

Comunicación de Crisis

Código: 104781
Créditos ECTS: 6

2025/2026

Titulación	Tipo	Curso
Comunicación de las Organizaciones	OB	3

Contacto

Nombre: Ana Maria Ullod Pujol
Correo electrónico: ana.ullod@uab.cat

Idiomas de los grupos

Puede consultar esta información al [final](#) del documento.

Prerrequisitos

No se requieren requisitos previos.

Objetivos y contextualización

La asignatura forma parte de la materia de Comunicación Corporativa, en bloque con otras asignaturas como: Comunicación Interna, Gestión de la Imagen Pública, Fotografía Institucional y Corporativa.

En la sociedad actual y en un mundo tan globalizado, las crisis son una constante, afectando de una forma u otra en la imagen y reputación de las organizaciones.

Partiendo del ámbito corporativo, se trata de introducir al alumnado en el conocimiento de la gestión de las crisis empresariales e institucionales, las diferentes tipologías de crisis existentes y cómo gestionarlas desde el punto de vista comunicativo.

Competencias

- Actuar en el ámbito de conocimiento propio evaluando las desigualdades por razón de sexo/género.
- Analizar y evaluar la estructura de los distintos tipos de organizaciones, de los medios de comunicación y de la relación entre ambos.
- Concebir, planificar y ejecutar proyectos de comunicación sobre la organización en todo tipo de soportes para los públicos internos y externos de la misma.
- Demostrar capacidad de liderazgo, negociación y trabajo en equipo.
- Establecer objetivos de comunicación y diseñar y aplicar las estrategias más adecuadas para la comunicación de las organizaciones y sus trabajadores, clientes y usuarios y la sociedad en general.
- Gestionar el tiempo de forma adecuada y ser capaz de planificar tareas a corto, medio y largo plazos.
- Introducir cambios en los métodos y los procesos del ámbito de conocimiento para dar respuestas innovadoras a las necesidades y demandas de la sociedad.
- Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.
- Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

- Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean 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.
- Trabajar de acuerdo con la deontología profesional.

Resultados de aprendizaje

1. Adaptarse a nuevas situaciones relacionadas con un entorno profesional en continua transformación.
2. Analizar una situación e identificar sus puntos de mejora.
3. Aplicar la conciencia ética en la creación de planes estratégicos y la forma de enfrentar una crisis de comunicación y defender la imagen pública.
4. Comunicar haciendo un uso no sexista ni discriminatorio del lenguaje.
5. Comunicarse con los periodistas y los miembros de la organización y públicos externos.
6. Demostrar capacidades de liderazgo e iniciativa.
7. Dominar las características y la estructura de los medios de comunicación en la zona geográfica de influencia de la organización, para la elaboración de su plan de medios.
8. Generar ideas creativas en su entorno de desarrollo profesional.
9. Idear y desarrollar mecanismos de comunicación de distinta índole teniendo en cuenta las características de la organización.
10. Identificar situaciones que necesitan un cambio o mejora.
11. Identificar y describir los objetivos comunicativos de las organizaciones, para conseguir ventajas competitivas respecto de sus públicos externos e internos.
12. Organizar las actividades de los gabinetes de comunicación a corto, medio y largo plazo.
13. Planificar y ejecutar trabajos académicos en el ámbito de la comunicación corporativa a partir de la creación de planes de comunicación estratégicos.
14. Respetar las diferentes religiones, etnias, culturas, identidades sexuales, etc., de las personas que forman parte de la organización.
15. Trabajar de forma autónoma y, a partir del conocimiento adquirido, resolver problemas y tomar decisiones estratégicas.

Contenido

1. Qué entendemos por crisis en el ámbito empresarial e institucional.
2. Qué caracteriza una crisis y sus riesgos
3. Secuencialidad del desarrollo de una crisis.
4. Tipologías de crisis más habituales
5. Principios de la comunicación de crisis
6. El plan de crisis. Dispositivo y manual de crisis.
7. Vinculación entre crisis empresarial/institucional y reputación, activismo de marca y responsabilidad social empresarial

Nota: El contenido de la asignatura será sensible a los aspectos relacionados con la perspectiva de género y con el uso del lenguaje inclusivo.

Actividades formativas y Metodología

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Tipo: Dirigidas			
Clases magistrales	15	0,6	1, 3, 5, 8, 9, 11, 13, 14
Prácticas	21	0,84	1, 3, 8, 9, 11, 13
Seminarios	12	0,48	1, 3, 5, 8, 9, 11, 13, 14
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	7,5	0,3	3, 8, 9, 11, 13
Tipo: Autónomas			
Trabajo del alumnado, lecturas, videos	87	3,48	1, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15

MD1: Clases magistrales

MD2: Clases de resolución de problemas/casos/ejercicios

MD4: Elaboración de trabajos/informes

MD5: Lectura de artículos/informes de interés

MD6: Presentación oral de trabajos

MD7: Tutorías

MD8: Seminarios

MD11: Prácticas de aula

El calendario detallado con el contenido de las diferentes sesiones se expondrá el día de presentación de la asignatura y estará disponible en el Campus Virtual de la asignatura, donde el alumnado podrá encontrar los diversos materiales docentes y toda la información necesaria para el adecuado seguimiento de la asignatura. En caso de cambio de modalidad docente por motivos de fuerza mayor según las autoridades competentes, el profesorado informará de los cambios que se producirán en la programación de la asignatura y en las metodologías docentes.

Nota: se reservarán 15 minutos de una clase dentro del calendario establecido por el centro o por la titulación para que el alumnado rellene las encuestas de evaluación de la actuación del profesorado y de evaluación de la asignatura o módulo.

Evaluación

Actividades de evaluación continuada

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Asistencia Seminarios	10%	3,5	0,14	1, 3, 6, 8, 9, 11, 13, 15
Examen	40%	2	0,08	3, 5, 7, 9, 11, 12, 13

El sistema de evaluación que se aplicará en la asignatura es el siguiente, en función de si es evaluación continuada o evaluación única.

EVALUACIÓN CONTINUADA

- realización de trabajos en grupo (50%) sobre la calificación final.
- asistencia seminarios (10%) sobre la calificación final.
- examen tipo test (40%) sobre la calificación final.

Para superar la asignatura deben aprobarse tanto los trabajos como el examen.

La asistencia a los seminarios es obligatoria (mínimo 80%), no siendo recuperable su realización ni asistencia. Tan sólo se tendrán en cuenta las faltas de asistencia debidamente justificadas y documentadas.

EVALUACIÓN ÚNICA

- realización de un trabajo de curso (50%) sobre la calificación final. A entregar el día del examen.
- prueba de resolución de casos de crisis (10%) en base a diversas lecturas sobre la materia. Esta prueba será presencial y tendrá lugar el mismo día del examen.
- examen (40%) sobre la calificación final.

Para superar la asignatura deben aprobarse tanto los trabajos como el examen.

La asignatura incluye la posibilidad de recuperación, tanto del examen como de los seminarios. Las prácticas no son recuperables.

El alumnado tendrá derecho a la recuperación de la asignatura si ha sido evaluado del conjunto de actividades, el peso de las cuales sea de un mínimo de 2/3 partes de la calificación total de la asignatura.

En caso de segunda matrícula, el alumnado podrá realizar una única prueba de síntesis que consistirá en la realización de un trabajo. La calificación de la asignatura corresponderá a la calificación de la prueba de síntesis.

Plagio

El estudiante que realice cualquier irregularidad (copia, plagio, suplantación de identidad ...) que pueda conducir a una variación significativa de la calificación de un acto de evaluación, se calificará con 0 este acto de evaluación. En caso de que se produzcan varias irregularidades, la calificación final de la asignatura será 0.

Inteligencia Artificial (IA)

En esta asignatura, se permite el uso de tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) como parte integrante del desarrollo del trabajo, siempre que el resultado final refleje una contribución significativa del alumnado en el análisis y la reflexión personal. El alumnado deberá de identificar claramente las partes que han sido generadas con esta tecnología, especificar las herramientas utilizadas e incluir una reflexión crítica sobre cómo estas han influido en el proceso y el resultado final de la actividad. La no transparencia del uso de la IA en esta actividad evaluable se considerará falta de honestidad académica y puede comportar una penalización parcial o total en la nota de la actividad, o sanciones mayores en caso de gravedad.

Bibliografía

- ¿Cómo elaborar un plan de comunicación corporativa? / Elisenda Estanyol (coord.) ; [autores:] Elvira García, Ferran Lalueza
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/1eqfv2p/alma991006848209706709
- SOS: 25 casos para superar una crisis de reputación digital / Javier López Menacho
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/1eqfv2p/alma991009794949706709
- (No)Crisis: comunicación de crisis en un mundo conectado / José Carlos Losada Díaz; prólogo de José Manuel Velasco.
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/1eqfv2p/alma991010725244606709
- Manejo de crisis: que hacer el día en que todo está en contra nuestra? / Paul Remy.
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/1eqfv2p/alma991010517043206709
- Comunicación corporativa: claves y escenarios / Miguel Túniz López, Carmen Costa-Sánchez (eds.) ; Francisco Carrillo Boutureira [i 14 més]
https://bibcercador.uab.cat/permalink/34CSUC_UAB/avjcib/alma991007488379706709

Software

Para la realización de trabajos y presentaciones se necesitan procesadores de texto tipo Word, Power Point, Canva o similares.

Grupos e idiomas de la asignatura

La información proporcionada es provisional hasta el 30 de noviembre de 2025. A partir de esta fecha, podrá consultar el idioma de cada grupo a través de este [enlace](#). Para acceder a la información, será necesario introducir el CÓDIGO de la asignatura

Nombre	Grupo	Idioma	Semestre	Turno
(PLAB) Prácticas de laboratorio	71	Español	segundo cuatrimestre	tarde
(PLAB) Prácticas de laboratorio	72	Español	segundo cuatrimestre	tarde
(TE) Teoría	7	Español	segundo cuatrimestre	tarde