

L U M B R E



Toma de decisiones y gestión de crisis

Materia: Dirección de campaña

06/10/2026

Antes de empezar

Toda campaña tiene su mal día. La diferencia entre una crisis que se supera y una que hunde al equipo está en el protocolo.

QUÉ APRENDERÁS

- Decidir con información incompleta y manejar una crisis de campaña sin improvisar ni esconderse.

En la crisis se conoce al director

El día que algo sale mal —un video fuera de contexto, una renuncia, un error en un evento— la campaña mirará hacia ti. **El pánico es contagioso, pero también la calma.** Nadie espera que sepas todo; esperan que no te paralices ni escondas.

Decidir con información incompleta es la esencia del puesto: esperar a saberlo todo es llegar tarde. La clave es un **protocolo** que baje la velocidad de tus nervios a la velocidad de tu juicio: contener, informar, decidir y aprender.

Qué vas a dominar

Un protocolo de crisis en cuatro tiempos y cómo decidir sin datos completos.

VIDEO

Toma de decisiones

Video externo en YouTube. Lumbre no aloja ni controla el contenido enlazado.



Escanea para verlo en Lumbre

https://www.youtube.com/watch?v=z6Js_aSBWgM



La crisis no espera a que estés listo; por eso se entrena antes.

El protocolo de cuatro tiempos

Contener, informar, decidir, aprender

1. T1**Contener** Detén el daño: pausa publicaciones, reunete con el equipo, no alimentes el fuego.
2. T2**Informar** Averigua los hechos reales antes de opinar; separa dato de rumor.
3. T3**Decidir** Elige la mejor respuesta con lo que sabes y asígnala a una sola voz.
4. T4**Aprender** Cuando pase, revisa qué falló y arregla el sistema, no solo el síntoma.

- **Gestionar crisis**

- No te escondas
 - Da la cara
 - Un solo vocero
- Verifica
 - Hechos, no rumores
 - Contexto completo
- Responde
 - Breve y honesto
 - Vuelve a la propuesta
- Aprende
 - Revisa el sistema
 - Mejora el proceso

El mapa mental interactivo es interactivo en la versión online.



Tres errores que agrandan la crisis

Negar de plano cuando hay prueba, mentir para ganar tiempo, o que hablen cinco personas distintas. **Una sola voz, hechos verificados y honestidad** desactivan más crisis que cualquier estrategia de silencio.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

1. Un video tuyo circula fuera de contexto



2. Tienes que decidir una respuesta en 30 minutos pero los hechos aún no están claros. ¿Cuál es la mejor manera de decidir con información incompleta?

- ☐ Esperar a tener certeza absoluta aunque pase el día
- ☐ Decir lo primero que se te ocurra para llenar el vacío
- ☐ Actuar sobre lo reversible y verificar mientras tanto
- ☐ Dejar que decida quien grite más fuerte en la reunión

3. Ante una crisis con evidencia en tu contra, la mejor primera respuesta es negarlo todo con firmeza.

- ☐ Verdadero
- ☐ Falso

Casos: la respuesta que apagó o encendió

Caso 1 — la negación que echó leña. Una campaña negó de plano un error que estaba grabado en video. Las primeras horas calló a los críticos, pero cuando salió la grabación completa la mentira costó más que el tropiezo original: la gente no perdona que le mientan. *Lección:* negar cuando hay prueba en contra convierte un error en un problema de credibilidad; reconocer y aclarar lo desactiva.

Caso 2 — la voz que serenó la sala. Un rumor falso corrió como la pólvora contra una candidata. El director pausó publicaciones, verificó los hechos en veinte minutos y dejó que saliera **una sola voz**, serena, con el contexto completo. Sin subir el tono, la campaña bajó la temperatura y el relato volvió a su cauce. *Lección:* una sola voz, hechos verificados y calma apagan más incendios que cualquier contraataque.

El plan de crisis se escribe en días tranquilos

No improvises el día del problema: deja por escrito quién contiene, quién verifica y quién habla, y practícalo con el equipo en una simulación de treinta minutos. En la calma se prepara lo que se ejecuta en la tormenta.

4. Escribe tu "sala de situación" en una hoja: ¿quién contiene, quién verifica, quién es la única voz que habla? Define una señal de alarma (qué te avisa que es crisis) y las tres primeras acciones. Léela a tu equipo HOY, no el día del problema.

La crisis no se improvisa: se prepara la víspera y se ejecuta con calma.

Fin del curso de Dirección. Has aprendido a planear, organizar, financiar, medir y sostener la campaña cuando tiembla. El siguiente reto es la voz pública: continua con el curso de *Comunicación, Propaganda y Digital*.

Referencia curricular

Materia:	Dirección de campaña
-----------------	----------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://politica.lumbre.lat/object/camp-dir-r01-0a05>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat