



José Domingo Monforte

Socio director de Domingo Monforte Abogados Asociados.



Comunicación en crisis: responsabilidad por contagio

1.

Introducción. Necesidad de un plan estratégico de comunicación

Desde la esfera comunicativa conviene arrancar recordando que una crisis puede ser causada por un acto de la naturaleza, un error humano o una situación que desborde previsiones -como lo es el resultado directo de una pandemia global que afecta a más de 147 países-. **El COVID-19**, sin duda, ha tenido un impacto nunca antes visto y **ha impedido que muchas organizaciones cumplan con su misión, afectando severamente a la industria del turismo y del ocio, entre otras. Así, todos los medios que dependen directa o indirectamente se ven afectados** y, a nuestro juicio, resultará clave que los hoteles, aerolíneas y empresas cuenten con una estrategia de comunicación para enfrentar esta crisis a fin de evitar daños graves a su reputación y restablecer la confianza de los clientes.

El plan de comunicación en crisis será un elemento clave y catalizador para tomar las acciones adecuadas. Es opinión común entre los expertos en Comunicación la coincidencia en que cada mensaje y acción adoptada genere **tranquilidad, sea transparente y posibilite restaurar la confianza.** El brote de COVID-19 es una crisis compleja que incluye **múltiples puntos gatillo: salud, política y economía**, por lo que el plan de comunicación debe contener un ...

SUSCRÍBETE >

para una conversión completa a PDF |