



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