiempo para que se de solución a sus problemas.

En este sentido, la discusión en torno al mayor gasto o al ahorro de los ingresos por el tema del cobre, ha redundado en un cuestionamiento solapado o abierto de la voluntad política del gobierno de dar algún nivel de desahogo a los chilenos. Esto ha generado una gran disonancia con la imagen empática de la Presidenta (su principal capital de campaña), que ya estaba siendo cuestionada por la ciudadanía al momento en que se realizó el estudio previo.

Los nuevos tópicos que cruzan la percepción de los ciudadanos son principalmente, derivaciones o desarrollos de las percepciones preexistentes sobre las carencias de Bachelet como líder; la falta de una Agenda clara por parte del gobierno; la ausencia de una visión global que sirva como carta de navegación al gobierno y como orientación acerca del rumbo del país a los ciudadanos; y las consecuencias de la "debilidad" de la mandataria en diversos planos.

Las percepciones negativas que se han ido acentuando han desatado dos elementos en el discurso que no tenían una presencia significativa hace un tiempo: Para explicarse o hacer sentido de la gestión de Bachelet, ha surgido con fuerza el tema del género ("es que es mujer"). Al mismo tiempo, con el fin de ejemplificar sus expectativas o sus frustraciones ante la figura presidencial y su gobierno, la opinión pública

ha empezado a utilizar con fuerza como referente la gestión de Ricardo Lagos.

- **Reactividad: la Característica más Clara del Actual Gobierno**

En la opinión de los entrevistados, tanto de los adherentes más duros como de quienes se manifiestan desilusionados o tenían otras expectativas de este gobierno, la ola de demandas que se ha desatado desde que Bachelet asumió la Presidencia –algunas más legítimas que otras-, han impedido que "gobierne". En otras palabras, el quehacer de este gobierno se ha limitado, en la percepción de los entrevistados, a reaccionar ante la seguidilla de conflictos que han generado distintos sectores que, como nunca antes, estarían exigiendo la atención a sus demandas.

> *"Lo que pasa es que la Michelle no ha podido gobernar…"*
>
> *"Es que ya van cuatro gobiernos, entonces ya no quieren esperar, la presidenta de ahora deja que todos los sectores se han manifestado, pero es un riesgo eso, en la toma de decisiones siento que no es muy capaz…"*

Esta cualidad reactiva pone en duda una vez más la capacidad de liderazgo, conducción y resolución del gobierno, y con más fuerza, la capacidad de la Presidenta. Al mismo tiempo, tanto adherentes como detractores, perciben que este parece ser **un estilo** de Bachelet y su gobierno, que consistiría en **mantener una postura reactiva ante la Agenda pública, mucho más que tener o hacer prevalecer una Agenda propia.**

> *"Ella ha dejado actuar, expresarse, para darle libertad a que se exprese a la gente… y ve cual puede ser la mejor solución para el*

país, pero siempre están así, después que la gente puso su punto de vista y antes no era así."

"Michelle va detrás, después que pasan las cosas toma medidas"

Como se deja ver en la primera cita, hay quienes justifican esta posición afirmando que el liderazgo de Bachelet es "más" democrático. Sin embargo para la mayoría, la gestión reactiva del gobierno proviene tanto de la incapacidad del mismo para anticiparse a los problemas, como de la incapacidad de la Presidenta de imponerse antes de que "otros la pasen a llevar". El respeto, como veremos más adelante, se ha convertido en un tema importante del área de liderazgo.

"…la misma cuestión de la delincuencia, lo mismo que pasó el 11 de Septiembre, o sea no sabían lo que iba a pasar, ¿nunca pensaron que iba a ir más allá? y ahí recién vienen a actuar y a decidir que cosas van a hacer."

"No estábamos acostumbrados a un Presidente que fuera "detrás" de las cosas"

Es desde esta percepción que la comparación con Ricardo Lagos y su gobierno se hace presente en forma cada vez más explícita y fuerte. El gobierno de Lagos es utilizado crecientemente por las personas como referente en distintas dimensiones: Ante la percepción de reactividad de Bachelet, la conducción de Lagos –que no se haya libre de críticas- es percibida como la antítesis a lo reactivo. Ricardo Lagos y su equipo se caracterizaron por anticipar los problemas; y si era necesario, a través de un claro ejercicio de su autoridad y sin miedo a ser tildado de autoritario, Lagos impedía que los conflictos estallaran causando daños o inconvenientes al resto de la población.

"Lagos era más fuerte….Era más rápido…Iba más rápido….Actuaba antes"

"Lagos no iba a esperar que quedara la escoba, entonces iba adelante"

"Lagos era pragmático, por ejemplo en un paro para la salud, el tomaba altiro tribuna y decía "aquí no vienen con cosas", aplicaba la ley de seguridad del estado."

"El no iba a permitir que los problemas de una parte de la sociedad afectaran a otros o paralizaran al país"

La Percepción de que no hay Agenda

En un gobierno cuya gestión es percibida como meramente reactiva, los ciudadanos cuestionan, ya sea la existencia o bien la capacidad de focalizarse y llevar adelante una Agenda propia; lo que sin duda agrava el tema de la falta de visión de país.

Al mismo tiempo, esta percepción se ha visto acentuada por la sensación de que "no ha pasado nada" desde que Bachelet asumiera; así como de que no parecen haber proyectos propios de este gobierno. Sorprende que en ninguno de los grupos entrevistados se haya hecho mención, por ejemplo, a la reforma previsional o al proyecto de desarrollo de la educación preescolar, que fueron durante mucho tiempo identificados como baluartes de Michelle Bachelet.

- **No hay nuevos proyectos**

Como se señalara antes, los entrevistados tienen la percepción de que el actual gobierno todavía "no ha hecho nada". Hay quienes justifican al gobierno afirmando que lleva muy poco tiempo en el poder y, por tanto, aún no se lo puede juzgar. Sin embargo este argumento pierde fuerza.

Los adherentes duros de Bachelet inicialmente afirman que la ausencia de proyectos es producto de que este es un gobierno de continuidad; que el gobierno estaría "siguiendo la pauta" de lo que se ha venido haciendo en gobiernos anteriores, o asumiendo problemas que éstos le han heredado. Sin embargo, paralelamente, dan cuenta en forma espontánea de la falta de proyectos propios del gobierno.

> *"…lo que ella ha estado haciendo, dando continuidad a lo que comenzaron otros, ahora si bien proyectos de ella como proyectos nuevos no hay, pero tal vez si hay no son tan resaltantes a la luz pública"*
>
> *"Yo creo que el gobierno que está ahora no es tanto como de crear cosas nuevas, sino que está cosechando lo que hicieron los otros gobiernos y eso es lo que la gente, un poco le reclama a la Michelle, que no crea cosas nuevas, o no ha hecho nada concreto."*
>
> *"Lo que hizo Lagos, que concretó algunas cosas, hizo proyectos grandes, muchas cosas, pero ella no le trae esas ideas, prácticamente se le adelantaron, ella tiene que concretar y mejorar, ella está finalizando las cosas de Lagos"*

Tratándose de un gobierno reactivo, las personas señalan que -por lo menos- los conflictos que se han presentado deberían estar resueltos. Sin embargo, la percepción es que estos siguen allí, y que su falta de solución puede agravar sus consecuencias en el futuro.

- **Las Comisiones: un Método Inefectivo**

Los entrevistados señalan que el método utilizado por la Presidenta para dar solución a esos problemas ha sido ineficaz. Las comisiones aparecen como un mal método, desde el momento en que no ha habido, o no se han conocido, soluciones que hayan surgido de estas.

Las personas sienten que las comisiones tienen de hecho un propósito democrático, pero que operan sin plazos, tomándose un tiempo ilimitado que no responde a la premura de los conflictos. De este modo, el retraso de la búsqueda de soluciones a una situación conflictiva no hace otra cosa que postergar el resurgimiento del conflicto:

> *"El próximo año se le van a venir los escolares con más fuerza y eso le va a cambiar el panorama a la Michelle, el próximo año van a tener que solucionar la educación y va a ser la parte clave del gobierno"*

Otro sector de entrevistados se muestra descontento respecto del afán democrático de la Presidenta, dentro del cual sitúan la formación de comisiones. Para ellos, la falta de asignación de responsabilidad en una persona con nombre y apellido es lo que permite que las comisiones, por una parte, no trabajen lo necesario para alcanzar propuestas de solución; y por otra, no tengan la presión de mostrar resultados.

> *"…pienso que a ella le ha faltado eso, porque hace un tiempo vimos que ella dijo "se abre una comisión" para ver este tema de los estudiantes y hace poco que andaban reclamando por la comisión, que no pasó nada"*

Al mismo tiempo, se reclama la inconsistencia entre el método "democrático" que promueve la Presidenta y la falta de un comportamiento ad hoc por parte de los sectores a los cuales se atiende. En este sentido, las personas piensan que -si bien- ha existido mucha preocupación por parte de la Presidenta de mostrar que en el país hay más democracia, no se le ha exigido a la gente que, a cambio, tenga un comportamiento democrático. A esto se refieren repetitivamente los entrevistados cuando afirman que Bachelet tiene "mano blanda".

"No les pusieron ningún atajo desde el principio y ellos creyeron que con la violencia van a lograr algo, y resulta que ellos no ven que también tienen obligaciones como en toda democracia"

"Ahí seguirán las comisiones tratando de poner de acuerdo a un montón de personas, les mando saludo nomás porque sé que no las voy a ver por mucho tiempo.

- **La Delincuencia y la Justicia**

Por otra parte, en todos lo grupos emerge la idea que la delincuencia no ha sido abordada por el gobierno, siendo que para las personas es un problema prioritario en sus agendas privadas. Por el contrario, los entrevistados citan acciones de la Presidenta que, en su percepción, les han dado a los delincuentes una sensación de mayor impunidad y que los ha impulsado a seguir delinquiendo. Entre otras, se menciona la desautorización pública de carabineros que habría hecho Bachelet durante el conflicto estudiantil y la ausencia de sanciones más duras a quién se "se atrevió" a "vejar la Casa de Gobierno".

"Mira lo que pasó con los que tiraron la bomba a La Moneda, ¿merecen andar sueltos? Fíjate que un delincuente tiene más derechos porque hay un oficial público que lo va a defender y sale exonerado"

"Si ya tenemos que alguien se atreve, o cree que tiene derecho a vejar nuestra Casa de Gobierno, es que no hay ningún respeto… los milicos la destruyeron y nos desmoralizaron que era lo que querían, pero supongo que la Presidenta no se acuerda ya de esos símbolos"

Al mismo tiempo, se observa que la intención de la Presidenta de ser justa con todos los ciudadanos termina siendo una falacia; puesto que se percibe que la justicia defiende los derechos de quienes son un peligro para la ciudadanía y no los derechos de la ciudadanía en general:

"A mi me metieron pa dentro cinco días por estar tomando cerveza en una plaza, pero los verdaderos vándalos no alcanzan a conocer la cárcel. Salen libreta, ¿cómo? No sé yo poh, que entenderán por justicia. A mí me han asaltao, me han cogoteao, y ahí los veo en el barrio paseándose…"

"No me hablen a mí de justicia que llevo años yendo al Tribunal de la Familia, y me tratan como al último pelagato"

El tema del descontrol de la delincuencia tiene un fuerte impacto en la percepción de falta de autoridad por parte de la Presidenta, y como se señalara en el estudio anterior, debería ser un tema prioritario de la Agenda del gobierno.

"Pero si no es difícil, los delincuentes son hombres y se aprovechan de ella, la ven como una mamá que los va a retar y de ahí nada más"

- **El Significado de los Proyectos o Realizaciones**

A poco andar, los entrevistados de todas las posturas -partiendo por sus adherentes más afectados- afirman que es necesario que un gobierno tenga "proyectos propios" para poder aprehender su gestión. En ausencia de estos, la ciudadanía no sabe a que está dedicado el gobierno, cuales son sus prioridades, o por qué razón quisieron llegar a presidir el país:

"Si me preguntas, no veo nada, no sé que hacen todo el día aparte de las mismas cosas de siempre, que los estudiantes, que el paro de la salud… pero nada que uno diga, están haciendo esto."

"…uno dice bueno, pero porqué quiso ser Presidenta, porque le tocó, porque la pillaron volando bajo, porque quería demostrar que las mujeres también se la pueden….digo esto porque no sé lo que quiere hacer ni porqué no lo hace."

Al mismo tiempo, los entrevistados afirman que son los proyectos y las obras de un gobierno lo que finalmente queda; es la suma de las obras de los distintos gobiernos, lo que va mejorando la calidad de vida de las personas y permite dar un paso adelante en el desarrollo del país.

> *"…o sea, dentro de su gobierno deben haber cosas nuevas para que sea creíble, porque ya se puede decir "este gobierno dejó hecho este proyecto, o inició este otro."*
>
> *"Lagos prometió cosas como el Transantiago, cosas que se han demorado, que se critican todavía por otros motivos, pero ha sido una buena decisión porque sacó a todos los desgraciados asesinos que tiraban la micro encima…dejó atrás una cosa buena, el país ya puede tomar la micro sin temor a morirse"*

Las obras, para los entrevistados, no tan solo poseen un carácter "cosista", estas son vistas como el legado que deja al país un Presidente que ellos mismos escogieron. En otras palabras, lo que un Presidente es capaz de realizar, valida o no la decisión de haber votado por él. Cuando en cambio -como ocurre hoy- no ven que se haya hecho "nada", la gente se siente engañada o culpable.

> *"Por qué cosa va a ser por la que la recordemos, ¿Por qué era simpática?, ¿Por qué era mujer? No poh, a un Presidente se lo recuerda por lo que hace, Aylwin la democracia, Lagos todas las carreteras por las que uno anda…"*
>
> *"Cuando miro lo que ha hecho, digo cómo pude ser tan pelotuda, con todos los otros pelotudos habernos jugado por alguien que bueno, no ha hecho nada…"*

Para muchos entrevistados, la falta de realización de nuevos proyectos tiene que ver –nuevamente- con la falta de autoridad y de conducción por parte de la Presidenta, quien no estaría dando al gobierno las instrucciones para que sus objetivos salgan adelante.

"Yo tengo una sensación comparando sí, el anterior presidente decía, a usted le voy a encomendar tal misión, usted dentro de este plazo (que se lo dio a ella misma) va a tener que hacer esto, se metió un poco de bulla y resultó, o se encaminó…"

"Lo que pasa es que no le van a hacer caso a la actual presidente porque es mujer ella, entonces es muy poco lo que va a poder hacer"

La Actitud Condescendiente del Gobierno

Los entrevistados vinculan la falta de proyectos de este gobierno a una actitud descrita como exageradamente "condescendiente". Para sacar adelante cualquier obra, sus promotores deben correr el riesgo de ser criticados por parte de diversos sectores, estar dispuestos a defender sus proyectos ante quienes quieran impedir su realización y llevarlos a cabo porque van a beneficiar a la ciudadanía o al país.

En la opinión de los entrevistados, el gobierno no hace cosas o no logra sacar adelante nada nuevo porque "no quiere quedar mal con nadie", esta es una de las características más marcadas de este gobierno en la percepción de la gente. Esto se interpreta como una consecuencia de la falta de autoridad y de la parálisis que esta conlleva al momento de querer emprender algún proyecto.

"Lo que pasa es que quieren darle el gusto a todo el mundo, quieren quedar bien con dios y con el diablo. Entonces, quien nada hace nada teme como dicen"

"Yo no recuerdo que Lagos quisiera hacer algo y porque no les gustó al lado a, no lo hiciera. Al contrario, se le opusieran el lado a, b o c, Lagos les callaba la boca porque tenía la convicción que lo que iba a hacer era bueno"

En la opinión de la gente es la inseguridad de Bachelet sobre el respeto que infunde su autoridad, lo que motiva su tan citada "inconsecuencia". "Alguien" puede enojarse, "alguien puede pararle el carro", alguien puede "aportillarle su gobierno", si hace algo que no le guste.

Sin duda, la expectativa de que el Presidente proteja a la ciudadanía no se cumple, en la medida que sus acciones están sujetas a los intereses de otros y no de quienes la eligieron. En la percepción de la gente, Bachelet quiere darle el gusto a todos, lo que redunda en que no satisface las demandas de la ciudadanía. Esto genera rabia entre los entrevistados que sienten que no impone los intereses de la gente que la eligió, del ciudadano común y corriente que no tiene poder para presionar.

- **El Cambio de Discurso**

El hecho de no querer quedar mal con nadie significaría, de acuerdo a los entrevistados, la "falta de una línea" por parte del gobierno. Para dar cuenta de esta percepción, los entrevistados señalan un "cambio de discurso" que ejercería la Presidenta y su gobierno, de acuerdo a la recepción que van teniendo sus propuestas o medidas entre los distintos grupos de poder de nuestra sociedad.

> *"La salud, ella misma dijo les vamos a mejorar los sueldos, pero viene Velasco o quien sea y le dice momentito, y ahora termina haciéndole sumarios a la gente de salud"*
>
> *"Mira lo que pasó con los estudiantes, al principio se pusieron en la dura y terminaron poco menos que pidiéndoles perdón"*
>
> *"Yo creo que el gobierno no debería preocuparse tanto de los derechos de los demás, sino también de los deberes, porque*

todos quieren exigir sus derechos, pero nadie quiere cumplir con sus deberes, empezando por los estudiantes…."

- **La Necesidad de un Gobierno "de una Sola Línea"**

Para los entrevistados, el hecho de que un gobierno "sea de una sola línea" significa, en definitiva, que lo que nunca puede perder de vista es la defensa de su país y de su gente.

"Hay que tener una línea, buena o mala pero una línea… ella no es de una línea, Kirschner es de una línea, aunque la embarre, se mete por el traste a cualquier presidente, quiere defender a su país, fija el precio de la bencina, aunque sea malo, pero es de una línea"

Estos "cambios" en el discurso y en la forma de actuar del gobierno, reflejarían que la Presidenta, o no tiene seguridad sobre sus convicciones (creencias y valores), o está dispuesta a transarlas en virtud de no contrariar a quienes pueden perjudicar su imagen o su gobierno. Es por esto que los ejemplos que utiliza la gente para referirse a la falta de convicción o a la "transa", aluden a asuntos valóricos:

"Yo encuentro que no sabe lo que quiere, uno tiene que tener una sola línea y esta señora dice una cosa, no le gustó a alguien, al otro día lo cambian, no les gustó a estos otros y lo cambian denuevo."

"Las volteretas en el aire son fantásticas, primero la píldora del día después, ahora es para la niña si es violada, entonces después van cambiando el discurso."

"Ella dice una cosa, habla de la píldora, y después el cardenal le pone los puntos, después a los dos minutos va a La Moneda y dice que no es tan así…"

- **Devaneo en la Gestión**

Lo que se considera más grave es que esto no ocurre solamente a nivel de discurso, sino también en el ámbito de la gestión. Las personas no conciben que la propia Presidenta sea quien inicia una acción y luego la desautoriza, dejando a su gente pagando el costo más alto de su contraorden.

> *"No puede ser que en el conflicto estudiantil, tengan o no la razón los estudiantes, no puede venir la Presidenta a debilitar a la única autoridad que ella tiene como fuerza…no puede desautorizar a los carabineros de esa manera, aunque se hayan mandado una embarrada, en esa forma tan mediática"*
>
> *"De ahí como va a poder poner mano dura con la delincuencia que es lo que todos querimos, si deja a los pacos como chaleco de mono delante de todo el país"*

Cuando la desautorización afecta a una Institución de la República, los entrevistados pasan de un tono crítico a un tono grave y de abierta preocupación porque se pone sobre la mesa el tema de la gobernabilidad. A la gente le asusta percibir a la Presidenta como una mujer cuya historia la hace "no aguantarse" su ser íntimo progresista, el que finalmente la impulsaría en contra de lo establecido.

> *"Yo te digo, a mí no me gusta ver que las instituciones se vayan para abajo, yo te digo, son simbolismos, ella no puede aparecer con el presidente del colegio de periodistas echando a los pacos…"*
>
> *"Es que se le escapa lo que es, se olvida de quien es ahora, sale como si fuera cualquier jovencita anárquica a defender a los más débiles que en este caso no tenían nada de débiles…"*
>
> *"No nos vaya a pasar lo mismo que con Allende, bueno el tipo, inteligente, pero le hizo la desconocida al Poder Judicial, a Interior, a la misma oposición, y mira lo que pasó, le tiraron encima a los perros."*

- **La Presidenta como Representante de Chile**

También se afirma que el gobierno no ha sido lo suficientemente firme en sus posturas respecto de otros países, de nuevo por temor a las presiones. Se percibe que la Presidenta vacila en su actitud, porque siente que pueden "castigar" al país o al gobierno si tiene que "levantar la voz" para que su postura sea respetada, y quede claro que "el gobierno de Chile no se deja influenciar por amenazas de nadie." Pero esa falta de firmeza sería claramente percibida por la contraparte extranjera, que termina "diciéndole cualquier cosa", "dejándola tranquila nomás".

A juicio de las personas, ha habido episodios de incumplimiento o de falta de respeto por parte de otros países, inéditos en los últimos años, y no han visto la reacción que hubieran esperado por parte de la Presidenta y de su gobierno.

> *"Fíjate yo no le he visto ninguna acción, yo por ejemplo yo ví a Lagos y me impresioné cuando le salió este mameluco boliviano que quería salir al mar ¿y se acuerdan como le paró el carro?"*
>
> *"Va a una reunión a la Argentina y de vuelta le cambian la película"*

Como se adelantara en el estudio anterior, los chilenos parecen estar especialmente sensibles frente a la mantención de una posición privilegiada de nuestro país en el panorama Americano. Esta posición es percibida como una obra de todos los chilenos en conjunto con los ex Presidentes, posición que además ganó para Chile el respeto de los grandes y de los vecinos. De algún modo, especialmente en relación a nuestros vecinos, los entrevistados sienten que la actitud de Bachelet

está haciendo que se pierda el respeto ganado. El hecho de que sea mujer pesa mucho en este territorio:

> *"…yo no espero una dama de hierro tampoco… pero encuentro que ella pide mucha disculpa, pide, agacha la cabeza, por ejemplo que el atorrante de Kirschner la haya dejado como mono… y ella es Chile y Chile es más fuerte"*
>
> *"Hay una frase que a mi me recuerda, se acuerdan de esa frase que decían 'A Lagos no le hubieran hecho esto'."*

En esta percepción ha influido, por cierto, el incidente del gas que habría significado un retroceso en la imagen y el respeto que sienten los argentinos y los bolivianos por nuestro país. Pero también han habido algunos episodios menos obvios que han molestado a la ciudadanía o bien, la han hecho dudar de que Bachelet –porque es socialista- sobreponga el deseo de privilegio, respeto y autonomía de los chilenos a un "integracionismo político".

> *"No sé, no me gusta verla como de íntima con el Evo Morales, no hace valer la categoría de este país."*

En este punto, como se viera antes, se muestra crucial el tema del género. Muchos entrevistados –más hombres que mujeres- se sienten incómodos cuando la Presidenta permite, en lo que ellos perciben como su afán de "ser consecuente con su posición socialista", actitudes de exceso de cercanía o de confianza por parte de los Presidentes "hombres". Más aún, cuando sienten que esa cercanía es "lo que hacen los hombres cuando se quieren engrupir a una mina." Es decir, les molesta tanto "que les toquen" a la Presidenta, como que lo hagan con un fin utilitario.

> *"Alan García vino a hacerse el galán, que las flores, que cosita rica, donde la hai visto… quiere el apoyo de Chile, eso quiere"*

"Ese tontorrón de Chávez la sobajeó en el hombro bien sobajeada y ella es la Presidenta de Chile, ella representa a Chile"

"Chávez trabajó duro por el voto de Chile para el Consejo de Seguridad…"

- **Mano Dura con los Suyos**

"Qué proyecto puede tener un gobierno que está la escoba en el mismo gabinete, no es capaz de coordinarlos, ahora mismo en la parada militar hubo seis ministros que no fueron y que te indica eso, que algo anda mal, que la cabeza anda mal"

El tema de la falta de autoridad de Bachelet, sumado a la percepción de que tiene una necesidad obsesiva de llevar "personalmente las riendas" de cada problema que presenta el país, acentúa y especifica la percepción ya registrada de que la Presidenta presenta una fuerte dualidad en su forma de gobernar. Para muchos entrevistados, intenta imponerse sin éxito; pero al mismo tiempo, en su intento de hacer valer su autoridad, se la percibe como una persona que no escucha, ni siquiera a su equipo, y desde esta perspectiva, se la considera déspota.

"Es muy personalista porque yo creo que en su onda de ella ser ella, que ella manda, no escucha a nadie… por lo menos tienes que escuchar a tus ministros, a los gallos que están colaborando contigo"

Por el contrario, se percibe que la Presidenta no solo no tiene oído para su equipo, sino que registran algunos incidentes como abiertas faltas de respeto a sus Ministros:

"Hacen una ceremonia y dejan abajo a la Ministra de Defensa, como puede ser…"

"No puede ser que el presidente le pase por encima a un Ministro, al Ministro Foxley que debió entrar a negociar directo él, que ella hiciera la diplomacia, pero la negociación, Foxley"

"En Argentina Foxley no estuvo y es nuestro ministro de relaciones exteriores, y la presidenta va sola, y qué dice la norma, que la presidenta va con sus Ministros, pero no lo dejó cuando estoy segura que le habría tenido mucho más respeto el Kirschner."

"Se portó muy mal pero hizo un papelón sin darse cuenta cuando echó a la Ministra de Economía, cambió al subsecretario de carabineros que se quejaron que no habían hablado siquiera con ella, no te pueden mandar a decir por terceras personas que ya no trabajas…"

Como consecuencia, queda la sensación de que Bachelet es una persona soberbia, que "no le quiere dar el punto" a nadie, y que por lo mismo tiende a no escuchar a otros.

"Pero una presidenta que no escucha ni siquiera a la gente que trabaja con ella difícilmente va a escuchar a su patria…"

El Tema del Género

En los primeros meses de gobierno no surgía en el discurso ciudadano –más que contadas veces y de forma poco significativa- el género de la Presidenta Bachelet como factor explicativo de los problemas de autoridad o de su estilo de liderazgo, que ya se le atribuían. Hoy en día en cambio, el hecho de que Bachelet sea mujer está por todos lados: como explicación de su falta de autoridad o como justificación de su estilo más "ecuánime", para argumentar a favor o en contra de su gestión. La gran mayoría de las personas, tanto adherentes duros a Bachelet como personas que "se han desilusionado" o que fueron

opositores en la elección, recurren al tema del género para hacer sentido de distintas percepciones tanto positivas como negativas.

> *"Como mujer, yo creo que lo está haciendo bien"*

> *"La mujer no es como el hombre, el hombre es más fuerte, uno lo ve en una empresa, si uno llega tarde el jefe va y lo reta, la mujer no….a eso me refiero yo, no tiene la jerarquía para mandar"*

Al mismo tiempo, muchas mujeres han sentido que Bachelet no ha hecho un buen papel como Presidenta y resienten que esto signifique un "retroceso" para las mujeres chilenas:

> *"En el fondo me siento frustrada, porque cuando llegó el momento de demostrar que las mujeres podíamos, nos sale esta comadre con este pastelito que en el fondo no he hecho nada"*

- **Las expectativas sobre el liderazgo de una mujer**

La gran expectativa respecto a tener una Presidenta mujer era que Chile tuviera la posibilidad real de un cambio, el que consistía básicamente en "humanizarse". En otras palabras, el cambio esperado era que una mujer traería una visión de la vida diferente, más sensible a la necesidad y al sufrimiento; y más cálida a la vez.

Al mismo tiempo, se esperaba que la conducción de una mujer "fuera más solidaria" y tuviera mayor integridad valórica.

> *"Simbólicamente hablando todos esperábamos una casa más sólida"*

De este modo, sus prioridades se centrarían en las necesidades más urgentes que, finalmente, serían atendidas de verdad:

"¿Qué esperaba el público? Algo más humano. No puede ser que el hogar de Cristo está haciendo casitas de madera, que esa madera no aguanta de un invierno a un verano, se mojó y quedó la escoba, que hemos visto las casas se mojan se pasa el agua…"

Se esperaba a la vez que una mujer trajera un liderazgo que no basara su autoridad "en los gritos, en los golpes sobre la mesa", sino en la reflexión y la inclusión de emociones en sus decisiones. Al mismo tiempo, pensaron que una mujer sería de hecho "más protectora" que un hombre (a quienes se considera más bien "paternalistas"):

"Todos esperamos en que iba a venir una mujer, una mamá, que humanamente es mejor que un hombre…"

"Desgraciadamente yo me he desilusionado… para mí era un cambio, no era más de lo mismo, podríamos esperar un poquito más de humanidad, más solidaridad, un poquito más de mejor país y no ha pasado ninguna de esas cosas"

La decisión de Bachelet de no utilizar los excedentes del cobre fue para muchas personas, una sorpresa y la primera señal de que no venía el cambio esperado. De este modo, quienes se habían hecho más expectativas sintieron que no había esperanza de que se impusiera un criterio diferente, femenino en este caso, que pusiera "la casa en orden":

"Pensamos que venía el cambio y no vino, y ya no va a venir."

"Que si estamos en épocas de bonanza, por lo que está dando el cobre, llevamos hartos años apretados, entonces tocaba darle un respiro a la clase media."

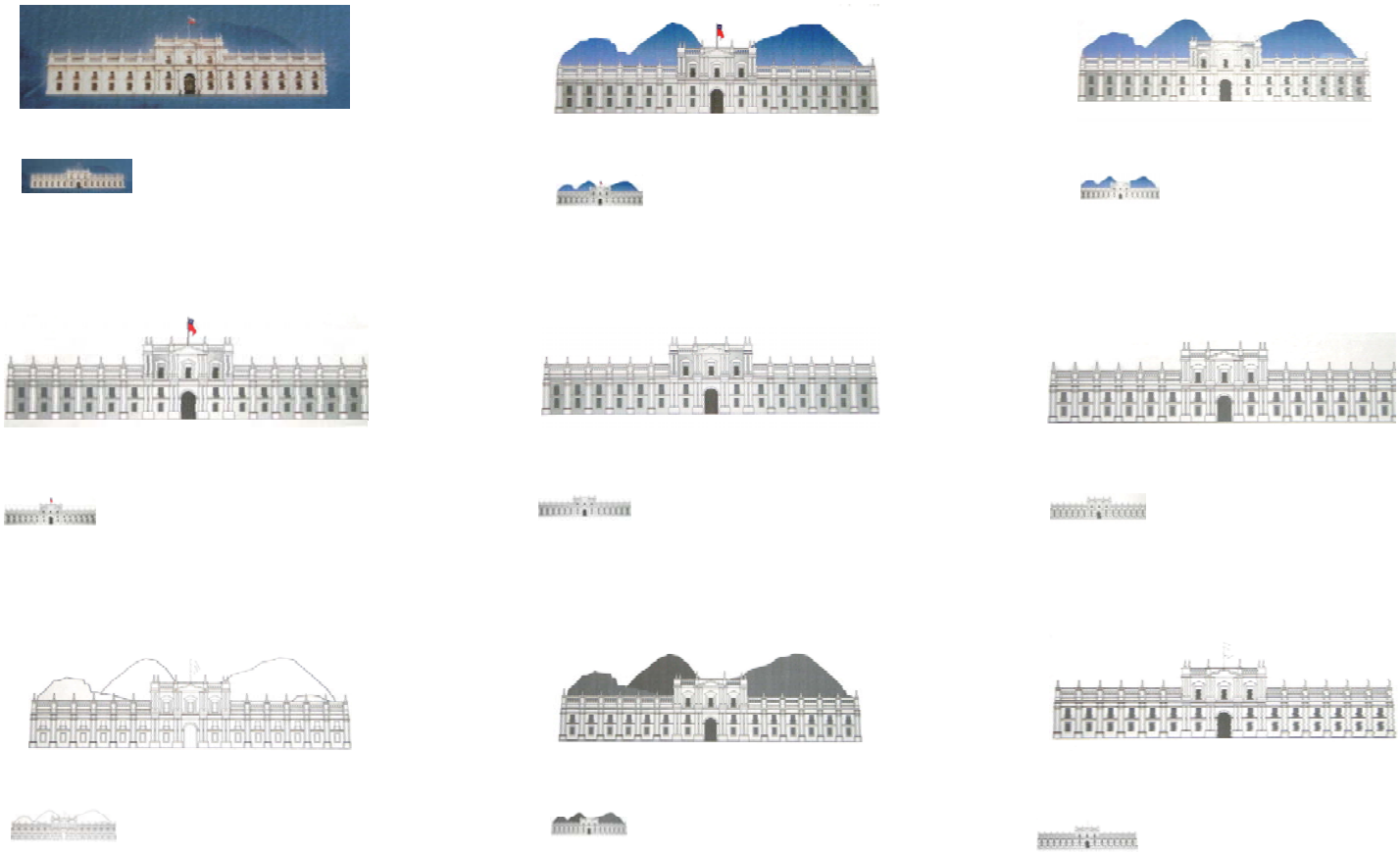
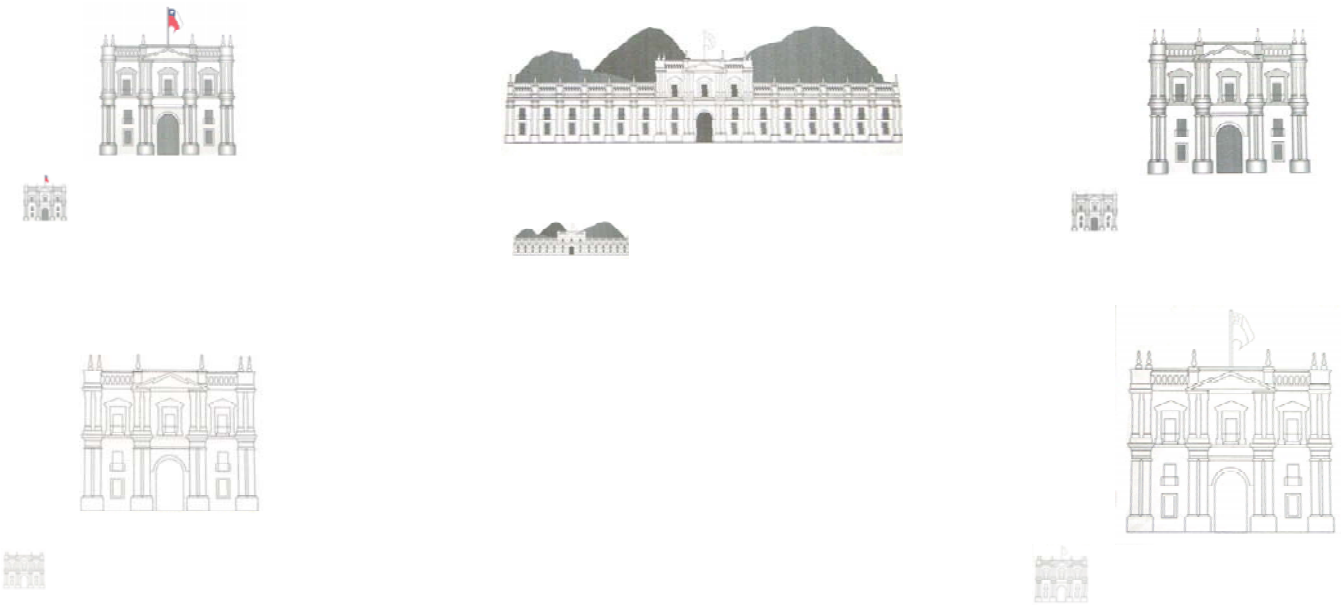
"…a mí me impresionó mucho que no le diera la posibilidad a la gente, a los más humildes, pero eso no va a cambiar nunca parece en este país…"

> *"La gente esperaba que con las utilidades del cobre se solucionaran los conflictos de los niños en los colegios, los profesores que también estaban esperando".*

Quienes todavía tienen la expectativa de que Michelle Bachelet mejore su gestión, no esperan más de ella que lo que ya se ha dicho. Además rescatan lo positivo del cambio social y de mentalidad -de y hacia las mujeres chilenas- que se ha producido a partir de su gestión:

> *"Piensa… una niñita de 10 años puede llegar a ser presidenta de la república, yo cuando estaba en el colegió ni me lo imaginé, no formaba parte, entonces el hecho de que hallan mujeres Ministras también…"*

Entre quienes muestran mayor incondicionalidad hacia Bachelet, encontramos que sus percepciones acerca de su liderazgo, poco tienen que ver con la figura maternal y humana de aquellos que esperaban un cambio. Más bien, sus expectativas se reflejan en imágenes pasadas de la Presidenta, es decir, que recobre su capacidad de mandar y muestre en definitiva su autoridad. En otros términos, están esperando mayor capacidad de mando, descrita en términos más bien masculinos.

Estas imágenes refieren fundamentalmente a su paso por el Ministerio de Defensa cuando "*dejó bien claro que podía poner de vuelta y media a un General si no hacía lo que le decía*".

Anexo: Material Revisado