

## **Enfrentar una crisis de relaciones públicas: el caso de Karla Sofía Gascón y "Emilia Pérez"**

**Ciudad de México, 27 de febrero de 2025.** – La 97ª edición de los Premios Óscar se celebrará el domingo 2 de marzo de 2025 en el Dolby Theatre de Los Ángeles. La ceremonia será presentada por Conan O'Brien y se transmitirá en vivo por ABC y Hulu en Estados Unidos.

La ceremonia de los Óscar 2025 promete ser una noche llena de emoción, talento y momentos memorables, celebrando lo mejor del cine mundial, sin embargo, una de las películas ha robado la atención mediática en los últimos meses debido a varios escándalos y problemas de crisis de relaciones públicas, marketing, acciones digitales y hasta *management*.

El reciente escándalo en torno a la actriz Karla Sofía Gascón y la película *Emilia Pérez* ofrece una lección clara de un manejo deficiente en una crisis de este tipo. Desde el inevitable surgimiento de publicaciones pasadas hasta la mala coordinación en la respuesta a la controversia, este caso es un ejemplo claro de los errores que pueden amplificar una crisis en lugar de contenerla.

En enero de 2025, tras la nominación al Óscar de Karla Sofía Gascón por su papel en *Emilia Pérez*, resurgieron en redes sociales antiguos tuits de la actriz con contenido racista e islamóforo. Estos mensajes generaron una reacción negativa inmediata, afectando no sólo la reputación de Gascón, sino también la campaña promocional de la película.

Además de la controversia por los tuits, la película enfrentó críticas por su representación cultural y su elección de elenco. En México, la recepción fue mayormente negativa, con señalamientos de que la historia perpetuaba estereotipos y excluía actores locales en roles principales.

Además de las repercusiones y la crisis mediática, los comentarios también desataron un problema a nivel negocio donde se registró una pérdida financiera de 12 millones de dólares, frente a los aproximadamente 27 millones de dólares de inversión de la producción en la cinta francesa.

De acuerdo con Penélope Torres, Client Service Director y experta en crisis y relaciones públicas en [another](#), agencia de comunicación estratégica con la mayor oferta de servicios en América Latina, señala algunos de los errores irreversibles que fueron el semillero de esta controversia:

### **1. Respuestas inconsistentes y tardías**

Uno de los mayores errores fue la respuesta tardía y poco efectiva de Gascón. Tras la polémica, la actriz ofreció disculpas públicas y eliminó su cuenta de X. Sin embargo, estas acciones fueron percibidas como insuficientes y poco sinceras, lo que amplificó la controversia en lugar de mitigarla.

En el mundo digital, la rapidez y la transparencia son fundamentales. Una respuesta mal estructurada o una demora en asumir responsabilidades puede hacer que el problema crezca exponencialmente.

## **2. Falta de estrategia de contención y coordinación con el equipo de PR**

Gascón participó en entrevistas sin una estrategia clara, lo que resultó en declaraciones que agravaron la situación. La ausencia de un plan de comunicación coherente evidenció una desorganización interna y dejó a la actriz vulnerable a interpretaciones negativas.

Una crisis debe manejarse con una estrategia coordinada entre la figura pública y su equipo de relaciones públicas. Sin esta alineación, el mensaje puede dispersarse, generando más confusión y crítica.

## **3. Distanciamiento de aliados**

Netflix y el director Jacques Audiard se desvincularon públicamente de Gascón, eliminándola de las actividades promocionales y campañas de premios. Esta falta de apoyo y comunicación interna debilitó aún más la posición de la actriz y afectó la percepción pública de la película.

Si bien es comprensible que las empresas quieran proteger su imagen, un distanciamiento abrupto puede hacer que la crisis escale. En estos casos, es recomendable abordar la situación con un enfoque más diplomático y considerar estrategias que permitan resolver el conflicto sin desacreditar completamente a la figura involucrada.

## **4. Falta de control de daños en redes sociales**

Las crisis digitales deben ser monitoreadas en tiempo real. En este caso, la reacción inicial de eliminar la cuenta de Twitter de Gascón fue una medida que no abordó el problema de fondo, sino que generó aún más molestia en las audiencias.

Una mejor estrategia hubiera sido reconocer los errores, ofrecer disculpas genuinas y generar un plan de acción para demostrar un aprendizaje real. Evitar la confrontación directa con críticos y buscar apoyo de aliados públicos también hubiera sido una mejor ruta.

Se ha confirmado que Gascón asistirá a la ceremonia de los Óscar el 2 de marzo. No obstante, su participación en la alfombra roja y en entrevistas aún no ha sido detallada. En este sentido, la experta comparte cómo enfrentar los posibles escenarios que se presenten con acciones de contención como los mencionados a continuación:

- **Preparación de posibles escenarios:** Un equipo de relaciones públicas debe preparar a su talento para todo tipo de momentos, desde lo que puede suceder durante la alfombra roja con manifestaciones de organizaciones, las posibles preguntas de los periodistas durante la alfombra roja hasta cómo reaccionar ante los previsible comentarios duros y ácidos de un Conan O'Brien en la ceremonia.
- **Monitoreo constante:** Es esencial que las figuras públicas y las empresas supervisen continuamente su presencia en línea para identificar y abordar posibles problemas antes de que escalen.
- **Comunicación clara y coordinada:** Ante una crisis, es crucial tener posturas claras y emitir mensajes consistentes y bien elaborados, en coordinación con todo el equipo de relaciones públicas, para evitar contradicciones y malentendidos.
- **Asumir responsabilidades y actuar con transparencia:** Reconocer los errores de manera honesta y transparente puede ayudar a mitigar el impacto negativo y reconstruir la confianza del público.

La experta concluye que este escándalo ha generado un debate amplio sobre la gestión de crisis mediáticas en la industria del entretenimiento y ha puesto en entredicho las posibilidades de éxito de "Emilia Pérez" en la temporada de premios, por lo que invita a las marcas y empresas a siempre contar con la asesoría de expertos en comunicación estratégica para poder contener a tiempo las dificultades y amortiguar en lo posible los impactos a la reputación de los involucrados e incluso pérdidas financieras millonarias.