



DATOS IDENTIFICATIVOS

Comunicación de crisis

| | | | | |
|---------------------|---|------------|-------|--------------|
| Asignatura | Comunicación de crisis | | | |
| Código | P04G190V01904 | | | |
| Titulación | Grado en Publicidad y Relaciones Públicas | | | |
| Descriptores | Creditos ECTS | Seleccione | Curso | Cuatrimestre |
| | 6 | OP | 4 | 1c |
| Lengua Impartición | Castellano Gallego | | | |
| Departamento | Comunicación audiovisual y publicidad | | | |
| Coordinador/a | Ruas Araújo, Jose | | | |
| Profesorado | Bastón Carballo, María Susana Ruas Araújo, Jose | | | |
| Correo-e | joseruas@uvigo.es | | | |
| Web | | | | |
| Descripción general | La materia busca preparar a los alumnos y alumnas en un ámbito de trabajo muy específico dentro de la comunicación corporativa e institucional. Se trata de hacer frente a la situaciones de crisis aplicando técnicas de comunicación sustentadas en los parámetros del issues management. Para este fin se aplicarán modelos estratégicos basados en la anticipación, en la gestión de los flujos de comunicación y en el media training. | | | |

Competencias

| | |
|--------|--|
| Código | |
| A4 | Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado. |
| B3 | Competencia interpretativa del entorno: capacidad para analizar e interpretar el entorno económico, político, socio-cultural, tecnológico y comunicativo. |
| C9 | Conocimiento de las estrategias de comunicación y su desarrollo creativo, aplicables en todo tipo de organizaciones, así como de las metodologías necesarias para su análisis, auditoría y evaluación. |
| C12 | Destrezas analítico-sintéticas: capacidad y habilidad para establecer la estrategia, planificación y procesos propios de la comunicación publicitaria y de las relaciones públicas. |
| C14 | Destrezas directivas y colaborativas: capacidad y habilidad para responsabilizarse del área de comunicación de una organización, afrontando la gestión estratégica de sus intangibles, la responsabilidad social corporativa y las relaciones con diferentes públicos. |
| D2 | Competencias creativas: capacidad para la creatividad, la innovación y la adaptación al cambio. |
| D3 | Competencias colaborativas: capacidad de adaptación a los objetivos y valores organizacionales y de trabajo en equipo |
| D4 | Competencias directivas: capacidad para gestionar el tiempo, con habilidad para la organización de tareas. |
| D5 | Competencias directivas: capacidad de asumir el liderazgo en proyectos, gestionándolos eficientemente y asumiendo compromisos de responsabilidad social |
| D6 | Competencias directivas: preparación para asumir el riesgo en la toma de decisiones. |

Resultados de aprendizaje

| | |
|--|---------------------------------------|
| Resultados previstos en la materia | Resultados de Formación y Aprendizaje |
| Identificar los elementos y sujetos implicados en un plan de comunicación de crisis, comprendiendo las funciones de los departamentos de comunicación dentro de las empresas e instituciones | C9 |
| Diferenciar las funciones convencionales de un departamento de comunicación de aquellas que deben establecerse en situaciones extraordinarias o de crisis | C14 |
| Analizar el entorno mediático y social para detectar los problemas comunicativos que puedan generar crisis en las organizaciones | B3 |

| | | |
|---|------------|----|
| Identificar y describir las estrategias de comunicación adecuadas para la resolución de procesos de crisis en empresas e instituciones | C9 | |
| Diseñar y aplicar un plan de comunicación de crisis con las estrategias de comunicación adecuadas a las necesidades de empresas e instituciones teniendo en cuenta la imagen corporativa y la reputación de ese organismo | C12 C14 | D2 |
| Controlar los resultados de la aplicación de un plan de comunicación de crisis teniendo en cuenta a los diferentes públicos | C9 | |
| Demostrar capacidad de análisis, síntesis y juicio crítico | A4 | |
| Demostrar preparación para asumir el riesgo en la toma de decisiones | | D6 |
| Demostrar capacidad para trabajar en equipo en situaciones de crisis | | D3 |
| Gestionar el tiempo eficazmente, con habilidad para la organización de tareas incluso en situaciones de crisis con plazos limitados o incontrolables | | D4 |
| Asumir el liderazgo en situaciones de crisis atendiendo prioritariamente a los principios de responsabilidad social | | D5 |

Contenidos

Tema

| | |
|--|--|
| TEMA 1: Acercamiento teórico a la comunicación de crisis | 1.1. Definición de la comunicación de crisis y conceptos relacionados. 1.2. Actores y problemas 1.2. Tipos de crisis 1.3. Fases de una crisis |
| TEMA 2: Modelos y estrategias de comunicación de crisis. | 2.1. Doctrina académica y profesional sobre la gestión de la comunicación de crisis 2.2. Principales modelos de gestión de crisis 2.3. Estrategia de crisis 2.2. Auditoría de crisis 2.3. Los planes de crisis 2.4. El comité de crisis |
| TEMA 3: Gestión y resolución de la crisis | 3.1. Métodos y técnicas 3.1.1. Prevención, preparación y organización 3.2. Reacción y toma de decisiones ante la crisis 3.3. Implementación 3.4. Evaluación de resultados |
| TEMA 4: Estudio de casos | 3.1. Crisis en la historia 3.2. Crisis empresariales 3.3. Crisis institucionales 3.3.1. Gestión de crisis en las administraciones públicas 3.4. El simulacro de crisis |

Planificación

| | Horas en clase | Horas fuera de clase | Horas totales |
|--|----------------|----------------------|---------------|
| Estudio de casos | 22 | 44 | 66 |
| Presentación | 5 | 5 | 10 |
| Lección magistral | 22 | 44 | 66 |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | 1 | 7 | 8 |

*Los datos que aparecen en la tabla de planificación son de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de alumnado

Metodologías

| | Descripción |
|-------------------|---|
| Estudio de casos | De manera paralela a las sesiones magistrales, se facilitarán fichas de casos reales en las que se intentará definir todo el relativo a los proceso de gestión aplicado y las consecuencias de los mismos. Esto permitirá que el alumno o alumna identifique modelos de gestión comunicativa en procesos de crisis. |
| Presentación | Los alumnos y alumnas deberán poner en marcha estrategias de respuesta a situación de crisis trabajando en un contexto el más semejante al real. Esto supondrá que deberán emplear las técnicas estudiadas, eligiendo las más adecuadas y poniéndolas en marcha. |
| Lección magistral | Se desarrollarán sesiones teóricas dedicadas a exponer los conceptos básicos que sustentan la materia. El desarrollo de las clases se realizará con el apoyo de material audiovisual y trabajando con textos y material adicional que le será facilitado previamente al alumno o alumna. |

Atención personalizada

| Metodologías | Descripción |
|-------------------|---|
| Lección magistral | Se organizará el correspondiente horario de tutorías para prestar atención a las dudas que los estudiantes puedan tener con respeto a los contenidos de la materia. |

| Evaluación | | | | | | | |
|--|---|--------------|---------------------------------------|----|-----|----|----|
| | Descripción | Calificación | Resultados de Formación y Aprendizaje | | | | |
| Estudio de casos | Los análisis realizados de los casos trabajados en el aula serán valorados y supondrán hasta un 30% de la nota total. | 30 | A4 | B3 | C9 | D2 | D3 |
| | | | | | C12 | D4 | D5 |
| | | | | | C14 | D6 | |
| Presentación | Se valorará la estrategia diseñada y el adecuado desarrollo de las técnicas elegidas: ejecución y adecuación. Se establecen dos trabajos, un teórico y otro práctico. En las clases teóricas, el alumnado deberá exponer y entregar un trabajo individual de resumen del contenido de un libro de comunicación y gestión de crisis, o dos artículos de investigación recientes, relacionados con la materia, que escogerá, de acuerdo con el profesor (2 puntos). En las clases prácticas el trabajo a entregar y presentar será en grupo, de tres o cuatro personas, sobre análisis de una situación de crisis, empresarial o institucional (2 puntos) | 40 | A4 | B3 | C9 | D2 | D3 |
| | | | | | C12 | D4 | D5 |
| | | | | | C14 | D6 | |
| Resolución de problemas y/o ejercicios | Pruebas para evaluación de las competencias adquiridas que incluyen preguntas directas sobre un aspecto concreto. Los alumnos/as deben responder de manera directa y breve de acuerdo con los conocimientos que tienen sobre la materia. | 30 | A4 | B3 | C9 | | |
| | | | | | C12 | | |
| | | | | | C14 | | |

Otros comentarios sobre la Evaluación

El examen será voluntario en la primera convocatoria de mayo/junio para los alumnos/as que superen la parte práctica y obligatorio en la segunda (julio). Se valorará la asistencia a las clases.

Fuentes de información

Bibliografía Básica

Barquero, J. D. y Barquero Cabrero, M., **Marketing relacional y comunicación para situaciones de crisis**, Profit editorial, Profit editorial, 2010

Fita Trias, Jaume, **Comunicación en programas de crisis**, Gestión 2000, 1999

González Herrero, Alonso, **Marketing preventivo La comunicación de crisis en la empresa**, Bosch, 1998

Vicente Mariño, M., **La información televisiva durante la crisis del Prestige. Análisis de contenidos de los noticiarios de A3, TVE y TELE5**, UAB, 2005

Bibliografía Complementaria

Recomendaciones

Asignaturas que continúan el temario

Trabajo de Fin de Grado/P04G190V01991

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Campañas de imagen y de relaciones públicas/P04G190V01901

Dirección de comunicación/P04G190V01701

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Teoría y práctica de las relaciones públicas/P04G190V01205

Comunicación: Imagen corporativa/P04G190V01303

Planificación estratégica de las relaciones públicas/P04G190V01503

Técnicas de relaciones públicas/P04G190V01604

Plan de Contingencias

Descripción

En el caso de un rebrote por el Covid, las clases teóricas y prácticas se realizarían a través de las aulas virtuales habilitadas por la UVigo y la posibilidad de realización de un examen, que contaría el 30% de la nota (3 puntos sobre 10), se sustituiría por un trabajo individual.