

TESIS  
5413



**USAL**  
**UNIVERSIDAD**  
**DEL SALVADOR**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN  
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

**Licenciatura en Relaciones Públicas**  
**Plan de Trabajo de TFL**

El rol de un vocero en una situación de crisis aplicado al caso TBA

Alumno: Francisco Lagos  
Director de Carrera: Manuel Montaner



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

Ciudad de Buenos Aires, 30 de noviembre de 2017  
Franlagos\_@hotmail.com  
1135607200  
34027759

**Tema:** “El rol del vocero en una situación de crisis, aplicado al caso TBA”.

**Subtema:** análisis teórico acerca de la responsabilidad del vocero en una situación de crisis y cómo se manejó la empresa TBA a la hora de comunicar el accidente ferroviario en la estación once.

### **Introducción:**

En la actualidad, la figura del Vocero ha cobrado mucha importancia en las empresas y hoy en día cumplen un papel fundamental en la vida diaria de las mismas.

Hoy, en ciertos casos, el público no siempre reconoce quién es el vocero dentro de una empresa y cuáles son sus responsabilidades y cuándo es donde se hace visible la figura del vocero.

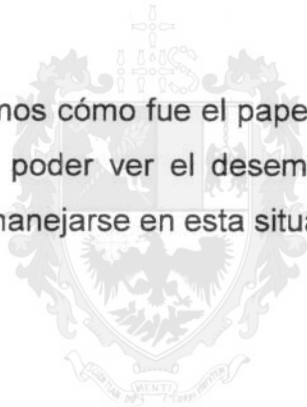
Por otro lado, para poder entender de una manera más completa el rol del vocero, analizaré la situación de crisis y cómo uno debe manejarse en dicha situación.

Por eso, en el presente trabajo vamos a analizar esto aplicado a un caso práctico, en el cual se puede ver cómo se desempeñó el vocero de la empresa TBA en una situación de crisis, en el caso del accidente ferroviario de *once*.

**Problema:****Marco de referencia:**

En el presente trabajo se analizará el papel de la figura del vocero de una organización dentro de una situación de crisis. Para esto previamente se explicarán preguntas como, ¿qué rol cumple el vocero? ¿Quiénes suelen cumplir ese rol? ¿Qué es una situación de crisis? ¿Cómo debe manejarse un vocero es una posible situación de crisis?

Luego de este análisis revisaremos cómo fue el papel del vocero de TBA en el accidente ocurrido. Para luego poder ver el desempeño de éste y ver cuál hubiera sido la mejor forma de manejarse en esta situación.



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR

**Metodología propuesta:**

En el presente trabajo se utilizarán dos métodos complementarios en la búsqueda de una comprensión, lo más completa posible, de la creciente figura del vocero, sus responsabilidades en situación de crisis y analizar el caso de TBA en base al papel del vocero de esta empresa en el accidente ferroviario del once.

El primero de ellos es el método cuantitativo. A través de éste se recolectarán datos y se obtendrán resultados duros donde podremos ver y entender cuál es el rol del vocero dentro de una empresa, sus responsabilidades, quien suele ser el vocero dentro de una organización y, por otro lado, ver qué es una situación de crisis y cómo se debe comportar el vocero en esta situación.

El segundo método a utilizar será el cualitativo. Éste permitirá comprender, a través de bibliografía específica y la observación directa del comportamiento social actual, las razones profundadas respecto a las responsabilidades del vocero y comprender si la empresa TBA se desempeñó de manera correcta en cuanto a la vocería en el accidente ferroviario del once. Asimismo, se realizarán entrevistas a periodistas, víctimas, y empleados de TBA. A partir de la información recibida de los entrevistados se realizarán reflexiones que intentarán ser lo más abarcativas y objetivas posible.

**Cronograma tentativo:**

1. Recopilación de información para poder comprender el rol, las responsabilidades de la figura del vocero dentro de una empresa.
2. Búsqueda de bibliografía sobre la situación de crisis, para comprender qué es una situación de crisis y cómo debería actuar una empresa en ésta.
3. Almacenamiento de material bibliográfico sobre el accidente ferroviario en el once.
4. Realización de entrevistas a periodistas, víctimas y empleados de TBA.
5. Comparación entre los resultados cuantitativos de la investigación y las explicaciones halladas de forma cualitativa.



USAL  
UNIVERSIDAD  
DEL SALVADOR