

A large crowd of people is shown in silhouette against a dark background. The figures are densely packed and mostly facing away from the viewer. A solid purple horizontal bar is positioned at the bottom of the image. The text 'Disculpa corporativa' is centered in the middle of the image in a white, bold, sans-serif font.

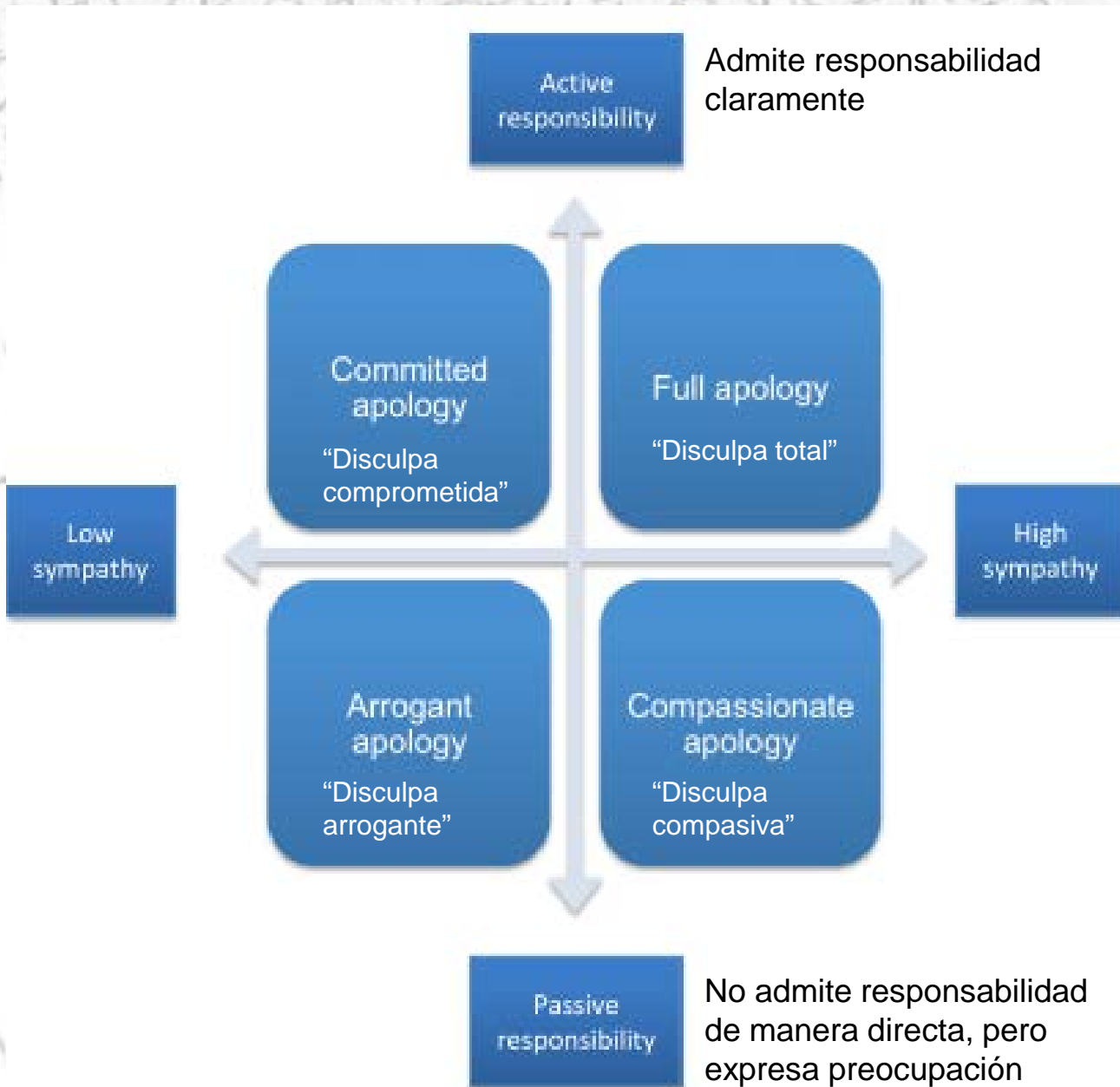
Disculpa corporativa

2 elementos principales

- Aceptar la responsabilidad
 - Puede ser usada como evidencia en litigio
- Mostrar simpatía o solidaridad
 - Es mostrar culpa, vergüenza, remordimiento o pena
 - Provoca que la disculpa parezca sincera

Otros elementos

- Compensación a víctimas o afectados
- Asegurar que el error no volverá a pesar



Ejemplos de disculpas



Referencias

- Chung, S. (2011). Corporate apology and crisis communication. The effect of responsibility admittance and sympathetic expression on public anger relief. Graduate Theses and Dissertations [Iowa State University]. Paper 10248.