



# MANEJO DE CRISIS DIGITALES

**GLADYS PÉREZ**

Consultora experta en crisis digital y  
directora general de Canvas Ads School  
(@glapem\_)

El manejo o gestión de crisis es una disciplina que provee herramientas útiles y métodos probados para enfrentar situaciones de crisis. En la actualidad, contar con el asesoramiento de profesionales en esta materia es de suma importancia si se cuenta con una marca política, institución pública o privada cuyo prestigio y reputación sean relevantes para su funcionamiento.

La gran mayoría de políticos, empresas e instituciones cuentan con presencia digital, lo que quiere decir que constantemente comunican información valiosa a través de diversos canales o medios digitales. Y la exposición digital implica siempre escrutinio

público. Cada palabra, frase y material que se comparte en medios digitales será interpretado por cientos, miles e incluso millones de personas con acceso a internet. Y en el marco de las interpretaciones, basta un error involuntario en la comunicación o un mensaje ambiguo para generar una crisis.

Por ello, es de suma importancia considerar que un buen manejo de crisis ayuda a disminuir al máximo posible los riesgos y las vulnerabilidades de un político ante escenarios de crisis potenciales. Esto es de gran valía, ya que la aceptación y la credibilidad de un político dependen totalmente de su reputación y de sus resultados. Y a medida que un político desgasta su imagen, va cerrándose puertas y mermando su trayectoria.

### **Las crisis pueden prevenirse e identificarse a tiempo**

Es importante saber que las crisis antes de presentarse, dan señales de alerta, que en muchas ocasiones los políticos no logran identificar. Esto quiere decir que la gran mayoría de las crisis pueden predecirse y prevenirse.

En el ecosistema digital existen herramientas de escucha social o *social listening* que permiten a los expertos en crisis mantener un análisis en tiempo real de la conversación que se tiene en torno al político o institución al que asesoran, así como de los temas que se hablan de su agenda y de su administración.

Este monitoreo permite identificar palabras asociadas al político, críticas, opiniones positivas y negativas, tono de la conversación, interpretaciones, aceptación, rechazo y percepción, entre otros indicadores que permiten a los expertos en crisis digital identificar con claridad los “focos rojos” o señales de alerta de una posible crisis. Cuando se detectan estas señales es importante hacer ajustes en la comunicación del político, así como llevar a cabo algunas acciones estratégicas para evitar que la crisis se presente. Cuando estas acciones se realizan a tiempo, se logra prevenir y evitar la llegada de crisis que podrían causar estragos en la imagen y el posicionamiento del político.

El *social listening* es un *tracking* digital en tiempo real que nos permite anticiparnos a las situaciones de crisis. Es una herramienta estratégica y fundamental para cualquier político ya que le ayuda a mejorar su comunicación, a realizar ajustes necesarios para mejorar su posicionamiento digital y a evitar

situaciones de crisis.

### ¿Qué pasa cuando llegó la crisis?

Si bien la mayoría de crisis en política pueden prevenirse, es importante saber que hay algunas que por su naturaleza no se pueden detectar a tiempo, como es el caso de las fake news, que son noticias premeditadas con la intención de tergiversar información para dañar a una determinada persona o institución. Entonces, podríamos decir que al final del día, nadie está exento de vivir una crisis en la era digital, puesto que siempre habrá intereses de competidores o adversarios para dañar la reputación de otros y no dudarán en hacerlo y aprovechar la oportunidad si ésta se presenta.

Es importante tener presente que una crisis es un evento que puede destruir por completo la reputación y la imagen de una institución o una persona. En el sector público hemos visto reiteradamente a políticos que se ven forzados a dimitir de sus cargos por no haber abordado correctamente situaciones de crisis. Y es que las crisis traen consigo efectos que, si no se contienen, terminan por destruir el prestigio y la trayectoria de un líder y dejarlo por los suelos.

Y el problema con las crisis es que, si no se mitigan, no solo perjudican liderazgos, sino que pueden llegar a afectar a instituciones completas y a poner en duda su capacidad para enfrentar situaciones adversas y tener su trabajo bajo control.

En contraste, si una crisis se gestiona con destreza, la opinión pública valora a los líderes e instituciones eficaces y transparentes, por lo que es cierto que las crisis también pueden ser oportunidades de cambio y mejora. En el ámbito político es recomendable que un candidato o gobernante integre su propio equipo de gestión de crisis, designe a un vocero oficial y cuente con protocolos o un plan de manejo de crisis que le permitan abordar la crisis externa e interna suscitada. Contar con herramientas y métodos probados que ayuden al político y a su equipo a salir airoso ante escenarios de crisis que traen consigo incertidumbre, nervios, confusión y caos, serán siempre un tesoro invaluable.

En el caso de las campañas electorales, es importante considerar que los recursos y el tiempo suelen estar limitados, y ante esto, es preciso tomar las precauciones necesarias para evitar que una crisis interrumpa el plan establecido

de campaña y que además, absorba recursos que no se tenían previstos. A medida que los equipos y los políticos comprendan que contar con protocolos de comunicación y acción para enfrentar crisis les ahorrará tiempo, dinero y los blindará de posibles ataques durante el proceso electoral, el manejo de crisis será un elemento cada vez más indispensable en las campañas.

El peor error ante cualquier crisis es la pasividad. Actuar tarde o dejar de actuar puede traer consecuencias irreversibles. El tiempo es oro y ante una crisis hay que actuar rápido y sin titubeos. En una mala gestión uno se puede jugar todo, incluso la derrota en las urnas.

*“No tener control sobre el origen de un problema, no nos exime de enfrentar las consecuencias”.* Norman R. Augustine.

**ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE  
CONSULTORES POLÍTICOS  
DIGITALES**

