

RESEÑAS DE LIBROS

autor, a partir del análisis de material documental y entrevistas tanto a ejecutivos de las organizaciones respectivas como de las agencias de comunicaciones que los asesoraron durante la crisis.

En algunos casos, como sucede con Arauco y Copec, por ejemplo, resulta particularmente interesante oír a lo largo de la narración la voz de los propios protagonistas y antagonistas de los hechos, describiendo los sucesos y reconociendo sus errores y aciertos. Este contacto directo, sin embargo, se omite en diversas ocasiones, permaneciendo la duda en torno a las fuentes en conformidad con las cuales se construye el relato.

Más allá de ello, esta mención se echa particularmente de menos en los casos de Antuco y Salmón Chile, donde gran parte de los aprendizajes que se señalan constituyeron parte del trabajo interno que realizó el propio Departamento de Comunicaciones del Ejército, por un lado, y de la agencia Nexos, por el otro. El hecho de que el desarrollo de cada suceso tuviera como contraparte a la agencia de comunicaciones que asesoró a los implicados durante la crisis constituye un punto fuerte que los autores deberían haber resaltado con mayor decisión frente a cada evento, en la medida en que estas voces expertas y mediadoras entre los ejecutivos y las audiencias aportan una mirada panorámica sobre los sucesos que no siempre es posible encontrar y escuchar en los trabajos sobre crisis.

Visto ahora como conjunto, el libro es un instrumento útil para ejecutivos, profesionales y para el mundo académico, en tanto es capaz de acercarse a la gestión de crisis desde lo teórico y desde lo práctico. En esta combinación va logrando ilustrar por qué la soberbia y la negación son malas compañías institucionales cuando arrecia la tempestad frente a las pantallas de la televisión. Y cómo es posible -para los ejecutivos- vivir un proceso que, si bien nunca será capaz de prepararlos del todo y para todo, al menos les permitirá tener la sensibilidad adecuada para asumir el desafío y, en una de esas también, mantener el cargo. Nada de poco para estos tiempos de riesgos, cuando no son muchos los que después de un evento de esta naturaleza pueden exhibir semejante logro.

Por Paulina Gómez

Doctora en Información Social, Universidad Complutense de Madrid, España. / Académica Facultad de Comunicaciones Pontificia Universidad Católica de Chile.