

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

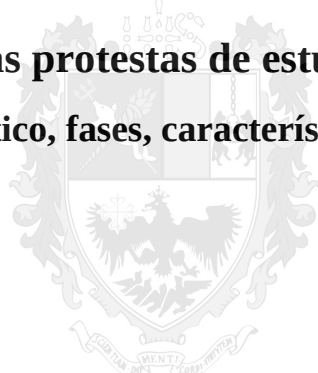
Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social

Licenciatura en Periodismo

Trabajo Final de Licenciatura

**La gestión de crisis llevada a cabo por el gobierno
chileno durante las protestas de estudiantiles de 2006.**

Diagnóstico, fases, características y acción



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Alumna: M. Daniela Hegouaburu Oyhanart

Director de la carrera de Periodismo: Erica Walter

Fecha: mayo de 2009

Índice

Introducción	2
Capítulo 1: <i>Los hechos y sus protagonistas</i>	5
Capítulo 2: <i>Gestión de Crisis. Diagnóstico, fases y acción</i>	37
Capítulo 3: <i>Análisis y Resultados</i>	62
Bibliografía	69



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Introducción

El siguiente trabajo forma parte de una investigación acerca de la importancia de contar con una buena gestión de crisis en momentos donde una amenaza interna o externa puede acabar con la imagen de una organización.

El caso de las protestas estudiantiles en Chile, ocurridas durante el año 2006, sirve de ejemplo para ilustrar el accionar de un gobierno en su gestión de administrador de dicha crisis.

Los medios de comunicación, en este caso, también son protagonistas ya que fueron fundamentales para llevar a cabo un plan para resistir la crisis cumpliendo el papel de portavoz de la autoridad nacional. Pero además retratando las respuestas que ésta generaba en la sociedad.

En los medios habita el deseo instintivo de develar los secretos de las organizaciones, sus anomalías y errores. Las crisis se incorporan en el primer lugar de sus opciones informativas constantemente y por ello son aliados y a su vez enemigos de las organizaciones.

La organización se vuelve objeto mediático y con sus investigaciones, los medios crean teorías sobre lo ocurrido para suplir la falta de información.

El estudio de este caso se basa en las publicaciones del diario nacional *El Mercurio*, como fuente de los sucesos ocurridos en todo el país y las actuaciones del gobierno. La observación del caso incluye todas noticias publicadas en *El Mercurio* en la sección *Nacional/Política* desde el 25 de abril hasta el 15 de junio, período que duró el conflicto.

Durante el análisis se abordan conceptos tales como: crisis, gestión, negociación, mediación y resolución de conflictos, entre otros. Éstos surgen de la revisión del pensamiento y la obra de varios autores, analistas y periodistas que profundizan sobre la comunicación en las organizaciones, la comunicación estratégica, la conflictología y la gestión empresarial.

La metodología de análisis surgió de la lectura y el estudio de textos de *Management* moderno a fin de identificar y ejemplificar en esta crisis los conceptos principales de la comunicación estratégica.

Toda organización conoce las amenazas a las que está expuesta, para lo cual contar con un plan para responder sin fisuras a la contingencia es fundamental. Eugenio Tiróni, analista y asesor en comunicación, explica que las crisis suelen venir de la mano de un severo cuestionamiento de las prácticas hasta entonces aceptadas de las organizaciones afectadas. “ La organización descubre la importancia y necesidad de la comunicación solo cuando enfrenta una crisis que la expone a un público más amplio que el interno”, expresa.

La estrategia y acciones llevadas a cabo en un plan de comunicación dependen del diseño de respuestas adecuadas ante situaciones de amenaza que existen a diario. Éste plan tiene el objetivo primordial de permitir a la organización salir lo menos perjudicado posible en cuanto a la confianza e imagen que las personas tienen de ella.

El trabajo que se desarrolla a continuación se divide en tres grandes capítulos a fin de organizar los hechos ocurridos y las repuestas dadas por el gobierno en cada etapa.

En el primer capítulo se describen los acontecimientos que desencadenaron el mayor conflicto estudiantil de la historia de Chile. También se presentan los actores involucrados en este caso: el gobierno de Chile y los estudiantes secundarios.

Por último, se da lugar a una breve descripción del medio gráfico tomado como referente a la hora de exponer los hechos.

El segundo capítulo hace especial hincapié en la gestión de crisis y todos los conceptos y procedimientos aplicables en semejante conflicto.

El tercer y último capítulo despliega las conclusiones sobre la importancia de la comunicación hacia afuera de toda organización y a su vez se presenta un diagnóstico de las consecuencias que dejó la crisis vivida.





USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Capítulo 1

Los hechos y sus protagonistas

Durante el período mayo-junio de 2006, el sistema educativo medio chileno se vio afectado con manifestaciones a nivel nacional de todo tipo por parte de los estudiantes secundarios de colegios públicos y con el constante apoyo de los privados.

Las fallas en este sector fueron expuestas ante la sociedad y se discutieron en todos los sectores político-sociales debido a la gran cobertura periodística que el caso logró cuando más de 100 colegios se mantuvieron en tomas y paros indefinidos exigiendo reformas al Ministerio de Educación.

El movimiento, que mezcló tomas, paros, marchas, enfrentamientos y logró una gran adhesión ciudadana a las demandas, fue creciendo con sorprendente velocidad, descolocando en cada marcha a las autoridades políticas.

“La revolución de los pingüinos” (llamada así por la prensa debido al tradicional uniforme escolar de chaqueta oscura, camisa blanca y corbata) se convirtió en la mayor protesta estudiantil en la historia de Chile, superando a la producida en 1972 durante el gobierno de Salvador Allende.

La situación culminó con cientos de detenidos por disturbios, millonarias pérdidas por destrozos, el anuncio de nuevas medidas destinadas a la mejora de la calidad educacional y la rápida salida del Ministro de Educación, Martín Zilic, junto con otros políticos integrantes del gabinete presidencial.

Esta crisis que se mantuvo por dos meses en la mirada pública y en las primeras planas de todos los medios, fue la primera que enfrentó la Presidenta en su mandato. Michelle Bachelet (la primera mujer presidenta del país) había asumido el poder dos meses antes del conflicto con un nivel de apoyo del 60% que hacia el final de la protesta cayó bruscamente un 18% según las distintas encuestadoras.

El ministro del interior (en aquel momento), Andrés Zaldívar, justificaba estos resultados a un matutino. “Una situación que estuvimos viviendo durante tres semanas

de conflicto todos los días, con temas de orden público, con tomas, con una situación que para muchos no tenía salida, por supuesto que desgasta y provoca problemas en la percepción pública”.¹

Descripción de los acontecimientos

Los malos resultados obtenidos en la evaluación que se realiza todos los años a los docentes, un desalentador panorama en la prueba SIMCE² y la evidencia de que solo el 10% de los colegios municipalizados (públicos) alcanzó puntajes nacionales en la última PSU³ dieron cuenta de la difícil situación que atraviesa el sector educativo al

¹ Diario *La Tercera*, “ Gobierno atribuye a paro escolar caída de 11 puntos en aprobación a Bachelet”, Santiago de Chile, 18 de junio, 2006, pág. 4.

² La prueba SIMCE (Sistema Nacional de Evaluación del Ministerio de Educación de Chile) mide el desempeño de los alumnos durante su trayectoria escolar y es un indicador clave de la calidad de la educación impartida. El diagnóstico realizado en la segunda mitad del año 2005 y publicado a comienzo del año lectivo, en 2006, evidenció profundas desigualdades de la calidad y equidad, especialmente en niños y jóvenes que provienen de los sectores de menos ingresos.

³ La PSU (Prueba de Selección Universitaria) es un instrumento de medición educacional que determina la capacidad de razonamiento de los postulantes egresados de la enseñanza media, en las siguientes asignaturas: Lenguaje y Comunicación, Matemática, Historia y Ciencias Sociales y Ciencias. El resultado obtenido en la PSU es determinante de la carrera universitaria y establecimiento universitario al que el alumno puede optar.