

# COMUNICACIÓN DE CRISIS: Realidad o Espejismo

Ing. Miryam Pacheco Rodríguez, MSc.



**1ER** CONGRESO INTERNACIONAL<sup>de</sup>  
**ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**  
Claves que garantizan su éxito

31  
MAYO 1 - 2 - 3  
CUENCA - ECUADOR JUNIO 2016



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

# EL PROBLEMA

Información  
abundante o escasa,  
sin control y  
seguimiento

Factores  
ideológicos,  
culturales,  
tecnológicos.

La globalización

DEBILITADA  
COMUNICACIÓN  
EXTERNA E  
INTERNA

# OBJETIVO

Analizar la importancia de gestionar la comunicación de crisis y su influencia en la imagen institucional



**1ER** CONGRESO INTERNACIONAL<sup>de</sup>  
**ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**  
Claves que garantizan su éxito

31  
MAYO JUNIO 2016  
CUENCA - ECUADOR



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

# METODOLOGÍA

La investigación se corresponde con un estudio descriptivo -explicativo, no experimental y de corte transversal. Se basa en una revisión documental de diversos libros, artículos de revistas científicas, bases estadísticas de diversas instituciones nacionales y extranjeras



**1ER** CONGRESO INTERNACIONAL<sup>de</sup>  
**ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**  
Claves que garantizan su éxito

31  
MAYO 1 - 2 - 3  
CUENCA - ECUADOR 2016



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO



HELP



**La comunicación de crisis:  
“Realidad o Espejismo”**

Fuente: Imágenes de Google

# COMUNICACIÓN DE CRISIS

---

Para Losada (2013),

La crisis es una situación más o menos excepcional e inesperada, urgente y potencialmente dañina para la supervivencia de una compañía, puesto que puede tener un efecto perjudicial-interno y externo- en el producto, en el proceso, en la distribución, en la seguridad o en los mercados financieros, convirtiendo a la organización en centro de atención pública, y comprometiendo así su imagen, su credibilidad o su capacidad productiva (p.25).







**1ER** CONGRESO INTERNACIONAL<sup>de</sup>  
**ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**  
Claves que garantizan su éxito

31  
**MAYO** 1 - 2 - 3  
CUENCA - ECUADOR **2016**





**1ER** CONGRESO INTERNACIONAL<sup>de</sup>  
**ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**  
Claves que garantizan su éxito

31  
MAYO 1 - 2 - 3  
JUNIO 2016  
CUENCA - ECUADOR



# CONCLUSIONES

## La comunicación en las organizaciones

- Indispensable para el buen desempeño de los miembros que la conforman

## La comunicación interna

- Fuente inagotable de información que bien dirigida por medio de una estructura en valores, principios y normas se convierte en un factor de crecimiento y desarrollo organizacional, generando organizaciones más lucrativas, productivas y competitivas

Las organizaciones mejor posicionadas son aquellas que están preparadas para disminuir el impacto negativo de las crisis tanto internas como externas a través de un plan de comunicación de crisis efectivo con acciones preventivas y tomas de decisiones estratégicas



**1ER** CONGRESO INTERNACIONAL<sup>de</sup>  
**ADMINISTRACIÓN  
DE EMPRESAS**  
Claves que garantizan su éxito

31  
**MAYO** 1 - 2 - 3  
CUENCA - ECUADOR **2016**

 **UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE CUENCA**  
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO