



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



Gestión de Crisis en RRHH



RECURSOS HUMANOS

Semana 28

Gestión de Crisis

La gestión de crisis se puede definir como el proceso por el cual una comunidad u organización hace frente a un **evento inesperado que amenaza con dañar su estructura**, sus partes interesadas o al público en general.

Según Seeger, Sellnow y Ulmer, la gestión de una crisis básicamente significa tres cosas:

- Estar preparado para manejar la adversidad
- Minimizar el impacto de la crisis de manera efectiva
- Facilitar el proceso de gestión dentro del entorno de caos.

La gestión de crisis en Recursos Humanos (RRHH)

Se refiere al conjunto de estrategias y procesos que una organización implementa para prevenir, prepararse, responder y recuperarse de situaciones inesperadas que puedan afectar negativamente a sus empleados y a la empresa en general.

La gestión de crisis consiste en anticiparse y prepararse para tomar decisiones en escenarios complejos.



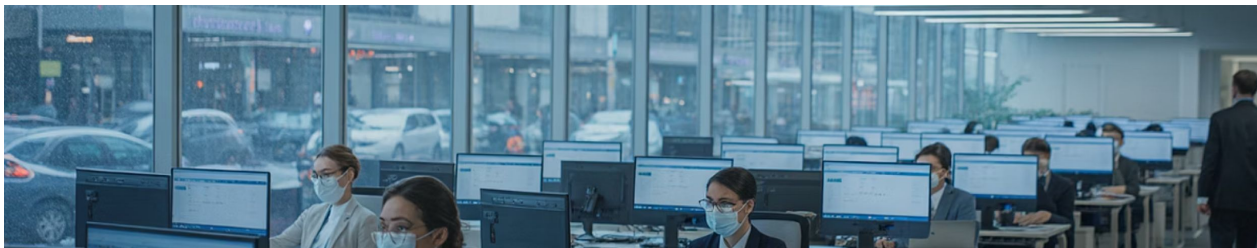
Tipos de Crisis que afectan a RRHH

Crisis Internas

- Huelgas y conflictos laborales
- Errores operativos graves
- Reestructuraciones y despidos
- Accidentes laborales

Crisis Externas

- Desastres naturales
- Pandemias (COVID-19)
- Escándalos reputacionales
- Crisis económicas globales



Funciones Clave de RRHH en Crisis



Planificación y Preparación

Desarrollo de planes de contingencia y protocolos específicos para diferentes escenarios de crisis



Coordinación de Recursos

Gestión de talento, reubicación de personal y apoyo psicológico para empleados afectados

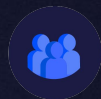


Comunicación Interna

Transmisión de información clara y oportuna para mantener la confianza y reducir la incertidumbre



Planificación y gestión de crisis



RECURSOS HUMANOS



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop

¿Qué es la Planificación de Crisis?

La planificación de crisis es el proceso proactivo de anticipar posibles amenazas o eventos disruptivos y desarrollar estrategias, procedimientos y recursos para abordarlos de manera efectiva antes de que ocurran. Es el "antes" de la gestión de crisis.

¿Qué es la Gestión de Crisis?

Es la aplicación de las estrategias y planes desarrollados durante la fase de planificación. Es el "durante" y el "después" de una crisis. Se trata de la ejecución de las acciones diseñadas para minimizar el daño y facilitar la recuperación.



Uso de Tecnología en la Gestión y Planificación



Sistemas de Alerta

Plataformas de notificación masiva que permiten contactar a todos los empleados en segundos a través de múltiples canales.



Monitorización

Dashboards en tiempo real para seguimiento de incidencias, localización de personal y coordinación de respuestas.

Herramientas Efectivas

- Microsoft Teams/Slack para comunicación centralizada
- Everbridge para notificaciones de emergencia
- Zapier para automatización de flujos de información
- ServiceNow para gestión de incidentes

Desarrollo del Plan de Crisis en RRHH



Enfoque en el Personal

Integración de medidas específicas para garantizar la seguridad, salud y bienestar emocional de todos los empleados.

Alineación Estratégica

Coordinación con los planes generales de continuidad de negocio para asegurar coherencia en la respuesta organizacional.

Actualización Continua

Revisión trimestral del plan para incorporar nuevos riesgos, cambios en la estructura organizativa y lecciones aprendidas.

Seis pasos para la gestión de crisis de una organización.



01

Establecer el plan de comunicación

Armar el plan de comunicación frente a potenciales crisis. En él se expondrán todos los detalles relacionados con el proceso de respuesta frente a la crisis.

- Los tipos de crisis a los que puede enfrentarse la organización
- El impacto potencial de esas crisis
- Las acciones de comunicación que se deben realizar en cada situación
- Las personas que deben participar en cada sección del plan
- El proceso de activación del plan



02

**Desarrollar un equipo
de respuesta a la crisis**

Este grupo se crea con un fin específico, y debe incluir a personas de diversos departamentos, principalmente, los de Comunicación, Operaciones y Recursos Humanos.

Este equipo debe reunirse al menos una vez al año para repasar la situación actual de la empresa, junto con cualquier problema potencial.

03

Vigilar continuamente

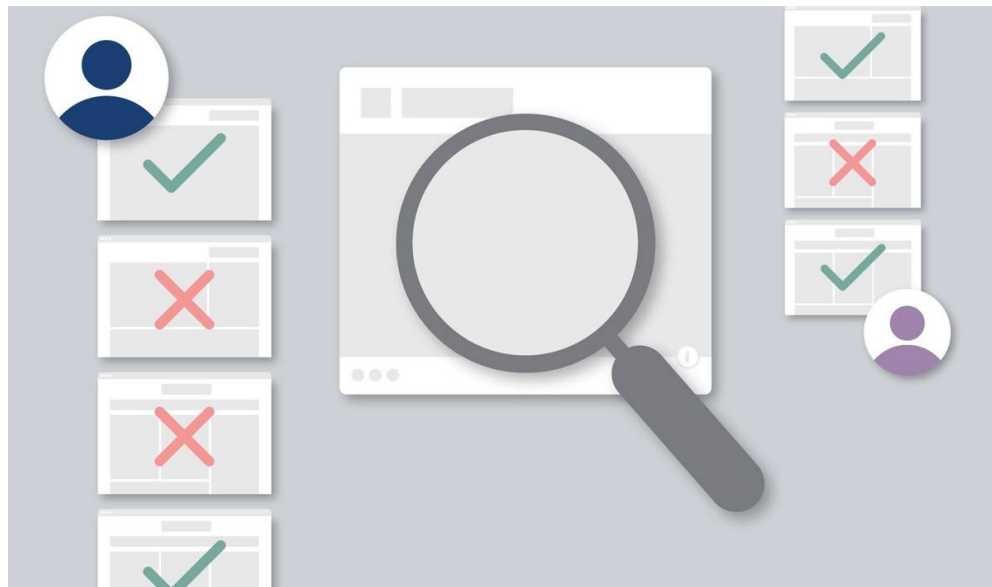
Se recomienda estar atentos a cualquier problema potencial que pueda dañar el funcionamiento de la empresa, para estar preparados.



04

Detectar el problema
y confirmar los hechos

Lo ideal es que el conjunto de la organización pueda identificar una crisis potencial antes de que se convierta en un problema en toda regla.



05

Responder a la crisis

Una vez que se confirman los hechos, se debe responder a la crisis. Dependiendo de la situación, es posible que se tenga que aplicar una o varias de las siguientes estrategias de comunicación:

- Ser transparente
- Ser objetivo
- Ser empático
- Ser decisivo
- Ser responsable de las acciones y consecuencias



06

Evaluar y aprender

Una vez superada la crisis, hay que dedicar tiempo a evaluar lo ocurrido.

¿Qué ha ido mal?

¿Qué se puede mejorar?

¿Cómo se puede evitar que se repita?

Solo mirando hacia atrás a las crisis pasadas puedes asegurarte de que no se repitan.



Monitorización y Evaluación Post-Crisis



1

Medición de Impacto

- Evaluación de daños financieros, operativos y reputacionales
- Comparación con KPIs pre-establecidos
- Análisis del tiempo de recuperación

2

Recopilación de Feedback

- Encuestas a empleados sobre la gestión de la crisis
- Entrevistas con stakeholders clave
- Focus groups para análisis cualitativo

3

Implementación de Mejoras

- Actualización de protocolos basados en hallazgos
- Formación específica en áreas deficitarias
- Desarrollo de nuevas herramientas y recursos

Elementos Clave en la Planificación de Crisis



Análisis de Escenarios

Evaluación exhaustiva de vulnerabilidades y riesgos potenciales específicos para cada organización.



Asignación de Roles

Definición clara de responsabilidades y creación de un comité de crisis con representación multidepartamental.



Diseño de Protocolos

Desarrollo de procedimientos específicos para cada tipo de crisis, incluyendo cadenas de mando y procesos de activación.





En Línea

#DesarrollaTuNivelTop



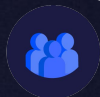
CONCLUIMOS LA PRIMER PARTE DE NUESTRA SESIÓN



SEMANA 28

CONTINUAMOS

Comunicación en situaciones de crisis



RECURSOS HUMANOS



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop

Importancia

La comunicación efectiva durante una crisis se convierte en la herramienta más poderosa para:

- Minimizar el impacto negativo en la organización
- Prevenir la propagación de rumores y desinformación
- Mantener la confianza de empleados y stakeholders
- Preservar la reputación corporativa a largo plazo

Un vacío de información oficial será rápidamente llenado con especulaciones que pueden resultar más dañinas que la crisis original.



Principios de la Comunicación de Crisis

Urgencia

La velocidad es crítica. Comunicar rápidamente, incluso con información limitada, permite controlar la narrativa y evitar especulaciones.

"La primera versión de los hechos suele establecer el tono de toda la crisis"

Transparencia

Compartir información veraz y completa, reconociendo incertidumbres cuando existan, genera credibilidad incluso en momentos difíciles.

Empatía

Reconocer emociones, preocupaciones y necesidades específicas de los empleados demuestra liderazgo humano y fortalece la confianza.

Fases de la Comunicación en Crisis

01

Precrisis (o
prevención)

Esta fase es vital para asegurar que, cuando la crisis llegue, la comunicación no sea improvisada.

- **Identificación de públicos clave:** ¿A quién necesitas informar?
- **Mensajes clave pre-aprobados:** Desarrollar borradores de comunicados de prensa, preguntas y respuestas (Q&A), y declaraciones para diferentes escenarios de crisis. Esto permite una respuesta rápida.
- **Identificación y capacitación de voceros:** Seleccionar y entrenar a las personas que hablarán en nombre de la organización. Deben ser creíbles, empáticos y capaces de manejar la presión de los medios.
- **Establecimiento de canales de comunicación:** Definir cómo se va a comunicar con cada público
- **Monitoreo:** Implementar herramientas para monitorear redes sociales, noticias y opiniones públicas para detectar señales de advertencia temprana o el inicio de una crisis.
- **Plan de comunicación interna:** ¿Cómo se mantendrá informados a los empleados antes de que se enteren por fuentes externas?

Fases de la Comunicación en Crisis

02**Crisis (la respuesta)**

- **Activación del plan:** Poner en marcha los procedimientos establecidos.
- **Comunicación transparente y oportuna:** Informar a todas las partes interesadas (empleados, clientes, medios, autoridades) de manera clara, concisa y veraz.
- **Control y contención:** Tomar decisiones rápidas para limitar el daño y evitar que la situación empeore.
- **Liderazgo:** La gerencia debe mostrar calma, profesionalismo y ofrecer orientación.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Ajustar el plan según la evolución de la crisis.



Fases de la Comunicación en Crisis

03

Postcrisis (o
recuperación/
evaluación)

- **Recuperación:** Implementar acciones para volver a la normalidad operativa y reputacional.
- **Evaluación y aprendizaje:** Analizar lo ocurrido, identificar lo que funcionó y lo que no, y actualizar el plan de gestión de crisis para situaciones futuras.
- **Seguimiento:** Continuar monitoreando la situación y la percepción pública.
- **Restauración de la confianza:** Trabajar en la reconstrucción de la credibilidad y la confianza con los stakeholders.



Canales y Mensajes en la Comunicación de Crisis

Canales Efectivos

- Email corporativo para comunicaciones oficiales
- Intranet para repositorio de información
- SMS/WhatsApp para alertas inmediatas
- Videoconferencias para reuniones urgentes

Estrategia de Mensajes

- Adaptación a diferentes audiencias (directivos, mandos medios, operarios)
- Coherencia en todos los canales
- Frecuencia adecuada para mantener informados sin saturar
- Formato claro y directo, evitando tecnicismos innecesarios



Ejemplos de Comunicación Efectiva en Crisis



1

Delta Airlines: Éxito Comunicativo

Durante la pandemia, implementó comunicación constante a través

de: Video Mensajes semanales del CEO

- Portal específico con actualizaciones diarias
- Línea directa para consultas de empleados

Resultado: Menor tasa de abandono voluntario en comparación con competidores.

2

BP: Fracaso Comunicativo

Durante el derrame petrolero de 2010:

- Respuesta tardía y minimización inicial del problema
- Culpabilización a terceros sin asumir responsabilidad
- Mensajes contradictorios entre portavoces

Resultado: Pérdida de confianza y daño reputacional a largo plazo.

Artículos o e-books con referencias en formato APA.

Argenti, P. A. (2025). The business of crisis: A guide to crisis management and communication. Routledge.

Coombs, W. T. (2019). Crisis management: Planning and managing for the future (5th ed.). SAGE Publications.

James, M. (2018). Effective crisis management: Leading through the thicket of trial and triumph. Palgrave Macmillan.

Schoenberg, A. J. (2019). The crisis leader: The art of leadership in times of crisis. Kogan Page.

Castillo-Márquez, M. P. (s. f.). *La gestión de crisis como una herramienta para la prevención de riesgos*. IURISTANTUM. Recuperado el 20 de julio de 2025, de <https://revistas.anahuac.mx/index.php/iuristantum/article/view/654/692>

Talent Recruiters. (s. f.). *Seis pasos para la gestión de crisis en una organización*. Recuperado el 20 de julio de 2025, de <https://www.talentrecruiters.com.ar/blog/seis-pasos-para-la-gestion-de-crisis-en-una-organizacion/>

SEMANA 28 COMPLETADA

¡Felicidades!

Éxito en tu evaluación



©Top Learning Online, S.C., 2025.

Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción, difusión o uso sin autorización escrita.



En Línea

#DesarrollaTuNivelTop