

# 08

## La gestión de la comunicación en situaciones de crisis

Propuesta de un modelo teórico

*Crisis Communication Management: A theoretical Model*

**Dra. Ana María Enrique Jiménez**  
Facultad de Ciencias de la Comunicación  
Universidad Autónoma de Barcelona

### **Resumen / Abstract**

En este artículo pretendemos realizar una revisión de la literatura que aborda la gestión de la comunicación en situaciones de crisis, con la finalidad de realizar una propuesta de modelo teórico de gestión de la comunicación en momentos de crisis. Instaurar un modelo de comunicación en situaciones de crisis permite establecer unos principios de gestión y *modus operandi*, especialmente cuando la empresa se ve afectada por un acontecimiento capaz de poner en riesgo el desarrollo normal de su actividad, así como su imagen corporativa.

*In this article we try to realize a review of the literature that approaches the crisis communication management with the purpose of realizing an offer of theoretical model. To restore a model of crisis communication allows to establish a few beginning of management and modus operandi, specially when the company meets affected by an event capable of putting in risk the normal development of his activity as well as his corporate image.*

### **Palabras clave / Key words**

Crisis. Modelo. Comunicación. Gestión.  
*Crisis. Model. Communication. Management.*