

## FICHA DE ASIGNATURA

**Título:** **Gestión de la Comunicación en Situaciones de Riesgo y de Crisis**

**Descripción:** Si en el día a día resulta difícil tomar decisiones en materia de comunicación corporativa por las implicaciones que éstas pueden tener tanto en la estrategia como en los resultados de la organización, aún lo es más en situaciones de riesgo y de crisis tanto de carácter externo como interno. Así, los directores de comunicación del mañana tienen que estar preparados para enfrentarse a crisis y para responder a las mismas con calma, con visión estratégica y contundencia, a fin de poner a salvo los activos intangibles de la empresa como la marca.

**Carácter:** Obligatoria

**Créditos ECTS:** 3 ECTS

**Contextualización:** Esta asignatura, inserta en la materia Comunicación Corporativa Integral, persigue que el estudiante cuente con las habilidades necesarias para prever y actuar en situaciones de riesgo y de crisis para la organización. Tras una exposición general de las principales técnicas, gran parte de la asignatura se desarrollará mediante el método del caso, analizando precedentes de éxito y de fracaso.

**Modalidad:** Online

**Temario:**

1. La prevención de crisis:
  - a. Monitorización de la estrategia de RSC como medio de prevención de crisis.
  - b. Estrategias de prevención y preparación ante la crisis.
2. Gestión de situaciones de riesgo y de crisis desde una perspectiva comunicativa:
  - a. Modelos de gestión de crisis: Del modelo Onion de Pauchant y Mitroff al modelo de crisis evitables y no evitables de González Herrero.
  - b. La decisión de comunicar o no comunicar. Identificación, en su caso, de públicos prioritarios.
  - c. Construcción del mensaje en situaciones de crisis.
3. Aprender de las crisis: evaluación del impacto de la crisis, estrategias de recuperación e implantación de mecanismos correctivos.
4. Estudio de casos relevantes: accidente del vuelo 5022 de Spanair, pandemia del COVID-19, crisis de la listeria en la carne mechada de Magrudis, The New Coke, el 11-M o la crisis del ébola, entre otros.

**Competencias:**

- Básicas: CB-06, CB-07, CB-08, CB-09 y CB-10.
- Específicas: CE-19.

**Actividades Formativas:**

Actividad Formativa	Horas	Presencialidad
Clases expositivas	5	100%
Clases prácticas de análisis: estudio de casos y resolución de problemas	2,5	100%
Clases prácticas profesionales: simulación y diseño de proyectos	2,5	100%

Talleres profesionales	2,5	100%
Tutorías	55,5	30%
Trabajo autónomo	113	0%
Realización de la prueba	2	100%

**Metodologías docentes:**

- Lección magistral y lección magistral participativa.
- Revisión bibliográfica.
- Estudio de casos.
- Resolución de problemas.
- Simulación.
- Diseño de proyectos.
- Seguimiento.
- Trabajo cooperativo.

**Sistema de Evaluación:**

Sistemas de evaluación	Ponderación mínima	Ponderación máxima
Evaluación del Portafolio. Actividad teórica	10%	15%
Evaluación del Portafolio. Actividad de análisis	15%	25%
Evaluación del Portafolio. Actividad profesional	25%	40%
Evaluación de la prueba	20%	50%

**Normativa específica:** No aplica

**Bibliografía:**

Referencia bibliográfica básica: Mercado Sáez, M.T. et. al. (2016). *La comunicación en situaciones de riesgo y crisis*. Valencia: Tirant Humanidades.

La bibliografía complementaria será aportada por el docente responsable de la asignatura al comienzo de impartición de la misma.