Redactado — refuerzo de subtema solo NS con una única ficha, sin fuente de examen real

FICHA B5-P15

La retirada de un producto: respuesta ante una crisis

BLOQUE / UNIDAD	TIPO	DIFICULTAD	PUNTOS	TIEMPO MAX.
B.5.7 Gestión de crisis (NS)	**Secundaria**	**o (2 / 3)	**14 pts . a)2 + b)2 + c)4 + d)6**	**18 min**

VERBO(S) DE INSTRUCCION	HERRAMIENTA / TEORIA CLAVE
Defina (a) . Calcule (b) . Explique (c) . Evalúe (d)	Gestión de crisis . Comunicación en una crisis . Retirada de un producto

MATERIAL NECESARIO

Toolkit / cuadernillo: calculadora; no hace falta nada más.

PRERREQUISITOS

- Crisis: suceso inesperado que amenaza la reputación, las operaciones o la supervivencia de la empresa
- Una respuesta eficaz es rápida, honesta y coordinada: reconocer el problema, proteger a los clientes y comunicar con claridad
- Ocultar o negar una crisis suele agravarla y dañar la confianza

TIEMPO DE REFERENCIA

Media de la clase ~ 12 min. Es una referencia para situarte, no un cronómetro.

ENUNCIADO

La empresa de alimentación Sabores del Valle descubre que un lote de 120.000 tarros de salsa puede contener un ingrediente contaminado. Retirarlos del mercado cuesta $4 por tarro y los gastos legales y de comunicación serán de $60.000. La dirección duda entre dos respuestas: (A) retirar el lote de inmediato, pedir disculpas públicas y reembolsar a los clientes; (B) esperar a los resultados de una investigación interna de varias semanas, sin comunicarlo antes.

a) Defina el término "gestión de crisis". [2]

b) Calcule el coste total de la opción A (retirada del lote más gastos legales y de comunicación). [2]

c) Explique dos elementos que debería incluir el plan de respuesta de Sabores del Valle. [4]

d) Evalúe las dos respuestas, A y B, y recomiende una. [6]

FICHA B5-P15

La retirada de un producto: respuesta ante una crisis

PISTAS PROGRESIVAS (DE ESTRUCTURA, NO DE CALCULO)

1	General — la (a) es una definición; la (b) es un cálculo; la (c) y la (d) aplican la gestión de crisis al caso.
2	Apartado a) — es planificar y actuar para limitar el daño de un suceso grave e inesperado.
3	Apartado b) — 120.000 tarros × $4, más $60.000.
4	Apartado c) — comunicación clara con clientes, medios y reguladores; responsable de la crisis; protección del cliente; coordinación interna.
5	Apartado d) — compara el coste inmediato de A con el riesgo de B: si alguien enferma, el daño a la reputación y las demandas serían mayores.
6	Apartado d), antes de entregar — da una recomendación con una limitación (por ejemplo, el coste de A y su efecto en la caja).

TEORIA BASICA

- Un plan de crisis define quién decide, qué se comunica, a quién y cuándo, y cómo se protege a los clientes.
- Responder pronto y con transparencia reduce el daño a largo plazo, aunque cueste más a corto plazo.
- Una crisis mal gestionada puede costar mucho más en reputación, ventas y demandas que el coste de resolverla.

REFUERZO

LIBRO Gestión Empresarial BI v1 — Bloque 5, gestión de crisis y planificación para contingencias.

COMO SE PUNTUA (BANDAS OFICIALES NS, RESUMIDAS)

Bajo (1-4): definición vaga; cálculo incorrecto.

Medio (5-9): definición y cálculo correctos; evaluación unilateral.

Alto (10-14): todo correcto; evaluación equilibrada de A y B con datos del caso y recomendación justificada.

RESPUESTA MODELO

a) La gestión de crisis es la planificación y actuación de una empresa para responder a un suceso grave e inesperado que amenaza su reputación o sus operaciones, y para limitar el daño.

b) Retirada = 120.000 × $4 = $480.000. Más $60.000 de gastos legales y de comunicación = $540.000.

c) Primero, una comunicación rápida y honesta con los clientes, los medios y los reguladores, para evitar rumores y mostrar responsabilidad. Segundo, medidas de protección al cliente, como retirar el lote de las tiendas, reembolsar y abrir una línea de atención, que reducen el riesgo de que alguien resulte dañado. También convendría designar un equipo de crisis con un portavoz único.

d) La opción A cuesta $540.000 de inmediato, lo que presiona la caja, pero protege a los clientes y la reputación; los clientes valoran a las empresas que reconocen el problema. La opción B ahorra costes a corto plazo, pero si el ingrediente contaminado daña a alguien o la noticia se filtra antes, la empresa perdería la confianza y afrontaría demandas, retiradas obligadas y caída de ventas que podrían superar con creces los $540.000. Recomiendo la A: es más cara ahora, pero reduce el riesgo reputacional y legal. Limitación: depende de que Sabores del Valle pueda financiar el coste sin recurrir a una deuda que le cause problemas de liquidez.

RESUMEN - CON TUS PROPIAS PALABRAS

¿¿Qué debe incluir un plan de respuesta a una crisis?

¿¿Por qué suele convenir responder rápido?

¿¿Qué se me olvidó incluir la primera vez?

REGISTRO DE INTENTOS

Fecha	H. inicio	H. fin	Verbo OK	Evidencia caso OK	Banda autoeval.	Repetir

ESPACIO DE TRABAJO ADICIONAL