

COMUNICACIÓN DE CRISIS: Realidad o Espejismo

Ing. Miryam Pacheco Rodríguez, MSc.



1ER CONGRESO INTERNACIONAL^{de}
**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^{de}
**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^{de}
**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





**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).



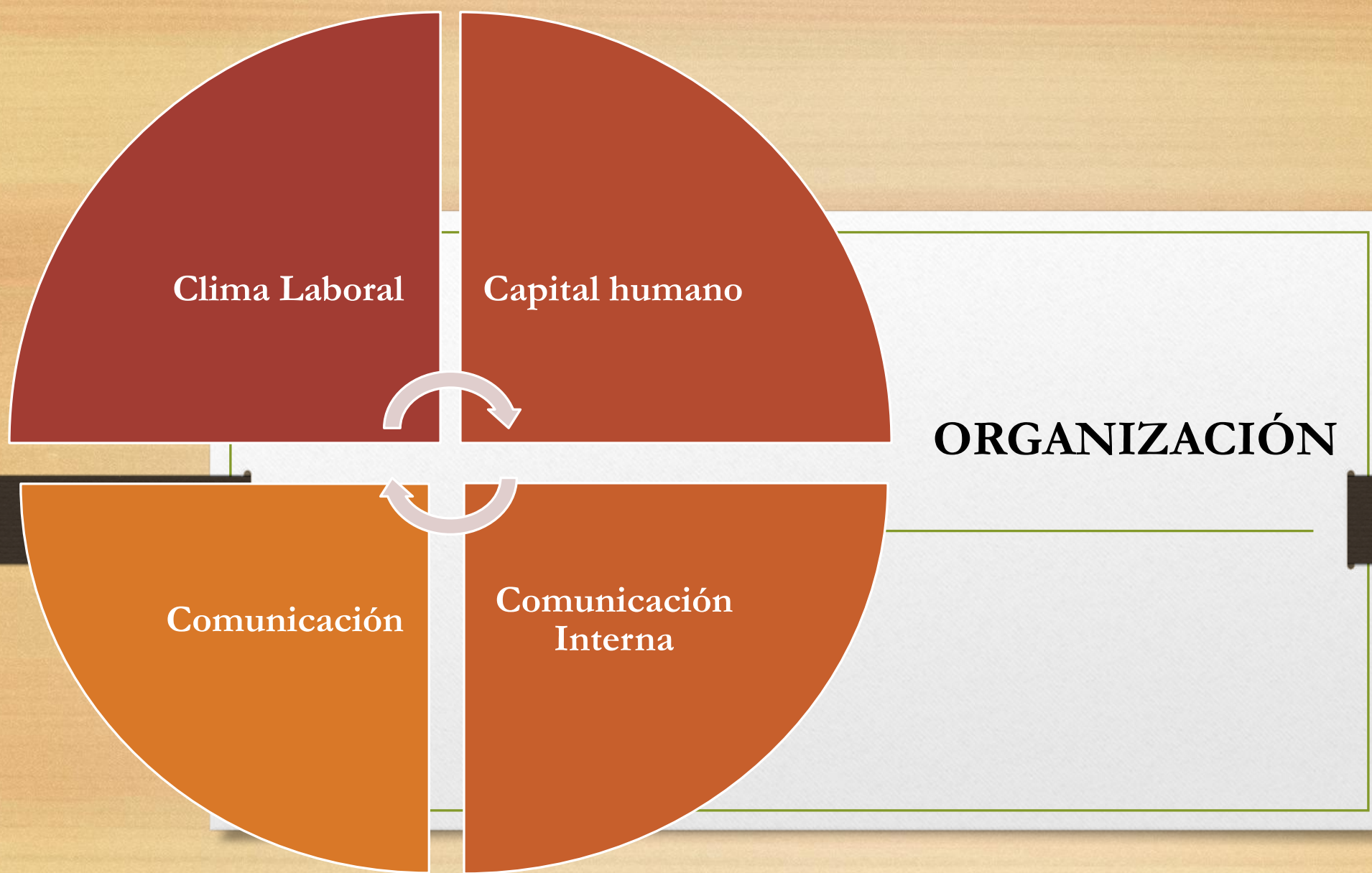




1ER CONGRESO INTERNACIONAL^{de}
**ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**
Claves que garantizan su éxito

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





1ER CONGRESO INTERNACIONAL^{de}
**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

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^{de}
**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