

COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CRISIS

GUÍA DOCENTE

GRADO EN PROTOCOLO, ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y
COMUNICACIÓN CORPORATIVA

2024/2025

I. IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

ASIGNATURA: Comunicación y Gestión de Crisis

TIPO: Obligatoria

PERIODO DE IMPARTICIÓN: Primer semestre

NÚMERO DE CRÉDITOS: 6,0 ECTS

IDIOMA EN EL QUE SE IMPARTE: Castellano

CALENDARIOS Y HORARIOS: Ver en la web y en el Campus Virtual

II. PROFESORADO

PERSONAL DOCENTE: Daniel García Fuente

CORREO ELECTRÓNICO: d.garciafuente@cedeu.es

CATEGORÍA: Doctor

TUTORÍAS: Para consultar las tutorías póngase en contacto con el/la profesor/a

TIEMPO ESTIMADO DE RESPUESTA AL ALUMNO: 48 h (días lectivos) desde la recepción del correo electrónico

III. PRESENTACIÓN

El objetivo principal de la asignatura Comunicación y Gestión de Crisis es proporcionar una visión de la realidad para el desarrollo del desenvolvimiento de las posibles crisis en las empresas, organizaciones e instituciones. Se pretende que el alumno/a comprenda y analice las teorías en torno a la producción y resolución de las crisis como función principal en el contexto económico y psicosocial, así como en las áreas de lo privado y lo público. Se trata de formar a futuros profesionales que además de adquirir la competencia técnica específica posean una formación personal y humana que les permita desenvolverse y relacionarse de un modo adecuado en sus futuros trabajos.

La importancia de la asignatura radica en la adquisición de conocimientos y competencias para analizar los procesos de gestión y devolver la reputación y la confianza deterioradas en la situación de crisis.

Para el desarrollo de la asignatura se incidirá en las siguientes habilidades:

- Capacidad para el trabajo en equipo.
- Capacidad para la síntesis.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Habilidad para desarrollar el trabajo de forma autónoma.
- Capacidad de adaptación a posibles cambios y situaciones.

IV. COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENERALES

- CG02. Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica
- CG03. Capacidad de analizar, reunir, compilar y sintetizar información y datos
- CG04. Comunicación oral y escrita en la lengua del Grado
- CG05. Desarrollar aprendizaje autónomo en el ámbito de estudio
- CG06. Capacidad de organización y planificación
- CG09. Capacidad para reunir, valorar e interpretar información proveniente de fuentes diversas
- CG10. Capacidad para tomar decisiones y para la resolución de problemas
- CG12. Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales
- CG13. Reconocimiento a la diversidad y multiculturalidad. Conocer otras culturas y costumbres
- CG14. Capacidad para razonar críticamente y capacidad de autocrítica
- CG15. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de trabajo en equipo, su gestión y motivación trascendente para conseguir beneficios que espera que otras personas experimenten como resultado
- CG16. Liderazgo que supone el compromiso consciente y constante para responder constructivamente a los desafíos, contribuyendo con experiencia, conocimiento y acción a la resolución de los mismos
- CG18. Dominar la expresión oral y escrita como vía de comunicación y en especial los usos necesarios para su aplicación al área profesional

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE07. Adquirir los conocimientos precisos en el área de comunicación y el funcionamiento de los medios en su relación con las instituciones o empresas, como principio fundamental para posicionar el mensaje
- CE09. Aprender a programar un plan de comunicación, interno y externo, para una organización empresarial, corporación o institución
- CE13. Ser capaz de transmitir diferentes mensajes, a todo tipo de públicos discriminando la información de modo preciso
- CE15. Conocimiento del ecosistema de medios de comunicación online y uso de las herramientas de comunicación corporativa y marketing
- CE17. Ser capaz de identificar, valorar y gestionar los intangibles de la empresa relacionados con la comunicación
- CE18. Ser capaz de gestionar la imagen y reputación corporativa de manera integral
- CE19. Capacidad de comunicación y relaciones institucionales: habilidad para la defensa y presentación de diferentes proyectos relacionados con marca, eventos o comunicación corporativa
- CE24. Coordinación de equipos de comunicación interna y externa. Capacidad para diseñar y gestionar un plan de comunicación externo e interno para la empresa o evento
- CE25. Adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para saber diseñar, organizar y gestionar una crisis y aplicar su propio plan de comunicación. Aprender y adquirir las competencias necesarias para gestionar los riesgos en las organizaciones
- CE29. Capacidad de gestión de imagen y de estructurar los mensajes en función del soporte y el medio de difusión

V. ACTIVIDADES FORMATIVAS

TIPO	CONTENIDO	HORAS
AF1. Preparación de contenidos teóricos	Búsqueda, selección, análisis y comentario de doctrina, jurisprudencia y legislación. Lecturas recomendadas y otros	90
AF2. Trabajos individuales	Esta actividad consiste en la elaboración de un informe acerca de un tema propuesto por el profesor, cubriendo aspectos relacionados con conocimientos abordados por la asignatura tratada. Esta actividad puede complementarse mediante la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado	20
AF3. Trabajos colectivos	Esta metodología docente consiste en la elaboración de pequeños trabajos de investigación. Se valorará la búsqueda de bibliografía, la selección y material y la capacidad de estructuración del mismo. Además, los alumnos deben realizar un análisis y una discusión común de cada situación. Esta actividad puede complementarse con la exposición oral por parte de los alumnos del trabajo desarrollado	50
AF4. Debate y Crítica constructiva	El debate y la crítica constructiva se realizarán acerca de aspectos de actualidad relacionados con la temática de la asignatura en la que se enclava esta actividad. El tema será propuesto por el profesor que actuará como moderador del debate fomentando la participación de los alumnos e incentivará la aparición de diferentes perspectivas y puntos de vista orientando al conjunto de los alumnos hacia la participación y la crítica de las diferentes opiniones fundamentando los hechos en los conocimientos adquiridos con las clases.	10
AF5. Tutorías académicas	Los alumnos se reunirán periódicamente con el profesor para que éste pueda orientarles y guiarles en el proceso de adquisición de las competencias.	4
AF6. Asistencia a seminarios	Asistencia a seminarios, jornadas o conferencias sobre temas relacionados con las materias del área de conocimiento.	6
		180

VI. METODOLOGÍAS DOCENTES

MD1. CLASES TEÓRICAS: Mediante clases magistrales se expondrán y explicarán los conocimientos básicos que deben adquirirse en las asignaturas, suscitando el debate y guiando el estudio de los mismos.

MD2. CLASES PRÁCTICAS: Desarrollo de habilidades y destrezas relacionadas con los contenidos teóricos de cada materia.

MD3. TUTORÍAS: Intercambio de ideas y resolución de dudas con el profesor correspondiente sobre los contenidos de cada asignatura y la realización de los trabajos prácticos. Pueden realizarse también a través de los recursos online (p. ej. correo electrónico o chat).

VII. SISTEMA DE EVALUACIÓN

NOTA IMPORTANTE: No se podrá superar la asignatura en el caso de que la parte correspondiente a los trabajos académicos (Prueba 1) o la parte correspondiente a la realización de la prueba teórico-práctica (Prueba 3) no estén aprobadas con una calificación final igual o superior a 5 en una escala de 0 a 10.

El alumno que no apruebe los trabajos académicos (prueba 1) no podrá superar la asignatura en la evaluación ordinaria, obteniendo una calificación máxima de 4,0, independientemente de la nota obtenida en la prueba teórico-práctica (prueba 3). Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación igual o superior a 5, los trabajos académicos (prueba 1). Además, la nota media de la asignatura siempre debe ser igual o superior a 5.

La realización y/o superación de las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) no es obligatoria para aprobar la asignatura en convocatoria ordinaria o en convocatoria extraordinaria. La calificación final de la asignatura tendrá en cuenta la calificación adquirida en las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2), independientemente de que esta sea inferior a 5. Por lo tanto, el alumno podrá superar la asignatura incluso si obtiene una nota inferior a 5 en las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2), siempre que los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) tengan una calificación final igual o superior a 5 y la calificación final de la asignatura -haciendo media con los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3)- sea igual o superior a 5 en una escala de 0 a 10. Las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) no son reevaluables, por lo que en convocatoria extraordinaria la calificación de este apartado seguirá siendo la misma que en convocatoria ordinaria, teniendo el mismo peso en la calificación final que en la convocatoria ordinaria.

EVALUACIÓN ORDINARIA

La distribución y características de las pruebas de evaluación son las que se describen en el apartado V. Los criterios aplicables a la evaluación ordinaria son los que se encuentran a continuación.

El alumno podrá presentarse a la prueba teórico-práctica (prueba 3) aun no habiendo superado los trabajos académicos (prueba 1) y/o las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2), aunque, en caso de superar la prueba teórico-práctica (prueba 3) en convocatoria ordinaria, la media seguirá suspensa hasta que el alumno supere los trabajos académicos (prueba 1) en convocatoria extraordinaria. Para poder aprobar la asignatura, el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación igual o superior a 5, los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado, siempre y cuando la media final de la asignatura sea superior a 5.

Todos los alumnos que no superen la convocatoria ordinaria deberán realizar y superar las pruebas correspondientes en la convocatoria extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en caso de:

- A) No haber superado los trabajos académicos (prueba 1) correspondientes a la convocatoria ordinaria.
- B) No haber superado la prueba teórico-práctica (prueba 3) correspondiente a la convocatoria ordinaria.

Todos los trabajos académicos (prueba 1) de convocatoria ordinaria que se entreguen fuera del plazo establecido en el campus virtual o indicado por el docente en la clase no serán admitidas.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Los alumnos que no consigan superar la convocatoria ordinaria o no se hayan presentado a esta serán objeto de la realización de una evaluación extraordinaria para verificar la adquisición de las competencias establecidas en esta Guía Docente. Los criterios aplicables se encuentran al final de este apartado.

El alumno que no supere los trabajos académicos (prueba 1) de la convocatoria ordinaria deberá realizar una nueva evaluación en la convocatoria extraordinaria. Por su parte, no es necesario realizar de nuevo las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) en caso de que la calificación sea inferior a 5 ni puede realizarse por decisión propia del alumno. En el caso de la prueba teórico-práctica (prueba 3), tampoco será necesario repetirla si se ha superado en la convocatoria ordinaria con una calificación igual o superior a 5.

Para poder aprobar la asignatura el alumno debe superar obligatoriamente, con una calificación igual o superior a 5, los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado, siempre y cuando la media de la asignatura sea superior a 5 al hacer media con las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2).

Todos los trabajos académicos (prueba 1) de convocatoria ordinaria que se entreguen fuera del plazo establecido en el campus virtual o indicado por el docente en la clase no serán admitidas.

IMPORTANTE: En el caso de que el alumno no supere la asignatura, la calificación obtenida en los trabajos académicos (prueba 1), en las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) y en la prueba teórico-práctica (prueba 3) en cualquier convocatoria no se reservará para el curso siguiente.

EJEMPLO DE POSIBLES CASOS

1. **CASO 1:** En el caso de haber superado los trabajos académicos (prueba 1), pero no haber presentado y/o superado la prueba teórico-práctica (prueba 3) en la convocatoria ordinaria, el alumno deberá realizar la prueba teórico-práctica (prueba 3) de la convocatoria extraordinaria, en la que tendrán que obtener una calificación igual o superior a 5 para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas. En cualquier caso, para superar el total de la asignatura será necesario aprobar los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado con una calificación igual o superior a 5.
2. **CASO 2:** En el caso de haber superado la prueba teórico-práctica (prueba 3), pero no haber presentado y/o superado los trabajos académicos (prueba 1) en la convocatoria ordinaria, el alumno deberá realizar los trabajos académicos (prueba 1) de la convocatoria extraordinaria, en la que tendrán que obtener una

calificación igual o superior a 5 para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas. En cualquier caso, para superar el total de la asignatura será necesario aprobar los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado con una calificación igual o superior a 5.

3. **CASO 3:** En el caso de no haber entregado y/o superado los trabajos académicos (prueba 1) y no haber presentado y/o superado la prueba teórico-práctica (prueba 3) en la convocatoria ordinaria, el alumno deberá realizar los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) de la convocatoria extraordinaria, en la que tendrán que obtener una calificación igual o superior a 5 para que ponderen con la calificación de las pruebas acumulativas ya realizadas. En cualquier caso, para superar el total de la asignatura será necesario aprobar los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) por separado con una calificación igual o superior a 5.
4. **CASO 4:** En el caso de haber superado los trabajos académicos (prueba 1) y la prueba teórico-práctica (prueba 3) y no haber presentado y/o superado las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2), el alumno no debe realizar las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) de la convocatoria extraordinaria, pues las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) no son reevaluables. La media final de la asignatura se calculará con las calificaciones de trabajos académicos (prueba 1) y de la prueba teórico-práctica (prueba 3) iguales o superiores a 5 y con la calificación de las actividades prácticas dentro del aula (prueba 2) de convocatoria ordinaria, ya sea igual o superior a 5 o inferior a 5.

CRITERIOS APLICABLES A LA EVALUACIÓN ORDINARIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS APLICABLES A LA EVALUACIÓN CONTINUA	PON.	PERIODO
PRUEBA 1		ACUMULATIVA	
Presentación de los trabajos académicos	Liberatoria: puntuación mínima 5 puntos (de 1 a 10)	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria)	40% Durante el curso o semestre
PRUEBA 2		ACUMULATIVA	
Realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual	No liberatoria	No reevaluable	20% Durante el curso o semestre
PRUEBA 3		ACUMULATIVA	
Prueba teórico-práctica presencial	Liberatoria: puntuación mínima 5 puntos (de 1 a 10)	Reevaluable (podrá evaluarse en la convocatoria extraordinaria)	40% Durante el curso o semestre
TOTAL		100%	

CRITERIOS APLICABLES A LA EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

SISTEMA DE EVALUACIÓN	CRITERIOS APLICABLES A LA EVALUACIÓN CONTINUA	PON.	PERIODO
PRUEBA 1		ACUMULATIVA	
Presentación de los trabajos académicos	Liberatoria: puntuación mínima 5 puntos (de 1 a 10)	No reevaluable	40% Durante el curso o semestre
PRUEBA 2		ACUMULATIVA	
Realización de actividades prácticas dentro del aula y campus virtual	No liberatoria	No reevaluable	20% Durante el curso o semestre
PRUEBA 3		ACUMULATIVA	
Prueba teórico-práctica presencial	Liberatoria: puntuación mínima 5 puntos (de 1 a 10)	No reevaluable	40% Durante el curso o semestre
TOTAL		100%	

VIII. TEMARIO

1. Introducción

- 1.1 Concepto social contemporáneo
- 1.2 Concepto de crisis
- 1.3 Características de la crisis
- 1.4 Tipos de crisis
- 1.5 Fases de una crisis

2. Principales modelos de gestión de crisis

- 2.1 Modelo Onion de Pauchant y Mitroff
- 2.2 Modelo de 7 capas o Layered de Hurd
- 2.3 Modelo de relaciones públicas de crisis de Marra
- 2.4 Modelo de las 4 Rs de Heath
- 2.5 Modelo de objetivos de comunicación de Lukaszewski
- 2.6 Modelo de las relaciones continuas Sturges, Carrel, Newsom y Barrera
- 2.7 Modelo de crisis evitables y no evitables de Gonzalo Herrero

3. Prevención de la crisis

- 3.1 Gestión de riesgos en las organizaciones
- 3.2 Reflexiones sobre la prevención de crisis
- 3.3 Preparación de la organización de crisis
 - 3.3.1 Identificación de los posibles conflictos: doctrina del Issues Management
 - 3.3.2 Estudio de los públicos de la organización
- 3.4 Preparación humana
 - 3.4.1 Comité de crisis
 - 3.4.2 Simulacros de crisis y Media Training
- 3.5 Preparación de los instrumentos de comunicación y mensajes

4. Reacción ante la crisis: Plan de comunicación de crisis

- 4.1 Comunicar o no comunicar
- 4.2 Principios clave para la comunicación en situaciones de crisis
- 4.3 Investigación
- 4.4 Investigación de los públicos prioritarios
- 4.5 Instrumentos de comunicación
- 4.6 Construcción del mensaje
- 4.7 Reacciones estratégicas de comunicación

5. Plan después de la crisis: Devolver la reputación y la confianza

- 5.1 Organización
- 5.2 Comunicación
- 5.3 Reconstruyendo la confianza

IX. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- BELDA, J. P. M. (2018). *Principios fundamentales de la comunicación en crisis: una configuración táctica*. Razón y palabra, 22(2_101), 503-517.
- BURGUEÑO MUÑOZ, J. M. (2019). *Qué hacer cuando arde la red: Gestión de crisis de comunicación online*. España: Editorial UOC.
- CLIMENT GISBERT, V. (2013). *Cómo atender a los medios de comunicación en caso de crisis en un centro educativo*. España: Editorial Club Universitario.
- COOMBS, T. (2018). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Estados Unidos: SAGE Publications.
- CRESPO, I., MEDINA, R. M. (2017). *¿Estamos preparados? La gestión de la comunicación de crisis en la Administración Pública española*. España: INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
- FRANSEN, F., JOHANSEN, W. (2016). *Organizational Crisis Communication: A Multivocal Approach*. Reino Unido: SAGE Publications.
- FEARN-BANKS, K. (2016). *Crisis Communications: A Casebook Approach*. Guyana: Taylor & Francis.
- JARAMILLO-HURTADO, J. E. (2023). *La comunicación de crisis en la web: la hostilidad comunicativa*. MQRInvestigar, 7(2), 1391-1407.
- LABRADOR BLANES, M. J. (2022). *Contingencia y crisis: comunicación, democracia y constitucionalidad: un análisis desde las humanidades*. Chile: Universidad Mayor.
- LALUEZA BOSCH, F. (2017). *The show must go on*. España: Editorial UOC.
- LÓPEZ MENACHO, J. (2018). *SOS: 25 casos para superar una crisis de reputación digital*. España: Editorial UOC.
- LOSADA DÍAZ, J. C. (2018). *(No) crisis: La comunicación de crisis en un mundo conectado*. España: Editorial UOC.
- LOSADA DÍAZ, J. C. (2010). *Comunicación en la gestión de crisis*. España: Editorial UOC.
- LUNA BÁEZ, V. (2018). *Gestión de comunicación en contextos de crisis: Estudio de caso*. Alemania: Editorial Académica Española.
- Martínez, A. A., & Ponce, D. G. (2021). *Comunicación de crisis en entornos digitales*. Más Poder Local, (46), 14-24.
- ROMERO-RODRÍGUEZ, L.M. (2020). *Manual de gestión de la comunicación corporativa*. Tecnos
- RUIZ BALZA, A., COPPOLA, G. (2021). *Gestión de Riesgo Comunicacional: Issues Management*. (n.p.): Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.
- VICHIQUE DE GASPERÍN, M. Á. (2016). *La gestión institucional de crisis: Estrategia clave en el siglo XXI*. España: Editorial UOC.
- XIFRA, J. (2020). *Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19*. El profesional de la información, 29(2), 1-18. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20>