

# Dilema 79

**Autores responsables:**

Cristián Buzeta  
Silvana García



Caso ficticio, creado con fines académicos.

## Confidencialidad de los datos en proyectos de consultoría

¿A quién pertenece la información levantada en proyectos de investigación?

Por primera vez, Consultora Projecta asiste como empresa expositora al XIX Congreso Anual de Empresas de Consultoría, punto de encuentro entre las mejores empresas del rubro y potenciales clientes. Así, buscando destacar por sobre la competencia, la consultora decide exponer el caso de su mejor proyecto del pasado año. En la presentación la consultora exhibe algunos de los resultados de su estudio, y revela información levantada específicamente para este proyecto por parte de su equipo aunque no el plan entregado como solución. Si bien para la Consultora lo mostrado no transgrede la privacidad del Centro, para las representantes del mismo sí. Así, la Consultora y su equipo deciden agendar una reunión con el Centro para buscar resolver el problema. Sin embargo, primero deben definir el cómo enfrentarían esta situación y a quiénes les pertenecen los datos levantados.

Consultora Projecta fue fundada en marzo del año 2008 por dos socios de vasta trayectoria en una de las más grandes y prestigiosas consultoras internacionales. Focalizada en la consultoría de alta dirección, a la fecha la firma ha realizado más de 200 exitosos proyectos para diversas empresas e instituciones en distintas industrias y países de Latinoamérica, ganando reconocimiento poco a poco.

Desde el año 2011 que Consultora Projecta está invitada

al Congreso Anual de Empresas de Consultoría, evento organizado por la Asociación de Empresas Consultoras (AEC) que busca generar encuentros entre consultoras locales y extranjeras con potenciales clientes e interesados. La selección de empresas a participar contempla una serie de requisitos respecto a la efectividad de sus proyectos, impacto de los mismos y comportamiento ético -entre otros- lo que da origen a la ubicación en un ranking, estableciéndose así un grupo de empresas seleccionadas para instalar un stand preferencial. Éstas,

además, tienen la oportunidad de exponer sus proyectos en alguna de las charlas de expertos, y las firmas que no son consideradas para la exhibición anual.

Ese año, por primera vez la participación de Proyecta no se limitaría a un stand, si no que sería expositora. Dada la relativamente escasa trayectoria de la firma en comparación a otras grandes corporaciones del rubro, para Proyecta esta era una gran oportunidad que no estaba dispuesta a desperdiciar. Así, el equipo no dudó en designar a Lorena, consultora senior y una de las actuales gerentes de proyectos, para exponer el caso vivenciado junto al Centro de Intermediación Laboral, considerado el mejor proyecto que habían desarrollado el pasado año.

Dada la gran presencia de barreras de entrada imperantes al mercado laboral para personas en condiciones de vulnerabilidad social, el año 2000 el gobierno impulsó la creación de Centros de Intermediación Laboral<sup>1</sup> (CIL), organismos encargados de desarrollar e implementar los programas de capacitación a personas y asesoría a emprendedores en cada comuna del país.

Como toda entidad pequeña en vías de rápida expansión, los CIL inicialmente se focalizaron en la cantidad de personas atendidas, perdiendo de foco el establecimiento de otras métricas de largo plazo que permitieran evaluar mejor el logro organizacional y su carga laboral. Conocedora de los problemas que esto les podía generar, hace 2 años la jerarquía de esta entidad solicitó los servicios de Consultora Proyecta para establecer lineamientos a nivel de su alta dirección.

El primer año la consultoría se centró en el diagnóstico y la redefinición de lineamientos estratégicos (misión, visión, etcétera), mientras que en el segundo la labor se enfocó en la redefinición de métricas que muestren el grado de cumplimiento de las metas de cobertura y la carga laboral, que estaban inadecuadamente definidas y débilmente desarrolladas. El proyecto implicó la exitosa implementación y mejora en procesos críticos que aún se mantienen vigentes.

Ahora bien, el diagnóstico realizado también reveló la necesidad de cambiar la actual estrategia de marketing del Centro, pero esta no era una de las áreas donde Consultora Proyecta enfocara su consultoría, por lo que ellos cumplieron con revelar la necesidad existente.

Instruidos de esta falencia, Javiera y Marcela -gerentes de marketing y de proyectos respectivamente- creen adecuado contactar a una consultora en el XIX Congreso Anual para asumir este desafío.

El XIX Congreso Anual de Empresas de Consultoría estaba siendo todo un éxito para Consultora Proyecta, y el equipo estaba seguro de que el escenario sólo podía mejorar después de la exposición de Lorena. Lo que el equipo desconocía era que en la audiencia había representantes de los CIL.

Iniciada la ronda de exposiciones Javiera y Marcela estaban gratamente sorprendidas de ver a su antigua consultora como expositora, especialmente cuando Lorena empieza a hablar de CIL. En su discurso, Lorena empieza a revelar información levantada específicamente para este proyecto como, por ejemplo, resultados estadísticos de la motivación del personal con la que contaban o la manera en que administraban las compensaciones y beneficios de sus trabajadores.

El enfoque de la exposición no estaba en la data, sino en las dificultades para levantarla y los procesos ejecutados como consultora, aunque igualmente Javiera y Marcela notan como otros oyentes sacan fotografías a las láminas de la presentación que tienen los resultados. Ellas están estupefactas en sus asientos. Les parece que la información presentada, si bien fue levantada 100% por la consultora durante la investigación, es de carácter reservado. Además, aunque como entidad estatal deben apegarse a la Ley de Transparencia número 20.285 y, por tanto, asegurar el acceso a la información de su gestión, creen que los datos exhibidos califican como "información sensible", que la misma ley ampara<sup>2</sup>. Convencidas de que la Consultora ha obrado mal, ambas deciden generar un reclamo en contra de Proyecta por la no confidencialidad de información.

Terminado el XIX Congreso, sus organizadores contactan a Lorena para informarle del reclamo generado por dos asistentes del evento y las posibles repercusiones del mismo. En particular, su futura participación dependía de que ellos entreguen respaldos que expresamente habiliten la relevación de los datos exhibidos o que los asistentes se retracten. Lorena lee el reclamo y no logra entender la razón del mismo. La información presentada se refiere a resultados que ella junto a su equipo

<sup>1</sup> Esta información es ficticia, basada en información real de los planes gubernamentales aplicados en Chile para enfrentar y paliar el problema descrito.

<sup>2</sup> Anexo 1: Ley de transparencia 20.285 y su artículo 21.

levantaron y el foco nunca estuvo puesto en los análisis realizados. Por otra parte, a su parecer, todo era público al tratarse de una entidad estatal y lo determinado por la Ley de Transparencia.

Ahora bien, Lorena tenía en claro que el Código para la práctica de Investigación de Mercados<sup>3</sup> señalaban expresamente que los datos eran de las empresas clientes, por lo que, de ser verídica la acusación realizada, su consultora estaría pasando a llevar el código y perdería parte de su prestigio ético. Además, podían obtener una multa de aproximadamente 4 millones y medio (Martínez, 2011) según las medidas que tome el Centro contra Consultora Proyecta una vez que Javiera y Marcela hablen con sus jefes.

Tras esta situación Lorena tiene claro que debe intentar reunirse con el Centro y solucionar entre ellos el malentendido. Ahora bien, como consultora primero deben definir el cómo enfrentarían esta situación. Por una parte, ellos saben que la información revelada fue levantada por su equipo y, por tanto, creen que están en libertad de usarla, además se amparan en la Ley de Transparencia. Por otra parte, es verdad que ellos no poseen previa autorización para su uso y lo que ellos argumentan es sensible.

*¿Cuál(es) cree que es (son) la(s) mala(s) práctica(s) que se identifica(n) en el caso?*

*¿Cómo podemos definir que una información es sensible?*

*¿Cuáles son las posturas presentes que puede defender cada parte?*

*¿Qué acción tomaría si estuviera en el lugar del Centro?*

*¿Y si estuvieses en el lugar de Proyecta?*

*¿Las empresas de investigación tienen libertad de uso y/o de divulgación de la información levantada en sus proyectos?*

*¿Cambia su respuesta anterior si consideramos la Ley de Transparencia?*

*¿Cómo se debería tratar la confidencialidad de los datos que una empresa externa, en este caso una consultora, levanta tras un diagnóstico de problemas?*

---

3 Anexo 2: Artículo 21 del Código de Ética Profesional.

## Anexos

### Anexo 1: Ley de transparencia 20.285 y su artículo 21

Esta ley regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado.

Artículo 21: Las únicas causales de secreto o reserva en cuya virtud se podrá denegar total o parcialmente el acceso a la información, son las siguientes: (...) Cuando su publicidad, comunicación o conocimiento afecte los derechos de las personas, particularmente tratándose de su seguridad, su salud, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico.

Fuente: *Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2016.*

### Anexo 2: Artículo 21 del Código de Ética Profesional

Los resultados y datos de una investigación de marketing son de propiedad del cliente. Dichos resultados y datos no podrán ser divulgados a terceras personas por el investigador, a menos que previamente se haya obtenido autorización escrita del cliente para hacerlo.

Fuente: *Asociación de Institutos de Estudios de Mercado y Opinión A.G., 1989.*

## Referencias

Asociación de Institutos de Estudios de Mercado y Opinión A.G. (1989). Código de Ética profesional. Obtenido de <http://www.aimchile.cl/wp-content/uploads/2011/12/C%C3%B3digo-%C3%89tica-Profesional-AIM.pdf>

Martínez, V. (07 de enero de 2011). Tres años de prisión por robar y revelar información de su empresa. Obtenido de Expansión: <http://www.expansion.com/2011/01/05/juridico/1294267832.html>

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (5 de enero de 2016). Sobre Acceso a la Información Pública. Obtenido de BCN: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>