Universidad Rey Juan Carlos

GUÍA DOCENTE

COMUNICACION Y GESTION DE CRISIS

GRADO EN PROTOCOLO, ORGANIZACIÓN DE EVENTOS Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA

CURSO 2026-27

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.

Fecha de publicación: 15-07-2026

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.

I.-Identificación de la Asignatura	
Tipo	OBLIGATORIA
Período de impartición	3 curso, 1Q semestre
Nº de créditos	6
Idioma en el que se imparte	Castellano

II.-Presentación

El objetivo principal de la asignatura Comunicación y Gestión de Crisis es proporcionar una visión de la realidad para el desarrollo del desenvolvimiento de las posibles crisis en organizaciones públicas, privadas y del tercer sector. Se pretende que el alumno/a comprenda y analice las teorías en torno a la producción y resolución de las crisis como función principal en el contexto económico y psicosocial. Se trata de formar a futuros profesionales que, además de adquirir la competencia técnica específica, posean una formación personal y humana que les permita desenvolverse y relacionarse de un modo adecuado en el contexto laboral.

La importancia de la asignatura radica en la adquisición de conocimientos y competencias para analizar los procesos de gestión y devolver la reputación y la confianza deterioradas en la situación de crisis.

Al finalizar esta asignatura el alumno/a será capaz de comprender cómo se gestiona la comunicación organizacional en casos de crisis, sabiendo diferenciar las crisis operativas y del macrocontexto de las crisis que pueden afectar la reputación y los activos intangibles de la organización. Asimismo, el alumno asegurará su dominio sobre las fases o etapas de las crisis comunicacionales y los protocolos de actuación en cada una de ellas, así como aprenderá a desarrollar manuales de gestión de crisis, jerarquizar los incidentes y planificar las actuaciones comunicacionales en cada uno de ellos.

Por último, el discente será capaz de desarrollar herramientas y competencias comunicacionales a partir de géneros de la Comunicación Estratégica, así como a diseñar una respuesta corporativa aplicable en casos de crisis organizacionales.

Para el desarrollo de la asignatura se incidirá en las siguientes habilidades:

- Capacidad para el trabajo en equipo.
- Capacidad para la síntesis.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Habilidad para desarrollar el trabajo de forma autónoma.
- Capacidad de adaptación a posibles cambios y situaciones.

III.-Resultados de Aprendizaje

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.

CG02. Capacidad para aplicar los conocimientos a la práctica
CG03. Capacidad de analizar, reunir, compilar y sintetizar información y datos.
CG04. Comunicación oral y escrita en la lengua del Grado
CG05. Desarrollar aprendizaje autónomo en el ámbito de estudio
CG06. Capacidad de organización y planificación
CG09. Capacidad para reunir, valorar e interpretar información proveniente de fuentes diversas
CG10. Capacidad para tomar decisiones y para la resolución de problemas
CG12. Desarrollar habilidades en las relaciones interpersonales
CG13. Reconocimiento a la diversidad y multiculturalidad. Conocer otras culturas y costumbres
CG14. Capacidad para razonar críticamente y capacidad de autocrítica
CG15. Capacidad para coordinar y motivar a grupos de trabajo. Capacidad de trabajo en equipo, su gestión y motivación trascendente para conseguir beneficios que espera que otras personas experimenten como resultado.
CG16. Liderazgo que supone el compromiso consciente y constante para responder constructivamente a los desafíos, contribuyendo con experiencia, conocimiento y acción a la resolución de los mismos.
CG18. Dominar la expresión oral y escrita como vía de comunicación y en especial los usos necesarios para su aplicación al área profesional
CE07. Adquirir los conocimientos precisos en el área de comunicación y el funcionamiento de los medios en su relación con las instituciones o empresas, como principio fundamental para posicionar el mensaje.
CE09. Aprender a programar un plan de comunicación, interno y externo, para una organización empresarial , corporación o institución.
CE13. Ser capaz de trasmitir diferentes mensajes, a todo tipo de públicos discriminando la información de modo preciso.
CE15. Conocimiento del ecosistema de medios de comunicación online y uso de las herramientas de comunicación corporativa y marketing.
CE17. Ser capaz de identificar, valorar y gestionar los intangibles de la empresa relacionados con la comunicación.
CE18. Ser capaz de gestionar la imagen y reputación corporativa de manera integral.
CE19. Capacidad de comunicación y relaciones institucionales: habilidad para la defensa y presentación de diferentes proyectos relacionados con marca, eventos o comunicación corporativa.
CE24. Coordinación de equipos de comunicación interna y externa. Capacidad para diseñar y gestionar un plan de comunicación externo e interno para la empresa o evento.
CE25. Adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para saber diseñar, organizar y gestionar una crisis y aplicar su propio plan de comunicación. Aprender y adquirir las competencias necesarias para gestionar los riesgos en las organizaciones.
CE29. Capacidad de gestión de imagen y de estructurar los mensajes en función del soporte y el medio de difusión.

- Leyenda para las titulaciones no adaptadas al RD 822/21: **CB** - competencias básicas, **CG** - competencias generales, **CE** - competencias específicas, **CT** - competencias transversales.
- Leyenda para las titulaciones adaptadas al RD 822/21: **CON** - conocimientos, **COM** - competencias, **HAB** - habilidades.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.

IV.-Contenido

IV.A.-Temario de la asignatura

1. Concepto de crisis
1.1. Noción de crisis
1.2. Características
1.3. Tipologías y modelos
2. Fases de una crisis
2.1. Fase proactiva o no-crisis
2.2. Fase estrategica o pre-crisis
2.3. Fase reactiva o crisis
2.4. Fase de recuperación o post-crisis
3. El análisis del entorno
3.1. Teoría contingente de la gestión de conflictos
3.2. Gestión de conflictos potenciales o riesgos de las organizaciones
3.2. Doctrina del *Issues Management*
4. Fase de pre-crisis o estratégica
4.1. Preparación humana de la organización y de instrumentos de comunicación
4.2. Comité de crisis
4.3. El Manual de gestión de crisis
5. Fase reactiva. La gestión de la comunicación durante la crisis
5.1. Principios estrategicos de la comunicación en situacion de crisis
5.2. Reacción ante la crisis
5.3. Gestión y comunicación de la crisis. Instrumentos de comunicación. Construcción y difusión del mensaje
6. Fase de recuperación. La post-crisis
6.1. Instrumentos para evaluar la gestión de la comunicación durante la crisis
6.2. La evaluación de los valores intangibles: reputación y confianza
6.3. Reforzar la organización tras la crisis
7. La importancia de la comunicación no verbal en las fases de crisis y post-crisis
7.1. La figura del portavoz

IV.B.-Actividades formativas

Tipo	Descripción
Lecturas	El profesor facilitará lecturas y casos para su comentario crítico y posterior debate.
Lecturas	Se plantearán una serie de cuestiones teórico-prácticas que abordaran los aspectos principales de los contenidos y que servirán al alumno como autocomprobación de los conocimientos adquiridos.
Trabajos colectivos	Aprendizajes orientados a la resolución de problemas o proyectos.
Trabajos individuales	Destinados al aprendizaje individual de los discentes

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.

V.-Tiempo de trabajo del alumnado (30h grado y 25h máster)	
Clases teóricas	30
Clases de resolución de ejercicios, problemas, casos, etc.	20
Prácticas en laboratorios experimentales, tecnológicos, clínicos, campo, etc.	0
Realización de pruebas	10
Tutorías académicas	24
Actividades relacionadas: jornadas, seminarios, etc.	24
Preparación de clases teóricas	22
Preparación de prácticas/ejercicios/casos	20
Preparación de pruebas	30
Total de horas de trabajo del alumnado	180

VI.-Metodología y plan de trabajo		
Tipo	**Periodo**	**Contenido**
Clases Teóricas	Semana 1 a Semana 15	En general los contenidos teóricos básicos de la asignatura serán desarrollados en clase por el profesorado y se completará con el uso de la bibliografía expresada a lo largo del curso.
Prácticas	Semana 1 a Semana 15	Las sesiones prácticas consistirán en la resolución de ejercicios realizados de forma autónoma individual o en grupo por parte del alumno/a para complementar el conocimiento teórico dentro y fuera del aula. También se debatirán lecturas recomendadas o previamente indicadas para la resolución de conflictos. Algunas de estas prácticas deberán ser realizadas fuera del aula por parte del alumnado y se corregirán a la finalización de cada tema.
Tutorías académicas	Semana 1 a Semana 15	Ver horario de tutorías.
Pruebas	Semana 1 a Semana 15	Examen fijado por la Universidad y entregas de trabajos.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb6386363643adf7d9569c224.

VII.-Método de evaluación

El modelo de evaluación general es la evaluación continua, tal como establece el Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.
Deberán utilizarse todos los sistemas de evaluación establecidos para la asignatura en la memoria de la titulación, excepto aquellos que tuviesen una ponderación mínima del 0%, que podrán utilizarse en los cursos académicos en los que el profesorado lo considere oportuno. Cada uno de los sistemas de evaluación podrá ser aplicado mediante una o más actividades de evaluación, coherentes con ese sistema. Ninguna de las actividades de evaluación podrá superar individualmente el 60% de la calificación global de la asignatura.
La suma de las actividades de evaluación no revaluables no podrá superar el 40% de la calificación global de la asignatura y, en general, no deberían tener nota mínima (salvo en el caso de actividades de carácter práctico en las que, estrictamente, no pudieran reproducirse en la convocatoria extraordinaria las condiciones de evaluación de la convocatoria ordinaria).
El alumnado que no consiga superar la asignatura en la convocatoria ordinaria, o no se hayan presentado, podrán presentarse a la convocatoria extraordinaria únicamente a las actividades de evaluación revaluables no superadas.
El uso de herramientas basadas en inteligencia artificial está prohibido en cualquier ejercicio y prueba de evaluación de la asignatura salvo que el profesor lo indique de forma explícita en el enunciado o en el material de esta. En caso de que esté permitido, se darán indicaciones precisas de qué usos están permitidos y cuáles no.
La distribución y características de las actividades de evaluación son las que se describen a continuación.

VII.A.- Descripción de las actividades de evaluación y su ponderación

La evaluación de la asignatura seguirá las siguientes pautas:

SE1: Prueba escrita individual presencial para evaluar los conocimientos teóricos y/o aplicarlos (30%). Nota mínima: 5. Revaluable en convocatoria extraordinaria.
SE4: Trabajo en equipo (30%). Nota mínima: 4: Revaluable en convocatoria extraordinaria.
SE2: Presentación-exposición individual presencial de trabajos (20%). No revaluable en convocatoria extraordinaria.
SE6: Evaluación de actividad teórico-práctica presencial en equipo (10%). No revaluable en convocatoria extraordinaria.
SE5: Evaluacion de participación significativa en debates presenciales (10%). Evaluación semanal de participación. No revaluable en convocartoria extraordinaria.

El resultado final de la evaluación es la suma de todos los resultados según las ponderaciones de pruebas de evaluación. Los estudiantes no podrán presentarse a convocatoria extraordinaria para subir calificaciones en aquellas pruebas revaluables.

VII.B.- Evaluación del alumnado con dispensa académica de asistencia a clase

La concesión de Dispensa Académica de Asistencia a Clase (DAAC) no implica que se quede automáticamente eximido de participar en las actividades de evaluación continua ni en las actividades formativas presenciales de asistencia obligatoria establecidas en la guía docente. Una vez concedida la dispensa, el alumnado deberá contactar con el docente, que podría proponerle las adaptaciones que considere convenientes, siempre que garanticen la adquisición y adecuada evaluación de los resultados de aprendizaje previstos. El alumnado deberá mantener a lo largo de curso una comunicación fluida con el docente para que este le proporcione información sobre las fechas en que se realizarán esas actividades formativas y de evaluación, en caso de que su programación no estuviese ya fijada y a disposición del alumnado en el momento de la concesión de la dispensa.
Asignatura con posibilidad de dispensa: Sí

VII.C.- Revisión y reclamación de las actividades de evaluación

Se realizará conforme al Reglamento de evaluación de los resultados de aprendizaje de la Universidad Rey Juan Carlos.

VII.D.- Alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades, la no discriminación, la accesibilidad universal y la mayor garantía de éxito académico, las adaptaciones curriculares para alumnado con discapacidad o con necesidades educativas especiales serán pautadas por la Unidad de Atención a Personas con Discapacidad, de acuerdo con la normativa que regula el servicio de Atención a Estudiantes con Discapacidad, aprobada por Consejo de Gobierno de la Universidad Rey Juan Carlos.
Para que esas adaptaciones puedan realizarse, será requisito la emisión de un informe de adaptaciones curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que el alumnado con discapacidad o necesidades educativas especiales deberán contactar con este servicio para analizar conjuntamente las distintas opciones.

VII.E.- Conducta académica, integridad y honestidad académica

La Universidad Rey Juan Carlos está plenamente comprometida con los más altos estándares de integridad y honestidad académica, por lo que estudiar en la URJC supone asumir y suscribir los valores de integridad y la honestidad académica recogidos en el Código Ético de la Universidad.

Para acompañar este proceso, la Universidad dispone de la Normativa de Convivencia de la Universidad Rey Juan Carlos y de diferentes herramientas (antiplagio, supervisión) que ofrecen una garantía colectiva para el completo desarrollo de estos valores esenciales.

Las herramientas basadas en inteligencia artificial pueden mejorar la experiencia de aprendizaje, pero debe utilizarse de forma ética, legal, honesta y transparente. Por este motivo, deben seguirse las recomendaciones de uso adecuado indicadas por los docentes de la asignatura.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.

VIII.-Recursos y materiales didácticos

Bibliografía básica

Burgueño, José Manuel (2018). Qué hacer cuando arde la red: gestión de crisis de comunicación online. Editorial: UOC.
Coombs, Timothy (2022). Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding. SAGE Publications, Inc.
De la Cierva, Yago (2020). Navegar en aguas turbulentas. Principios y buenas prácticas en gestión y comunicación de crisis. IESE.
Halpern, Daniel (2014). Gestión de crisis: teoría y práctica de un modelo comunicacional. RIL Editores.
Losada Díaz, José Carlos (2010). Comunicación en la gestión de crisis. Editorial: UOC.
Romero-Rodríguez, Luis M. (2020). Manual de gestión de la comunicación corporativa. Editorial: Tecnos.
Ulmer, Robert R. Sellnow, Timothy L. Seeger, Matthew W. (2010). Effective Crisis Communication: Moving From Crisis to Opportunity. SAGE Publications, Inc.

Bibliografía complementaria

Xifra, Jordi (2020). “Comunicación corporativa, relaciones públicas y gestión del riesgo reputacional en tiempos del Covid-19". El profesional de la información, 29(2), 1-18. https://doi.org/10.3145/epi.2020.mar.20
Rybalko, Svetlana, & Seltzer, Trent (2010). Dialogic communication in 140 characters or less: How Fortune 500 companies engage stakeholders using Twitter. Public Relations Review, 36(4), 336–341.

IX.-Profesorado

Nombre y apellidos	ANA MARÍA RODRÍGUEZ RIVAS
Correo electrónico	anamaria.rivas@urjc.es
Departamento	Ciencias de la Comunicación y Sociología
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro
Categoría	Profesor/a Contratado/a Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	Si
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	4
Nº de Sexenios	0
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	4
Nombre y apellidos	ELENA BORAU BOIRA
Correo electrónico	elena.borau@urjc.es
Departamento	Ciencias de la Comunicación y Sociología
Campus de impartición	Madrid - Vicálvaro

Categoría	Profesor/a Ayudante Doctor/a
Titulación académica	Doctor
Responsable de asignatura	No
Horario de tutorías	Para consultar las tutorias póngase en contacto con el/la profesor/a a través de correo electrónico
Nº de Quinquenios	1
Nº de Sexenios	1
Nº de Sexenios de transferencia	0
Nº de evaluaciones positivas Docentia	1

Q2803011B UNIVERSIDAD REY JUAN CARLOS
Fecha firma: 23/10/2026 05:10 | Hash: 6fa9a43cbfb63863643adf7d9569c224.