

uNIVERSIDAD tECNOLOGICA cENTROAMERICANA

unitec teg.

aDMINISTRACION

JULIO cÉSAR bARAHONA sANCHEZ

## Control para el desempeño organizacional

eSTEFANY mORAZAN cABRERA

14/12/2016



La situación

En abril del año 2009, dos empleados de la empresa Domino's Pizza, en Carolina del Norte, Estados Unidos, pensaron que podría ser gracioso y divertido grabar y publicar un video realizando acciones desagradables mientras preparan la comida de la marca que luego fue entregada a los clientes. El video fue subido en *youtube* y automáticamente se convirtió en un viral con más de un millón de visualizaciones, transformándose en un gran problema de imagen para la empresa.

Este hecho afectó gravemente a la compañía, trascendiendo de los medios sociales hacia los medios de comunicación tradicionales, donde empezaron a reportar el escándalo.

**¿Cómo respondió la compañía?**

- Al enterarse de la existencia del video, Domino's inmediatamente identificó la audiencia del mismo: lectores de la página "The Consumerist” y usuarios de la red de microbloggingtwitter y del [portal](https://lms2.unitec.edu/mod/url/view.php?id=10032749) de videos *youtube*. Domino's no tenía cuenta en *twitter*, así que crearon el usuario twitter.com/dpzinfo y motivaron a sus empleados  para actualizar continuamente sus cuentas personales.

 La compañía grabó y publicó en *youtube* un video donde su presidente expresó su pesar por como "las acciones de dos individuos pueden impactar en nuestro gran sistema”. También se publicó en la página *web* oficial de la compañía: http://espanol.dominos.com/enes/ddominosbiz/Biz-Public-EN/Extras/Cares/ Varias declaraciones similares fueron publicadas en diferentes medios de comunicación. Tim McIntyre, uno de los voceros de la empresa, dijo a USA Today: "Dos idiotas con una video cámara, sin la más mínima idea pueden dañar la reputación de una marca con cincuenta años de experiencia”.

- La empresa rápidamente realizó acciones efectivas para que los videos fueran removidos de *youtube*, con el objetivo de detener el aumento de visualizaciones. Domino's trató de explicar a su público externo que se trataba de un caso aislado. Para ello utilizó los números, afirmando que tienen "125.000 buenos trabajadores,  hombres y mujeres distribuidos en todo el país y en 60 países alrededor del mundo.

- Los empleados involucrados en el escándalo fueron despedidos y denunciados, lo que generó que fueran puestos bajo arresto, ya que en Carolina del Norte sus acciones son delitos sanitarios. La tienda donde sucedieron los acontecimientos fue cerrada y limpiada. Fueron prohibidas las cámaras de video en sus sedes. En las primeras 24 horas se comunicaron con todas las franquicias en Estados Unidos, localizaron los empleados que realizaron el video, los despidieron y los denunciaron al departamento de sanidad del Estado.

**Preguntas:**

1. ¿Considera que es importante el control y por qué?

El control es muy importante ya que permite que los empleados trabajen según se les pide, sin crear problemas como el planteado anteriormente.

2. ¿Considera adecuadas las medidas de control que tomó la empresa para resolver la situación en la cual se vieron involucrados dos empleados que publicaron en las redes sociales prácticas indecorosas que afectan la imagen institucional de la empresa?

Si las veo adecuadas ya que hicieron todas las medidas permitidas para que el problema desaparecieran. Lo de no permitir camaras de video evita otro accidente igual y al cerrar la cede que fue el origin del problema, disminuyen el daño que les hizo a su imagen global.

3. ¿Qué tipo de control o controles  utilizaría usted para evitar una situación similar? ¿Qué acciones emplearía?

Como lo hicieron ellos, evitaria que los empleados usen algun dispositivo de grabacion en lo que trabajan.

Mantendria un codigo de aceo que sea adecuado para las instalaciones y personal.