



UNIVERSIDAD
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL
PIRHUA

EL APORTE DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN EL DESARROLLO DE UNA CULTURA DE SEGURIDAD E INTEGRIDAD OPERACIONAL EN UNA EMPRESA DE HIDROCARBUROS: EL CASO DE PLUSPETROL EN EL PERÚ

Carla Moreno-Gómez

Lima, septiembre de 2016

FACULTAD DE COMUNICACIÓN

Maestría en Comunicación Estratégica en las Organizaciones

Moreno, C. (2016). *El aporte de la comunicación interna en el desarrollo de una cultura de seguridad e integridad operacional en una empresa de hidrocarburos: el caso de Pluspetrol en el Perú* (Tesis de Maestría en Comunicación Estratégica en las Organizaciones). Universidad de Piura. Facultad de Comunicación. Lima, Perú.



Esta obra está bajo una [licencia](#)
[Creative Commons Atribución-](#)
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

[Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura](#)

UNIVERSIDAD DE PIURA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN



“El aporte de la comunicación interna en el desarrollo de una cultura de seguridad e integridad operacional en una empresa de hidrocarburos: El caso de Pluspetrol en el Perú”

Trabajo de investigación que presenta:

CARLA MORENO GÓMEZ DE OBREGÓN

Para optar por el Grado de:

Magister en Comunicación Estratégica en las Organizaciones

Lima, setiembre de 2016

A mi familia, la razón de todo mi esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

A los grandes amigos y colegas que colaboraron en el desarrollo de esta investigación compartiendo su pasión, *expertise* y conocimientos en sus respectivos campos de especialidad. Por su admirable compromiso con la mejora continua y sobre todo por su confianza en el desarrollo de la comunicación interna como un área de gestión clave para lograr la eficiencia y sostenibilidad de los proyectos organizacionales.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	V
CAPÍTULO I	
ANTECEDENTES Y CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
1. Reseña general de la compañía.....	6
2. Pluspetrol en el Perú	7
3. Gestión de Comunicación Interna	7
CAPÍTULO II	
ACTORES Y PROBLEMÁTICA EN EL CAMPO DE LA COMUNICACIÓN	9
1. Contexto y problemática.....	9
2. Reconocimiento de necesidades de comunicación.....	12
3. Oportunidades y limitaciones del proyecto	15
CAPÍTULO III	
EVALUACIÓN DE ESCENARIOS	16
1. Alternativa de solución – Escenario A	16
2. Alternativa de solución – Escenario B	16
3. Alternativa de solución – Escenario C	16
CAPÍTULO IV	
ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	19
1. Punto de partida	19
2. Una estrategia de comunicación para el cambio cultural	20
CAPÍTULO V	
PLAN DE ACCIÓN	22
CAPÍTULO VI	
EVALUACIÓN DE TOMA DE DECISIONES	30
CONCLUSIONES	33
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

MORENO GÓMEZ DE OBREGÓN CARLA JENIFFER

“El aporte de la comunicación interna en el desarrollo de una cultura de seguridad e integridad operacional en una empresa de hidrocarburos: El caso de Pluspetrol en el Perú”

Año 2016, 33 páginas (1 tomo), 5 anexos, 0 planos, 1CD

Asesor: Fernando Huamán Flores

Resumen de Tesis

Aspecto metodológico

1. Planteamiento del problema:

Desarrollo de una estrategia de comunicación interna para fortalecer la cultura organizacional, promoviendo un cambio en la visión de la seguridad e integridad en la operacional, a fin de sostener la implementación de la estrategia del negocio.

2. Objetivo General:

Implementar una estrategia de comunicación interna que promueva el desarrollo de la cultura de seguridad hacia la consecución de la estrategia corporativa.

- Objetivos Específicos:

- Asegurar el involucramiento y compromiso de los diferentes niveles de la organización
- Fortalecer la capacidad instalada del área de comunicación interna para ampliar su alcance y presencia en las operaciones.
- Lograr el cambio de conductas de seguridad a través del entendimiento de la estrategia corporativa y el aprendizaje de nuevas prácticas requeridas para su consecución.

3. Hipótesis:

La comunicación interna impulsa y conduce el desarrollo cultural a través del alineamiento, integración y cohesión organizacional entre las diferentes áreas y niveles jerárquicos.

4. Conclusiones:

- La comunicación interna fomenta el alineamiento de los colaboradores con los objetivos corporativos, apalancando el conocimiento y entendimiento de los planes a mediano y largo plazo. De esta forma promueve la acción corporativa hacia la consecución de la estrategia de negocio.

- En un entorno de cambio cultural, es importante que la comunicación interna promueva la construcción de una visión compartida, promoviendo la formación de un entorno colaborativo que favorezca a la motivación, compromiso y empoderamiento, permitiendo a los colaboradores responder de manera positiva ante las complicaciones y dificultades que se generan en los entornos cambiantes.
- Una sólida cultura organizacional potencia el sentido de pertenencia de los colaboradores al reconocer su participación en la gestión corporativa, generando mayor confianza en las decisiones de la organización, así como en la figura de liderazgo.
- La cultura organizacional es el conjunto de valores y prácticas que define a toda organización como una micro-sociedad. De esta forma, se convierte en un aspecto diferencial que favorece a la identidad corporativa asignando una valoración distintiva sobre el perfil y el estilo de trabajo de los colaboradores de la compañía como la Marca Empleador.

5. Bibliografía:

- a) La comunicación para el cambio: cómo conectar el lugar de trabajo con las demandas cambiantes del mercado – Roger D’Aprix (1999).
- b) La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica – Edgar Schein (1988).
- c) Cultura empresarial y comunicación interna: Su influencia en la gestión estratégica – Marisa Del Pozo (1997).