Introducción a la Comunicación de Crisis. La prevención

Por Paloma Piqueiras Conlledo

11/07/2025 | **https://doi.org/10.63083/lamec.2025.28.ppc**

En este trabajo me propuse explicar a fondo los fundamentos de la comunicación de crisis. A lo largo de este material docente profundicé en las cuatro claves esenciales que estructuran cualquier crisis comunicativa: prevención, preparación, respuesta y recuperación. Mi principal objetivo fue establecer una dinámica docente para destacar cómo una adecuada planificación comunicativa puede reducir significativamente los efectos negativos de una crisis sobre la reputación y la operatividad de una organización.

Uno de los aportes más relevantes fue identificar la prevención no solo como una fase, sino como una actitud constante que debe integrarse en la cultura institucional. Esto supone analizar vulnerabilidades, elaborar protocolos y establecer relaciones de confianza con los públicos antes de que surja el conflicto. También clasifiqué los distintos tipos de crisis y estudié sus fases evolutivas, lo cual permite anticipar escenarios y mejorar la toma de decisiones bajo presión.
Gracias a este material docente logré sistematizar conocimientos clave para la gestión de crisis desde una perspectiva comunicacional, ofreciendo herramientas que pueden aplicarse tanto en entornos corporativos como institucionales. Considero que esta aportación contribuye al progreso del conocimiento al combinar teoría y práctica, ofreciendo un enfoque docente que prioriza la anticipación y la transparencia como pilares para afrontar una situación crítica.

Descargar

BIO

Paloma Piqueiras Conlledo

Universidad Complutense de Madrid (España)

Más artículos del autor

La Mecedora Divulga is licensed under CC BY-NC-ND 4.0