Publicado en Ciudad de México el 03/09/2018

# [Manejo de Crisis, actual activo de las empresas](http://www.notasdeprensa.es)

## "Cuando un escándalo o problema de reputación alcanza a una empresa o firma, la mejor manera de resolverlo es enfrentarlo y asumir las responsabilidades": Jorge Aguilar, Socio Director de FWD. Los temas ligados a la reputación pueden ser mucho más importantes que los financieros u operativos, aseguró el experto. Explican los seis pasos para prevenir una crisis digital

 La reputación en cualquier empresa, firma o corporativo es uno de los activos más importantes en la actualidad. "Los temas ligados a la reputación de una firma pueden ser mucho más importantes que los financieros u operativos, que parecerían de mayor valor", destacó Juan Carlos Zepeda, Socio Director de FWD Consultores De acuerdo con expertos en comunicación, el desarrollo tecnológico y social han hecho que cambie la forma de comunicar. Las redes sociales tienen un gran peso en la manera de influir. Por otra parte, Pedro Moreno, Director General de la agencia experta en tema de redes sociales, Reputation Digital Institute (RDI), explicó que aun cuando es muy parecida la reputación digital de una tradicional, existe una gran diferencia; la reputación digital es afectada de manera inmediata por la avalancha de opiniones que quedan registradas en redes sociales y otros medios digitales. Detalló que por eso cuando se presenta una crisis en medios digitales, debe ser atacada con premura y eficacia, de lo contrario, el problema crecerá de manera descontrolada. Jorge Aguilar Acosta, experto en comunicación y en más de 500 crisis, también Socio Director de FWD, señaló que se debe hacer un ejercicio de prevención y planeación siempre, apuntó. "Ninguna crisis es igual a otra, cada proceso es diferente y lo más importante es siempre estar atento y observar los diversos escenarios". Lo anterior, tras el escándalo, en días pasados, en una de las empresas mexicanas más importantes, Grupo Bimbo, luego de darse a conocer un vídeo grabado en una tienda en Iztapalapa, en donde un repartidor roba al propietario, quien es un adulto mayor. "Lo que estaba en riesgo era un intangible que además es de un gran valor para la compañía, que es la percepción que tienen de ser buenos ciudadanos corporativos y de ser una empresa de valores. Las marcas hoy en día son un tema emocional", agregó Juan Carlos Zepeda. Zepeda señala que recuperar la confianza de los usuarios es un reto mayúsculo, pero que de esta crisis también puede darse algo positivo. Jorge Aguilar concluyó que cuando un escándalo como el de Bimbo sucede, la mejor manera de resolverlo es enfrentarlo y asumir las responsabilidades. ¿Qué sugieren los expertos que se debe hacer para prevenir una crisis digital?El Director de RDI, Pedro Morena aconsejó lo siguiente: Analizar la tipología de la crisis, la dimensión de ésta en entornos digitales, los públicos e influenciadores involucrados. En función del análisis se tomarán decisiones. Pero ante todo mostrarse humano, ofrecer disculpas en caso de equivocación o arrepentimiento y explicar las medidas a tomar, para evitar sucesos semejantes en el futuro. En el momento de crisis reputacionales el tiempo es primordial. Se debe actuar con rapidez, pero no con premura, es decir trabajar de manera estratégica. Además, a la hora de dar respuestas, es necesario tener clara una máxima: no alimentar al troll o no entablar discusiones con esos usuarios que harán más grande el problema. Seguimiento posterior del conflicto. Aunque se resuelva la crisis se debe monitorear. Valoración de la crisis e incorporación de mejoras. Es el momento de analizar todo lo ocurrido y sacar conclusiones para aprender.

**Datos de contacto:**

FWD CONSULTORES SC

Nota de prensa publicada en: [https://www.mexicopress.com.mx/manejo-de-crisis-actual-activo-de-las-empresas\_1](http://www.notasdeprensa.es/educalivecom-disfruta-de-cursos-presenciales-y-clases-particulares-a-traves-de-internet)

Categorías: Comunicación Marketing E-Commerce Recursos humanos Ciudad de México



[**http://www.mexicopress.com.mx**](http://www.notasdeprensa.es)