

Módulo 2. Gestión de riesgos y reputación: la necesidad de verificar de manera correcta el entorno

Introducción

La tarea de los empleados, en especial de los especialistas en marketing, es mantener la reputación de la marca y de la empresa. Construir una buena reputación es difícil, lento y costoso y destruirla es algo sencillo. Actualmente, el mercado está muy saturado y existen muy pocas herramientas efectivas, excepto los patrocinios, que pueden ser de ayuda a la hora de construir la reputación de una empresa.

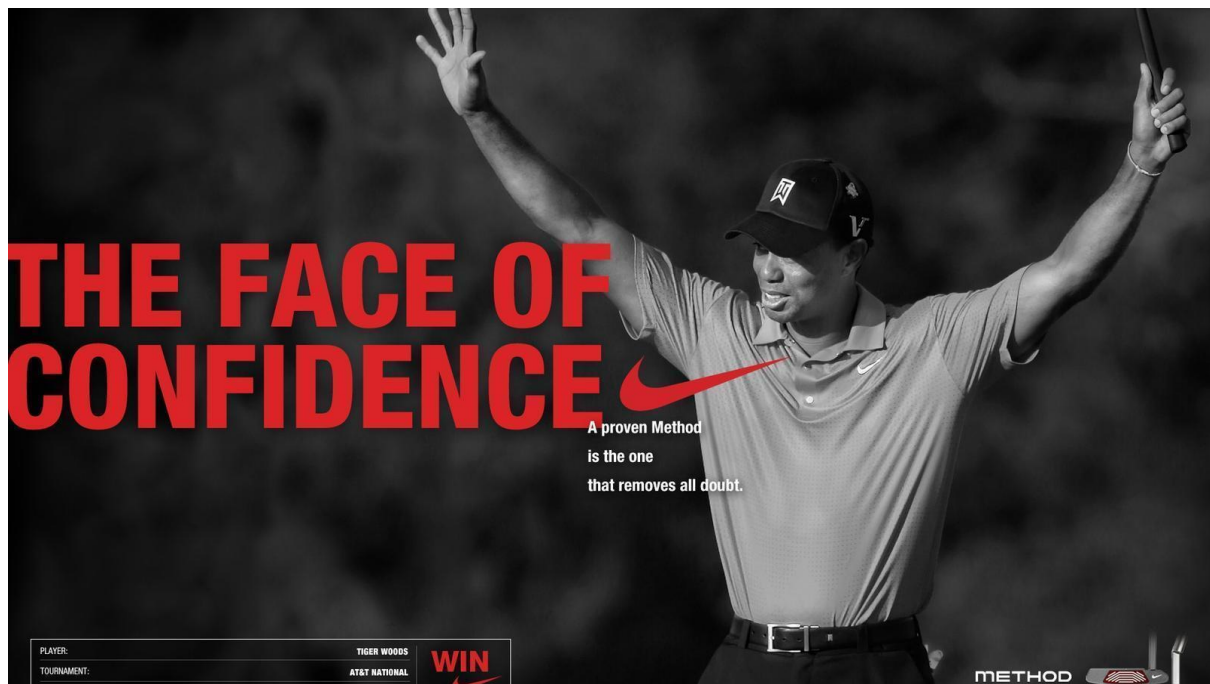
Cuando una aerolínea de Medio Oriente quiere dar a conocer que presta servicios en todo el mundo, patrocina clubes de fútbol en la mayoría de sus vuelos. Si una empresa china quiere exhibir la calidad de sus productos, patrocina los Juegos Olímpicos, con la esperanza de que al estar junto a marcas reconocidas sus productos también sean asociados como tales. El país que no respeta los derechos humanos fundamentales compra un club en otro continente para construir la imagen de una nación deportiva exitosa en el extranjero.

Pero los mismos patrocinios que promueven la reputación de las marcas también pueden destruirla si no se gestiona de manera adecuada. La inversión en eventos, equipos, ligas y celebridades es un negocio arriesgado. A continuación, respaldaremos con algunos ejemplos la afirmación anterior.

1. Tiger Woods

El ascenso, la caída y el resurgimiento de Tiger Woods es una de las mayores revelaciones de la historia del patrocinio. Se puede cuestionar si todo lo que sucedió fue predecible, pero sin embargo, fue una alerta para que las marcas supervisen de manera constante sus relaciones y estén preparadas para tomar decisiones en cualquier momento.

Figura 1. The face of confidence



Extraída de *Nike Athlete Tiger Woods Secures His Third Victory of the Season at AT&T National, 2012*. Nike News. <https://news.nike.com/news/nike-athlete-tiger-woods-secures-his-third-victory-of-the-season-at-att-national>.

Tiger Woods es considerado ampliamente como uno de los mejores golfistas de todos los tiempos y, sin duda, el preferido de los últimos 40 años. Fue un deportista estrella, agradable, exitoso, de ascendencia negra, india americana y asiática y el embajador más grande que se haya conocido en la historia del golf.

Un niño prodigio que apareció en la televisión nacional a los 2 años para mostrar su destreza, ganó los campeonatos juveniles más prestigiosos, dominó el golf universitario y se convirtió en jugador profesional en 1996 cuando solo tenía 20 años. Los primeros 13 años de su carrera estuvieron marcados por un éxito sin precedentes. Woods ganó 70 torneos de la PGA, incluidos 14 campeonatos importantes, y estuvo clasificado por tiempo récord como el golfista número 1 del mundo. Firmó acuerdos de patrocinio con algunas de las marcas más importantes del mundo, incluido uno con Nike, que fue el más grande en la historia del deporte profesional de ese momento.

La vida personal de Woods era igual de envidiable, tenía una flamante esposa, dos niños pequeños y vivían en una gran mansión en Florida. A partir de todo esto, se creó una imagen pública del jugador que lo asemejaba más a un semidiós infalible que a un atleta profesional. (Zacarin, 2020).

En 2009, luego de que Woods sufriera un accidente automovilístico, salieron a la luz varios mensajes de texto de índole sexual entre él y muchas mujeres que confirmaban que el golfista le había sido infiel varias veces a su mujer (Zacarin, 2020).

“Los detalles se dieron a conocer en las portadas de todo el mundo, los amoríos con las meseras y las modelos crearon la imagen de un hombre que fue en búsqueda de experiencias prohibidas durante el tiempo que duró su fama” (Zacarin, 2020), lo que obligó a Woods a declarar públicamente lo siguiente:

“Fui infiel, tuve aventuras y mentí. Lo que hice es inaceptable”, dijo. “Herí a mi esposa, a mis hijos, a mi madre, a la familia de mi esposa, a mis amigos, a mi fundación y a los niños de todo el mundo que me admiraban”. (Zacarin, 2020).

Figura 2. Tiger Woods y su exesposa en la portada de Us Weekly



Extraído de *Tiger Woods' Us Weekly Covers*, by Us Weekly Staff, 2008. Us Weekly. <https://www.usmagazine.com/celebrity-news/pictures/tiger-woods-us-weekly-covers-2013273/29403/>.

Como resultado, “perdió acuerdos de patrocinio con grandes marcas como Accenture, AT&T, Gatorade y General Motors, aunque Nike continuó con su patrocinio” (Zacarin, 2020).



2. Lance Armstrong

“El programa de dopaje más sofisticado, profesional y exitoso del deporte” (McCarthy, 2012).

Cuando Armstrong tenía 16 años, comenzó a competir en triatlón y en 1989 y 1990 se convirtió en campeón nacional de triatlón de carreras. En 1992, se unió al equipo de Motorola y se convirtió oficialmente en ciclista profesional. Tuvo éxito entre 1993 y 1996. En 1993 ganó el Campeonato del Mundo, en 1995 y 1996 la Clásica de San Sebastián y el Tour Dupoint y obtuvo algunas victorias europeas, como las etapas 8 y 18 del Tour de Francia de 1993 y 1995. Luego del Tour de Francia de 1996, le diagnosticaron cáncer testicular. Una vez que se recuperó, abrió su propia fundación, la Fundación Lance Armstrong, ahora conocida como Fundación Livestrong, que brinda asistencia a personas que superaron el cáncer.

Figura 3. El Tour de Francia



[Imagen sin título sobre Le Tour de France]. (s. f.). Extraída de <https://i.pinimg.com/564x/d9/5b/01/d95b01e8edbef8a252a54d641ab81d4d.jpg>

En 1998, Armstrong se reincorporó al ciclismo y se convirtió en miembro del equipo US Postal/Discovery. Desde 1998 a 2005, ganó siete títulos del Tour de Francia. Anunció su retiro al finalizar el Tour de Francia de 2005. En enero de 2009, volvió a competir con el equipo de Astana y quedó tercero en el Tour de Francia de 2009. En 2010, Armstrong corrió con Team Radio Shack y anunció que se retiraría definitivamente en 2011.

Luego de ganar el Tour de Francia de 1999, hubo acusaciones de dopaje en su contra. Durante más de 10 años, Armstrong negó haber consumido drogas durante su carrera como deportista. En 2012, la Agencia Antidopaje de los Estados Unidos (USADA) llevó a cabo una investigación que reveló que Armstrong consumió drogas para mejorar el rendimiento durante su carrera. La USADA apodó a Armstrong "el líder del programa de dopaje más sofisticado, profesional y exitoso del deporte" (McCarthy, 2012).

Armstrong decidió no impugnar los cargos y reparar el daño a su familia. Se basaron en el Código Mundial Antidopaje para expulsarlo de por vida de todos los deportes, lo que le puso fin a su carrera profesional como ciclista. La Unión Ciclista Internacional (UCI) apoyó

la decisión de la USADA e insistió en que la expulsión de Armstrong del ciclismo no afectaría a otros ciclistas.

Armstrong finalmente admitió haber estado involucrado en el dopaje en enero de 2013. En abril de 2018, acordó resolver una demanda civil con el Departamento de Justicia de los Estados Unidos por \$ 5 millones, luego de que Floyd Landis, un ex miembro del equipo, iniciara un proceso de denuncia.

Figura 4. Oprah entrevista a Armstrong



Extraída de *How the Oprah confession has weighed on Lance Armstrong*, by G. Burns, 2018. USA Today. <https://www.usatoday.com/story/sports/2018/01/16/how-oprah-confession-has-weighed-lance-armstrong/1035056001/>.

Entre 2009 y 2012, Armstrong fue acusado e investigado públicamente. Durante esos 13 años, nuevos patrocinadores, que eran conscientes e ignoraban las acusaciones o simplemente las desconocían, firmaron contratos con él.

3. Quintos Juegos Asiáticos de Interior y de Artes Marciales

Los quintos Juegos Asiáticos de Interior y de Artes Marciales se llevaron a cabo en la capital de Turkmenistán, Ashgabat, del 17 al 27 de septiembre de 2017. Ashgabat fue nombrado anfitrión de los Juegos en Kuwait en diciembre de 2010.

Además de los 45 Comités Olímpicos Nacionales (CON) del Consejo Olímpico de Asia (OCA), 17 CONs de Oceanía pudieron participar en los juegos, incluso Australia y Nueva Zelanda.

Todas las competencias de los juegos se llevaron a cabo en el Complejo Olímpico de Ashgabat que había sido construido recientemente e incluía más de 30 sitios diferentes y una Villa Olímpica. Deportes como el atletismo de interior, el

ciclismo en pista y la natación de recorridos cortos figuraban en el programa junto con el ajedrez, el kurash, el muay thai y el sambo. (Ashgabat 2017 Asian Indoor and Martial Arts Games, 2017).

Todas las marcas asociadas con el evento fueron fuertemente criticadas por apoyar a un país conocido por violar de manera sistemática los derechos humanos.

Turkmenistán continuó con su régimen sumamente autoritario. Las graves violaciones a los derechos humanos eran rutinarias. El derecho a la salud fue vulnerado durante el brote de la pandemia de la COVID-19 en el país. Las autoridades negaron que hubiese casos de COVID-19, a pesar de la evidencia que indicaba lo contrario (Amnesty International, 2022). Según Amnistía Internacional,

el historial de violaciones a los derechos humanos en Turkmenistán era abismal. Los críticos del gobierno fueron objeto de detención arbitraria y condena por cargos penales que obedecían a motivaciones políticas. La libertad de expresión estaba seriamente limitada, al igual que la libertad de religión. Las relaciones sexuales consentidas entre hombres seguían siendo un delito penal. Asimismo, continuó el trabajo forzoso durante la cosecha del algodón. Se desconoce el paradero de al menos 120 presos sometidos a desaparición forzada. (2022).

Figura 5. Ashgabat 2017. V Juegos Asiáticos de Interior y de Artes Marciales



Extraída de *Ashgabat*, by Jumpfax, 2017. <https://jumpfax.com/shows/ashgabat-2017>.

4. Oscar Pistorius culpable de asesinar a Reeva Steenkamp

“Un juez sudafricano condenó al corredor olímpico Oscar Pistorius a seis años de prisión por el asesinato de su novia, el fallo más reciente en un extenso caso que paralizó a la nación durante años” (Hume, Karimi y Thompson, 2016).

Hace tres años, Pistorius asesinó a Reeva Steenkamp en su casa ubicada en un exclusivo barrio de Pretoria durante las primeras horas del Día de San Valentín; un asesinato que, según él, fue un accidente, ya que la confundió con un intruso. La fiscalía lo calificó como acción premeditada luego de que ambos tuvieran una discusión.

El mismo juez lo condenó originalmente por homicidio involuntario en 2014 luego de meses de audiencias, pero un tribunal superior anuló el fallo y lo condenó por asesinato el año pasado.

A menos que se presente una apelación, esta será la sentencia final de una saga que comenzó cuando Pistorius disparó cuatro veces a través de la puerta de su baño esa fatídica mañana de febrero de 2013. (Hume, Karimi and Thompson, 2016).

Después del incidente, Oakley y Nike suspendieron sus patrocinios y cancelaron las campañas de marketing. Oakley declaró lo siguiente: “A la luz de las recientes acusaciones, Oakley suspenderá su contrato con Oscar Pistorius, con efecto inmediato. Acompañamos a las familias en este difícil momento, y continuaremos a la espera de novedades sobre este trágico hecho” (Oakley, as cited in Curry and Kanani, 2013).

Haga clic debajo de la siguiente imagen para ver el informe en YouTube de ABC.



Video. Caso Oscar Pistorius: ¿asesinato o error?



Oscar Pistorius case: murder or mistake? [video en línea]. Extraído el 3 de abril de 2022 de <https://www.youtube.com/watch?v=jTc5UrfEiIg>. Captura de pantalla realizada por el autor.

5. El escándalo de corrupción de la FIFA de 2015

En 2015, los fiscales federales de Estados Unidos revelaron casos de corrupción por parte de funcionarios y asociados, vinculados a la Fédération Internationale de Football Association (FIFA), el organismo rector de las asociaciones de fútbol, futsal y fútbol playa.

A fines de mayo de 2015, catorce personas fueron acusadas de fraude electrónico relacionado con una investigación del FBI (Oficina Federal de Investigaciones de los Estados Unidos) y el IRS-CI (División de Investigación Criminal del Servicio de Impuestos Internos).

Figura 7. Un comediante le arrojó varios billetes a Sepp Blatter durante una reunión del comité ejecutivo de la FIFA en Zúrich el mes de julio



Extraída de *The FIFA Scandal: What's Happened, and What's to Come*, por A. Wiegmann/Reuters, 25 de septiembre de 2015. <https://www.nytimes.com/2015/09/26/sports/soccer/the-fifa-scandal-whats-happened-and-whats-to-come.html>

La investigación se centró principalmente en la conspiración entre funcionarios de los organismos continentales de fútbol CONMEBOL (Sudamérica) y CONCACAF (Caribe, América Central y del Norte) y ejecutivos de marketing deportivo. Estos ejecutivos poseían los derechos audiovisuales y de marketing para las competencias internacionales más conocidas que incluían los torneos de clasificación para la Copa Mundial de la FIFA en el continente americano y los torneos principales de la Copa Oro de CONCACAF y la Copa América.

El presidente de la CONCACAF, Jeffrey Webb, quien también se desempeña como presidente de la Asociación de Fútbol de las Islas Caimán, fue arrestado a causa de esta investigación, así como Eduardo Li de la Federación Costarricense de Fútbol, Eugenio Figueredo, ex presidente de la Asociación Uruguaya de Fútbol, y Nicolás Leoz, ex presidente de la CONMEBOL, los dos últimos eran miembros de turno del comité ejecutivo de la FIFA. La investigación continuó durante varios años y en julio de 2013 se llevó a cabo el primer arresto del hijo del expresidente de la CONCACAF, Daryl.

El 27 de mayo, arrestaron a siete funcionarios de la FIFA en el Hotel Baur au Lac en Zúrich. Estos funcionarios se estaban preparando para asistir al 65º Congreso de la FIFA donde se iba a elegir al presidente de la asociación. Estaba previsto que fueran extraditados a

Estados Unidos ya que se sospecha que recibieron sobornos de 150 millones de dólares. Simultáneamente, también hubo un allanamiento en la sede de la CONCACAF de Miami. Poco después, Jack Warner y el ejecutivo de marketing Alejandro Burzaco, se entregaron a la policía. En diciembre de 2015 también arrestaron a dos funcionarios de la FIFA en un hotel.

Los arrestos provocaron que Australia, Colombia, Costa Rica, Alemania y Suiza abrieran o intensificaran investigaciones penales por separado contra altos funcionarios de la FIFA por corrupción.

6. Escándalo en la campaña de Salt Lake City en los Juegos Olímpicos de Invierno de 2002

El escándalo en la campaña de los Juegos Olímpicos de Invierno 2002 involucró denuncias de corrupción utilizadas para obtener la sede de los Juegos Olímpicos de Invierno de 2002 en Salt Lake City, Utah, Estados Unidos.

La ciudad había intentado cuatro veces obtener la sede, pero solo la obtuvo luego de su oferta exitosa de 1995. En 1998, denunciaron que los miembros del Comité Olímpico Internacional (COI) recibieron regalos del Comité Organizador de Salt Lake (SLOC) durante el proceso de licitación. A raíz de estas acusaciones, expulsaron a varios miembros del COI y se implementaron nuevas reglas.

Sin embargo, aún si no hubiesen hecho nada ilegal, consideraron que la aceptación de los obsequios era éticamente cuestionable. En poco tiempo, el COI, el Comité Olímpico de los Estados Unidos (USOC), el SLOC y el Departamento de Justicia de los Estados Unidos iniciaron investigaciones por separado.

Tom Welch y David Johnson renunciaron a sus cargos como jefes del SLOC. Al poco tiempo, muchos siguieron sus pasos. El Departamento de Justicia presentó quince cargos de soborno y fraude. También se investigaron procesos de licitación anteriores de otras ciudades. Estas investigaciones revelaron que los miembros del COI aceptaron regalos durante todo el proceso de licitación tanto para los Juegos Olímpicos de Invierno de 1998 como para los Juegos Olímpicos de Verano de 2000.



Figura 8. Salt Lake 2002



Extraída de *Park City Celebrates the 20th Anniversary of the Salt Lake Olympic Games*, by R. Martin, February 2, 2022. Town Lift. <https://townlift.com/2022/02/park-city-celebrates-the-20th-anniversary-of-the-salt-lake-olympic-games/>.

Los días y semanas posteriores a la explosión del escándalo de Tiger Woods, Lance Armstrong, los Quintos Juegos Asiáticos de Interior y de Artes Marciales, Oscar Pistorius, la FIFA y de la crisis y corrupción en los Juegos Olímpicos, todos los ejecutivos de las empresas patrocinadoras tuvieron que trabajar mucho para minimizar el impacto de estos comportamientos indebidos en sus marcas. Tuvieron que lidiar con la presión de la prensa que preguntaba qué iban a hacer al respecto, las juntas directivas que llamaban al director general para informarle el plan de acción, los consumidores que tuiteaban mensajes perjudiciales para la empresa, los empleados que contactaban a Recursos Humanos para que los pongan al tanto de lo sucedido, entre otras cosas. Todo esto sucedía mientras intentaban dirigir sus compañías.

Si bien los casos que se expusieron con anterioridad no se pueden predecir, existen otros que se pueden manejar, prever y resolver por completo. Por esta razón, se le otorga suma importancia a la asociación entre los profesionales de marketing deportivo y de asuntos públicos en una empresa.

Las empresas pueden reducir de manera drástica el riesgo de crisis si exigen verificaciones de antecedentes.

Estas no están relacionadas con los patrocinios, todo lo contrario. Los patrocinios adoptaron esta buena práctica de otras industrias y la aplicaron a sus propias necesidades. Tampoco se enfocan en personajes famosos o públicos. Las verificaciones se implementan en todas partes. A continuación se plantean algunos ejemplos:

1. Empresas que contratan nuevos empleados

Cuando nos contratan para un nuevo trabajo, nuestros futuros empleadores contratan un servicio que nos evalúe. ¿Hemos trabajado realmente en todas las empresas que incluimos en nuestro CV? ¿Hemos dirigido todos los proyectos que enumeramos en la sección "experiencia"? ¿Desempeñamos realmente el rol de miembro de la junta o asesor de esa organización sin fines de lucro? ¿Hemos sido sinceros con respecto a la fluidez del idioma que supuestamente dominamos?

Uno de los servicios ofrecidos en el mercado por backgroundchecks.com describe sus servicios de esta manera:

La mayoría de las personas piensa que una verificación de antecedentes es una simple verificación de antecedentes penales. La realidad es que implica muchas cosas más. Es el proceso mediante el cual se elige al mejor candidato luego de observar los antecedentes penales, la formación educativa y laboral, los registros civiles, sus referencias, entre otras cosas. Cada antecedente es una pieza clave del rompecabezas. Una verificación de antecedentes lo ayuda a mantener su empresa segura luego de verificar los antecedentes penales. Le garantiza que los solicitantes son capaces de realizar lo que dicen que pueden hacer luego de la verificación de formación educativa y laboral. Comprueba que los solicitantes son quienes dicen ser y no son buscados a nivel internacional. Las evaluaciones o verificaciones de antecedentes o las evaluaciones previas al empleo siempre se utilizan para proteger a su empresa, sus empleados y sus clientes. (Evaluación de antecedentes 101, s.f.).

Figura 9. Una persona escribiendo



Extraída de *Payment fintechs: What are the benefits of this innovative form of lending?* por S. Graham, 8 de febrero de 2022. Foro Económico Mundial. <https://www.weforum.org/agenda/2022/02/published-finance-payment-fintechs-debt-enforcement-technology/>.

Figura 10. Una celda de prisión



Extraída de *Strampel was acquitted of sexually harassing students himself, but will spend up to a year behind bars for ignoring rules and enabling Larry Nassar*, por C. Rabada, 13 de Agosto de 2019. *Legal Reader*. <https://www.legalreader.com/former-michigan-state-dean-strampel-found-guilty-for-enabling-abuse-ignoring-nassar-protocols/>.

Estos servicios pueden llevar más tiempo dependiendo de la complejidad de las demandas del trabajo. Según www.backgroundchecks.com, para los trabajos habituales de Estados Unidos pueden tardar:

- Investigación penal por condado: De uno a tres días
- Investigación penal estatal: varía según el estado.
- Investigación penal federal: De uno a tres días
- Faltas y órdenes nacionales: De uno a dos días
- Faltas civiles por condado: De tres a cinco días
- Faltas civiles federales: De dos a tres días
- Informes de quiebra: De uno a dos días
- Verificación del empleo: De dos a tres días
- Verificación de la formación educativa: De dos a tres días
- Verificación de la licencia profesional: De dos a tres días
- Verificación de referencias: De dos a tres días

Cuando el trabajo tiene un alcance regional o global, los empleadores pueden optar por realizar la verificación de antecedentes en varios países. Por lo tanto, el trabajo de investigación podría extenderse varias semanas. Si el contrato es para ocupar un puesto jerárquico, la evaluación es más detallada. Después de todo, las empresas no pueden darse el lujo de contratar a alguien para luego sorprenderse con los comentarios xenófobos o racistas que él o ella ha estado publicando en Instagram durante años. ¿De qué manera puede una empresa de comida rápida saber si un nuevo gerente de marketing ha estado criticando sus productos en línea por estar a favor de una alimentación saludable?

2. Inmigración

Las entrevistas de trabajo no son las únicas instancias en las que se lleva a cabo una verificación de antecedentes. Algunos países solicitan una versión más simple de la verificación de antecedentes para asegurarse de que el empleado pueda obtener la visa o una versión aún más detallada si solicita la residencia. ¿Ha criticado al gobierno de ese país de Medio Oriente y a su líder? ¿Qué posibilidades hay de que le nieguen la solicitud de visa a una persona la próxima vez que intente solicitarla? ¿Ha vivido en países poco reconocidos o con regímenes opuestos al país donde piensa vivir? Prepárese para un proceso de inmigración desafiante.

Figura 11. Todos son bienvenidos



Extraída de *American Political Divide Tugs at the Seams of SBIR STTR Act*, por K. Moum, 1 de octubre de 2020. <https://mackenziana.medium.com/american-political-divide-tugs-at-the-seams-of-sbir-sttr-act-1e777ca79e22>.

En EE. UU., según "Legal Language Services" (Servicios Lingüísticos Legales),

la verificación de antecedentes de inmigración consta de tres partes:

- Verificación del nombre del Sistema Interagencial de Inspección Fronteriza (IBIS)
- Verificación de huellas dactilares del FBI
- Verificación de nombres del FBI

Todos los posibles inmigrantes estadounidenses deben pasar estas tres pruebas para asegurarse la entrevista y obtener la visa.

El examen IBIS es un control realizado por funcionarios de inmigración en un puerto de entrada. Las verificaciones del nombre de IBIS utilizan un sistema centralizado y producen hallazgos rápidamente. La Oficina de Aduanas y Protección Fronteriza de los Estados Unidos sabe de manera inmediata si es necesario llevar a cabo búsquedas adicionales en el sistema para encontrar más información acerca del solicitante.

El Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS) obtiene las huellas dactilares en una cita biométrica. Los controles de huellas dactilares del FBI luego son realizados por los Servicios de Información de Justicia Criminal (CJIS) cuya sede se encuentra en Virginia Occidental. Por lo general, los controles de huellas digitales demoran entre 24 y 48 horas. Si las huellas dactilares de un solicitante están asociadas con antecedentes penales, la solicitud de inmigración casi siempre es denegada.

Las verificaciones del nombre del FBI solo deberían demorar dos semanas máximo, pero en la actualidad existen casos pendientes con demora de más de un año. Estas son realizadas por el Programa Nacional de Verificación de Nombres en Washington DC. El nombre del posible inmigrante potencial se compara con bases de datos de delincuentes y sospechosos conocidos.

Si ninguna de estas verificaciones arroja antecedentes de actividades delictivas, se programan las entrevistas para obtener las visas.

Este procedimiento que consta de tres partes es para solicitar la visa de inmigrante de Estados Unidos. Otros países, como Canadá, Australia y el Reino Unido, cuentan con procedimientos similares que se llevan a cabo en sus respectivas agencias de inmigración (How Immigration Background Checks Work, 2016).

Gracias a la inteligencia artificial que analiza la web en busca de todo lo que hacemos y decimos, las verificaciones de antecedentes son más rápidas y económicas para los empleadores, los países, patrocinadores y los que las necesiten.

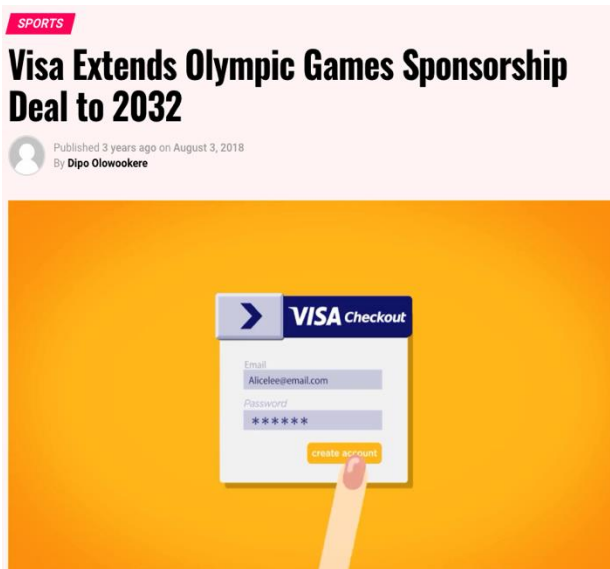
Estas verificaciones son obligatorias en las áreas deportivas y de entretenimiento. En la era de las redes sociales, hay más probabilidades de hacer o decir algo incorrecto u ofensivo, ya sea de manera intencionada o accidental.

¿Recuerdan el tuit del 2009? ¿Y de esa conferencia de prensa en 1999 furiosos por la derrota de ese partido importante? Si es que no se registró el día de fiesta con amigos en Ibiza, y todos estaban grabando la diversión. Cualquier distracción puede arruinar una carrera, un contrato de patrocinio y la reputación de una marca asociada a una celebridad.



A menos que el futbolista o la estrella musical tenga un equipo que maneje sus redes sociales, existen posibilidades de que digan algo indebido. Las personas que no están expuestas pueden cometer errores ya que no son conocidos para la sociedad, pero cuando alguien tiene millones de seguidores, las cosas pueden ser más complicadas.

Figura 12. Visa extiende el acuerdo de patrocinio con los Juegos Olímpicos hasta 2032



Visa Extends Olympic Games Sponsorship Deal to 2032 [imagen en línea]. Extraída el 3 de abril de 2022 de <https://businesspost.ng/sports/visa-extends-olympic-games-sponsorship-deal-to-2032/>. Captura de pantalla realizada por el autor.



Figura 13. Dos mujeres hablando mientras beben un trago



Extraída de *4 Important Tips When Hiring a DUI Attorney*, por M. Discenza, 26 de marzo de 2020. *Legal Reader*. <https://www.legalreader.com/4-important-tips-when-hiring-a-dui-attorney/>.

Si existe un problema con un ejecutivo, se mantiene en privado para la empresa, mientras que si existe uno con un embajador el problema se vuelve de carácter público. Sorpresivamente, las empresas son más cuidadosas con la verificación de antecedentes de sus nuevos empleados que la de sus patrocinios.

Cuando las empresas no verifican de manera adecuada los antecedentes, se desencadenan varios problemas no deseados. Cada patrocinio representa un tipo de riesgo distinto. Las celebridades se comportan de manera inadecuada, los eventos globales se realizan en países que tienen reputación cuestionable, la gestión de equipos puede tener opiniones controvertidas y los eventos pueden salir muy mal.

En las próximas páginas, detallaremos cómo realizar una verificación de antecedentes de manera correcta, cuándo es el momento adecuado para hacerla y cuánto cuesta. Ejemplificaremos con algunas de las buenas empresas del mercado que trabajan en este campo.

1. ¿Cuándo es necesario llevar a cabo una verificación de antecedentes?

Es necesario verificar antecedentes antes de firmar un nuevo patrocinio, filmar un nuevo comercial con una celebridad, llevar invitados a un concierto de música o contratar la próxima atracción para su evento solidario. Asimismo, es importante detenerse a pensar y realizar la investigación adecuada sobre las organizaciones o personas involucradas.

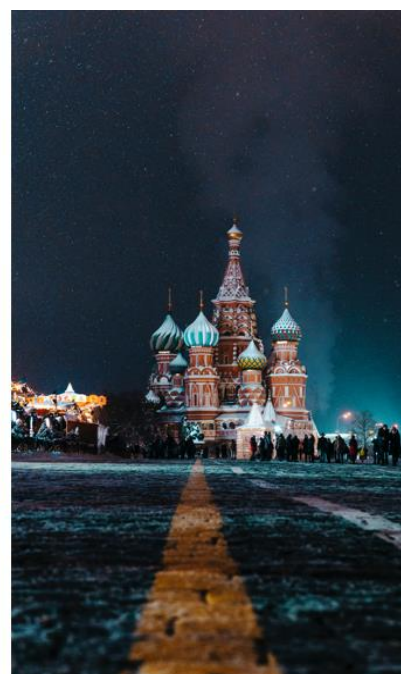
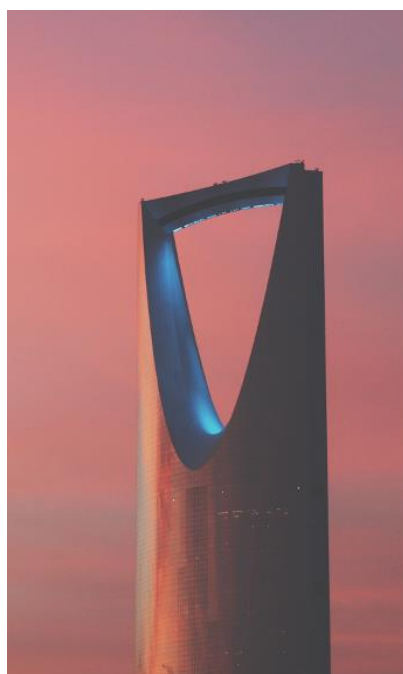
Según la duración del compromiso, el nivel de inversión y la cobertura geográfica del contrato, se requerirá más escrutinio y verificación de antecedentes.

Es aconsejable que antes de firmar un contrato de más de cinco años con un atleta, se realice una investigación minuciosa no solo del atleta sino también del personal que lo rodea. Esto sucede particularmente en el fútbol europeo, donde los jugadores extranjeros, a veces, están acompañados por un gran grupo de amigos de la infancia cuyo único propósito es acompañar a la superestrella. También puede que sea necesario investigar a los agentes e incluso a los padres según cuán involucrados estén en la gestión de la carrera del atleta.

Cuanto mayor sea la inversión, mayor será la necesidad de protegerse con estas verificaciones de antecedentes. Nunca es suficiente evaluar a la organización titular de los derechos y a algunos de sus ejecutivos clave, como el presidente, el secretario general o el director de ingresos en un contrato con una federación deportiva mundial que puede ascender a cientos de millones de dólares.

Finalmente, algunos lugares requieren más atención que otros. En algunos países donde el sector público está muy involucrado con organizaciones privadas, como Rusia, China y varios países del Medio Oriente, y debido a las leyes federales de varios países, se debe garantizar que ningún funcionario del gobierno se beneficie financieramente del patrocinio.

Figura 14. Moscú, Riad y Shangai.



Adaptada de "Unplash", por N. Karimov, 3 de marzo de 2018. <https://unsplash.com/photos/lvJZhHOIJJ4>. H. AlGhanim, 30 de septiembre de 2017. <https://unsplash.com/photos/f5ZB0LHwi0s>. H. AlGhanim, 18 de septiembre de 2016. https://unsplash.com/photos/5h_dMuX_7RE.

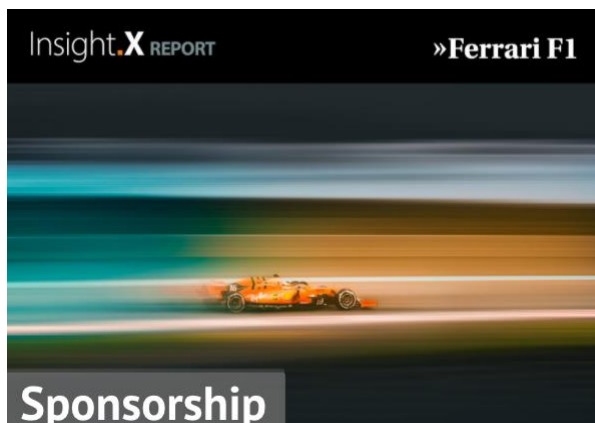
2. ¿Cuándo es necesario llevar a cabo una verificación de antecedentes?

Antes de firmar el contrato. Suena obvio pero no lo es. La mayoría de las empresas completan las negociaciones, redactan los contratos, los firman y los anuncian antes de que alguien sugiera realizar una verificación de antecedentes. Aunque no parezca real, esto sucede.

El momento adecuado para llevar a cabo la verificación es luego de elaborar los planes y antes de tener el primer contacto con el titular de los derechos o la celebridad. Las empresas pueden ahorrar tiempo y recursos si hacen una pausa de una semana para hacer su tarea.

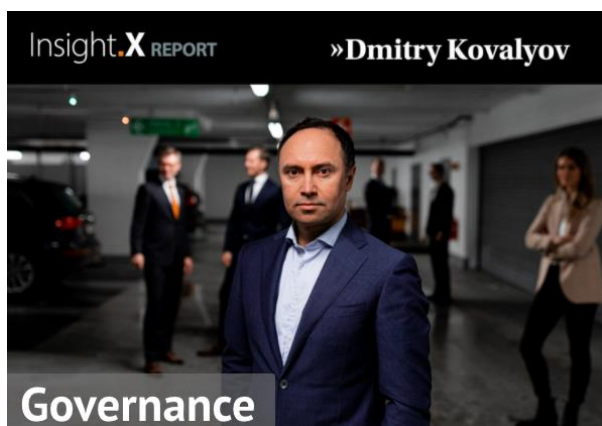
Incluso las verificaciones de antecedentes muy complejas se pueden realizar de manera correcta en una semana. Eso requiere realizar búsquedas en varios países e idiomas, verificar los antecedentes de varias personas de la organización y de la propia organización para luego preparar un informe de primera línea. El informe completo puede demorar otra semana en completarse, pero todo lo que la gerencia necesita para tomar una decisión puede estar disponible de cinco a siete días.

Figura 15: Ferrari F1



Ferrari F1 [Imagen en línea]. (s.f.) Extraída de <https://insightxintel.com/storage/2021/07/Ferrari-F1-2048x1448.jpg>.

Figura 16: Dmitry Kovalyov



Dmitry Kovalyov [Imagen en línea]. (s.f.). Extraída de <https://insightxintel.com/storage/2021/07/Dimitry-Kovalyov-2048x1448.jpg>.

3. ¿Cómo llevar a cabo una verificación de antecedentes?

Las verificaciones de antecedentes, si se realizan de manera correcta, requieren conocimientos y recursos. La mejor solución es contactar a una de las empresas líderes en el mercado y tenerla como respaldo para su negocio. De esta manera, puede ahorrar tiempo cuando necesite el próximo informe. Es más fácil hacer un resumen, pagar y tener acceso a los resultados. No espere a tener que realizar el informe para contactar a la empresa.

Un solo informe puede costar entre \$5.000 y \$8.000; un monto menor comparado con el costo de cualquier patrocinio que puede resultar irrelevante para proteger la reputación de la empresa. En mi caso, lo que me resultó eficiente fue cerrar un contrato de un año con una agencia de antecedentes asociada que ya tenía una cierta cantidad de informes negociados con anterioridad. Si una empresa solicita por adelantado, por ejemplo, 20 informes por año, el precio de cada informe puede ser de \$4.000 cada uno, un precio bajo.

Una de las trabas más comunes de las verificaciones de antecedentes es que son delegadas a la agencia de publicidad o de patrocinio. Por lo general, debido a que son ellas las que le recomiendan la persona o el activo, existe un conflicto de intereses al permitirles aprobar la recomendación que están haciendo.

Atraen a los clientes con promesas de agilidad y bajo costo. Sin embargo, se olvidan de mencionar que al informe lo redactará un miembro con poca antigüedad en el equipo que se pasará toda una tarde buscando información en Google. Sin lugar a dudas, este es un enfoque deficiente para cumplir con los estándares de su empresa.

La verificación de antecedentes debe ser realizada por agencias dedicadas a este negocio. Esta es la única manera de que se garantice la independencia de los resultados. A continuación siguen ejemplos de las mejores en el mercado:

A. InsightX

InsightX es una agencia independiente que cumple con el deber de debida diligencia y lleva a cabo un análisis de opiniones y respuestas. Creemos que las buenas decisiones son impulsadas por una inteligencia exhaustiva y de alta calidad.

Los datos están en todos lados. Sin embargo, para poder brindar información procesable en un formato claro y comprensible es necesario contar con habilidades que solo una agencia especialista como InsightX puede proporcionar.

Las empresas, los clubes, las agencias, los titulares de derechos y las instituciones líderes confían en nosotros para guiar sus decisiones al asociarse con proveedores, considerar transferencias de jugadores, activar patrocinios, utilizar patrocinadores y activar las fusiones y adquisiciones.

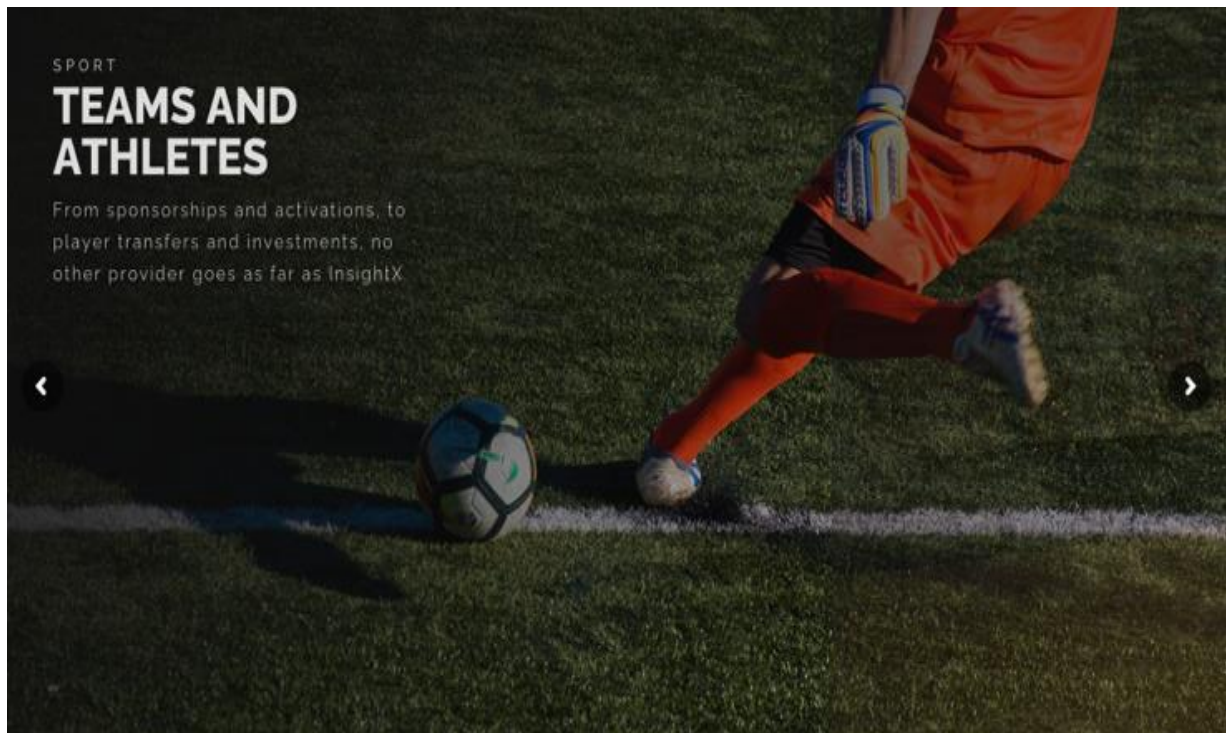
Trabajamos con un equipo de investigación global que maneja más de 40 idiomas y está respaldado por una red de periodistas que realizan consultas sobre el tema en todas las jurisdicciones principales para brindar información y análisis claros y detallados que ningún otro proveedor puede igualar. Otros proveedores le brindan datos controlados por máquinas procedentes de bases de datos, pero InsightX no escatima esfuerzos para presentar un panorama completo de su tema. (Powering good choices, s.f.).

Figura 17: Diligencia debida más profunda



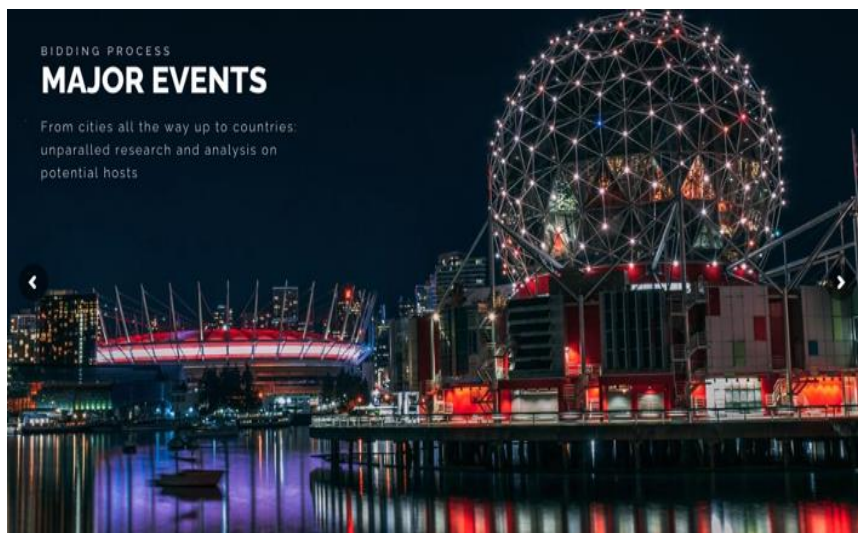
Enhanced due diligence [Imagen en línea]. (s.f.) Extraída de <https://www.istockphoto.com/es/foto/tablero-de-detectives-con-fotos-de-presuntos-criminales-escenas-del-crimen-y-gm1169378328-323239534>.

Figura 18: Equipos y atletas



Teams and athletes. (s.f.) Extraída de <https://www.pinterest.nz/pin/835347430863050229/>.

Figura 19: Grandes eventos



Major events. (s.f.) Extraída de <https://visitandocanada.com/vancouver/>.

Figura 20: Informe de alerta roja vs informe de alerta roja reforzado

 Informe de alerta roja	 Informe de alerta roja reforzado
<p>Nuestro informe básico aflora conclusiones clave en los ámbitos siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Información sobre la titularidad real de las empresas (a partir de la búsqueda en registros públicos), litigios (penales y civiles), cuestiones normativas y financieras y sanciones. 2. Detalles básicos del registro de la empresa disponibles en línea, incluida la confirmación de la existencia de una empresa, su número de registro y su domicilio social. 	<p>Nuestros informes de nivel intermedio incluyen todo el contenido disponible en un informe de alerta roja, pero aportan detalles adicionales y en mayor profundidad sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Documentación del registro de la empresa. 2. Documentación de litigios civiles. 3. Registros penales. 4. Sentencias y embargos. 5. Registros normativos. 6. Confirmaciones en materia laboral. 7. Confirmaciones en materia educativa.
<ol style="list-style-type: none"> 3. Vinculos con personas del medio político [PMP], personas de especial interés [SIP] y familiares y socios cercanos. 4. Inclusión en listas de sanciones y otras listas normativas y de exclusiones oficiales [SAN/OOL — 	<ol style="list-style-type: none"> 8. Otros nombramientos profesionales o confirmaciones sobre licencias. 9. Cadena de suministro. 10. Controles patrimoniales. 11. Controles sobre el origen del patrimonio [extra opcional].

Red flag report vs. enhanced red flag report [imagen en línea]. Extraída de <https://www.dowjones.com/professional/risk/sports-intelligence/>. Captura de pantalla realizada por el autor.

B. Inteligencia sobre riesgo deportivo de Dow Jones

El equipo de inteligencia deportiva es una extensión del negocio Dow Jones Risk & Compliance y hace uso de una infraestructura de investigación global y una cartera de fuentes de información patentadas, incluida la extensa base de datos de noticias de Factiva y los datos de riesgo líderes en el mercado que abarcan información de personas políticamente expuestas (PEPs), entidades sancionadas, noticias negativas, entre otras cosas.

Fusionamos la experiencia de un equipo interno de investigación multilingüe con las últimas técnicas en inteligencia artificial y aprendizaje automático para brindarle información procesable estructurada específicamente para la inteligencia empresarial deportiva. Nuestros informes personalizados



abarcan desde verificaciones de integridad de la organización hasta programas empresariales y reclutamiento de atletas. (Sports Risk Intelligence, s.f.).

Ofrecemos la diligencia debida completa de la contraparte para respaldar cualquier transacción empresarial deportiva, realizada y revisada por especialistas de la industria y contratada por federaciones internacionales, agencias, clubes y ciudades de todo el mundo para brindar un informe sobre las decisiones empresariales más importantes.

Los informes, a veces, se solicitan para satisfacer las necesidades específicas del cliente, pero pueden incluir lo siguiente:

- Revisión de los riesgos regulatorios y de reputación asociados a la entidad o persona.
- Información sobre la propiedad corporativa efectiva, litigios y cuestiones financieras.
- Datos sobre el registro de la empresa y la validación.
- Asociaciones con personas políticamente expuestas, familiares o allegados y otras personas de interés especial.
- Inclusión en sanciones y otros listados oficiales reglamentarios y de exclusión.
- Cobertura adversa en los medios sobre problemas de conducta de la empresa.

Cuando las marcas no realizan la verificación de antecedentes correspondiente

El riesgo que corren las marcas al ahorrar en verificaciones de antecedentes o directamente no llevarlas a cabo se verá reflejado en la pérdida de negocios, el compromiso de los empleados y la reputación de la empresa. Un claro ejemplo fue el regreso del futbolista brasileiro Robinho al Santos a fines de 2020.

The Guardian relató la historia de la siguiente manera:

Santos finalmente entra en razón y deja ir a Robinho, pero solo para complacer a los patrocinadores

A principios de octubre de 2020, Santos anunció que Robinho, uno de sus jugadores más famosos, regresaba al club para jugar sus últimos partidos. El eslogan de la transferencia fue una jugada sobre su marca registrada, conocida en portugués como la 'pedalada' y que, a sus 36 años, podría haber sido el último baile en el fútbol al estilo de Michael Jordan.

Robinho fue elogiado por cobrar solo 1.500 reales (£208) al mes, pero en un contexto mucho más amplio, hubo indignación debido a que Santos lo fichó sin importarle la exhibición de publicaciones celebrando el contrato en sus redes sociales. Hace tres años, Robinho fue declarado culpable por participar en una violación grupal de una mujer en Italia en 2013. Lo sentenciaron a 9 años de



prisión, pero debido a que Brasil no permite la extradición de sus propios ciudadanos, nunca estuvo en la cárcel. Se declaró inocente en el juicio y está apelando el veredicto. Él dice que el contacto que tuvo con la mujer esa noche fue consentido y que lo único que lamenta es haber engañado a su esposa.

Santos, el club de Pelé y Neymar, fue acusado de hipocresía cuando anunció que había fichado a Robinho. El club ha respaldado varias campañas sociales en contra del maltrato hacia la mujer y, para empeorar la situación, Santos reveló el nombre del jugador el día nacional de la lucha contra la violencia hacia la mujer en Brasil. (Sanderson, 2020).

Figura 21. Publicación de Instagram de Philco Brasil



Instagram post by Philco Brasil [Imagen en línea]. Extraída el 16 de octubre de 2020 de <https://www.instagram.com/p/CGagbFXF3EG/>. Captura de pantalla realizada por el autor.

Figura 22. Camiseta de fútbol de santos



Extraída de Santos 21/22 home & away jerseys, por Umbro. <https://www.umbro.com/en/football/club-kits/santos-fc-21-22-home-away-jerseys/>.

Santos sabía que sería criticado por fichar a Robinho. Él jugaba en el Atlético Mineiro cuando fue declarado culpable en 2017 y, cuando visitó el Corinthians tres días después de que se conociera el veredicto, los aficionados locales le gritaban: “¡Estuprador!”. (“¡Violador!”) y otros insultos similares cada vez que el jugador tocaba la pelota. Santos no es el primer club de Brasil que toma decisiones morales dudosas.

Las preocupaciones sobre el caso de violación de Robinho no disuadieron a Santos que sabía que jugaría en estadios vacíos y podría esquivar situaciones similares a la del Arena Corinthians en 2017. Sin embargo, los patrocinadores del club no estaban dispuestos a respaldar a un jugador condenado por violación. Tomaron esta decisión debido a que se filtró una grabación de Robinho diciendo que “no le importaba un carajo” la mujer. Por lo tanto, los patrocinadores presionaron a Santos para que suspendiera el contrato.

Philco anunció que dejaría de patrocinar a Santos si el club no rescindía el contrato de inmediato ya que “no se debe tolerar ningún acto de violencia contra una mujer”. Orthopride dejó de patrocinar al club. “Respetamos mucho la historia de Santos”, dijo su director de operaciones. “Pero hemos decidido rescindir el contrato de patrocinio. Nuestro público es mayoritariamente femenino y, por respeto a las mujeres que compran nuestros productos, tuvimos que tomar esa

decisión. Nadie nos avisó de la existencia de este contrato. Nos tomó por sorpresa la noticia”.

Ante la posibilidad de perder más dinero, Santos suspendió a Robinho y dijo que querían darle el espacio y el tiempo para "concentrarse exclusivamente en su defensa en la corte". Algunos aficionados del club reaccionaron con enfado, incluso intimidaron y amenazaron a los periodistas por haber cubierto la noticia. (Sanderson, 2020).

Si Santos hubiese prestado atención a las noticias o hubiese solicitado una verificación de antecedentes, podría haber descubierto que Robinho nunca podría haber sido contratado. El club podría haber evitado las situaciones lamentables a las que se expuso y la pérdida de millones de dólares.

En conclusión,

Las verificaciones de antecedentes son fáciles, económicas y rápidas, y pueden ahorrarles a las empresas muchos dolores de cabeza.

Es difícil comprender cómo funcionan, ya que es difícil entender por qué las empresas no siguen estos simples pasos antes de abrir sus chequeras.

La próxima vez, antes de negociar su próximo contrato, recuerde solicitar los informes necesarios. Usted, su equipo y la reputación de su empresa lo agradecerán más adelante.



Referencias

Amnesty International. (2022). *Amnesty International Report 2021/2022: The State of the World's Human Rights.* <https://www.amnesty.org/es/wp-content/uploads/sites/4/2022/03/WEBPOL1048702022ENGLISH.pdf>.

Ashgabat 2017 Asian Indoor and Martial Arts Games. (2017). *Inside the Games.* <https://www.insidethegames.biz/articles/1057705/ashgabat-2017-asian-indoor-and-martial-arts-games>.

Evaluación de antecedentes 101 (s.f.) BackgroundChecks.com. <https://www.backgroundchecks.com/learning-center/background-screening-101>.

Curry, C. & Kanani, B. (18 de febrero de 2013). Oscar Pistorius Loses Ad Deals with Nike, Oakley: Police investigate bloody bat in Oscar Pistorius' alleged killing of woman. *ABC News.* <https://abcnews.go.com/International/nike-oakley-pull-sponsorship-oscar-pistorius/story?id=18527579>.

How Immigration Background Checks Work. (1 de octubre de 2016). *Legal Language Services.* <https://www.legallanguage.com/legal-articles/immigration-background-checks/>.

Hume, T., Karimi, F. & Thompson, N. (7 de julio de 2016). Oscar Pistorius sentenced to 6 years in prison for girlfriend's murder. *CNN.* <https://edition.cnn.com/2016/07/06/africa/oscar-pistorius-sentence/index.html>.

McCarthy, T. (10 de octubre de 2012). Lance Armstrong was at heart of 'sophisticated doping ring' – as it happened: Tour winner ran 'most sophisticated doping program in sport'. *The Guardian.* <https://www.theguardian.com/sport/2012/oct/10/lance-armstrong-doping-case-live#block-5075af47c0e361310bc6cb97>.

Sanderson, T. (21 de octubre de 2020). Santos eventually see sense and drop Robinho – but only to please sponsors. *The Guardian.* <https://www.theguardian.com/football/2020/oct/21/santos-drop-robinho-sponsors-rape-brazil>.

Sports Risk Intelligence. (s.f.) Dow Jones. <https://employeeupdates.dowjones.com/risk/sports-intelligence/>.



Zacarin, J. (1 de diciembre de 2020). Tiger Woods' Sex Scandal: Inside His Fall from Grace and Comeback. *Biography*. <https://www.biography.com/news/tiger-woods-sex-scandal-facts>.

