



# Gestión de crisis

---

2 · MAPA

---

*En los momentos de crisis,  
sólo la imaginación es  
más importante que el  
conocimiento*

**Albert Einstein**

# Gestión de crisis

## 2 · MAPA

### DIRECCIÓN

Carlos Guallarte  
Santiago Tejedor

### EQUIPO DE CONTENIDOS

Santiago Tejedor  
Cristina Carril  
Nataly Guerrero

### DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Lavinia Jaraba

### FOTOGRAFÍAS

Portada

Nueva York, Estados Unidos · StockByM· GETTY IMAGES

Contraportada

China town, Nueva york · PIXABAY

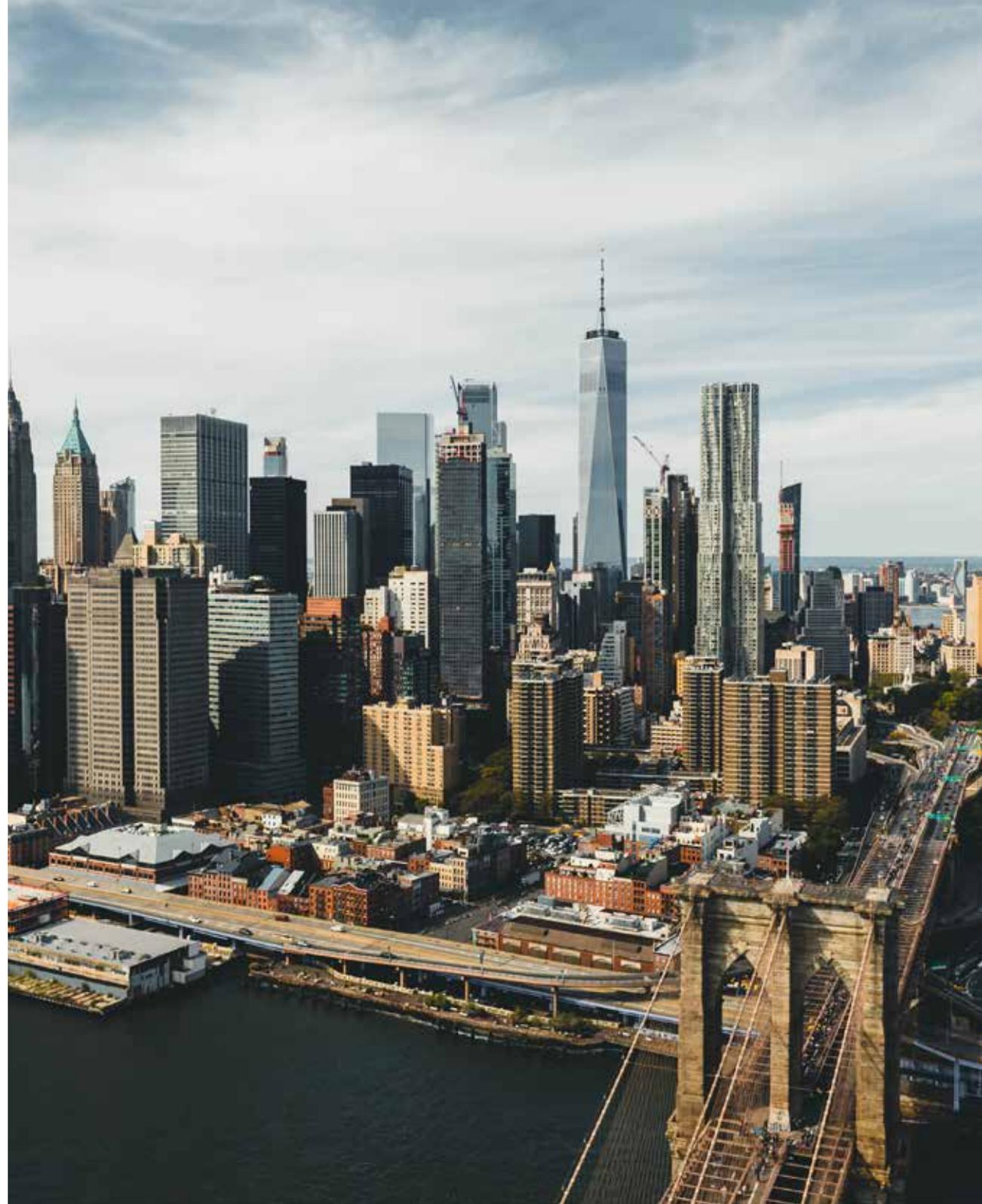
Primera edición: septiembre del 2023

Universitat Autònoma de Barcelona, Bellaterra, Cerdanyola del Vallès

# ¡Bienvenido/a a este viaje por el mundo de la gestión de crisis!

Todas las organizaciones, alguna vez o muchas, se verán afectadas por incidentes que generan percepciones negativas sobre su imagen y su reputación. ¿Sabrías qué hacer en una situación así? Es clave conocer cómo gestionar estas situaciones a tiempo y con solvencia.

Crear una buena reputación organizacional lleva mucho tiempo, esfuerzo e inversión. Una crisis comunicativa puede destruir estos logros en cuestión de minutos. Por ello, es estratégico entender a nuestros stakeholders, monitorizar lo que dicen de tu proyecto, empresa o institución, y diagnosticar de forma continua las debilidades y amenazas que posees. Lo más importante no es si llegará una crisis. Lo verdaderamente relevante es si sabrás afrontarla con eficacia. ¿Serías capaz de lograrlo?



**Marta Sigará: ¡Bienvenidas sean las crisis!**



**María José Rodríguez: Gestión de Crisis**



**¿Qué es la Gestión de Crisis?**



**Gestión de crisis en empresas ¿cómo actuar?**



**Una píldora de confianza se volvió mortal. Cómo reapareció Tylenol**



**Cómo manejar una crisis, en 14 pasos**



**CRISIS ONLINE: 10 pasos para gestionarla con éxito**



**Gestión de crisis en redes sociales**



**Plan de gestión de crisis: qué es y cómo crear uno en 6 pasos**



Para Ver



Para Leer



Entrevistas

# Esquema conceptual



## ¿Qué es la Gestión de crisis?

Estrategias para enfrentar o controlar situaciones excepcionales y perjudiciales que representan riesgos negativos latentes para la organización o stakeholders.

### 01 Tipos de crisis

- **Crisis Financieras**  
Caída en la demanda del producto o servicio.
- **Crisis Naturales**  
Desastres naturales o eventos climáticos.
- **Crisis Personales**  
Actividades poco éticas o ilegales.
- **Crisis Organizacionales**  
Perjudiciales para los clientes.

### 02 Elementos para manejar la crisis

- **Actuar ante el problema para controlar la situación:**  
Tomar medidas inmediatas y efectivas para gestionar la crisis.
- **Respuesta y plan de contingencia:**  
Desarrollar un plan de acción para abordar la crisis de manera eficaz y establecer una comunicación efectiva con los medios y stakeholders.
- **Evaluación de riesgos y amenazas:**  
Identificar los riesgos y amenazas asociados a la crisis mediante una evaluación adecuada.
- **Recuperación y continuidad del negocio:**  
Restablecer las operaciones y mantener la continuidad del negocio después de la crisis.
- **Aprendizaje y plan de cambios:**  
Extraer lecciones de la crisis y desarrollar un plan para implementar cambios que mejoren la capacidad de respuesta futura.

### 03 Soluciones ante las crisis

- **¿Qué hacer?**
  - Fomentar cultura comunicacional bidireccional (Incremento del engagement).
  - Liderazgos adecuados.
  - Indicadores de riesgo o amenazas (kpis).
  - Plan de contingencias (respaldo, emergencia y recuperación).
- **¿Qué facilita?**  
La continuidad del modelo de negocios mediante técnicas, recursos humanos y organizativos para llevar a cabo las operaciones de la compañía de manera efectiva.
- **¿Cuáles son los pasos?**
  - Identificar riesgos y posibles repeticiones a los que la organización está expuesta.
  - Recursos prioritarios: humanos y materiales.
  - Establecer procedimientos: conveniente diseñar un diagrama de flujo.

## 2 · MAPA

# Gestión de crisis

Todas las organizaciones, alguna vez o muchas, se verán afectadas por incidentes que generan percepciones negativas sobre su imagen y su reputación. ¿Sabrías qué hacer en una situación así? Es clave conocer cómo gestionar estas situaciones a tiempo y con solvencia.

### TÍTULOS DE ESTA COLECCIÓN:

#### 1 · MAPA

Historias: Viaje al storytelling

#### 2 · MAPA

Gestión de crisis

#### 3 · MAPA

Herramientas y plataformas para crear contenido de valor

#### 4 · MAPA

Ciberespacio: Viaje al mundo de las Redes Sociales en la Empresa

**“En los momentos de crisis, sólo la imaginación es más importante que el conocimiento”**

Albert Einstein