



Anáhuac
México

Caso de ética

Intoxicación por alimentos contaminados

Autores: Alexander Oliver Scherer Leibold,
Amalia Navarrete Cruces y Juan Manuel
Palomares Cantero

DAFI
Dirección Académica
de Formación Integral



Descripción del caso	3
Dilema ético	4
Acciones	5
Consecuencias	5
Preguntas detonantes de la discusión	6
Discernimiento ético	6
Resolución	8
ADN Anáhuac	9
Observaciones Adicionales	10
Preguntas del caso	12

Caso: Intoxicación por alimentos contaminados

DESCRIPCIÓN DEL CASO

Proporciona información sobre el contexto en el que se desarrolla el caso. Esto puede incluir detalles sobre el lugar, el tiempo, las personas involucradas y las circunstancias que llevaron al dilema ético. Enumera y describe a las personas o entidades directamente relacionadas con el caso ético. Esto incluye a aquellos que enfrentan el dilema, así como a otras partes interesadas relevantes.

300-500 palabras

En el corazón de la Ciudad de Guanajuato, se encuentra una cadena de restaurantes con 10 años de antigüedad llamada "Sabores del Campo". Esta cadena se ha ganado una reputación por su compromiso con la utilización de ingredientes frescos y locales en sus platos, promoviendo así la agricultura sostenible y el apoyo a la comunidad local. El establecimiento está comprometido con el km 0. Sin embargo, recientemente, ha visto afectada su reputación. Durante las últimas semanas, varios comensales han reportado casos de intoxicación alimentaria después de comer en uno de los restaurantes de la cadena. Los síntomas incluyen náuseas, vómitos y diarrea severa, lo que ha generado preocupación entre la comunidad y ha afectado gravemente la confianza en la cadena de restaurantes. Ante esta situación, la gerencia del restaurante se ve obligada a tomar medidas inmediatas para investigar la causa del brote y mitigar cualquier riesgo adicional para la salud pública. Tras una minuciosa investigación, se descubre que el brote de intoxicación alimentaria se originó a partir de un suministro de lechuga contaminada con la bacteria *E. coli*. En varias ensaladas servidas en el restaurante afectado, se usó lechuga. La cadena de suministro de alimentos se convierte en el foco de atención, y rápidamente se identifica al proveedor responsable de suministrar la lechuga contaminada.

Al contactar al proveedor, el propietario de la cadena de restaurantes descubre una verdad alarmante. Resulta que el proveedor recibió un lote de lechuga que no cumplía con los estándares de calidad requeridos. Sin embargo, en lugar de desecharlo o notificar a sus clientes sobre el riesgo potencial, decidieron utilizar la lechuga de todos modos, motivados por la presión para mantener los costos bajos y satisfacer la demanda del mercado. Ante esta revelación, el propietario de la cadena de restaurantes se enfrenta a una encrucijada ética. Por un lado, está la responsabilidad hacia los colaboradores, inclusive a su mismo personal, cuya salud ha sido comprometida por la negligencia en la cadena de suministro. Por otro lado, está la preocupación por el impacto financiero que podría sufrir la empresa si toma medidas drásticas contra el proveedor de lechuga, lo que podría resultar en una pérdida de confianza por parte de los clientes y, potencialmente, un daño irreparable a la reputación de la cadena de restaurantes.

DILEMA ÉTICO

Un dilema ético es una situación en la que una persona se enfrenta a decisiones conflictivas que involucran cuestiones morales o éticas.

100-200 palabras

El dilema ético radica en tomar medidas drásticas contra el proveedor y pagar costos más altos de los insumos para garantizar su calidad, elevando los precios de la cadena de restaurantes.

No hacer nada y confiar en que no volverá a pasar, arriesgando potencialmente tanto la salud de los comensales como el prestigio de la cadena. Ante una disyuntiva, la opción a favor de los propios intereses suele ser la más atractiva, por lo que aplicar la frónesis aristotélica (comprender como son las cosas para mejorar) ofrece una visión más objetiva de la responsabilidad a enfrentar a corto plazo, obteniendo más utilidades al mantener bajos costos, sino a medio plazo, al comprometer la reputación de la cadena de restaurantes y salir perjudicados por ello al perder la confianza de los clientes.

Justicia y equidad. No se debe perder el verdadero fin de la cadena al prestar un servicio de alimentos, que además de ser reconocidos como frescos y saludables, buscan promover la cultura sostenible de la comunidad. Satisfacer la demanda del mercado es uno de los fines de la cadena de restaurantes, además de obtener utilidades.

Para poder aplicar justicia y equidad se deben priorizar objetivamente los fines, debiendo ser el consumidor el más importante, ya que deposita en la cadena, confianza, dinero y salud; así que, si esta cumple y no lo defrauda, él consumidor seguirá consumiendo y aportando recursos que incrementarán las utilidades y el prestigio de la cadena de restaurantes.

Calidad del servicio. En cuanto al proveedor, la cadena debe considerar que debe exigir el más alto estándar de calidad que ha venido manejando y conservarlo, o buscar quién se comprometa a cumplir con el suministro de materia prima, de la mejor calidad posible, pero con el mayor control de higiene y salubridad.

No se debe justificar, en el futuro que, en aras de obtener menores costos, se vuelva a permitir un posible brote nuevo de intoxicación alimentaria.

ACCIONES

Describe las acciones o decisiones tomadas por las personas involucradas hasta el momento y cómo estas acciones han contribuido al dilema ético

50-100 palabras

Si se consideran más importantes los bienes útiles, que representan para la cadena de restaurantes, ingresos financieros y continuidad de prestación de servicios a bajo costo, que los bienes honestos, representados por la salud y confianza de las personas, se aplicará un pensamiento moral consecuencialista. Si se actúa pensando primero en la salud y el respeto a la comunidad en que se presta el servicio de alimentos por parte de la cadena de restaurantes, esto traerá beneficios financieros y de reputación para la misma y se aplicará un pensamiento moral categórico, donde cada acción es buena o mala y tanto el fin como el medio para lograrlo son buenos.

CONSECUENCIAS

Menciona las consecuencias que han surgido como resultado de las acciones tomadas o las decisiones previas en el caso. Esto puede incluir impactos en las personas involucradas o en otros interesados.

100-200 palabras

Las consecuencias de las acciones tomadas en el caso ético incluyen una afección en el prestigio de la cadena de restaurantes y una población con problemas de salud. El no querer adjudicar las responsabilidades correspondientes ni hacerse cargo de la propia, en vez de solucionar un problema puede agravarlo sensiblemente, sobre todo al tener la posibilidad de afectar la salud de las personas. Al ser Guanajuato considerado como un importante lugar turístico con Pueblos Mágicos, hay que considerar las implicaciones y afecciones al sector turístico tanto estatal como nacional. Hay que contar con servicios que aseguren la calidad de los servicios alimentarios, por el bien a los pobladores de Guanajuato y de los turistas, que, al adquirir una intoxicación alimentaria, no sólo tendrán una mala impresión de un restaurante, sino incluso, del propio país. Estos problemas al no ser corregidos de manera puntual y definitiva afectan el desarrollo económico en la comunidad, generando desconfianza e inseguridad en la misma. Somos responsables de las acciones que tomamos y más aún cuando tenemos la obligación y el conocimiento de los potenciales peligros que pueden representar.

PREGUNTAS DETONANTES DE LA DISCUSIÓN

Diseñada para iniciar o estimular un debate o conversación significativa sobre un tema específico. Estas preguntas suelen ser abiertas, provocadoras y pueden llevar a una reflexión profunda.

5-10 preguntas | 200-500 palabras

1. ¿Qué impacto puede tener el hecho no tomar medidas preventivas cuando ya se ha presentado un problema al no haberlas tomado?
2. ¿Quién se puede considerar más responsable por el daño causado a los comensales que ingirieron lechuga?
3. ¿Qué acciones pueden tomar los responsables, para resarcir el daño a los afectados con intoxicación alimentaria?
4. ¿Cómo puede la cadena de restaurantes recuperar su prestigio, como una importante administradora de restaurantes comprometidos con la utilización de ingredientes frescos y locales en sus platos y la promoción de la agricultura sostenible y con la comunidad local?
5. ¿Cuál es la responsabilidad de la industria restaurantera al obtener el permiso correspondiente para operar?
6. ¿Cómo se puede lograr el equilibrio entre los intereses de la cadena de restaurantes de obtener buenas ganancias y mantener los precios accesibles a sus clientes?
7. ¿Cuál es la importancia de la Ética en la intervención de la toma de decisiones cuando hay un dilema de la naturaleza del caso?

DISCERNIMIENTO ÉTICO

Abarca una serie de componentes esenciales, que incluyen la conciencia individual y social, la comprensión de la ley natural, la adhesión a normas morales, la aplicación de principios éticos, la incorporación de valores y virtudes, así como la orientación proporcionada por códigos de ética.

300-500 palabras

El discernimiento ético en el caso ético anterior implica una evaluación reflexiva de que van desde la conciencia empresarial y social hasta la aplicación de principios éticos y valores. A continuación, se detallan los componentes esenciales del discernimiento ético en este caso específico.

Conciencia individual y social. Reconocimiento de la importancia de enfocar la toma de decisiones hacia el bien tanto empresarial, como social, ya que además de estar en juego la salud de los consumidores y

las ganancias de la empresa, está el prestigio de la cadena de restaurantes y de la industria turística en el país.

Comprensión de la ley natural. Al priorizar la salud de los comensales o consumidores sobre los demás aspectos importantes, se estará cumpliendo con la finalidad más noble de primera instancia, lo que traerá como consecuencia, el reconocimiento, confianza y recomendación necesaria, para seguir generando utilidades y mejores opciones en el futuro.

Adhesión a normas morales. No se debe empezar por hacer un mal para conseguir un bien. No se deben anteponer lo bienes útiles y deleitables a los bienes honestos fundamentados en la salud y la confianza de las personas. Se debe encontrar un equilibrio calidad y precio para cubrir las necesidades de proveedores, cadenas y comensales en el caso.

Aplicación de principios éticos. La fórmula del bien en sí mismo de Kant, afirma el deber de tratar a todo ser humano como un fin y no como un medio, por ello, no se puede dejar abierta la mínima posibilidad de que los consumidores puedan verse afectados por no haberlos considerado al tomar decisiones que pueden afectarlos. Al tomar una serie de decisiones, se debe vigilar el que cada acción a realizar debe ser intrínsecamente buena.

Incorporación de valores y virtudes. El respeto a la salud, a la confianza y al dinero de los consumidores, cuando de ofrecer servicios alimenticios se trata, deben ser los pilares para poder conseguir la preferencia, la confianza, el prestigio y las utilidades que justificadamente se buscan. El profesionalismo al tomar decisiones es buscar el bien común con el que impactará de manera más equitativa a todos los involucrados.

Orientación proporcionada por códigos de ética. De acuerdo con el Código de Ética Mundial para el Turismo, se debe apoyar el desarrollo sostenible de las comunidades, con lo que la cadena de restaurantes se ha comprometido, al buscar promover la agricultura sostenible, por lo que debe buscar apoyar a sus proveedores, pero nunca permitir que caigan en la equivocación de suministrar algún ingrediente que pueda estar en mal estado.

Se deberá cumplir con las certificaciones de alimentos que distingan a la cadena de restaurantes con garantía de calidad y seguridad para los comensales. En este caso es responsabilidad del estado vigilar por el bien y la salud de la población por lo cual existen organismos especializados como la COFEPRIS que pueden intervenir para evaluar que la cadena de restaurantes siga buenas prácticas de higiene en sus establecimientos.

RESOLUCIÓN

Se refiere a una decisión o solución tomada para abordar un problema o conflicto específico.

200-300 palabras

La resolución del presente caso sobre *intoxicación por alimentos contaminados* se puede presentar en primer lugar identificando los factores que estuvieron involucrados:

- La intoxicación alimentaria provocada a los consumidores
- La responsabilidad de la cadena de restaurantes.
- La prestación de un mal servicio de alimentos a una población específica en donde hay una importante presencia turística.
- La ignorancia vencible que es culpable.
- La necesidad de conservar bajo costo en la prestación del servicio de alimentos.
- La falta de certificación de buenas prácticas de higiene
- La irresponsabilidad del proveedor al surtir alimentos de dudosa calidad con el conocimiento del posible daño potencial.

En segundo lugar, se pueden priorizar las acciones específicas para considerar en las futuras tomas de decisiones.

El compromiso de la cadena de restaurantes para evitar que lo sucedido no se repita bajo las siguientes premisas:

- La priorización de los bienes en juego (honestos: la salud, útiles: los ingresos económicos al prestar un servicio de bajo costo).
- El resarcimiento del daño innovando algún tipo de incentivo para regresar a la cadena de restaurantes.
- Recuperar la confianza de los consumidores (el prestigio de la cadena de restaurantes) mediante la certificación de buenas prácticas de higiene.
- Ofrecer descuentos o cupones especialmente a aquéllos que se puedan identificar como afectados o a todos los clientes en general.
- El seguimiento a los procesos de manejo de los alimentos
- La información sobre los posibles daños por mal manejo de los alimentos.
- Ante la más mínima duda, la detención y eliminación de alimentos que puedan presentar algún tipo de riesgo en la salud de los comensales.
- Ofrecer capacitaciones periódicas sobre ética cumplimiento de los más altos estándares de calidad en los procesos de manejo de alimentos, basada en valores éticos y responsabilidad enfocada en el bien común.

ADN ANÁHUAC

El ADN Anáhuac se presenta como una molécula educativa compleja y esencial, compuesta por una serie de bases estructurales que actúan como los bloques fundamentales de la formación de los estudiantes. Estas bases son: Ser universitario, Antropología fundamental, Ética, Liderazgo y desarrollo personal, Humanismo clásico y contemporáneo, Liderazgo y equipos de alto desempeño, Persona y trascendencia, y el Bloque electivo Anáhuac. Cada una de ellas desempeña un papel crucial en la construcción del perfil del alumno Anáhuac y su desarrollo integral.

300-500 palabras

El ADN Anáhuac se presenta como un enfoque integral para la formación de estudiantes, que abarca diversas áreas y valores. Al considerar el caso de “Desafío ético: licitaciones en capacitación turística”, desde esta perspectiva, se pueden tomar varias medidas para abordar el dilema ético:

El caso destaca la importancia del pensamiento crítico y la búsqueda de la verdad en la adquisición de ingredientes frescos y locales en perfecto estado de higiene.

Se deben tomar acciones conjuntas entre los proveedores, la cadena de restaurantes y el gobierno, para asegurar prácticas éticas. Esto permite a los estudiantes reflexionar sobre el impacto negativo de la toma de decisiones que ponderen más el beneficio económico (que de cualquier forma se verá comprometido al perder la confianza y el prestigio de los prestadores de servicios) que la salud de la comunidad en donde se presta el servicio de alimentos.

El caso destaca la necesidad de respetar la dignidad humana, considerándola como un principio fundamental en la toma de decisiones. Se enfatiza la importancia de promover prácticas éticas que protejan en primera instancia los valores de respeto a la salud de la comunidad y de los trabajadores y evite comprometer su salud.

Este caso ético ofrece una plataforma para explorar la ética desde los modelos de virtudes o modelo aretológico y la deontología kantiana. Los estudiantes analizan cómo las acciones intencionales del proveedor y la falta de supervisión de la cadena de restaurantes violan principios de honestidad, justicia y respeto, hacia los consumidores y pueden tener repercusiones mayores si no se toman medidas para proteger dichos principios.

El caso ético proporciona un escenario práctico para explorar el liderazgo ético y la toma de decisiones informadas. Destaca la importancia de considerar el impacto ético de las acciones, fomentando el pensamiento crítico sobre cómo los responsables deben actuar de manera ética en situaciones complejas.

El caso “Intoxicación por alimentos contaminados” enriquece el estudio de la materia al destacar la importancia de la dignidad y la salud humana y la responsabilidad y veracidad

Proporciona un ejemplo concreto para reflexionar sobre las ideas de filósofos que abogan por estos valores fundamentales.

El caso aporta al estudio de Liderazgo y equipos de alto desempeño al destacar la importancia del liderazgo ético y la responsabilidad social en el entorno en que se ofrecen los servicios de alimentos. Este caso ofrece un ejemplo específico para examinar cómo las decisiones éticas de la cadena de restaurantes pueden impactar tanto en el éxito como en el fracaso y desprestigio, no solo de las comunidades afectadas sino del propio país.

El caso aporta a la materia al plantear interrogantes sobre el significado y la trascendencia de la vida y la salud humana en el contexto de la industria alimentaria. Invita a reflexionar sobre cómo las decisiones éticas impactan en la realización personal y el propósito trascendental de la permanencia de ciertas cadenas de restaurantes.

El caso "Intoxicación por alimentos contaminados" fortalece el Bloque Electivo Anáhuac al motivar la oferta de cursos adicionales sobre certificaciones éticas y derechos humanos. Estas materias enriquecen la comprensión y el compromiso ético de los estudiantes, preparándolos para enfrentar dilemas contemporáneos con responsabilidad y sensibilidad.

El caso ejemplifica la aplicabilidad del ADN Anáhuac en la formación integral de estudiantes. Al abordar este dilema ético desde diversas perspectivas universitarias, se promueve el pensamiento crítico, el respeto a la dignidad y salud humana, el liderazgo ético y la reflexión sobre el propósito trascendental de la vida empresarial.

OBSERVACIONES ADICIONALES

Pueden abordar aspectos complementarios o más detallados del dilema ético y su contexto. Estas observaciones pueden profundizar en temas específicos o proporcionar una perspectiva más amplia sobre la relevancia y las lecciones éticas del caso.

300-500 palabras

El caso ético "Intoxicación por alimentos contaminados" nos impulsa a considerar una serie de cuestiones éticas fundamentales desde una perspectiva humanista y ética contemporánea:

La necesidad de adquirir certificaciones éticas que aseguren un buen manejo y preservación de los alimentos coadyuva a una mayor seguridad y salud alimentaria en la población, ofreciendo un servicio necesario en equilibrio costo beneficio, que puede impactar favorablemente tanto en la percepción local como en la internacional, mediante la verdad y el profesionalismo. La justicia exige que todos los participantes sean tratados de manera equitativa y que se no se ponga en riesgo la salud, que es uno de los bienes más preciados que posee el ser humano y repercute en el bien común.

El caso resalta la responsabilidad ética de garantizar la calidad y el costo justo en la prestación de servicios de alimentos, protegiendo así los intereses de ambas partes. Las cadenas de restaurantes son responsables de mantener los compromisos y estándares a los que se comprometieron justa y honestamente, ofreciendo opciones asequibles a sus comensales y buscando el justo medio para obtener las utilidades posibles sin perjuicio de estos.

La honestidad y la transparencia son fundamentales para la integridad de los procesos de manejo de insumos. Ocultar información que puede afectar la salud de los comensales y el prestigio de las cadenas de restaurantes viola estos principios. Es esencial que todas las partes involucradas actúen con honestidad y proporcionen información completa y precisa durante todo el proceso de selección de proveedores y manejo de los alimentos.

La falta de responsabilidad ética, justicia y transparencia en el proceso y manejo de alimentos va en detrimento de la confianza y puede agravarse aún si no se toman medidas inmediatas. Restaurar esta confianza requiere acciones concretas para abordar y prevenir futuros inconvenientes, así como para promover la integridad y la transparencia en todos los involucrados.

Por lo tanto, el presente caso "Intoxicación por alimentos contaminados" destaca la importancia de la responsabilidad ética, la justicia y la verdad con acciones preventivas y correctivas, que impacten de manera favorable en la salud y confianza de los consumidores, así como en el prestigio de la cadena de restaurantes y la percepción de los turistas sobre el propio país.

PREGUNTAS DEL CASO

1 ¿Cómo debería la cadena de restaurantes "Sabores del Campo" priorizar sus valores éticos frente a las presiones económicas?

- Priorizar las presiones económicas sobre los valores éticos para asegurar la supervivencia de la empresa a corto plazo.
- Equilibrar los valores éticos con las presiones económicas, asegurando que la salud y seguridad de los clientes sean prioritarias, incluso si esto implica mayores costos.
- Ignorar los valores éticos completamente, concentrándose solo en maximizar las ganancias.
- Dejar que el mercado decida, sin hacer cambios significativos en las prácticas empresariales hasta que los consumidores demanden activamente productos más éticos.

2 ¿Qué responsabilidad tiene el proveedor de lechuga por suministrar productos que no cumplen con los estándares de calidad?

- Ninguna responsabilidad, ya que es tarea de los restaurantes verificar la calidad de los productos recibidos.
- Responsabilidad total por proporcionar productos seguros y de alta calidad, y por informar a los restaurantes de cualquier riesgo potencial.
- Responsabilidad limitada, compartida con los restaurantes y los consumidores finales.
- Solo responsabilidad financiera, reembolsando a los restaurantes por los productos defectuosos sin necesidad de tomar medidas adicionales.

3 ¿De qué manera pueden los restaurantes asegurar la calidad y seguridad de los alimentos que ofrecen sin comprometer su viabilidad financiera?

- Reduciendo gastos en otras áreas no relacionadas con la seguridad alimentaria, como marketing y decoración.
- Implementando sistemas de gestión de calidad y seguridad alimentaria, trabajando estrechamente con proveedores confiables y considerando la seguridad alimentaria como una inversión a largo plazo en la reputación y sostenibilidad del negocio.
- Aumentando los precios de los menús para cubrir exclusivamente los costos de mejores prácticas de seguridad alimentaria.
- Ignorando las regulaciones de seguridad alimentaria hasta que se presenten problemas, para ahorrar costos.

4 ¿Qué medidas deberían tomar los restaurantes para prevenir futuras intoxicaciones alimentarias?

- a. Limitarse a cumplir con las inspecciones de salud mínimas requeridas legalmente.
- b. Realizar controles periódicos de calidad y seguridad, formar al personal en buenas prácticas de higiene, y establecer una comunicación clara y transparente con los proveedores para asegurar la calidad de los ingredientes.
- c. Dejar la responsabilidad de la prevención de intoxicaciones alimentarias exclusivamente en manos de los proveedores.
- d. Ofrecer descuentos a los clientes que acepten un riesgo implícito de intoxicación alimentaria, reduciendo la responsabilidad del restaurante.

5 ¿Cómo pueden las empresas alimentarias equilibrar la necesidad de costos bajos con la obligación de proveer alimentos seguros y de calidad?

- a. Invertir en relaciones a largo plazo con proveedores que compartan su compromiso con la calidad y la seguridad, lo que puede resultar en costos más bajos a través de la eficiencia y la prevención de crisis.
- b. Elegir siempre los ingredientes más baratos disponibles, independientemente de su calidad.
- c. Reducir el tamaño de las porciones para compensar el aumento de los costos de ingredientes de mayor calidad.
- d. Centrarse únicamente en la seguridad alimentaria y no en la calidad, para mantener bajos los costos.

6 ¿Cuál es el impacto de la intoxicación alimentaria en la confianza de los consumidores y la reputación de un restaurante?

- a. Mínimo, ya que los consumidores suelen olvidar rápidamente estos incidentes.
- b. Significativo, pero principalmente en términos de las revisiones en línea y no en la clientela habitual.
- c. Temporal, con un impacto inicial fuerte pero que puede ser superado con esfuerzos de marketing adecuados.
- d. Profundo y duradero, afectando negativamente tanto la confianza de los consumidores como la reputación del restaurante, lo que puede llevar a una disminución en el negocio.

7 ¿Deberían las empresas tener protocolos éticos claros para lidiar con proveedores que comprometen la calidad de los productos?

- No, las empresas deben centrarse en minimizar los costos sin importar las acciones de sus proveedores.
- Sí, deberían establecer y seguir protocolos éticos estrictos que aseguren la calidad y la seguridad de los productos, promoviendo una cadena de suministro responsable.
- Solo si es requerido por la ley o la regulación específica de su industria.
- Depende del tipo de producto; solo los alimentos y productos sensibles requieren tales protocolos.

8 ¿Qué papel juega la transparencia en la gestión de crisis alimentarias y cómo puede restaurar la confianza del consumidor?

- Un papel menor, ya que los consumidores se preocupan más por los precios que por la transparencia en tiempos de crisis.
- Un papel crucial, ya que la transparencia sobre las acciones tomadas para resolver la crisis puede reconstruir la confianza y demostrar compromiso con la seguridad y la calidad.
- Solo es importante internamente, para asegurarse de que los empleados entiendan la crisis.
- Puede ser contraproducente, ya que revelar demasiada información podría alarmar innecesariamente a los consumidores.

9 ¿Cómo deben las empresas responder ante descubrimientos de negligencia o falta de ética en su cadena de suministro?

- Ignorándolo, siempre y cuando no afecte directamente la rentabilidad de la empresa.
- Con investigaciones internas inmediatas, corte de relaciones con proveedores negligentes, y adopción de medidas para prevenir futuras faltas, asegurando la responsabilidad en toda la cadena de suministro.
- Negociando discretamente con el proveedor para evitar futuros problemas sin hacer cambios significativos.
- Esperando a que los reguladores o las autoridades tomen la iniciativa antes de tomar cualquier acción.

10 ¿Cuáles son las consideraciones éticas al decidir si continuar o terminar relaciones con proveedores cuestionables?

- a. Las consideraciones éticas no son relevantes; solo las consideraciones financieras deberían guiar estas decisiones.
- b. La seguridad y bienestar de los consumidores, el impacto en la comunidad y el medio ambiente, y la integridad de la marca deben ser considerados antes de continuar o terminar relaciones con proveedores.
- c. La principal consideración debería ser el costo y la facilidad de encontrar un reemplazo para el proveedor.
- d. Solo se deben considerar las implicaciones legales de terminar la relación con el proveedor.

11 ¿Qué responsabilidad social corporativa deben asumir los restaurantes en la promoción de prácticas sostenibles y saludables?

- a. Los restaurantes deben liderar en la adopción de prácticas sostenibles y saludables, asegurando que sus operaciones no solo sean rentables sino también beneficiosas para la comunidad y el medio ambiente.
- b. La responsabilidad social es secundaria a la generación de ganancias y solo debe considerarse si no incurre en costos adicionales significativos.
- c. Solo deben asumir responsabilidad social corporativa si hay una demanda directa de los consumidores o si se traduce en un beneficio de marketing.
- d. La responsabilidad social corporativa debe limitarse a cumplir con las leyes y regulaciones locales sin esfuerzos adicionales voluntarios.

12 ¿Cómo impacta la decisión de la cadena de restaurantes sobre el manejo de este incidente en la comunidad local y en el sector turístico?

- a. Tiene poco o ningún impacto, ya que los incidentes de intoxicación alimentaria son comunes en el sector turístico.
- b. Puede tener un impacto negativo significativo, disuadiendo a los turistas de visitar no solo la cadena de restaurantes sino también la región, si la noticia se difunde ampliamente.
- c. El impacto es temporal y puede ser mitigado rápidamente con campañas de publicidad positivas.
- d. Mejora la imagen de la cadena si manejan el incidente de manera transparente, mostrando su compromiso con la seguridad y la calidad.

13 ¿Qué estrategias pueden seguir las empresas para compensar a los afectados por intoxicaciones alimentarias?

- Ignorar las demandas de compensación, ya que pueden fomentar más reclamaciones sin fundamento.
- Ofrecer compensación directa, tales como reembolsos, comidas gratis o servicios adicionales, junto con una disculpa sincera y medidas claras para evitar futuros incidentes.
- Solo ofrecer compensación si se les ordena legalmente, para minimizar los costos.
- Utilizar el seguro de responsabilidad para manejar todas las reclamaciones, evitando el contacto directo con los afectados.

14 ¿De qué manera deberían las autoridades reguladoras intervenir en situaciones de riesgo para la salud pública como esta?

- Limitando su intervención a emitir advertencias públicas sobre posibles riesgos para la salud, sin involucrarse directamente.
- No interviniendo, ya que es responsabilidad de las empresas mantener sus estándares de calidad y seguridad.
- Realizando inspecciones exhaustivas, aplicando sanciones a los infractores y ayudando a implementar sistemas para prevenir futuros riesgos para la salud pública.
- Centrando sus esfuerzos exclusivamente en la educación del consumidor sobre cómo evitar intoxicaciones alimentarias.

15 ¿Cómo puede el enfoque ético de una empresa en la gestión de crisis servir como un diferenciador competitivo en el mercado?

- No tiene valor como diferenciador competitivo, ya que los consumidores se centran en el precio y la calidad, no en la ética de la gestión de crisis.
- Demostrando responsabilidad y transparencia, una empresa puede fortalecer su marca y fidelidad del cliente, destacándose de competidores que manejan crisis de manera menos ética.
- Solo es efectivo como diferenciador competitivo si los competidores han tenido crisis similares recientemente.
- Puede ser visto negativamente por los consumidores como una admisión de culpa, por lo tanto, no es un buen diferenciador competitivo.

16 ¿Qué rol juegan los consumidores en exigir y apoyar prácticas éticas y sostenibles en la industria alimentaria?

- Un rol mínimo, ya que la responsabilidad recae principalmente en las empresas y reguladores.
- Un rol crucial, ya que sus decisiones de compra pueden influir significativamente en las prácticas empresariales hacia la adopción de estándares éticos y sostenibles.
- Solo un rol pasivo, observando las prácticas de las empresas sin tomar acción directa.
- Un rol limitado a través de las redes sociales, expresando sus opiniones pero sin impacto real en las prácticas empresariales.

17 ¿De qué forma puede la educación ética en el ámbito empresarial prevenir incidentes similares en el futuro?

- No tiene impacto, ya que los incidentes son resultado de fallos operativos y no de falta de educación ética.
- Fomentando una cultura de integridad y responsabilidad, la educación ética puede ayudar a prevenir decisiones empresariales que pongan en riesgo la seguridad y bienestar de los consumidores.
- La educación ética es útil solo para los empleados de nivel ejecutivo, sin influencia en las decisiones operativas cotidianas.
- Solo tiene un papel simbólico, mostrando compromiso con la ética sin cambios sustanciales en la conducta empresarial.

18 ¿Cómo pueden las certificaciones y sellos de calidad ayudar a prevenir incidentes de intoxicación alimentaria?

- Proporcionando un incentivo financiero para que las empresas mejoren sus prácticas de seguridad alimentaria.
- Estableciendo estándares reconocidos que las empresas deben cumplir, fomentando prácticas seguras y responsables en la manipulación de alimentos.
- Las certificaciones y sellos son principalmente herramientas de marketing sin impacto real en la seguridad alimentaria.
- Distrayendo recursos de mejoras prácticas hacia el cumplimiento de requisitos burocráticos.

19 ¿Qué medidas deberían tomar las empresas para asegurar la integridad ética en toda su cadena de suministro?

- a. Realizar auditorías éticas solo cuando se sospeche de problemas.
- b. Implementar un sistema de gestión de la calidad que incluya auditorías regulares, capacitación ética y un código de conducta claro para todos los proveedores.
- c. Confiar en las declaraciones de los proveedores sobre su cumplimiento ético sin verificación independiente.
- d. Limitarse a cumplir con las regulaciones locales e internacionales, sin esfuerzos adicionales para asegurar la integridad ética.

20 ¿Cómo puede una crisis ética como esta transformarse en una oportunidad para mejorar y fortalecer la relación con los consumidores?

- a. Ignorando la crisis públicamente mientras se resuelven los problemas internamente.
- b. Admitiendo abiertamente el problema, comprometiéndose con mejoras tangibles y comunicando de manera transparente las acciones correctivas tomadas.
- c. Centrándose en el cambio de marca sin abordar las causas fundamentales de la crisis.
- d. Ofreciendo descuentos y promociones para desviar la atención de la crisis ética.