

La comunicación estratégica nuevamente en la mira: ¿sus profesionales responden a cánones éticos y de rigor del periodismo?

Por: Mónica González. 04/10/2021

En su análisis mensual sobre las principales preocupaciones éticas de la región, la periodista chilena Mónica González responde a las preguntas más recientemente recibidas en nuestro Consultorio Ético. En esta ocasión, aborda los dilemas éticos que se pueden presentar en el mundo de la comunicación corporativa, y el caso de un periodista a quien se le ordena espiar a colegas.

Los nefastos efectos provocados por la pandemia de coronavirus en el empleo (incremento de la cesantía) y en las condiciones laborales de los que conservan su fuente de trabajo han puesto de relieve la importancia de la comunicación corporativa estratégica interna y externa tanto en instituciones públicas como privadas. Una necesidad que impone una pregunta -profesional y ética- que ronda desde hace años: ¿es periodismo el que hacen los profesionales que asesoran a directivos públicos y privados sobre cómo y qué decir de sus decisiones, falencias, aciertos, errores, problemas, irregularidades y proyectos, hacia dentro y hacia fuera de la entidad o empresa?

Una interrogante que se da en un contexto de grave crisis de confianza ciudadana y debilidad democrática provocada, entre otros factores, por una pandemia de corrupción que ha corroído arcas fiscales y fe pública.

El que nos ocupemos de este problema no es solo una decisión surgida de datos empíricos. Todos sabemos que, muchas veces, en esa comunicación corporativa se falta a la verdad o se omiten datos clave, o peor aún, que muchas de esas empresas de comunicación estratégica dedican gran parte de sus asesorías externas al lobby. Simplemente lobby. Hoy delineamos este problema a partir de la consulta hecha por una profesional chilena que se enfrentó a un grave problema ético trabajando para las comunicaciones internas de una gran empresa en pleno periodo de crisis del covid-19.

Su gran interrogante fue: *“Esta actividad que se dice de ‘comunicaciones corporativas’ ¿está regida por los principios éticos y de rigor del periodismo que se ejerce en los medios?”*.

Nuestra colega explica: *“Soy periodista. Hace algunos años, más bien por necesidad que por opción, ingresé al mundo de las comunicaciones internas de una gran empresa en Chile. De a poco me fui encantando con mi labor: sentía que, de alguna manera, estaba trabajando para los trabajadores de la empresa”*. Todo ello se acabó cuando llegó una nueva jefa al departamento de Comunicaciones. Dijo tener un magíster de una reputada universidad latinoamericana, lo que resultó ser falso; tanto como las excusas para desatender una y otra vez las necesidades de información de los trabajadores de la empresa, adulterando correos, fechas y contenidos. También el equipo se percató de que se apropiaba del trabajo de otros para incluir su firma en comunicación con sus jefes.

Lo peor vino en el punto crítico de la pandemia, en pleno confinamiento, cuando los trabajadores necesitaron -y con urgencia- todo tipo de certificados para recurrir a distintas ayudas estatales y ser atendidos en organismos oficiales y centros médicos. *“El proceso de registro de más de 6 mil trabajadores (muchos sin mayor conocimiento de plataformas digitales) fue complejo”*, explica la periodista que consulta. *“Nos habilitaron un WhatsApp de Comunicaciones Internas que quedó en manos de ella”*. Por su ineptitud y displicencia, muchos trabajadores se quedaron sin respuesta de la empresa. Una incomunicación que los dejó más vulnerables aún.

Guiados por la motivación ética de que era urgente facilitar la protección de los trabajadores y sus familias, dos funcionarios plantearon la situación a la plana ejecutiva. A pesar de que todas sus fallas y faltas a la verdad fueron demostradas, la respuesta fue: protección máxima a la jefa cuestionada y una invitación -del gerente de Recursos Humanos- a las dos profesionales que denunciaron a dejar la empresa. Un despido disfrazado. Se les dijo que un Comité de Ética de la empresa investigaría el asunto. Nada de eso ocurrió. No es extraño: a dicho comité pertenece el abogado que defiende a la empresa de las demandas de los trabajadores ante los abusos de los que son objeto.

En ese contexto, nuestra colega chilena, que dice *“estudié en una universidad pública que nos dio un sello: actuar con ética ante cualquier situación”*, pregunta: ¿No es sancionable dentro de la empresa que un periodista falte gravemente a la

verdad, perjudique con ello el bienestar de la mayoría de los integrantes de la empresa, se apodere del trabajo de sus colegas y favorezca a sus amigos proveedores para contratarlos para servicios de baja calidad y a precios altísimos? Y agrega: *“un periodista, aun cuando trabaje para una empresa de comunicaciones, ¿debiera cumplir un estándar ético?”*.

Sobre su primera pregunta, la empresa en cuestión no hace nada extraordinario. Sigue la misma política que el principal gremio empresarial de Chile: la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA). Su Comité de Ética lo preside Fernando Barros, abogado de cabecera en asuntos tributarios del presidente Sebastián Piñera. No solo fue el ideólogo de las “sociedades zombis”, estrategia que les permitió a los grupos más ricos de Chile -entre ellos, a Piñera- comprar sociedades quebradas para con sus pérdidas eludir millones de millones en impuestos, sino que también [fue abogado defensor del dictador Augusto Pinochet](#) (1973-1990) a quien ayudó a impedir la incautación de más de US\$26 millones escamoteados al Estado y de comisiones por compra y venta de armamento, también ilegítimas.

Fernando Barros también aboga contra las políticas que mitiguen los efectos del calentamiento global. En su columna en el [Diario Financiero de Chile](#) del 6 de septiembre de 2019 atacó duramente la conferencia mundial COP 25 sobre cambio climático que se realizaría en Santiago (debió cambiarse a Madrid por el estallido social que vivió Chile a partir del 18 de octubre de ese año). Allí afirmó: “algunas personas, erigidas como líderes de esta cruzada con amplia cobertura mediática, claman que los Estados deben velar por la eliminación de la ganadería, el reemplazo de la carne por legumbres, la disminución drástica de la aviación comercial y, en general, la eliminación de todo lo que, a su juicio, consideran prescindible. Ello, obviamente, incluye la disminución de la población y volver a estándares de la Edad Media. Resulta lamentable que el mundo empresarial no haya optado por un camino propio y aparezca validando, al concurrir a financiarlo, un encuentro en que la mayoría de los asistentes serán de organizaciones de, a lo menos, desconocida representatividad y cuyo discurso ya se anticipa como muy contrario al mundo de la empresa y al modelo de desarrollo económico, distante del libre emprendimiento y promotor del sometimiento del hombre al Estado”.

No es de extrañar entonces que ese Comité de Ética de la SOFOFA no haya emitido ni una sola condena a los reiterados casos de colusión de empresas de productos básicos para subir precios artificialmente de medicamentos y papel higiénico, entre otros; a la depredación al medio ambiente y al acceso al agua de la población

cometido por distintas empresas y menos sobre el financiamiento ilegal de la política en que incurrieron los principales grupos económicos del país -miembros de la SOFOFA- a cambio de leyes que los favorecieron.

Lo único increíble es que los empresarios afiliados a la SOFOFA hayan escogido precisamente al abogado Fernando Barros Tocalán como jefe del Comité de Ética.

Cada uno de los puntos que toca nuestra colega chilena los conocemos en distintos matices y voces en todos nuestros países. Y también que, frente a esas arbitrariedades, abusos y excesos, la respuesta de los periodistas ha sido mirar hacia el cielo o hacia el lado, y el de las empresas: silencio.

Pero esa realidad ha cambiado. Nuestra sociedad ha cambiado. En esta emergencia son miles los trabajadores que requieren de una comunicación interna veraz, oportuna, informada al detalle de los riesgos y oportunidades que la pandemia ocasiona y de lo que realmente ocurre frente a determinadas situaciones. Una comunicación interna que mitigue incertidumbre y miedos. Que ponga la defensa de la vida en el lugar prioritario que corresponde.

La situación de crisis de los medios de comunicación ha hecho que muchos colegas emigren hacia empresas de comunicación corporativa estratégica o a departamentos de comunicación de entidades públicas o privadas en busca de trabajo y sustento. El vacío está en la formación profesional y ética que reciben esos profesionales cada vez más importantes en situaciones de crisis. La mayoría de las escuelas de Periodismo se han negado a asumir que no es posible seguir impartiendo el mismo programa académico para periodistas y comunicadores corporativos estratégicos. Y ante la ausencia de sanciones a la mentira, manipulación o ausencia de información de lo que está sucediendo, somos los periodistas los que debemos asumir la denuncia de los abusos que se cometen en esta área.

De lo que nadie habla tampoco es de la comunicación estratégica externa. Y menos de los profesionales que allí se anidan. Tampoco del daño que han hecho a la confianza ciudadana con las mentiras difundidas para ocultar ilícitos, irregularidades o simplemente la cooptación de autoridades para obtener mayores ganancias. La crisis de confianza y la proliferación de noticias falsas que inyecta en las redes sociales una industria que busca socavar la democracia, nos obliga a defender hoy con más fuerza que ayer la ética, el rigor, la dignidad del buen periodismo y su

aporte a la democracia.

Muchas gracias, colega chilena, por tener la valentía de levantar tu voz. Un tema que debería levantar al menos un debate teniendo a la ética como motor esencial.

Nota del Consultorio: los datos de los que se informa fueron confirmados por quien firma esta nota y luego chequeados con la colega que hizo la denuncia, quien pidió expresamente reserva de su identidad y de la gran empresa chilena para la que trabajaba.

¿Es lícito espiar a periodistas en pro de la solvencia moral que requiere trabajar en un medio de comunicación masivo?

La inquietud de nuestro colega es así de simple y concisa: *“La responsabilidad social del periodismo ¿justifica espiar a periodistas con el fin de determinar su solvencia moral antes de darle participación en medios de difusión masiva?”*

La pregunta que esgrime un periodista de nuestras tierras, con cierto bagaje profesional, retrata en toda su magnitud la enorme distorsión de los valores éticos, y de defensa de los derechos humanos que adquiere cada persona por vivir en democracia, y que se despliega en los medios de comunicación en estos tiempos de crisis. También, sobre los grados de corrupción que distorsionan la realidad informativa en muchos de nuestros países.

Y, sobre todo, habla de la ausencia de entidades legítimas, creíbles, independientes, que cautelen el buen ejercicio del periodismo y sancionen las faltas éticas a la verdad y al derecho de las personas a que se guarde reserva de su identidad cuando una denuncia podría poner en peligro su integridad física; de sus enfermedades siempre y cuando no ostente una alta investidura que lo inhabilite para ejercer su cargo con idoneidad; del secreto del sumario cuando su filtración entorpece una investigación penal en curso y facilita el escape de corruptos o victimarios, entre otras garantías que se deben respetar en el ejercicio de esta profesión.

Y la respuesta también es concisa: no hay ninguna “responsabilidad social” del periodismo masivo ni una necesaria supuesta “solvencia moral” de los profesionales que ejercen esta profesión que permita, que autorice, que avale el espionaje a sus vidas privadas, a sus amistades y amores, a su forma de recoger datos, a sus

contactos, a sus escritos o reproducciones en el formato que sea. El espionaje es una fórmula que utilizan los estados autoritarios y también el crimen organizado para amenazar a sus víctimas, para cooptarlos, para obligarlos a que actúen, escriban, filmen o reproduzcan lo que ocurre como ellos lo mandatan. No como ocurre en la realidad.

Como estamos en periodo de crisis, de gobiernos autoritarios que en distintos países ponen en jaque, persiguen y muchas veces encarcelan a los buenos periodistas; o del crimen organizado que busca cooptar a uno de los nuestros para que los alerte cuando seguimos sus pasos, si uno de los profesionales de nuestro equipo despierta sospechas, lo indicado es llevar esas pruebas a la justicia. Si la justicia de nuestro país no hace lo suyo y, por el contrario, la sola denuncia que haga ante ella me pondrá a mí en peligro, tendré que buscar la forma de cuestionar sus métodos, la forma en que recoge datos, testimonios e historias en la sala de redacción. Porque lo que buscamos siempre es rigor en la búsqueda de una verdad que siempre nos es esquiva y que no tiene una sola cara. Pero lo que no somos es espías. Ni siquiera cuando andamos tras los pasos de los corruptos.

¿Tienes preguntas para nuestro Consultorio Ético? Puedes enviarlas a través de [este formulario](#). Podrán ser respondidas por Mónica González en uno de sus artículos mensuales, o en [el pódcast de Yolanda Ruiz](#) que publicamos cada dos semanas.

Suscríbete en tu plataforma favorita para escuchar cada nuevo episodio de nuestro pódcast: ?[Spotify](#), [Apple Podcasts](#), [Google Podcasts](#), [Deezer](#), [Castbox](#), [Stitcher](#) y [Anchor](#).

El [Consultorio Ético](#) de la Fundación Gabo es un espacio en línea que desde el 2000 ha brindado orientación a periodistas, reporteros, editores, profesores y estudiantes de periodismo de Iberoamérica sobre los dilemas éticos que día a día se presentan en el ejercicio periodístico. Este servicio ha sido posible gracias a la alianza de la Fundación Gabo con los grupos SURA y Bancolombia, con sus filiales en América Latina.

[LEER EL ARTICULO ORIGINAL PULSANDO AQUÍ](#)

Fotografía: Fundación gabo

Fecha de creación

2021/10/04