Sciat Facere
Sabemos hacer

Por Augusto Scarella Arce
Director Sciat Facere
26/10/2025

Blindaje Corporativo:

La nueva era de comunicaciones de crisis en el paisaje empresarial chileno

Contexto

Una publicación viral puede derribar décadas de reputación corporativa en cuestión de horas. Por ello, las empresas chilenas enfrentan el imperativo de reinventar sus estrategias de comunicación de crisis. Ya no basta con tener un manual polvoriento en algún cajón; hoy, la gestión de crisis exige anticipación, agilidad digital y una autenticidad inquebrantable. Esto implica no solo monitorear constantemente las redes sociales y otros canales digitales para detectar posibles amenazas, sino también tener equipos capacitados para actuar de manera inmediata y coordinada. La rapidez en la respuesta y la transparencia en la comunicación son cruciales para mitigar el impacto negativo y reconstruir la confianza del público. Además, las empresas deben prepararse para un escrutinio constante, lo que significa establecer protocolos claros, definir roles y responsabilidades, y realizar simulacros de crisis regularmente para asegurar una respuesta efectiva ante cualquier eventualidad.

La transformación digital de la gestión de crisis

"La velocidad ha reemplazado a la precisión como la primera prioridad en la gestión de crisis moderna", afirma Timothy Coombs, referente mundial en comunicación de crisis y creador de la Teoría Situacional de Comunicación de Crisis (TSCC). En Chile, donde la penetración digital supera el 85% de la población, este paradigma cobra especial relevancia.

Las empresas líderes están implementando sistemas de monitoreo impulsados por inteligencia artificial que detectan señales tempranas de crisis. Como señala Paulina Gómez, consultora chilena en reputación corporativa: *"La IA no solo identifica menciones negativas, sino que analiza patrones y predice la escalada potencial de un conflicto con una precisión que hubiera sido ciencia ficción hace una década*".

Simulación inmersiva: entrenamiento bajo fuego controlado

Una tendencia creciente entre las corporaciones chilenas es la adopción de simulaciones de crisis basadas en realidad virtual. Estas recreaciones permiten a los equipos directivos enfrentar escenarios críticos en un entorno controlado pero intensamente realista. No obstante, es fundamental extremar las precauciones al seleccionar empresas asesoras que ofrecen este tipo de servicios. La experiencia práctica, el respaldo académico y la seriedad de estas compañías son cruciales.

Existe un riesgo significativo con proveedores que se apoyan exclusivamente en la teoría, careciendo de un entendimiento profundo y aplicado de la gestión de crisis, lo que podría derivar en simulaciones ineficaces o incluso contraproducentes. Es imperativo verificar que los asesores cuenten con un historial comprobado y un equipo multidisciplinario que combine conocimientos teóricos con una vasta experiencia en situaciones de crisis reales.

Daniel Diermeier, experto internacional en gestión de reputación, sostiene que "*el 70% de las empresas que gestionan eficazmente una crisis han realizado al menos tres simulaciones completas en los doce meses previos*". En Chile, empresas del sector minero, financiero y retail han sido pioneras en implementar estas prácticas, reduciendo significativamente sus tiempos de respuesta.

La paradoja de la transparencia radical

"*En la era de la desconfianza, la opacidad es el camino más rápido hacia el abismo reputacional*", señala Justo Villafañe, referente hispanoamericano en gestión de la reputación. Este principio adquiere especial relevancia en Chile, donde diversos casos empresariales han elevado la expectativa ciudadana sobre la transparencia corporativa.

Sciat Facere, dedicados a riesgos y crisis, manifiesta desde la experiencia que *"las empresas que adoptan la transparencia radical —comunicar lo bueno, lo malo y lo feo con prontitud— generan un escudo reputacional más efectivo que cualquier estrategia de manipulación informativa"*.

Salas de crisis digitales: coordinación en tiempo real

Las tradicionales "war rooms" físicas están siendo reemplazadas por plataformas digitales que permiten la coordinación simultánea de equipos distribuidos geográficamente. En un país como Chile, con su particular geografía que puede dificultar la concentración física en situaciones de emergencia, estas herramientas resultan particularmente valiosas.

"La descentralización de la toma de decisiones, apoyada por protocolos claros y tecnologías de colaboración, permite respuestas más ágiles y contextualizadas", explica Peter Sandman, especialista mundial en comunicación de riesgos.

El factor humano en la era algorítmica

A pesar del avance tecnológico, Kathleen Fearn-Banks, autora de referencia en comunicación de crisis, nos recuerda que *"la empatía no puede ser algorítmica"*. Las crisis mejor gestionadas son aquellas donde la tecnología potenció, no reemplazó, el componente humano de la comunicación.

En el contexto chileno, donde las empresas enfrentan un creciente escrutinio sobre su rol social, las comunicaciones de crisis exitosas han sido aquellas que logran equilibrar la eficiencia operativa con una auténtica preocupación por los afectados.

Desafíos en el horizonte chileno

El ecosistema mediático chileno presenta particularidades que requieren consideración. La alta concentración de medios tradicionales contrasta con un dinámico entorno digital donde nuevos influenciadores desafían constantemente las narrativas oficiales. Según el académico chileno Rodrigo Córdova, *"las empresas nacionales aún subestiman el poder de las comunidades digitales para amplificar o mitigar una crisis"*.

Adicionalmente, el marco regulatorio post-estallido social ha elevado las exigencias de compliance y transparencia corporativa, transformando potenciales crisis en riesgos legales significativos.

El camino hacia adelante

Para las empresas chilenas, desarrollar resiliencia reputacional ya no es opcional. Como señala Italo Pizzolante, consultor latinoamericano en comunicación estratégica: *"La comunicación de crisis efectiva no comienza cuando estalla el problema, sino cuando la organización cultiva confianza sistemáticamente durante tiempos de calma"*.

Las organizaciones que sobrevivirán en este entorno volátil serán aquellas que integren las comunicaciones de crisis como parte fundamental de su gobernanza corporativa, combinando tecnologías predictivas con valores auténticos y una comprensión profunda de las expectativas sociales en evolución.

El blindaje corporativo moderno no consiste en construir murallas más altas, sino en desarrollar la capacidad de responder con integridad, velocidad y empatía cuando lo impensable ocurre. En el Chile de hoy, esta capacidad podría marcar la diferencia entre el colapso reputacional y la oportunidad de demostrar verdadero liderazgo.