

**Proyecto/Guía docente de la asignatura**

<b>Asignatura</b>	<b>COMUNICACIÓN DE CRISIS</b>		
<b>Materia</b>	M.6 GESTIÓN DE INTANGIBLES: CULTURA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA E INSTITUCIONAL.		
<b>Módulo</b>	MODULO DE MATERIAS OPTATIVAS		
<b>Titulación</b>	GRADO EN PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS		
<b>Plan</b>	458	<b>Código</b>	
<b>Periodo de impartición</b>	SEGUNDO CUATRIMESTRE	<b>Tipo/Carácter</b>	OPTATIVA
<b>Nivel/Ciclo</b>	GRADO	<b>Curso</b>	3º
<b>Créditos ECTS</b>	TRES (3) ECTS		
<b>Lengua en que se imparte</b>	Castellano		
<b>Profesor/es responsable/s</b>	Profesor Asociado. Lara González Díaz		
<b>Datos de contacto (E-mail, teléfono...)</b>	PROF. D <sup>a</sup> . Lara González Díaz <a href="mailto:lara.gonzalez.diaz@uva.es">lara.gonzalez.diaz@uva.es</a>   Despacho 332 Facultad de CC. Sociales, Jurídicas y de la Comunicación Universidad de Valladolid (UVa) – Campus Público “María Zambrano” Plaza Alto de los Leones, 1 - E-40005 Segovia (España)		
<b>Departamento</b>	Historia Moderna, Contemporánea y de América, Periodismo, Comunicación Audiovisual y Publicidad.		



## **1. Situación / Sentido de la Asignatura**

---

El objetivo de la asignatura se centra en familiarizarse con los conceptos básicos de la comunicación de las organizaciones en situaciones de crisis, las implicaciones potenciales de las estrategias básicas, y los retos para la investigación y la praxis profesional en este campo.

### **1.1 Contextualización**

---

Es una asignatura transversal ya que partiendo de la comunicación como hilo conductor, abordará cuestiones relacionadas con las RR.PP, la estructura de las organizaciones, o la organización de eventos y cómo afrontar situaciones comprometidas desde el punto de vista comunicativo.

### **1.2 Relación con otras materias**

---

- OB.25.M6. Gestión de la comunicación corporativa e institucional.
- OB.21.M5. Fundamentos de las RR.PP.
- OB.22.M5. Dirección Estratégica de las Relaciones Públicas.
- OP.10.M2. Patrocinio y Mecenazgo.
- OP.30.M5. Comunicación interna.
- OP.29.M5. Protocolo y Organización de eventos.
- OP.31.M5. Relaciones Públicas Institucionales.

### **1.3 Prerrequisitos**

---

Los propios de un alumno de segundo ciclo de esta titulación de grado, que debe tener una base en todo lo relacionado con las Relaciones Públicas por los conocimientos que ha ido adquiriendo a lo largo de los cursos de estudio.



## 2. Competencias

Se espera que al terminar el curso los alumnos hayan desarrollado las siguientes competencias:

### 2.1 Generales

CG-1

**Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos sobre el campo científico al que se adscribe el grado** y de algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de ese campo.

CG-2

**Capacidad de aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y poseer las competencias que suelen demostrarse** por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CG-3

**Capacidad de reunir e interpretar datos esenciales** (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas esenciales de índole social, científica o ética.

CG-4 **Capacidad para transmitir información, ideas, problemas y soluciones** a un público tanto especializado como no especializado.

CG-5 **Desarrollo de aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.**

CG-6 **Desarrollo de un compromiso ético en su configuración como profesional**, compromiso que debe potenciar la idea de responsabilidad social, con actitudes críticas y responsables; garantizando la igualdad efectiva de mujeres y hombres, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad universal de las personas con discapacidad y los valores propios de una cultura de la paz y de los valores democráticos.

### 2.2 Específicas

#### COMPETENCIAS ACADEMICAS-DISCIPLINARES

CE-1 **Conocimientos fundamentales de comunicación.** Conocimientos fundamentales de comunicación que sirvan de soporte para su actividad, en función de los requerimientos fijados como conocimientos disciplinares y competencias profesionales.

CE-2 **Capacidad para asumir el liderazgo.** Capacidad de asumir el liderazgo en proyectos que requieran recursos humanos y de cualquier otra naturaleza, gestionándolos eficientemente y asumiendo los principios de la responsabilidad social.

CE-3 **Capacidad para entender e interpretar el entorno y adaptarse al cambio.**

CE-4 **Conocimiento del entorno.** Conocimiento del entorno económico, psicosocial, cultural y demográfico que lo capacite para interactuar con la sociedad.

CE-5 **Capacidad para la creatividad y la innovación:** capacidad para evolucionar hacia lo desconocido, partiendo de un sólido conocimiento de lo actual.



CE-6 **Capacidad de adaptación a los objetivos organizacionales:** posibilidad de formar parte de los equipos directivos (entendiendo el término en el sentido amplio de emprendedor e incluyendo actividades institucionales y sin ánimo de lucro), y de adaptarse a su cultura, haciéndolos compatibles e incluso sinérgicos.

### COMPETENCIAS PROFESIONALES

CE-8 **Capacidad y habilidad para responsabilizarse del Área de comunicación de un organismo o empresa.** Su labor se fundamenta en establecer los contactos con los diferentes públicos tanto internos como externos, así como de la planificación, control y gestión del plan de comunicación anual.

CE-9 **Capacidad y habilidad para establecer el plan de comunicación:** fijar los objetivos de comunicación, definir el público objetivo, plantear las estrategias y controlar el presupuesto de comunicación.

CE-10 **Capacidad y habilidad para el ejercicio liberal de la profesión y la docencia:** es decir, prestando asesoramiento a agencias de comunicación o a sus clientes en materias vinculadas con la comunicación en cualquiera de sus formas.

CE-13 **Capacidad para definir y gestionar los presupuestos de comunicación** para la correcta imputación de sus costes.

CE-16 **Capacidad y habilidad para ejercer como expertos en la gestión estratégica de la imagen corporativa de una empresa.**

CE-17 **Capacidad y habilidad para identificar, valorar, gestionar y proteger los activos e intangibles de la empresa,** añadiendo valor a sus productos y servicios y reforzando la reputación de la misma.

### COMPETENCIAS TRANSVERSALES

CE-19 **Capacidad de relacionarse con las personas y con el entorno** sin perder su autonomía, conservando su propia identidad y valores.

CE-20 **Capacidad para trabajar en equipo,** desarrollando la apertura personal a través de la comunicación oral y escrita.

CE-23 **Capacidad de análisis, de síntesis y juicio crítico.** Saber objetivar las tareas y relacionar las causas y los efectos.

CE-25 **Capacidad para actuar en libertad y con responsabilidad,** asumiendo referentes éticos, valores y principios consistentes.

CE-27 **Capacidad para el análisis objetivo de la realidad y extracción de consideraciones válidas.**



### 3. Objetivos

---

El objetivo de la asignatura es comprender y aplicar los principios que rigen la opinión pública en situaciones de crisis y cómo responder de manera adecuada a los requerimientos de los medios de comunicación en momentos de alta presión.

Los objetivos fundamentales es que el alumnado tenga unos conocimientos básicos sobre cómo deben afrontar la comunicación en situaciones de crisis desde las empresas e instituciones.

Para conseguir este primer objetivo, tiene que desarrollar la capacidad de análisis de las cuestiones de la actualidad social, cultural y política, para poder discernir cómo se afronta estos procesos comunicativos, qué campañas se ponen en marcha y por qué, así como otras vías de comunicación deben utilizarse en este tipo de situaciones adversas.

Desarrollar el espíritu crítico de la realidad social partiendo del análisis de casos reales.

Ser capaz de elaborar un plan comunicativo con el que afrontar una situación de crisis.



#### 4. Contenidos y/o bloques temáticos

##### Bloque 1: “Comunicación de Crisis”

Carga de trabajo en créditos ECTS: 3 ECTS

###### a. Contextualización y justificación

Conocer los orígenes de la comunicación de crisis y las técnicas que se deben utilizar en este tipo de circunstancias.

###### b. Objetivos de aprendizaje

Tener un conocimiento general de qué es la comunicación de crisis, para qué y cuándo se utiliza. Tener un conocimiento general de qué es la comunicación de crisis, para qué y cuándo se utiliza.

###### c. Contenidos

Tema 1. Introducción a la comunicación de crisis.

Tema 2. Modelos y estrategias de comunicación de crisis.

Tema 3. Gestión de crisis.

Tema 4. Después de una crisis.

Tema 5. Estudio de casos.

###### d. Métodos docentes

En las clases se combinarán las explicaciones teóricas con clases prácticas en el que se llevarán a cabo estudios de casos, lecturas de artículos o ejercicios prácticos relacionados con la práctica de la comunicación de crisis.

###### e. Plan de trabajo

Las sesiones presenciales de la asignatura están divididas entre sesiones teóricas y prácticas. Los alumnos participarán proactiva y presencialmente en las clases con su asistencia, comentarios, aportaciones y, sobre todo, en los debates. Los alumnos harán trabajos prácticos tanto individuales como grupales.

###### f. Evaluación

Los exámenes podrán ser escritos, orales o mixtos, sobre contenidos teóricos y/o prácticos. También podrán establecerse en el mismo, de forma opcional, la realización de pruebas académicas suplementarias y un eventual sistema de evaluación continua. El profesor de cada grupo podrá establecer, finalmente, un régimen sancionador propio relacionado con la realización fraudulenta de exámenes y plagios en las prácticas.



Procedimientos fundamentales de evaluación que se tendrán en cuenta genéricamente en esta asignatura de entre los establecidos como base para todo el grado:

1.- Pruebas para evaluar competencias relacionadas con la comprensión, análisis, expresión de la información:

- Pruebas objetivas (diversas modalidades de test)
- Pruebas semiobjetivas (cuestionarios de preguntas abiertas y cortas)
- Pruebas de desarrollo escrito (Pruebas sobre cuestiones a desarrollar)
- Entrevistas orales (con requisitos legales muy estrictos, como tribunales o registros)

2.- Pruebas para evaluar competencias relacionadas con la aplicación de técnicas, procedimientos o protocolos de actuación y resolución de problemas...

- Solución de problemas
- Análisis de casos o supuestos prácticos
- Registros de observación sistemática (listado de variables precisas sobre comportamientos o circunstancias observables para la obtención de datos cuantificables)

3.- Pruebas para evaluar competencias relacionadas con la capacidad de investigar, pensar o actuar con creatividad, comunicarse verbalmente...

- Proyectos o trabajos sobre demandas concretas tanto de tipo académico como profesional (Trabajos en grupos).
- Presentaciones de los trabajos siguiendo pautas y protocolos profesionales
- Entrevistas orales sobre el análisis de casos y las soluciones propuestas.

4.- Pruebas para evaluar otras competencias profesionales, sociales y personales, de carácter transversal...

- Pruebas de ejecución de tareas o problemas planteados tanto individualmente o en grupos.
- Solución de problemas reales o simulados.
- Análisis de casos o supuestos prácticos.
- Entrevistas orales en régimen de tutorías.

---

#### **g. Bibliografía básica**

- MARÍN CALAHORRO, Francisco: *Gestión técnica y de la comunicación en situaciones especiales*, Fragua, Madrid, 2005.
- MARTÍNEZ SOLANA, Yolanda: *La comunicación institucional. Análisis de sus problemas y soluciones*, Fragua, Madrid, 2004.
- RODRÍGUEZ ANDRÉS, Roberto y SÁDABA GARRAZA, Teresa: *Periodistas ante conflictos*, EUNSA, Pamplona, 1999.
- TÚÑEZ LÓPEZ, Miguel (Coord.): *Comunicación preventiva: Planificación y ejecución de estrategias de información interna y externa ante situaciones de crisis*, Netbiblo, Madrid, 2007.

---

#### **h. Bibliografía complementaria**



- ARROYO, Luis y YUS, Magali, Los cien errores de la comunicación de las organizaciones, Esic Editorial, Madrid, 2003.
- CUESTA, Ubaldo, CANEL, M<sup>a</sup> José y G. GURRIONERO, Mario (eds.), Comunicación y terrorismo, Tecnos, Madrid, 2012.
- ELIZALBE, Luciano: Estrategias en las crisis públicas, La Crujía, Buenos Aires, 2004.
- FRANCESCUTTI, Francesco: Comunicación de riesgo, comunicación de crisis, Dykinson, Madrid, 2008
- GONZÁLEZ HERRERO, A.: Marketing preventivo: la comunicación de crisis en la empresa, Bosch, Barcelona, 1998.
- LOSADA DÍAZ, Juan Carlos: Comunicación en la gestión de crisis, Ed. UOC; Barcelona, 2010.
- LUNTZ, Frank, La palabra es poder, La esfera de los libros, Madrid, 2011.
- MARÍN, Francisco: Comunicación de crisis, LID, Madrid, 2009.
- MORRIS, Dick, El Nuevo Príncipe. Maquiavelo actualizado para el siglo XXI, El Ateneo, Buenos Aires, 2003.

#### i. Recursos necesarios

A lo largo del curso se facilitarán a los alumnos lecturas, textos, y títulos de películas de ficción audiovisual y documentales que ayudarán a comprender temas relacionados con la comunicación de crisis.

#### j. Temporalización

CARGA ECTS	PERIODO PREVISTO DE DESARROLLO
Tema 1. Introducción a la comunicación de crisis. (0,5 ETCS)	Febrero - Marzo
Tema 2. Modelos y estrategias de comunicación de crisis. (0,5 ETCS)	Marzo
Tema 3. Gestión de crisis. (1 ETCS)	Abril
Tema 4. Después de una crisis. (0,5 ETCS)	Mayo
Tema 5. Estudio de casos. (0,5 ETCS)	Durante el desarrollo del curso.

### 5. Métodos docentes y principios metodológicos

En las clases prácticas resulta imprescindible la participación del alumno, tanto en el desarrollo de la clase como en las actividades previas requeridas según el caso. Estas prácticas tienen el objetivo de facilitar el proceso de aprendizaje en la asignatura, la participación activa en dichas actividades se tendrá en cuenta en la evaluación del alumno.

El alumno deberá preparar la asignatura con el material elaborado por el profesor y la bibliografía especificada en cada tema, además de las lecturas complementarias indicadas por el profesor.

Clases teóricas: descripción del marco general de la actividad de la comunicación de crisis, partiendo del desarrollo, la evolución y las implicaciones desde un punto de vista práctico ajustado a la realidad cotidiana.

Prácticas: análisis de la actualidad comunicativa de las empresas, instituciones en momentos de crisis, analizando los pasos y etapas en cada caso.

## 6. Tabla de dedicación del estudiante a la asignatura

ACTIVIDADES PRESENCIALES o PRESENCIALES A DISTANCIA <sup>(1)</sup>	HORAS	ACTIVIDADES NO PRESENCIALES	HORAS
Clases teóricas	15H	Estudio y trabajo autónomo individual	15H
Clases prácticas	15H	Estudio y trabajo autónomo grupal	15H
<b>Total presencial</b>	<b>30 H</b>	<b>Total no presencial</b>	<b>30H</b>

(1) Actividad presencial a distancia es cuando un grupo sigue una videoconferencia de forma síncrona a la clase impartida por el profesor para otro grupo presente en el aula.

## 7. Sistema y características de la evaluación

**Nota: este apartado puede estar sujeto a cambios según el docente que imparta la asignatura.**

Conforme a las pautas del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la convocatoria ordinaria (se realizará en las fechas que indique el calendario oficial) se rige por la puntuación obtenida en el examen teórico-práctico o la modalidad de evaluación continua. **Todos aquellos alumnos que, habiendo elegido la modalidad de evaluación continua, no logren aprobar la misma, perderán la opción de presentarse en la convocatoria ordinaria y tendrán que acudir a la extraordinaria.** La convocatoria extraordinaria (se realizará en las fechas que indique el calendario) se rige por un único examen en el que el alumno se juega todo a una carta en un ejercicio teórico-práctico que equivale al 100% de la nota.

**Si se detecta algún plagio o copia en alguno de los trabajos presentados a lo largo del curso, la asignatura quedará directamente suspensa en esa convocatoria.**

INSTRUMENTO/PROCEDIMIENTO	PESO EN LA NOTA FINAL	OBSERVACIONES
<b>REALIZACIÓN DE EXAMEN:</b>		
Examen de conocimientos teórico-práctico (preguntas cortas)	100%	Este ejercicio se realizará el día de la convocatoria oficial del examen.
<b>TRABAJOS DE EVALUACIÓN CONTINUA:</b>		Para que la evaluación continua sea efectiva todas las partes deben de estar aprobadas de modo individual.
Prácticas en el aula individuales y grupales.	20%	No se podrá faltar a más de una práctica presencial si se quiere seguir este método de evaluación.



Práctica grupal sobre el análisis de un caso de comunicación de crisis.	50%	<ul style="list-style-type: none"><li>• Este trabajo se entregará en clase, cumpliendo todos los requisitos solicitados. La fecha de entrega del mismo se indicará en el campus virtual. Todo trabajo entregado fuera de fecha no será evaluado. La documentación no deberá contener faltas de ortografía, gramaticales ni de redacción.</li><li>• Todas las referencias bibliográficas deben de utilizar las normas APA 7ª edición.</li></ul>
Exposición del trabajo	30%	Deberán participar todos los miembros del grupo. Se designará la fecha concreta de la exposición.

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN
<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Convocatoria ordinaria:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ La convocatoria ordinaria (se realizará en las fechas que indique el calendario oficial). Se rige por la puntuación obtenida en el examen teórico-práctico o la modalidad de evaluación continua.</li><li>○ <u>Todos aquellos alumnos que habiendo elegido la modalidad de evaluación continua, no logren aprobar la misma, perderán la opción de presentarse en la convocatoria ordinaria y tendrán que acudir a la extraordinaria.</u></li><li>○ Realización del examen teórico-práctico 100% de la nota.</li><li>○ Evaluación continua:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Prácticas en el aula 20%. No se puede faltar a más de una para seguir este método de evaluación.</li><li>▪ Trabajo en grupo caso práctico. 50%. La fecha de entrega del mismo se indicará en el campus virtual. Todo trabajo entregado fuera de fecha no será evaluado. La documentación no deberá contener faltas de ortografía, gramaticales ni de redacción.</li><li>▪ Todas las referencias bibliográficas deben de utilizar las normas APA 7ª edición.</li><li>▪ Exposición trabajo 30%. Todos los miembros del grupo tienen que participar de modo activo en la presentación.</li></ul></li></ul></li><li>• <b>Convocatoria extraordinaria:</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ La convocatoria extraordinaria (se realizará en las fechas que indique el calendario oficial). Se rige por la puntuación obtenida en el examen teórico-práctico.</li></ul></li></ul>

## 8. Consideraciones finales

Se valorará la interactividad del alumnado en las clases y la participación activa en las mismas. Son previsibles ligeras modificaciones de horarios y modalidades de docencia de acuerdo con las condiciones sanitarias.