

CASO

Crisis comunicacional en Celulosa Arauco

Una crisis de gran impacto afectó a Celulosa Arauco y Constitución, la mayor inversión no minera del país.

La empresa fue acusada por la comunidad valdiviana y organizaciones ambientalistas de ser los responsables de la muerte de miles de cisnes de cuello negro en el Santuario de la Naturaleza del Río Cruces (distante a 56 km al norte de la ciudad de Valdivia) debido al derramamiento supuestamente ilegal de sus residuos industriales en dicho río.





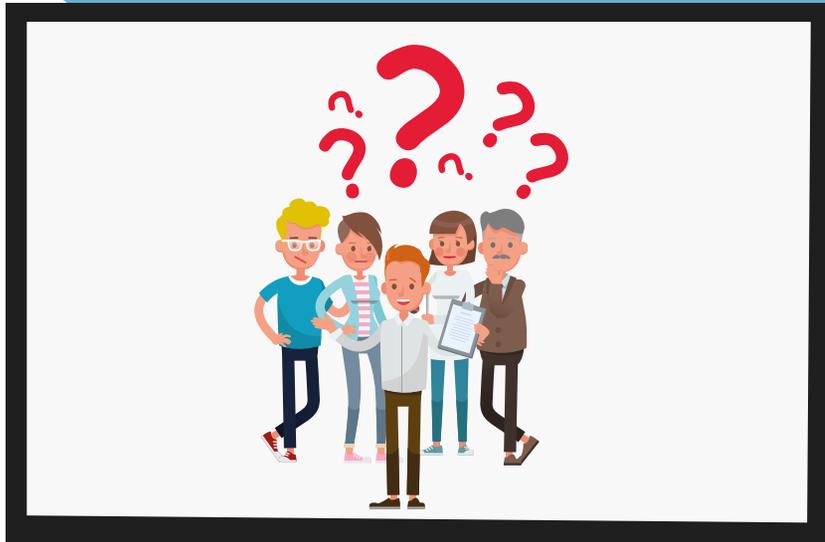
Luego de diversos estudios, se comprobó que la presencia de altos niveles de hierro afectó mortalmente al «luchecillo», planta de la cual se alimentaban los cisnes, lo que provocó finalmente que las aves murieran por desnutrición.

El gran revuelo ocasionado en esta ciudad de 100 mil habitantes provocó que se organizaran numerosas marchas y actividades de protesta en contra de la planta de celulosa, a quienes se sindicaba como únicos responsables del desastre, aun cuando no habían resultados concluyentes en las investigaciones que lo demostrara. Esta situación provocó una alteración de proporciones en el normal funcionamiento de la empresa.



Sin capacidad de reacción, la empresa solo se limitó a decir por la prensa que ellos cumplían con las exigencias ambientales vigentes y que no eran los responsables del desastre ecológico. Sin embargo, la planta se cerraba poco después al encontrarse innumerables faltas a la legislación en una fiscalización de rutina. La empresa no preparó portavoces, sino que se dedicó en un principio a publicar inserciones en diarios de circulación nacional y local, sin un responsable que firmara por ellos.





La ciudadanía no sabía a quién dirigirse ya que la empresa no tenía una cara visible. Pocos meses después de estallar el conflicto se decide crear una dirección de comunicaciones, ya que antes solo se habían manejado a través de una agencia de comunicaciones. Ese fue el primer error grave: no asignar a las comunicaciones el rol que debían ocupar en el conflicto. Sin embargo, los errores y desaciertos siguieron sucediéndose, a tan alto nivel que debieron renunciar su gerente general y varios de sus ejecutivos, además de todo el staff de abogados que defendía a la empresa ante la justicia.





La presión ciudadana, apoyada en gran parte por numerosos medios de comunicación, hizo que finalmente la empresa decidiera cerrar voluntariamente sus puertas por cerca de dos meses, que perdiera millones de dólares de ingresos y que dejara a más de 1.500 personas con la incertidumbre de poder retornar a sus puestos de trabajo.

Actualmente la empresa está en funcionamiento, pero el deterioro de su imagen pública ha provocado la desconfianza de todo un país, desde el presidente de la República hasta el último ciudadano chileno. La empresa se mueve cautelosa ante los medios de comunicación, formaron portavoces (en muchos casos, el mismo presidente de la compañía), y se preocuparon de tomar acciones para mejorar su imagen, pero todo esto fue cuando el conflicto estaba muy desarrollado, y es muy posible que muchas de las cosas que sucedieron, de las acusaciones y declaraciones que se hicieron, y el deterioro del prestigio de uno de los conglomerados empresariales más importantes de Chile se pudiera haber evitado al haber contado con un plan de crisis con el cual poder reaccionar en el momento que estallaba el conflicto.



Crisis comunicacional en Celulosa Arauco

Actualmente la empresa está en funcionamiento

Antes de responder, reflexiona acerca de cuán grave es lo sucedido para la empresa y con cuánta frecuencia sucede esto en nuestro país.

- Luego dirígete al aula virtual (AAI).
- Responde en el foro publicado.

a) En tu opinión, ¿cómo se pudo haber manejado esta situación extrema de forma correcta? y ¿cuál es la importancia de contar con un especialista en comunicación? Considera en tu respuesta los axiomas de la comunicación.

b) ¿Conoces otros casos similares? Indica al menos uno y señala los errores comunicacionales y la forma en que se resolvieron o se debieron resolver.

Es importante que puedas analizar de forma individual los antecedentes para que en clases argumentes frente al resto.

Aplicación

¡Ahora comenta el caso en el foro asociado!

Referencias bibliográficas

- Contreras, D. (2006). La gestión de crisis en la comunicación organizacional: el caso de Chile. En *Anàlisi*, 34, pp. 305-313. Recuperado el 4 de junio de 2019 de: <https://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/download/55459/64591>

