



Gestión de Crisis Comunicacional

Guía didáctica

++
++
++
++
++
++



Facultad:

Ciencias Jurídicas y Políticas



Carrera:

Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales



Autora:

Nicole Lilibeth Valarezo Conza

Universidad Técnica Particular de Loja

Gestión de Crisis Comunicacional

Guía didáctica

Nicole Lilibeth Valarezo Conza

Diagramación y diseño digital:

Ediloja Cía. Ltda.

Marcelino Champagnat s/n y París

edilojacialtda@ediloja.com.ec

www.ediloja.com.ec

ISBN digital - 978-9942-47-476-6

Año de edición:



Índice

1. Datos de información	7
1.1. Presentación de la asignatura	7
1.2. Competencias genéricas de la UTPL.....	7
1.3.	7



Autoevaluación 1.....	37
Semana 5	40
Unidad 2. Planificación y protocolos de comunicación en crisis.....	40
2.1.	

Semana 10	71
3.2. Gestión de medios tradicionales y relaciones públicas en crisis...	71
Actividad de aprendizaje recomendada	74
Semana 11	

Semana 16	103
-----------------	-----

Actividades finales del bimestre.....	103
---------------------------------------	-----

Actividad de aprendizaje recomendada.....	104
---	-----

4. Solucionario



1. Datos de información

1.1. Presentación de la asignatura



1.2. Competencias genéricas de la UTPL

- Vivencia de los valores universales del humanismo de Cristo.
-

1.3. Competencias del perfil profesional

Crear estrategias de comunicación política para campañas electorales y comunicación gubernamental con transparencia y ética.

1.4. Problemática que aborda la asignatura

Las crisis comunicacionales en los entornos políticos y sociales son

- **Simulación virtual interactiva:** donde asumen roles como portavoces, asesores de comunicación, y autoridades para implementar planes de respuesta a casos reales de comunicación en crisis. Este tipo de simulación fortalece la toma de decisiones bajo presión, la comunicación assertiva y la gestión de narrativas públicas (Gaba, 2004), ofreciendo un entorno de práctica controlada que anticipa situaciones reales del ejercicio profesional.



3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje

Resultado de aprendizaje 1



Primer bimestre

- Analice los factores que generan crisis comunicacionales en situaciones políticas,

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 1 Sem 2 Sem 3 Sem 4 Sem 5 Sem 6 Sem 7 Sem 8



Semana 1

¡Bienvenidos y bienvenidas a la primera semana del bimestre! En esta unidad inicial, vamos a empezar a definir los fundamentos de la comunicación de crisis en nivel local, nacional e internacional. Para sumergirse en este tema fascinante y comprender su relevancia global, le invitamos a revisar el video introductorio de la [unidad 1](#)

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Figura 1

Dimensiones de un fenómeno comunicativo

Naturaleza disruptiva

La naturaleza disruptiva del evento o proceso implica ruptura, alteración y transformación.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

La comunicación atraviesa diversas esferas que se activan simultáneamente durante una crisis, desde lo político hasta lo simbólico, las dimensiones permiten analizar la complejidad del fenómeno y construir respuestas más contextualizadas y pertinentes. Para visualizar estas esferas de actuación, se propone una representación que sintetiza las principales dimensiones que intervienen en la comunicación durante una crisis en la figura 2.

contextualizan su aplicabilidad en distintos escenarios. Le sugiero revisar la siguiente infografía interactiva, donde comprenderá las dimensiones fundamentales mencionadas:

Dimensiones de la Comunicación en una Crisis

¡Excelente trabajo! Ha logrado analizar y distinguir las siete dimensiones clave de la comunicación de crisis desde una perspectiva teórica integral.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

es un espacio de poder, donde se definen narrativas, se moldean percepciones y, muchas veces, se disputa la legitimidad del sistema democrático.

Como se ha evidenciado en este ejercicio, durante las crisis políticas, la manera en que se comunica desde las instituciones puede reforzar o debilitar la confianza ciudadana. Un discurso transparente, empático y veraz fortalece la democracia. En cambio, narrativas autoritarias



Sem 1 Sem 2 Sem 3 Sem 4 Sem 5 Sem 6 Sem 7 Sem 8



Semana 2

En esta semana, podrán revisar los modelos clásicos y contemporáneos que explican cómo las organizaciones, instituciones y actores públicos pueden anticipar, enfrentar y superar contextos críticos mediante decisiones comunicacionales estratégicas.

1.2. 16

índice

I Bimestre

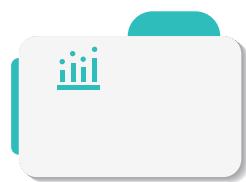
II Bimestre

Solucionario

Referencias

Figura 3

Etapas del modelo de Fink



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

de las etapas del modelo, las cuales organizan de manera secuencial y estratégica las fases de intervención ante una crisis.

Figura 4

Etapas del modelo sistémico y preventivo de Ian Mitroff



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

silenciosamente dentro del sistema organizacional, y que puede pasar desapercibida hasta que se convierte en una amenaza crítica, que permite identificar los factores internos que alimentan condiciones de vulnerabilidad estructural.

A continuación, se presenta una síntesis gráfica de las etapas del modelo, que ilustran el proceso de gestación, manifestación y gestión de una crisis organizacional desde una perspectiva integral.

más utilizados en relaciones públicas por su enfoque adaptativo y simple.

A continuación, se presentan las etapas que estructuran este modelo, las cuales organizan el proceso comunicacional en tres fases interdependientes.

Figura 6

Etapas del modelo de González – Herrero y Pratt



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

que ciudadanos, periodistas, activistas y usuarios de redes sociales participan activamente en la construcción de significados sobre lo que está ocurriendo.

En este sentido, el modelo de arena retórica se caracteriza por la interacción multiactoral, la disputabilidad del discurso y la fragmentación narrativa que se gana o se pierde en un escenario abierto, mediado por emociones, tecnologías y tiempos acelerados, es especialmente

comunicacionales específicas, este enfoque exige una lectura más empática de la gestión comunicacional, en la que se reconozcan los hechos objetivos y las percepciones afectivas que moldean la legitimidad institucional.

Según Jin, Pang y Cameron (2012), los elementos clave del modelo emocional se resumen en la figura 8, que permite comprender cómo las

enfrentan conflictos sociales, desastres naturales o crisis sanitarias. A continuación, se presentan estos elementos de manera esquematizada.

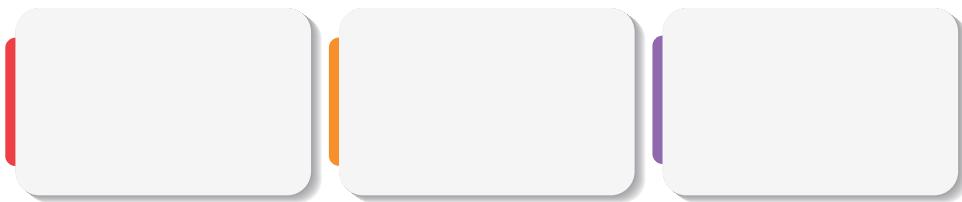
Figura 9

Elementos del modelo de comunicación política en crisis



Figura 10

Características del modelo comunicacional en la era digital



índice

I Bimestre

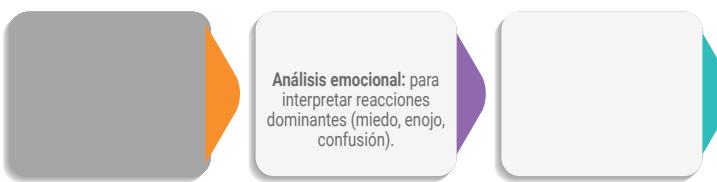
II Bimestre

Solucionario

Referencias

Figura 11

Elementos diferenciadores del modelo de monitoreo digital



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Sem 1

Sem 2

Sem 3

Sem 4

Sem 5

Sem 6

Sem 7

Sem 8

escenarios y construir respuestas más eficaces, éticas y adaptadas a los entornos sociales, culturales y tecnológicos en los que se desenvuelven.

Para finalizar esta semana, le invito a participar en el siguiente juego de relacionar y así reforzar los conocimientos adquiridos.

Modelos de Comunicación en Crisis

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



En este escenario, la ciudadanía informada y crítica cumple un rol esencial. Su capacidad de cuestionar los discursos oficiales, contrastar fuentes y exigir rendición de cuentas fortalece la democracia y evita que las narrativas oficiales se impongan sin debate.



Sem 1 Sem 2 Sem 3 Sem 4 Sem 5 Sem 6 Sem 7 Sem 8



Semana 3

Esta semana se centrará en dos aspectos fundamentales para el análisis y la intervención comunicacional en crisis, se identificarán los distintos tipos de crisis, sus causas, impactos y respuestas posibles. Al mismo tiempo, analizarán qué actores intervienen para comprender cómo se construyen los relatos públicos, cómo circula la información y cómo se

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Reconocer estos tipos de crisis le ayudará a identificar sus características y a plantear estrategias de respuesta más efectivas.

Por otro lado, el autor Coombs (2007), propone una clasificación basada en el grado de responsabilidad atribuible a la organización, que influye directamente en la percepción del público. En la siguiente

Comprender estas categorías permite diagnosticar correctamente el tipo de crisis y anticipar las expectativas del público y actuar en consecuencia. Antes de avanzar a nuevas clasificaciones, reflexione: ¿qué consecuencias puede tener aplicar una estrategia inadecuada según el tipo de responsabilidad atribuida? Este análisis es clave para construir una comunicación en crisis eficaz y ética.

representar institucionalmente el discurso público y activar recursos normativos o estructurales para contener el conflicto (Canel, 2006). Por lo que, tienen responsabilidad legal, política o administrativa en el manejo de una crisis, esto incluye a gobiernos, ministerios, organismos multilaterales, fuerzas de seguridad, empresas públicas o privadas.

Los actores digitales pueden ejercer presión política, evidenciar contradicciones institucionales o incluso desacreditar portavoces oficiales, esto obliga a las instituciones a monitorear permanentemente el entorno digital y diversificar sus canales de comunicación, corregir discursos fallidos y actuar con transparencia. En contextos de alta

El análisis de este caso permite comprender cómo las instituciones gubernamentales, los movimientos sociales y los medios digitales intervienen en la configuración de percepciones públicas, especialmente cuando no existe una vocería clara ni una estrategia comunicacional coherente.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 1 Sem 2 Sem 3 Sem 4 Sem 5 Sem 6 Sem 7 Sem 8



Semana 4

Después de haber revisado las distintas tipologías de crisis comunicacional y la identificación de actores clave que participan en su desarrollo y resolución, en esta semana avanzaremos hacia un nivel más complejo de análisis en el ámbito político e internacional, caracterizadas

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Tabla 2*Tipología de crisis políticas*

Tipo de crisis	Descripción	Ejemplo

El estudio de estas crisis le permitirá comprender cómo los escenarios internacionales influyen en la estabilidad global y en la necesidad de cooperación entre Estados.

A través del análisis de los videos propuestos, se evidencia cómo las crisis políticas e internacionales desafían a los gobiernos y al modo en que se comunican, interpretan y gestionan públicamente. Cada ejemplo ilustra cómo las dinámicas de poder, la disputa ideológica y las



Autoevaluación 1

Lea atentamente cada pregunta y seleccione la respuesta correcta.

1. ¿Qué autor define la comunicación de crisis como una gestión estratégica de percepciones y vínculos?
 - a. James Grunig.
 - b. Mario Riorda.
 - c.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

5. ¿Qué función cumple la dimensión política de la crisis comunicacional?

- a. Controlar redes sociales.
- b. Negociar significados y legitimidad institucional.
- c. Emitir comunicados.
- d. Hacer campañas de *marketing*.

9. Responda verdadero o falso sobre la siguiente premisa: una crisis comunicacional puede ser desencadenada por factores internos o externos.
- a. Verdadero.
b. Falso.
10. Responda verdadero o falso sobre la siguiente premisa: La



Sem 1 Sem 2 Sem 3 Sem 4 Sem 5 Sem 6 Sem 7 Sem 8



Semana 5

Estimados y estimadas estudiantes, damos inicio a la segunda unidad de estudio, después de haber identificado el fundamento, modelos, actores y tipología, estamos listos para dar un paso más, en este apartado se aborda el conjunto de herramientas conceptuales y metodológicas necesarias para anticipar escenarios críticos, evaluar

índice

I Bimestre

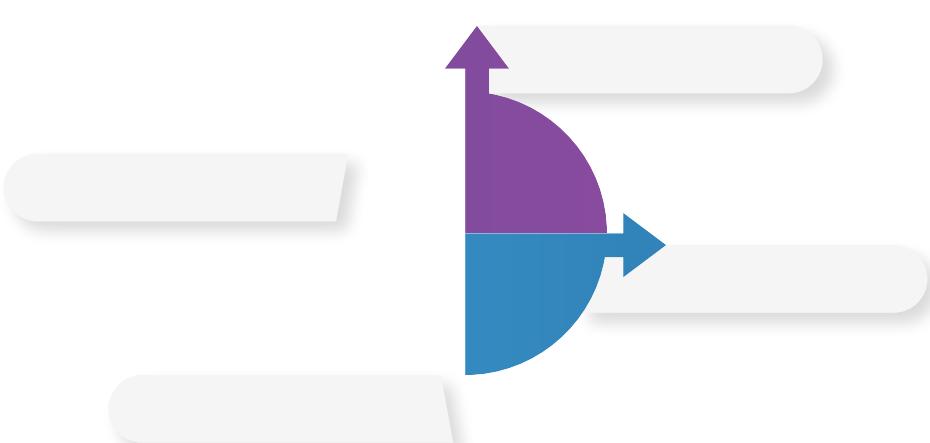
II Bimestre

Solucionario

Referencias

Figura 12

Variables para considerar en el diagnóstico



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

En este sentido, el diagnóstico de escenarios comunicacionales se apoya en diversas herramientas y metodologías, entre las que destacan aquellas que permiten comprender el entorno, identificar actores clave, gestionar riesgos y evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación organizacional. Le invitamos a revisar la siguiente infografía, donde se presentan estas herramientas de manera clara y visual.

Herramientas de Análisis Comunicacional

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

a una organización en crisis. Cada categoría, ya sea interna, externa, reputacional, ética o política, moviliza dinámicas distintas de percepción pública, niveles de vulnerabilidad y tipos de respuesta institucional necesarios.

Un riesgo interno, por ejemplo, puede controlarse mediante mejoras en la comunicación organizacional y el fortalecimiento de protocolos internos,

Este quiz le permite consolidar la comprensión de cómo el diagnóstico de escenarios y el análisis de riesgos comunicacionales son herramientas estratégicas para anticipar problemas, gestionar percepciones y fortalecer la toma de decisiones.



Actividad de aprendizaje recomendada

Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo la siguiente actividad:

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 1 Sem 2 Sem 3 Sem 4 Sem 5 Sem 6 Sem 7 Sem 8



Semana 6

Después de comprender la importancia del diagnóstico de escenarios y la identificación de tipos de riesgos, podemos avanzar a la parte estratégica de la comunicación en crisis. En esta semana abordaremos el siguiente tema:

2.2. Diseño de planes y manuales de comunicación de crisis

índice

I Bimestre

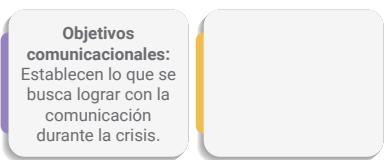
II Bimestre

Solucionario

Referencias

Figura 14

Elementos clave de un documento estratégico de comunicación en crisis



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

respuesta, donde se encuentren de manera ordenada las instrucciones para actuar bajo presión.

Es un documento operativo y procedimental que detalla las acciones específicas, protocolos internos, formatos de mensajes, procedimientos de vocería, flujos de comunicación y guías prácticas que deben activarse ante una crisis.

Su enfoque es macro operativo, es decir, actúa como una herramienta

La figura 15 sintetiza de manera práctica el enfoque macro operativo de un manual de crisis, al presentar las fases que permiten transformar la estrategia en acción concreta. Esta estructura facilita el trabajo coordinado entre los equipos de comunicación y garantiza que cada etapa del proceso.

Por lo que, el diseño de planes y manuales de comunicación

Aspecto	Plan de comunicación de crisis	Manual de comunicación de crisis
---------	--------------------------------	----------------------------------

Momento de uso Antes, durante y después de la crisis.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 1 Sem 2 Sem 3 Sem 4 Sem 5 Sem 6 Sem 7 Sem 8



Semana 7

Ahora que ya sabemos la estructura de un plan y manual de comunicación en crisis. Es momento de trasladar estos instrumentos a la práctica operativa, para ello, se revisarán simulacros y protocolos de actuación en una crisis, que permite validar la funcionalidad real de los procedimientos, identificar fallos de coordinación, ajustar tiempos de

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

de decisiones rápidas, manejo de la incertidumbre, y gestión de flujos de información interna y externa.

Según Fearn-Banks (2016), los simulacros constituyen una herramienta fundamental que permite a las organizaciones mejorar su preparación ante situaciones críticas. Estos beneficios se sintetizan en la figura 16.

Figura 16

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

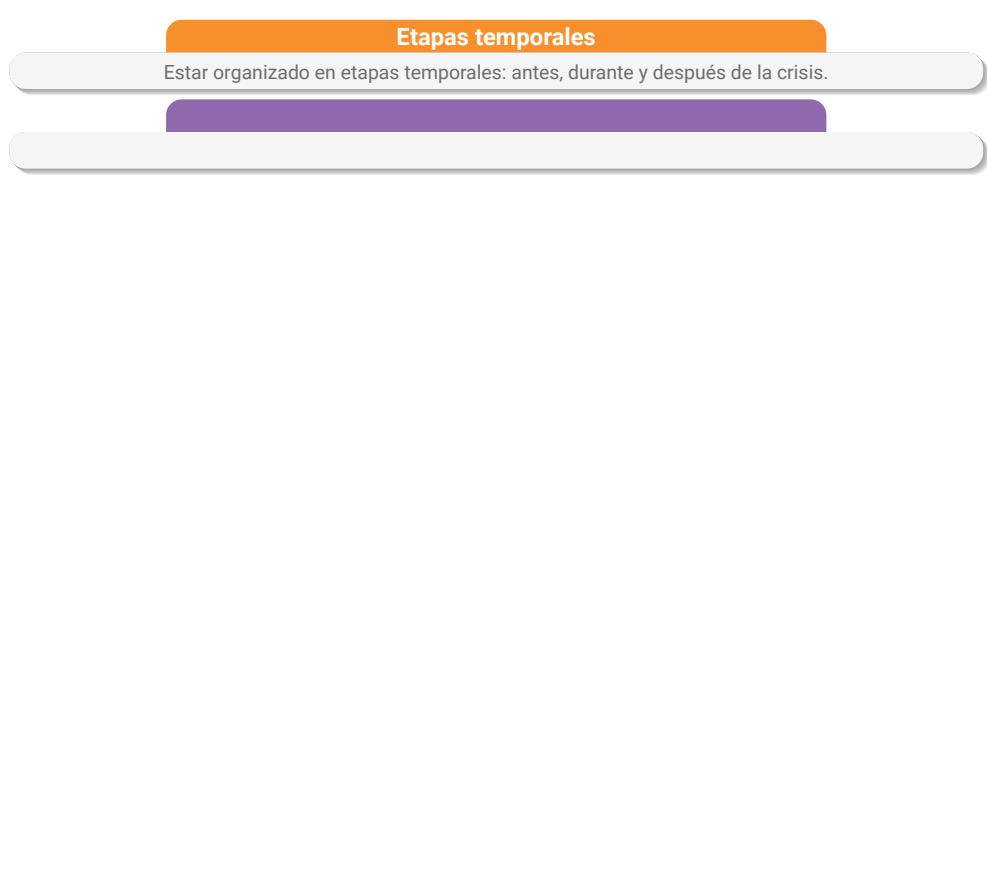
Referencias

Analizar estas fases le permitirá comprender que un simulacro no solo ensaya procedimientos, sino que constituye una estrategia clave para anticipar riesgos, coordinar actores y mejorar la efectividad comunicacional en situaciones reales.

Paralelamente, los protocolos de actuación actúan como guías de respuesta detalladas que estructuran la acción en cada etapa de la crisis: detección, activación, contención, comunicación pública y recuperación. Un protocolo de actuación en crisis es un conjunto de

Figura 17

Componentes de un protocolo efectivo de comunicación en crisis



Tipo de protocolo	Características principales	Ejemplo de aplicación
Protocolos de recuperación	Orientan las acciones postcrisis	

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Crisis de Comunicación Universitaria

Este ejercicio le permitirá reconocer que, ante una crisis comunicacional en el ámbito universitario, la transparencia, la coherencia del mensaje y la gestión oportuna con los medios son factores clave para proteger la credibilidad institucional y mantener la confianza de la comunidad académica.



Actividad de aprendizaje recomendada

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Autoevaluación 2

Lea atentamente cada pregunta y seleccione la respuesta correcta.

1. ¿Cuál es el primer paso al diseñar un plan de comunicación de crisis?
 - a. Establecer el vocero.
 - b. Ejecutar comunicados.
 - c. Realizar diagnóstico de escenarios.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

5. ¿Cuál de estas afirmaciones es correcta respecto al protocolo digital?

- a. Solo se activa después de una crisis.
- b. No contempla redes sociales.
- c. Debe contener estrategias para frenar rumores y desinformación.
- d.

10. ¿Cuál de estas afirmaciones es incorrecta sobre los protocolos de actuación?

- a. Pueden incluir pasos para evacuación.
- b. Se aplican solo después de la crisis.
- c. Deben ajustarse al contexto local.
- d.



Sem 1 Sem 2 Sem 3 Sem 4 Sem 5 Sem 6 Sem 7 Sem 8



Semana 8



Actividades finales del bimestre

¡Bien hecho! ha culminado exitosamente la revisión de los contenidos propuestos en el primer bimestre. Al finalizar esta etapa, usted estará en capacidad de comprender y aplicar los fundamentos teóricos de la

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Actividad de aprendizaje recomendada

Reforcemos el aprendizaje resolviendo la siguiente actividad.

Le invito a revisar la siguiente presentación *interactiva* que incluye dos actividades para fortalecer sus competencias en gestión de comunicación de crisis. Primero, analizará **escenarios de crisis institucional, política y social**

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Segundo bimestre

Resultado de aprendizaje 2

- Diseñe estrategias de comunicación en crisis, utilizando herramientas tecnológicas en la prevención, respuesta y recuperación de la crisis.

Para alcanzar el resultado de aprendizaje de diseñar estrategias de



Sem 9 Sem 10 Sem 11 Sem 12 Sem 13 Sem 14 Sem 15 Sem 16



Semana 9

Bienvenidas y bienvenidos al segundo bimestre, donde abordaremos todo lo aprendido en teoría, diagnóstico, diseño y modelos de comunicación en crisis, ahora nos centraremos en las acciones comunicacionales específicas durante y después de una crisis, así como

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

su causa, asume responsabilidades o desplaza culpas, y narra la recuperación, marca la diferencia entre una contención efectiva y una pérdida reputacional profunda o una ausencia de mensajes y respuesta.

Las estrategias discursivas y narrativas que se activan durante la crisis tienen un papel central en la gestión del daño, ya que estructuran cómo se percibe la situación, quién es creíble, y qué actores quedan habilitados como voceros legítimos (Heath y O'Hair, 2010; Coombs, 2007).

Comprender y aplicar el *framing* de manera estratégica otorga a las instituciones la capacidad de reconfigurar el relato dominante, responder con precisión a las expectativas sociales y articular mensajes que reduzcan la polarización o el pánico. En este sentido, la gestión discursiva es una

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Tabla 5*Tipos de storytelling*

Tipo	Función narrativa

Transparencia comunicacional

La transparencia comunicacional es uno de los pilares éticos y estratégicos más relevantes en la gestión de crisis, ya que implica tener información verificada, clara y oportuna sobre los hechos ocurridos, sin omitir, persuadir o caer en ambigüedades. De acuerdo con Fearn – Banks (2016) las organizaciones que eligen un enfoque transparente

Durante una situación crítica, se puede asignar la vocería política a la autoridad máxima, la técnica a expertos en el área afectada (salud, infraestructura, seguridad, etc.), y la social a líderes comunitarios o representantes ciudadanos. Esta polifonía institucional permite abordar distintas dimensiones de la crisis (emocional, técnica, normativa), brindando información con mayor alcance y pertinencia. Además,

reflejado en campañas de reposicionamiento, acciones simbólicas de reparación o gestos de cercanía comunitaria.

Al resignificar la crisis como oportunidad de cambio, la organización puede incluso salir fortalecida del conflicto, lo que se aplica con coherencia y autenticidad, este enfoque

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Quiz – Estrategias discursivas y narrativas durante la crisis

La resolución de este quiz le permitirá comprender que una estrategia discursiva bien estructurada no solo transmite información, sino que también fortalece la confianza, mitiga impactos negativos y guía la interpretación de la crisis por parte de los distintos públicos.



Actividad de aprendizaje recomendada

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

4. Compare ambos casos y determine cuál fue más efectivo y por qué.

Nota. Por favor, complete la actividad en un cuaderno o documento Word.



¡Adelante con el desarrollo de sus competencias en comunicación estratégica de crisis!



Sem 9 Sem 10 Sem 11 Sem 12 Sem 13 Sem 14 Sem 15 Sem 16



Semana 10

En esta semana se examinarán estrategias específicas para trabajar con periodistas, elaborar mensajes institucionales y gestionar vocerías que permitan mantener una comunicación clara, oportuna y estratégica. Además, se analizarán los riesgos de una cobertura mediática desfavorable y la importancia de construir relaciones duraderas con la

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Rol de los medios de comunicación en crisis

Los medios de comunicación tradicionales históricamente han representado un rol importante en la sociedad, por su alcance, formato y difusión, con el paso del tiempo estos medios evolucionaron y se digitalizaron, los medios de comunicación tradicional son preferidos por audiencias maduras, sectores rurales, decisores políticos y muchas veces también por otros periodistas que replican sus narrativas.

Algunas características de los medios de comunicación es que funcionan

información precisa, evitando la intermediación confusa o tardía, diseñar mensajes institucionales claros, breves y consistentes, aptos para entrevistas, ruedas de prensa y boletines y gestionar la agenda de manera que la organización no solo reaccione, sino que proponga temas o voces que contextualicen y expliquen la situación. Las fases en las que actúan son:

Fase 1. Antes de la crisis

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Estas herramientas facilitan la reparación de vínculos, promueven la transparencia postcrisis y proyectan una nueva narrativa institucional. Son esenciales para restaurar la confianza y capitalizar aprendizajes organizativos a futuro.

Con el fin de profundizar en las herramientas características de cada fase mencionada, le recomiendo revisar el módulo didáctico que se

Instrucciones:

- Consulte **un caso real** de crisis manejada exitosamente con medios tradicionales.
- Identifique las **3 estrategias clave**



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 9 Sem 10 Sem 11 Sem 12 Sem 13 Sem 14 Sem 15 Sem 16



Semana 11

Durante esta semana se analizará cómo la percepción pública, la confianza y la legitimidad pueden verse afectadas y cuáles son las herramientas disponibles para reconstruirlas. A partir de enfoques

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

La reputación institucional es un activo intangible que se construye a lo largo del tiempo, pero puede verse gravemente afectado en cuestión de horas durante una crisis. En estos contextos, la gestión de la reputación no se limita a "salvaguardar la imagen", sino que implica restablecer vínculos de legitimidad, confianza y coherencia ética ante los públicos

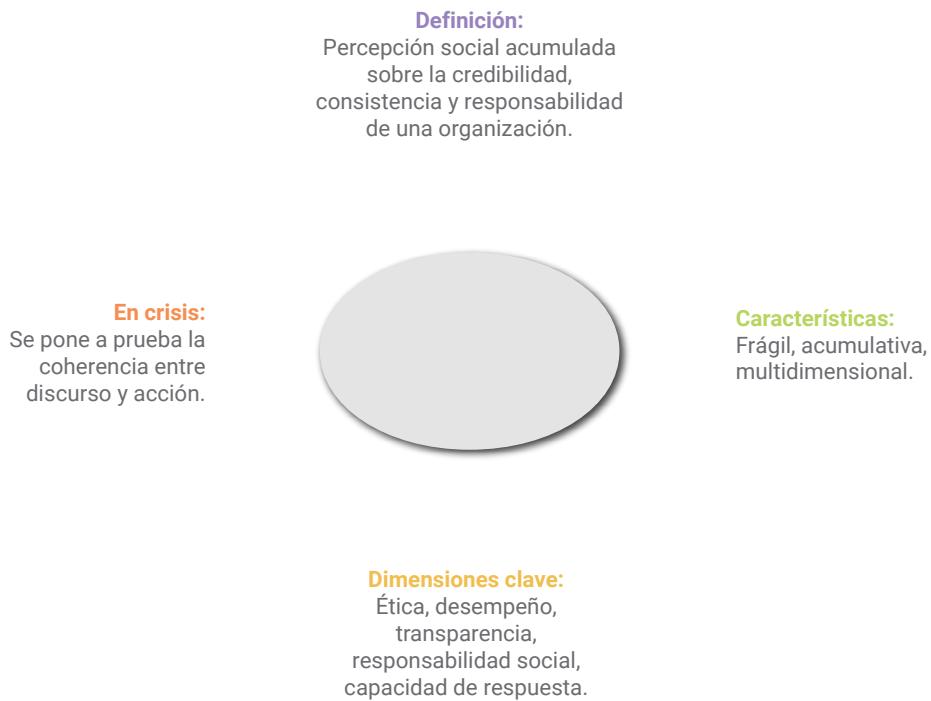
Figura 18*Elementos de la reputación en contextos de crisis*

Figura 19

Etapas del proceso narrativo para recuperar la confianza:

Reconocimiento del daño: Admisión de errores, validación del sufrimiento social o institucional, y renuncia a negar lo evidente

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Actividades de aprendizaje recomendadas

Es hora de reforzar los conocimientos adquiridos resolviendo las siguientes actividades:

1. Resuelva el juego de arrastrar y soltar, donde deberá relacionar los elementos clave de la recuperación de confianza institucional con sus aplicaciones prácticas.

[Recuperación de confianza institucional](#)

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Autoevaluación 3

1. ¿Cuál es el objetivo principal de aplicar estrategias discursivas durante una crisis?
 - a. Aumentar la exposición mediática.
 - b. Construir un relato que ordene la interpretación pública de los hechos.
 - c.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

5. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta sobre la gestión de medios en crisis?

- a. El silencio institucional evita malentendidos.
- b. La improvisación genera confianza en el público.
- c.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

9. ¿Cuál afirmación describe mejor el rol del storytelling empático?

- a. Distrae al público con historias ajenas.
- b. Reafirma la posición técnica institucional.
- c.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 9 Sem 10 Sem 11 Sem 12 Sem 13 Sem 14 Sem 15 Sem 16



Semana 12

Unidad 4. Evaluación, herramientas digitales y aprendizaje postcrisis

El contexto digital contemporáneo obliga a las instituciones a ir más allá del control de daños, deben monitorear en tiempo real las percepciones

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

portales de noticias y plataformas públicas, lo que permite detectar posibles crisis incipientes, analizar el impacto de una narrativa institucional, evaluar la eficacia de un mensaje o incluso prevenir desinformación.

El valor de estas herramientas radica en que proporcionan información

- **Segmenta por plataforma:** usa TweetDeck para monitorear X (Twitter), y CrowdTangle (si está disponible) para Facebook e Instagram.
- **Integra análisis de sentimiento:** las plataformas como Talkwalker o Brandwatch permiten identificar emociones dominantes en la



Actividad de aprendizaje recomendada

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en la actividad que se describe a continuación:

Consulta comparativa de herramientas

Objetivo: identificar las características principales de herramientas de monitoreo digital.

Instrucciones:

1.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 9

Sem 10

Sem 11

Sem 12

Sem 13

Sem 14

Sem 15

Sem 16



Semana 13

En esta semana se analizarán las dinámicas que afectan la percepción pública, debilitan la credibilidad institucional y potencian el conflicto. Asimismo, se revisarán estrategias comunicacionales y tecnológicas para

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

o tardía, lo cual abre espacio para versiones alternativas que buscan llenar el vacío explicativo. Como lo explican Allport y Postman (1947), los rumores tienden a proliferar "cuando los hechos son importantes para los individuos, pero difíciles de verificar", generando así narrativas espontáneas que pueden o no estar basadas en la realidad.

Por otro lado, le invito a revisar la siguiente presentación interactiva con algunos elementos fundamentales de esta semana.

Crisis virales, respuestas reales: herramientas de comunicación política

Muy bien. Ha recorrido ejemplos que muestran cómo las crisis virales ponen a prueba la capacidad de respuesta política. La clave está en aplicar herramientas comunicacionales que sean transparentes, empáticas y estratégicas, reconociendo la emocionalidad ciudadana y

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 9

Sem 10

Sem 11

Sem 12

Sem 13

Sem 14

Sem 15

Sem 16



Semana 14

Esta semana se centrará en cómo las organizaciones e instituciones deben estructurar su comunicación en tiempo real, integrando plataformas tradicionales y digitales para contener el impacto, responder a los distintos públicos y mantener la coherencia del mensaje.

4.3. Diseño de respuestas rápidas y multicanal ante la crisis en entornos digitales

índice

I Bimestre

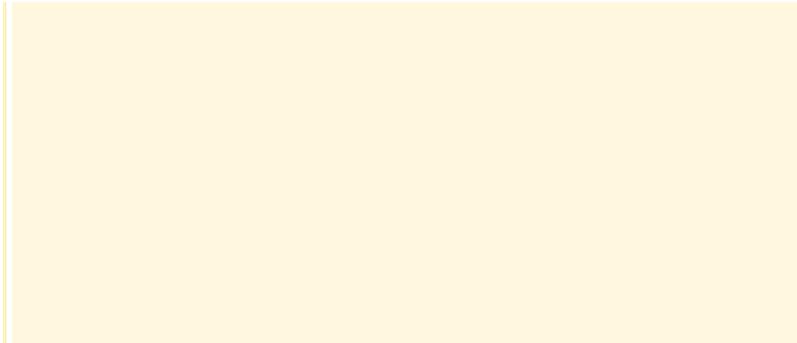
II Bimestre

Solucionario

Referencias

para todos los niveles de acción. Para esto, se desea tener canales preventivos, para los cuales se pueden explorar en detalle a través de la siguiente infografía interactiva.

Canales Preventivos en Gestión de Crisis Comunicacional



Asimismo, el reconocimiento oportuno de errores, junto con la comunicación de medidas correctivas (Claeys y Cauberghe, 2015), fortalece la credibilidad y permite a la organización transformar la crisis en una oportunidad de mejora institucional.

¡Fantástico progreso! Completamos la semana 14. Ahora pueden validar su comprensión participando en esta evaluación.

Quiz - Diseño de Respuestas Rápidas y Multicanal ante Crisis en Entornos Digitales

Muy bien. Al completar este quiz ha reforzado que una



Sem 9

Sem 10

Sem 11

Sem 12

Sem 13

Sem 14

Sem 15

Sem 16



Semana 15

Esta semana se analizará cómo la revisión crítica de lo ocurrido permite identificar aciertos, errores y áreas de mejora, con el fin de generar aprendizajes organizacionales sostenibles.

4.4. Evaluación postcrisis y aprendizaje institucional

índice

I Bimestre

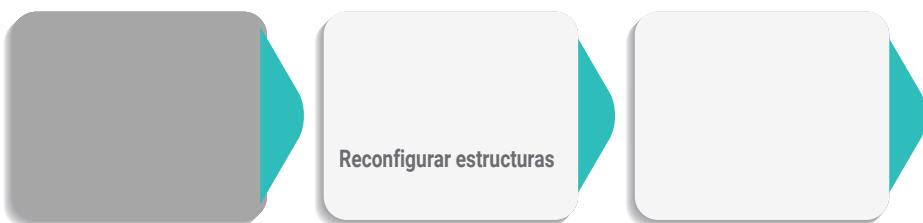
II Bimestre

Solucionario

Referencias

Figura 21

Ejes de la gestión poscrisis



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

En el ámbito de la comunicación de crisis, Coombs (2007, 2014) ha establecido que la evaluación debe estar alineada con el tipo de crisis vivida. Su modelo SCCT (**Teoría de la Comunicación Situacional de Crisis**) permite adaptar las respuestas según el grado de responsabilidad percibido por el público, lo que tiene implicaciones directas para el aprendizaje institucional y la credibilidad futura.

Desde Latinoamérica

índice

I Bimestre

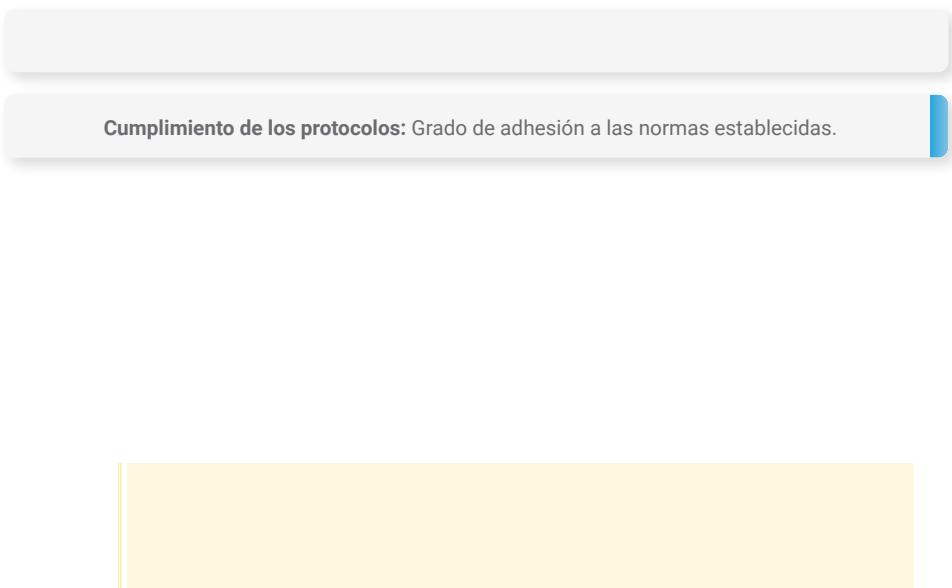
II Bimestre

Solucionario

Referencias

Figura 22

Aspectos clave de la evaluación poscrisis



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Tabla 6

Aplicaciones prácticas para la evaluación y aprendizaje institucional

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

¡Increíble! Completamos la semana 15. Ahora viene lo divertido: ¡un juego para poner a prueba todo lo que aprendieron!

Evaluación postcrisis y aprendizaje institucional

Al completar esta actividad, ha reforzado que la **evaluación postcrisis** no se limita a revisar lo que salió mal, sino que constituye un proceso sistemático de análisis para identificar aciertos, errores y áreas de

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Autoevaluación 4

1. ¿Cuál es uno de los principales objetivos de la evaluación postcrisis en comunicación institucional?
 - a. Reforzar únicamente la imagen externa de la institución.
 - b. Medir la efectividad comunicacional, reconstruir la confianza

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

5. El análisis de sentimiento es una técnica cualitativa que permite evaluar emociones predominantes en redes sociales.
- a. Verdadero.
 - b. Falso.
6. ¿Cuál de las siguientes fases pertenece a un plan de comunicación postcrisis según Fearn-Banks (2016)?
- a.

10. ¿Cuál es el rol de los medios digitales en el aprendizaje postcrisis?

- a. Actuar como canales unidireccionales sin participación.
- b. Reforzar narrativas internas sin retroalimentación.
- c. Facilitar escucha activa, coevaluación y transparencia pública.
- d.

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



Sem 9

Sem 10

Sem 11

Sem 12

Sem 13

Sem 14

Sem 15

Sem 16



Semana 16



Actividades finales del bimestre

¡Felicitaciones! se ha culminado con éxito el resultado de aprendizaje del segundo bimestre, ustedes estarán en la capacidad de comprender los fundamentos conceptuales y etimológicos de la crisis y su gestión

índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias

Excelente. Este recorrido le permite reconocer cómo los distintos temas del bimestre se articulan en una visión integral de la comunicación en contextos de crisis.



Actividad de aprendizaje recomendada

Continuemos con el aprendizaje mediante su participación en la actividad que se describe a continuación:

Aplique los conceptos fundamentales de tipologías de crisis, actores

de comunicación en crisis con un enfoque estratégico, ético y contextualizado.

Su compromiso con el aprendizaje continuo será clave para aplicar con responsabilidad los conocimientos adquiridos en escenarios reales de la política, la gestión institucional y las relaciones internacionales. Le invito a seguir profundizando en nuevos autores, perspectivas y herramientas que permitan prevenir, contener y reparar crisis de comunicación política



4. Solucionario



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias







índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias



índice

I Bimestre

II Bimestre

Solucionario

Referencias







5. Referencias bibliográficas

Austin, L., Liu, B. F., y Jin, Y. (2012). How audiences seek out crisis information: Exploring the social-mediated crisis communication model. *Journal of Applied Communication Research*, 40(2), 188-207.

Coombs, W. T. (2014). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding* (4th ed.). Sage Publications.

Coombs, W. T. (2015). *Ongoing crisis communication: Planning, managing, and responding* (4th ed.). SAGE Publications.

DiResta, R. (2024, enero 8). *El problema no es la desinformación, sino la gente que quiere solo información que la haga sentir cómoda y feliz*

Frandsen, F., y Johansen, W. (2020). Crisis Communication. De Gruyter Mouton

Frandsen, F., y Johansen, W. (2020). Organizational crisis communication in the digital age: Toward a multi-vocal approach. *Corporate Communications: An International Journal*, 25(2), 147–164.

Gaba, D. M. (2004). *The future vision of simulation in health care*

10(227), 354–369. <https://gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/325>

Jin, Y., Pang, A., y Cameron, G. T. (2012). Toward a publics-driven, emotion-based conceptualization in crisis communication: Unearthing dominant emotions in multi-staged testing of the Integrated Crisis Mapping (ICM) model. *Journal of Public Relations Research*

Mitroff, I. I. (1988). *Crisis management: Cutting through confusion*. Sloan Management Review, 29(2), 15–20.

Real Academia Española. (s.f.). *Crisis*. En *Diccionario de la lengua española* (23.^a ed.). <https://dle.rae.es/crisis>

Riorda, M. (2011).

Uranga, W. (2008). *Prospectiva estratégica desde la comunicación.* Buenos Aires.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

Zürn, M. (2018). *A Theory of Global Governance: Authority, Legitimacy, and Contestation*



6. Anexos

Anexo 1. Guía Matriz de Planificación Multicanal en Crisis

Matriz de planificación multicanal