

» Un mundo de incertidumbres. Tendencias de Riesgo 2019

Madrid » 02 » 2019

Nunca ha habido una necesidad más apremiante de lograr un enfoque de colaboración entre múltiples partes interesadas en buscar la solución de los problemas globales compartidos. La polarización está en aumento en muchos países. En algunos casos, los contratos sociales que mantienen unidas a las sociedades se están deteriorando. Nuevos riesgos asociados al cambio tecnológico generan nuevas incertidumbres que requieren nuevos enfoques y nuevas soluciones. Variedad de temas: tecnología, cambio climático, comercio, impuestos, migración y humanitarismo. En muchos casos, necesitan esfuerzos de contención globales. En este artículo analizamos, un año más, las tendencias de riesgo para el año que comienza, basándonos en la publicación *The Global Risks Report 2019* del World Economic Forum. En la segunda parte del mismo analizaremos cuáles son los riesgos que, desde la perspectiva de la comunicación de crisis, deberán enfrentar las compañías en 2019.

Renovar y mejorar la arquitectura de nuestros sistemas políticos y económicos nacionales e internacionales es la

tarea definitoria de esta generación. Será una empresa monumental, pero indispensable. El informe de riesgos globales demuestra cuán alto es el riesgo y lo que está en juego: la esperanza es que el informe de este año también ayude a generar un impulso detrás de la necesidad de actuar. Vamos de los riesgos de fondo y lento desarrollo a los de irrupción rápida y violenta a los que se suman este año: computación cuántica, derechos humanos y populismo económico.

CADA VEZ MÁS DESUNIDOS

Hemos pasado de un periodo de transición hacia la globalización a un proceso de vuelta a la disgregación, el nacionalismo y los populismos. En ese contexto, el proteccionismo de las naciones mirando hacia su propio ombligo no parece la mejor receta para coordinar soluciones como, por ejemplo, la lucha contra el cambio climático, que requiere de esfuerzos globales coordinados.

Por ello no es baladí, y no debe sorprender a nadie, que tras la COP 21 y la ilusión que generó, la decepción de la COP 22 y la postura de países como EE. UU. hayan consolidado la preocupación mundial por enfrentar los riesgos derivados del cambio climático como la principal amenaza con respecto al futuro de la humanidad.

Para 2050, se espera que dos tercios de la población mundial viva en ciudades. En 2019, se estima que 800 millones de personas viven en más de 570 ciudades costeras vulnerables a un aumento del nivel del mar de 0,5 metros para 2050. Es el círculo vicioso del riesgo. Las ciudades atraen cada vez más personas en zonas costeras de riesgo y contribuyen a destruir las fuentes naturales de resiliencia como los manglares costeros, aumentando la tensión en las reservas de agua subterránea.

HACIA EL ABISMO TECNOLÓGICO

La vulnerabilidad tecnológica no posee sólo el apellido "ciberamenazas", si bien es cierto que estas siguen en exponencial crecimiento y amenazando infraestructuras críticas. Nos acompañan otras vulnerabilidades



tecnológicas: sin duda todo lo que tiene que ver con el descrédito de los medios, la desinformación o el robo de identidades seguirá creciendo en 2019. La preocupación se extiende también hacia la necesaria protección de los datos. Lo ocurrido con [Facebook y Cambridge Analytica](#) explica el aumento de la preocupación global. Qué decir de un futuro incierto consecuencia de los efectos colaterales de la suma de robótica más inteligencia artificial. Incertidumbre sobre cómo afectará esto a la pérdida de empleos, la generación de nuevas profesiones o si las máquinas podrán llegar a tomar el control sobre nuestro futuro dotadas, no sólo de más inteligencia, sino también de conciencia ¿Es posible un mundo de máquinas cada vez más inteligente que, gracias a procesos de *Machine Learning*, puedan realizar ciberataques cada vez más sofisticados? ¿Sería este un acicate para que los países establezcan acuerdos transfronterizos para su protección o decidirán encerrarse en sí mismos y tratar de elevar sus barreras aislándose de los demás?

UN SER HUMANO CADA VEZ MÁS AISLADO

Y mientras la incertidumbre sobre el futuro de la humanidad no deja de aumentar, ¿cómo lo afronta cada uno de sus individuos cada vez más aislados dentro de la hiperconexión generalizada? En todo el mundo, los problemas de salud mental ahora afectan a unas 700 millones de personas. De hecho, el estrés psicológico relacionado con un sentimiento de falta de control ante la incertidumbre se convierte en pandemia global. Un mundo en que los robots puedan tomar el control y sean capaces de producir todo lo que necesitamos, ¿aboca, como diría el historiador israelí [Yuval Noah Harari](#), a la irrelevancia? Porque si no somos necesarios para sostenernos y acabáramos recibiendo unos ingresos mínimos para seguir consumiendo como parte del ciclo capitalista, ¿hacia dónde caminaríamos como humanidad?

LOS RIESGOS BIOLÓGICOS

Pero antes de llegar ahí, otras amenazas se ciernen sobre nosotros. Los patógenos biológicos. Los cambios en cómo vivimos han aumentado. No podemos descartar nuevas amenazas biológicas que generen un brote devastador que causen graves daños por una amenaza para la que el mundo está mal preparado. Las nuevas biotecnologías revolucionarias prometen avances milagrosos, pero también crean enormes desafíos de supervisión y control, como lo demuestran las afirmaciones en 2018 de que se crearon los primeros [bebés modificados genéticamente](#) del mundo. Porque si un país más laxo en controles inicia la carrera, ¿creemos realmente viable que el resto de potencias mundiales aceptarán quedarse rezagadas?

COMUNICACIÓN DE CRISIS: QUE NOS ESPERA EN 2019

Cada inicio de año arranca con las proyecciones de crecimiento y planes de trabajo que las empresas aspiran a alcanzar en el nuevo ejercicio fiscal. La mayoría positivas y bajo control de sus directivos, pero ¿qué

“Los riesgos en comunicación de crisis en 2019 no se perfilan muy diferente a los riesgos que las empresas, ONG, gobiernos y CEO tuvieron que enfrentar en 2018”

ocurre cuando el éxito de estas metas no depende solo de las empresas sino de una “selva digital”, que solo espera un pequeño error de gestión o de omisión para poner en vilo la reputación y las ganancias de cualquier empresa?

Los riesgos en comunicación de crisis en 2019 no se perfilan muy diferente a los riesgos que las empresas, ONG, gobiernos y CEO tuvieron que enfrentar en 2018. Crisis provocadas por la revolución digital que está gestando la cuarta revolución industrial. De acuerdo a [Diego Molano](#), consultor del BID

en Transformación Digital, esta se logrará con la fusión definitiva de las tecnologías que borrarán las líneas entre las esferas física, digital y biológica. Desde comunicación de prevención de riesgos y gestión de crisis, los principales retos que se presentan este año son:

1. **Riesgos del entorno:** si el objetivo es proteger la reputación empresarial y profesional no se puede hacer sin tomar en cuenta los *insights* sociales que también atentan contra la estabilidad de las compañías. En efecto, estos *insights* sociales no se pueden controlar, pero hay que tenerlos auditados y pasar por ese “tamiz” las principales acciones que tenga que tomar la compañía para medir el riesgo y, si se tienen que tomar, estar preparados de antemano.

Esto se suma a la importancia del *frame*. Estos encuadres preconcebidos que tenemos todos y que nos ayudan a procesar información de manera más fácil, pero con el riesgo de estar influenciados por nuestros propios filtros emocionales o los de nuestra comunidad. Esto hace que la “interpretación negativa” que pueda tener un *stakeholder* clave sobre alguna decisión del negocio se extienda a otra provocando una verdadera crisis.

2. **Enjuiciamiento digital:** no hay duda que el empoderamiento digital ha hecho que cada persona con un móvil sea su propio medio de comunicación. Un líder. Las redes facilitan esta hiperconectividad y el poder de organizar desde estas plataformas verdaderos “linchamientos digitales”. De forma más rápida y con bajo costo, las comunidades se organizan desde Instagram, Twitter o Facebook para cuestionar e intentar revertir lo que consideren que se ha hecho mal o los afecta directamente.

El activismo digital ha mostrado su poder en los últimos años. Ejemplos hay múltiples, desde acciones solidarias en crisis políticas como las que vive Nicaragua a través de la etiqueta [#SOSNicaragua](#) que agrupa la lucha digital contra el Gobierno actual, hasta grupos en defensa del medioambiente o contra el acoso femenino, como el movimiento *Me Too*.

3. **Falsedad y alteración de la verdad:** la plaga de las *fake news* no desaparece. Al haberse convertido en un negocio rentable para algunos, sigue creciendo.

Además, la [investigación del Instituto de Tecnología de Massachusetts \(MIT\)](#) ya comprobó que las noticias falsas se retuitean un 70 % más que las noticias ciertas.

Memes, noticias falsas, video y audios alterados corren como pólvora no solo en las redes, que podemos monitorear e intentar desmentir rápidamente, sino a través de WhatsApp. Ese nuevo “medio de comunicación” donde la versión corporativa siempre llegará tarde, sin el mismo alcance y sin poder medir su impacto real. En este punto, medios de comunicación, chequeadores y la propia empresa deben establecer acciones colaborativas para enfrentar este cáncer.

4. **Dilación corporativa:** la velocidad que imponen las redes no da tregua a los directivos. Aun así, sus respuestas siguen siendo lentas, estructuradas y desfasadas. No se trata de saltar sin paracaídas sino entender que en el nuevo paradigma de comunicación la velocidad es una característica fundamental que debe estar en el ADN de toda la corporación.

5. **Falta de sensores digitales:** la escucha inteligente de las redes sociales no solo debe emplearse desde una estrategia de marca para detectar esos territorios y comunidades donde el producto o servicio de la empresa tengan cabida para captar nuevos clientes. Debe usarse también para detectar los riesgos intrínsecos a la empresa, el negocio y el entorno.

Cuando hablamos de activar esos sensores nos referimos a que todos los niveles del negocio deben estar atentos al “ruido” y no descartarlo sin antes hacer un verdadero análisis de qué son y definir cuál sería el impacto para el negocio. La prevención, desde el punto de vista de comunicación, sigue siendo el talón de Aquiles de las corporaciones y uno de los mayores riesgos en 2019.

Comience este año haciendo una auditoría a sus herramientas de comunicación. Revise si su manual de crisis responde a una crisis digital; si en su mapa de riesgo ha incluido los *insights* sociales que afectan a su negocio, y cómo enfrentarlos; y si su equipo directivo tiene las habilidades y herramientas para responder a una crisis en tiempo real.



Luis Serrano es Director global del Área Crisis en LLORENTE & CUENCA. Licenciado en Periodismo, es uno de los mayores expertos de España en la gestión de la comunicación en situaciones de emergencias y catástrofes, así como en el desarrollo de protocolos de actuación de crisis en redes sociales. Durante 17 años ha sido jefe de prensa del Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, donde ha participado activamente en el manejo de situaciones tan relevantes como el atentado del 11M de Madrid. Ha intervenido en más de 100 siniestros industriales, accidentes con múltiples víctimas, accidentes en centros de ocio, crisis sanitarias, etc. Fruto de sus experiencias es el libro 11 M y otras catástrofes. La gestión de la comunicación en emergencias, del que es autor. Posee, asimismo, una dilatada experiencia docente en el campo de la emergencia y la gestión de crisis. Como periodista, trabajó durante siete años en los servicios informativos de Onda Cero.

lserrano@llorenteycuenca.com



Margorieth Tejeira es Directora Senior en el Área Crisis de LLORENTE & CUENCA en Panamá. Es presidenta de Dircom Panamá. Ha sido Gerente de Comunicaciones del Banco Nacional de Panamá, responsable del proceso divulgación y manejo de crisis del proyecto de modernización del banco estatal. Trabajó en el Ministerio de Comercio e Industrias de Panamá para el cierre del Tratado de Promoción Comercial con Estados Unidos. Tiene experiencia en cuentas de infraestructura, asuntos públicos y crisis. Licenciada en Periodismo de la Universidad de Panamá y cuenta con un Diplomado en Tratados de Libre Comercio por la Universidad Latinoamericana de Comercio Exterior. Ejerció como periodista, presentadora y coordinadora de noticias en medios radiales y televisivos.

mtejeira@llorenteycuenca.com



d+i desarrollando
ideas
LLORENTE & CUENCA

Desarrollando Ideas es el Centro de Liderazgo a través del Conocimiento de LLORENTE & CUENCA.

Porque asistimos a un nuevo guión macroeconómico y social. Y la comunicación no queda atrás. Avanza.

Desarrollando Ideas es una combinación global de relación e intercambio de conocimiento que identifica, enfoca y transmite los nuevos paradigmas de la sociedad y tendencias de comunicación, desde un posicionamiento independiente.

Porque la realidad no es blanca o negra, existe **Desarrollando Ideas**.

www.desarrollando-ideas.com
www.revista-uno.com

