

# Samsung – Galaxy

---

En 2016, Samsung Electronics enfrentó una crisis global tras múltiples incidentes de explosión y combustión espontánea de su nuevo teléfono insignia, el Galaxy Note 7. A pocas semanas de su lanzamiento, usuarios en todo el mundo comenzaron a reportar fallas graves en la batería. La empresa realizó un retiro inicial del producto, pero las unidades de reemplazo también presentaron el mismo defecto, obligando a la compañía a cancelar definitivamente la producción del modelo.

La crisis fue gestionada públicamente por D.J. Koh, entonces presidente de la división de móviles de Samsung Electronics. Koh fue el rostro de la disculpa oficial, lideró la estrategia de retiro global y participó directamente en conferencias de prensa donde reconoció fallas en los procesos internos de control de calidad. La investigación posterior reveló que el apuro por competir con el iPhone 7 de Apple llevó a reducir tiempos de validación, y que la presión desde el equipo ejecutivo hacia los ingenieros fue uno de los factores clave detrás del problema.

La empresa identificó dos proveedores de baterías como responsables técnicos, pero también asumió públicamente su responsabilidad. Se cuestionó el rol del comité ejecutivo y del propio Lee Jae-yong, heredero del grupo Samsung y vicepresidente en ese momento, quien había promovido una cultura empresarial basada en la velocidad y la innovación a toda costa. Aunque no fue implicado directamente en este incidente, el caso se sumó a cuestionamientos previos sobre su liderazgo.

Samsung retiró más de 2,5 millones de unidades a nivel mundial y sufrió pérdidas por más de 5.300 millones USD, lo que representó cerca del 4% de sus ingresos anuales de 2016 (≈180.000 millones USD). El impacto reputacional fue severo, pero la empresa logró recuperarse tras rediseñar su protocolo de pruebas de baterías, implementar auditorías independientes y mejorar su transparencia hacia los consumidores.

#### Fuentes:

- Samsung Global Newsroom, 2016–2017
- The Verge, 2016
- Bloomberg Technology, 2017
- Financial Times, 2017
- Samsung Annual Report, 2016