

## Casos y empresas manejadas por Image & Value Management

### C.-Manejo de crisis

Por el asesoramiento que brindamos son muy pocas las ocasiones en hemos debido manejar crisis. Pero siempre hay clientes a quienes se ha brindado este servicio de manera imprevista:

#### **Huelga de bananeros en la Geest Caribbean (1993)**

Tras la contratación e invasión de muchos inmigrantes en las zonas bananeras del norte de nuestro país, se da la primer huelga bananera, después de un largo periodo de pasividad sindical.

- Estrategia de emergencia ante los medios de comunicación
- Investigación de emergencia de antecedentes
- Visita, inspección, recopilación de datos en el lugar de los hechos
- Coordinación y manejo con el Ministerio de Trabajo
- Visitas especializadas a medios de comunicación
- Respuesta a la prensa en menos de 24 horas
- Circulación de documentos a la prensa, resultado de nuestras investigaciones
- Redacción de espacios pagados
- Volantes y boletines para empleados que no fueron al paro
- Visitas a comunidades aledañas para explicar los alcances de la situación
- Búsqueda de apoyo de importantes líderes comunales, políticos e iglesia, etc.

#### **Oposición a la WPP, para establecer relleno sanitario en Santa Ana (1995)**

- Estrategia de crisis e imagen al mismo tiempo, el cual finalmente le abrió las puertas a esta empresa para que brindara su servicio, como lo está haciendo actualmente en algunas comunidades del país.

#### **Huelgas de JAPDEVA (1999)**

- Crisis de huelgas, motines y cuestionamientos al Presidente Ejecutivo por su trabajo en la institución. Durante dos meses se trabajó en la salida decorosa del funcionario y amortiguando ánimos en los sindicatos, así como mejorando la comunicación interna de JAPDEVA.

#### **Denuncia de contaminación en COPEMONTCILLOS R.L. (1999)**

- Despliegue de campaña a fin de aclarar los rumores y acusaciones sobre contaminación contra esta cooperativa. Lo anterior incluyó diseñar un plan de relaciones con la comunidad, organización de giras a las instalaciones para verificar la buena marcha de los procesos. En estas participaron grupos de la comunidad y periodistas. Acercamiento a líderes municipales y otras fuerzas vivas. Además se les recomendó un excelente profesional holandés para que diera asesoría a la cooperativa en el funcionamiento de su planta de tratamiento de aguas residuales.

**Gran Industria de Neumáticos S.A. (GINSA). (Guatemala 2002)**

- La estrategia consistió en asesorar a GINSA, representante de Goodyear en Guatemala, para el eventual cierre de sus operaciones en ese país. Se conformó un comité de crisis, y se realizaron las tácticas necesarias en Manejo de Crisis, para que la compañía no viera afectada su imagen corporativa.

Logro: Al haberse iniciado una Estrategia de Crisis antes que la crisis sucediera se pudo contener casi todos los elementos previstos y mejorar la imagen de la compañía.