



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN**

**Propuesta de plan de comunicación interna para el fortalecimiento de una cultura de trabajo remoto durante la pandemia de Covid-19. El caso Neo Consulting**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Licenciada en Comunicaciones de Marketing

**Claudia Lorena Horna Castillo**

Revisor:  
Mgtr. Álvaro Ignacio Montúfar Calle

Piura, setiembre de 2021



## Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo plantear una estrategia de comunicación interna enfocada en el fortalecimiento de la cultura de trabajo remoto de la empresa Neo Consulting durante la pandemia de Covid-19. Para ello, se realizó un análisis de la cultura organizacional actual que permitió evidenciar las fortalezas y debilidades de la aplicación de este modelo de trabajo, así como los cambios culturales necesarios para impulsar el proceso de transformación hacia una cultura organizacional de trabajo remoto que permita elevar la eficiencia, autonomía y bienestar en el equipo.

El análisis interno se desarrolló bajo una metodología mixta: cualitativa, realizada a través de entrevistas a profundidad a los líderes de la organización, y cuantitativa, aplicada a través de una encuesta a los colaboradores de la empresa. Los resultados de este diagnóstico señalaron a la comunicación interna como la principal oportunidad de mejora durante el trabajo remoto, asimismo, destacaron una falta de consenso en los miembros del equipo sobre las expectativas de la implementación de un modelo de trabajo *remote-first* y cómo este debe funcionar más allá de adaptar los procesos a la virtualidad.

La información obtenida facilitó la elaboración de una estrategia de comunicación interna planteada en torno a los pilares: motivación, efectividad e identidad, ejecutada a través de una nueva propuesta de valor para los colaboradores, la reestructuración del modelo organizacional y la implementación y difusión de nuevos acuerdos de comunicación y herramientas de colaboración. Esto permitiría guiar la conducta de los miembros de la organización hacia la cultura de trabajo deseada.

Finalmente, se destaca la importancia del desarrollo de un plan orientado a promover todos los flujos de interacción entre los colaboradores, la gestión de conocimiento, el trabajo colaborativo y la sinergia en el equipo.