

<b>Materia o unidad de aprendizaje: Manejo de crisis y toma de decisiones</b>	<b>Última actualización: Diciembre 2021</b>
<b>Licenciatura:</b> Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública	<b>Plan: 420</b>
<b>Semestre:</b> Sexto	<b>Créditos: 2</b>

Semana	Tema	Actividades, Tareas, Exámenes	Bibliografía
1	Introducción y planeación de la Unidad de Aprendizaje	El profesor y el estudiante realizan un encuadre, y realiza una actividad de integración con los estudiantes. (presentación de los involucrados, presentación del programa analítico, criterios de evaluación, normas de conducta, etc.).	NA
2	Conceptualización del Concepto de Crisis	Exposición del profesor	Sepúlveda, I (2007) Análisis del concepto de crisis y gestión de crisis Fierros Uehura (2005) Manual para el manejo de crisis
3	Análisis del concepto de crisis y gestión de crisis	Exposición del profesor	
4	Diagnóstico de la crisis	En equipos se realiza presentación oral de la temática asignada ( <i>actividad ponderada 1.1</i> ).	Fierros Uehura (2005) Manual para el manejo de crisis pp.6-19
5	Situaciones de crisis Definición de crisis Tipos de crisis Etapas de las crisis Públicos internos y externos	Los estudiantes participan en un debate acerca del concepto de crisis y la diferencia entre públicos internos y externos	Fierros Uehura (2005) Manual para el manejo de crisis pp.19-27 EDES0 (2019) Manual para el manejo de crisis. Pp 11-26
6	Teorías de las crisis <ul style="list-style-type: none"> <li>Teoría del caos como un modelo para la gestión de conflictos y crisis</li> <li>Teoría del contraataque o de la</li> </ul>	Exposición del profesor <b>Evidencia 1.</b> Estudio de caso sobre una situación políticas actual, en la que se	Cruz, J (2004) (tesis) La crisis y su influencia en la estrategia de comunicación organizacional. Pp 189-224



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Anexo 8.3

Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

	<p>apología</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría del discurso de restauración de imagen</li> <li>• Teoría de la Excelencia</li> </ul>	destaca, tipo de crisis, se identifican las etapas de las crisis y los grupos internos y externos al problema,	
7	<p>Teorías de las crisis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría de dirección estratégica, públicos y asuntos</li> <li>• Estrategias y técnicas comunes a excelentes respuestas a crisis.</li> <li>• La aproximación simbólica: teoría de la atribución y neoinstitucionalismo</li> <li>• Estrategias de comunicación en función del tipo de crisis</li> </ul>	<p><b>Prueba objetiva</b> y reactivos abiertos, basada en los temas de la fase 1 ) (actividad ponderada 2.2).</p> <p>En equipos se realiza presentación oral de la temática asignada (<i>actividad ponderada</i>).</p>	Cruz, J (2004) (tesis) La crisis y su influencia en la estrategia de comunicación organizacional. Pp 189-224
8	Manejo de crisis	Exposición del profesor	Arnoletto, E. (2013). Acerca de nosotros: Liderazgo Político y Destrezas de Gestión Pública pp. 51-72
9	Manejo de crisis y conflicto público	En equipos se realiza presentación oral de la temática asignada ( <i>actividad ponderada</i> ).	Arnoletto, E. (2013). Acerca de nosotros: Liderazgo Político y Destrezas de Gestión Pública pp. 51-72
10	Toma de decisiones durante una crisis	<b>Evidencia 2.</b> Reporte del tipo de teoría aplicada entorno al manejo inicio de la pandemia Covid 19, en las que se identifica que teoría se aplicó para enfrentarla y como fue el manejo de las crisis	Coen, P (2020) Toma de decisiones políticas durante una crisis.
11	Toma de decisiones durante una crisis	Exposición del profesor  En equipos se realiza presentación oral de la temática asignada ( <i>actividad ponderada</i> ).	Coen, P (2020) Toma de decisiones políticas durante una crisis.
12	Comunicación de crisis	Exposición del profesor  En equipos se realiza presentación oral	Cruz, J (2004) (tesis) La crisis y su influencia en la estrategia de comunicación

		de la temática asignada ( <i>actividad ponderada</i> ). Revisan casos de crisis que maneja	organizacional. Pp 189-224
13	Gestión de crisis en redes sociales	<b>Evidencia 3.</b> Reporte de un manejo de crisis generado en redes sociales, puede ser de una empresas o un gobierno y como fue gestionado el conflicto.  Los estudiantes en grupo debate sobre los casos Revisan casos de crisis que maneja en Jimenes 2013 1 Caso Donettes (PanRico) 2 Caso Kit Kat (Nestle)	Jimenez, E. (2013) La gestión de comunicación de crisis en las redes sociales
14	Prueba de reactivos para evaluar los conocimientos adquiridos por el estudiante	<b>Prueba objetiva</b> y reactivos abiertos, basada en los temas de revisados en las fases 2 y 3	Exposición del profesor
15	Entrega del Producto Integrador de Aprendizaje (PIA)	<b>PIA:</b> Reporte de propuesta de manejo y soluciones posibles de una situación real asignada por el profesor. Se presenta de forma individual. Usando un manual de crisis	Exposición del profesor EDES0 (2019) Manual para el manejo de crisis Fierros Uehura (2005) Manual para el manejo de crisis
16	Entrega de calificaciones finales	Entrega de calificaciones finales	Bibliografía de referencia
17	Tutoría Académico-administrativa	Tutoría Académico-administrativa	NA
18	Segunda Oportunidad	Segunda Oportunidad	Bibliografía de referencia
19	Cierre de Segunda Oportunidad	Segunda Oportunidad	Bibliografía de referencia
20	Tutoría Académico-administrativa	Tutoría Académico-administrativa	NA

### INFORMACIÓN

- El estudiante que no apruebe la primera oportunidad, solo podrá participar en el proceso de evaluación de segunda oportunidad si cumple con al menos el 70% de las actividades establecidas en el programa analítico de la unidad de aprendizaje correspondiente, en caso contrario se asentará en la minuta de segunda oportunidad las siglas NC, que significa no cumplió.
- Toda persona que incurra en actos delictivos, como hurto -de manera física o electrónica-, amenazas, secuestro, homicidio, o cualquier tipo de daño físico, moral o patrimonial dentro de las áreas o recintos universitarios, será sancionada por el Honorable Consejo



UANL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

### Anexo 8.3

### Programa Condensado



FCPyRI

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y RELACIONES INTERNACIONALES

Universitario hasta con la expulsión definitiva, independientemente de las sanciones penales a los que se haya hecho acreedora.

- Si el estudiante no participa en ninguna de las actividades programadas en el proceso de evaluación, se asentará en la minuta correspondiente las siglas NP, que significan no presentó.
- Las calificaciones son consideradas información confidencial del estudiante, por lo tanto, solo podrán ser comunicadas al mismo personalmente o a través del SIASE. Para estudiantes menores de edad, éstas podrán ser comunicadas también a su tutor legal.
- Las actividades de aprendizaje deberán llevarse a cabo en los horarios y espacios oficialmente autorizados.
- El estudiante que no cumpla con el 80% de asistencia, no podrá presentar el examen parcial correspondiente.

### EVALUACIÓN

<b>Evidencia 1.</b> Estudio de caso sobre una situación política actual, en la que se destaca, tipo de crisis, se identifican las etapas de las crisis y los grupos internos y externos al problema,	<b>10</b>
<b>Evidencia 2.</b> Reporte del tipo de teoría aplicada entorno al manejo inicio de la pandemia Covid 19, en las que se identifica que teoría se aplicó para enfrentarla y como fue el manejo de las crisis .	<b>10</b>
<b>Evidencia 3.</b> Reporte de un manejo de crisis generado en redes sociales, puede ser de una empresa o un gobierno y como fue gestionado el conflicto	<b>10</b>
<b>Prueba objetiva:</b> Examen 1 de la fase 1	<b>15</b>
<b>Prueba objetiva</b> Examen 2 de las fases 2 y 3	<b>15</b>
<b>Participación:</b> exposiciones, participación en clase, entrega puntual de evidencias y requisitos, mantiene una disciplina correcta durante la clase, puntualidad y asistencia a clases.	<b>10</b>
<b>Exposiciones.</b> En equipos se realiza presentación oral de la temática asignada (actividad ponderada	<b>05</b>
<b>PIA:</b> Reporte de propuesta de manejo y soluciones posibles de una situación real asignada por el profesor. Se presenta de forma individual.	<b>30</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>

### BIBLIOGRAFÍA TEXTO

- Arnoletto, E. (2013). Acerca de nosotros: Liderazgo Político y Destrezas de Gestión Pública. Obtenido de Liderazgo Político y Destrezas de Gestión Pública Sitio web: [https://www.academia.edu/6767396/Liderazgo\\_politico\\_y\\_destrezas\\_de\\_gestion\\_publica](https://www.academia.edu/6767396/Liderazgo_politico_y_destrezas_de_gestion_publica)
- Cruz, J (2004) (tesis) La crisis y su influencia en la estrategia de comunicación organizacional. UAB. En <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4120/jcs1de1.pdf>
- Coen, P (2020) Toma de decisiones políticas durante una crisis. Un práctico conjunto de herramientas para políticas durante la pandemia del Covid 10. NDI , en <https://www.ndi.org/sites/default/files/Toma%20de%20decisiones%20politicas%20durante%20una%20crisis.pdf>
- Corona (2017) Manual para el manejo de crisis de comunicación. [https://empresa.corona.co/storage/app/media/GobiernoCorporativo/2020/Manual\\_de\\_Crisis\\_Corona\\_version\\_web.pdf](https://empresa.corona.co/storage/app/media/GobiernoCorporativo/2020/Manual_de_Crisis_Corona_version_web.pdf)

- EDESO (2019) Manual para el manejo de crisis. [https://edeso.gov.co/wp-content/uploads/2019/11/Edeso\\_manual\\_de\\_crisis\\_version\\_2.pdf](https://edeso.gov.co/wp-content/uploads/2019/11/Edeso_manual_de_crisis_version_2.pdf)
- Fierros Uehura (2005) Manual para el manejo de crisis (tesina) ITESM, Cd. de México. En [https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/573059/DocsTec\\_4776.pdf](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/573059/DocsTec_4776.pdf)
- Jimenez, E. (2013) La gestión de comunicación de crisis en las redes sociales: *Orbis*. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70926716008.pdf>
- Ortiz, E. (2008). Acerca de nosotros: Interpretación y Análisis de los procesos de negociación: aportes desde la ciencia política. Obtenido de EBSCOHOST  
Sitio web : <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=5a7c33fd-6ecb-4a63-974a-e18fae7f24a0%40sessionmgr4009&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHVybCx1aWQsY29va2lJmxbhmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=a9h&AN=41977889>
- Roenthal, U, y Bojn, A (1998). Decidir durante una crisis: algunas proposiciones y dilemas. *Desastres y sociedad*. En [https://www.desenredando.org/public/revistas/dys/rdys09/DYS9\\_DDUC\\_ene-7-2003.pdf](https://www.desenredando.org/public/revistas/dys/rdys09/DYS9_DDUC_ene-7-2003.pdf)
- Sapriel, C. (2003). Effective crisis management: Tools and best practice for the new millennium, *Journal of Communication Management*, Vol. 7 Issue: 4, pp.348-355, Recuperado el 04 de abril de 2019 de <https://doi.org/10.1108/13632540310807485>
- Sepúlveda, I (2007) Análisis del concepto de crisis y gestión de crisis. En Vega, E., (Compilador), (2007). Realidades y perspectivas de la Gestión internacional de la crisis. IUGM.
- Villegas, M. (coord), (2010) Manual de gestión e la comunicaión en situaciones de crisis. Bogota: ICETEX. Recuperado el 04 de abril de 2019 de [https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/biblioteca/manuales-de-la-entidad/gestión\\_de\\_la\\_comunicación\\_en\\_situaciones\\_de\\_crisis.pdf](https://portal.icetex.gov.co/Portal/docs/default-source/documentos-el-icetex/biblioteca/manuales-de-la-entidad/gestión_de_la_comunicación_en_situaciones_de_crisis.pdf).

ccp. Secretarios Académicos  
ccp. Auxiliar Académico  
ccp. Estudiante