

PLANIFICACIÓN Y RESPUESTA ANTE CRISIS

La planificación ante crisis implica la identificación de posibles riesgos y la preparación de respuestas adecuadas para mitigar sus efectos. Según Brown (2019), los pasos esenciales en la planificación incluyen la realización de una evaluación de riesgos, el desarrollo de planes de contingencia y la capacitación del personal en protocolos de emergencia. La implementación de un equipo de gestión de crisis también es vital para coordinar las acciones durante una emergencia.

Respuesta ante la crisis

La respuesta ante la crisis se centra en la ejecución de los planos previamente desarrollados. Jones y Thompson (2018) destacan que una respuesta efectiva incluye la comunicación clara y oportuna, la asignación de roles y responsabilidades, y la movilización rápida de recursos. La capacidad de adaptarse a circunstancias cambiantes durante la crisis es esencial para minimizar el impacto negativo.

Resiliencia Organizacional

La resiliencia organizacional es la capacidad de una entidad para recuperarse y prosperar después de una crisis. De acuerdo con Rodríguez y García (2021), fomentar la resiliencia implica la inversión en recursos humanos, tecnológicos y financieros que permitan una rápida recuperación. Además, la cultura organizacional que promueve la flexibilidad y la innovación juega un papel clave en la resiliencia a largo plazo.

¿Cómo hacer un plan de gestión de crisis?

Un plan de gestión de crisis establece cómo responderá la empresa ante una situación crítica, determinando las responsabilidades específicas y las acciones a seguir. Su objetivo principal es mitigar los impactos adversos y reanudar las operaciones comerciales lo más rápido posible.

PLANIFICACIÓN Y RESPUESTA ANTE CRISIS

El plan de gestión se realiza mediante un documento donde se puede plasmar:

- ¿Qué tipos de riesgos podría enfrentar la empresa?
- ¿Cómo podemos responder frente a una crisis?
- ¿Quién debe actuar en una situación de crisis?

Este documento (generalmente lista de verificación) queda de acceso para el equipo.

Lista de verificación del plan de crisis.

Elemento	Lo tiene	No lo tienen
Análisis de Riesgos: enumera los riesgos potenciales y organiza en orden de posibilidades.		
Procedimientos de respuesta: identifica los roles y responsabilidades de cada persona ante la crisis.		
Protocolo de Activación: determina, cuándo se debe actuar.		
Estrategia de comunicación: evalúa quién debe transmitir la información al público, y quién debe gestionar los comentarios.		
Contactos de emergencia: incluye una lista de contactos de emergencia.		
Evaluación poscrisis: dar seguimiento y evaluar.		

Referencias:

- Brown, L. (2019). *Gestión de crisis : preparación y respuesta*. *Revista de gestión de emergencias* , 15(3), 45-59.
- Jones, T., y Thompson, R. (2018). *Estrategias efectivas de respuesta a crisis* . *Comunicaciones corporativas* , 12(2), 78-93.
- Rodríguez, M., & García, F. (2021). *Resiliencia organizacional: construyendo un futuro sostenible*. *International Business Review*, 28(4), 123-136.
- Smith, J. (2020). *El papel de la resiliencia en la gestión de crisis* . *Revista de Gestión de Riesgos*, 19(1), 34-50.