



UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS  
FACULTAD DE COMUNICACIONES

PROGRAMA ACADÉMICO DE COMUNICACIÓN E IMAGEN  
EMPRESARIAL

Consolidación de cultura organizacional en la unidad metalúrgica de una  
minera transnacional durante una pandemia

**TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciado en Comunicación e Imagen  
Empresarial

**AUTORAS**

Loayza Chávez, Alejandra Karina (0000-0002-9862-0798)  
Panta Vargas, María Alejandra (0000-0003-4336-9126)

**ASESOR**

Monteverde Orbegoso, Bruno Eduardo (0000-0003-4185-4857)

**Lima, 27 de noviembre de 2020**

*DEDICATORIA*

*Dedicado con mucho amor y dedicación a  
nuestras familias, por su apoyo y motivación para  
la realización de este trabajo.*

## AGRADECIMIENTOS

En agradecimiento a todas aquellas personas, colegas, asesores y amigos que nos brindaron su apoyo, experiencia, tiempo e información para el logro de nuestros objetivos.



## **Resumen**

La COVID-19 trajo consigo diversos cambios y para el sector empresarial esto significó adaptarse a una nueva realidad. Dentro de este contexto de incertidumbre, las empresas se vieron en la obligación de actuar de manera rápida y efectiva para brindar un espacio de trabajo seguro para sus colaboradores. Por ello, el presente trabajo de investigación presenta los hallazgos recogidos a través de un trabajo de campo cualitativo realizado a 12 colaboradores con perfiles y roles diversos en la organización. El objetivo fue dar a conocer la percepción de los colaboradores de una unidad metalúrgica trasnacional, sobre la gestión de las siguientes categorías ante a un contexto de pandemia: cultura organizacional, comunicación interna y transformación digital. El motivo por el cual se escogieron las categorías mencionadas anteriormente fue porque la empresa venía atravesando un proceso de transformación cultural desde el 2019, el cual se vio impactado por la coyuntura del momento. Entre los principales hallazgos del trabajo se identificó que los colaboradores reconocen al liderazgo como pieza importante dentro de la nueva cultura y que las iniciativas digitales que tuvo la empresa fueron muy importantes para mantener la operatividad del negocio.

**Palabras Clave:** *cultura organizacional, comunicación interna, transformación digital, pandemia, sector metalúrgico.*

## **Abstract**

COVID-19 brought with it lots of changes and for the business sector this meant adapting to a new reality. Within this context of uncertainty, companies were forced to act quickly and effectively to provide a safe workspace for their employees. For this reason, this research work presents the findings collected through a qualitative field work carried out with 12 collaborators with different profiles and roles in the organization. The objective was to make known the perception of the collaborators of a transnational metallurgical unit, on the management of the following categories in a context of pandemic: organizational culture, internal communication and digital transformation. The reason why the aforementioned categories were chosen was because the company had been going through a process of cultural transformation since 2019, which was impacted by the current situation. Among the main findings of the work, it was identified that the collaborators recognize leadership as an important part of the new culture and that the digital initiatives that the company had were very important to keep the business operational.

**Keywords:** *organizational culture, internal communication, digital transformation, pandemic, metallurgical sector.*