

FACULTAD DE COMUNICACIONES

Carrera de **COMUNICACIÓN CORPORATIVA**

**“ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE
COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN DE CRISIS
DEL CASO PURA VIDA DESDE LA
PERSPECTIVA DE EXPERTOS, LIMA, 2020”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Comunicación Corporativa

Autora:

Yessica Dahanna Campos Elias

Asesor:

Mg. Luis Enrique Eduardo Elías Villanueva
<https://orcid.org/0000-0002-3249-9526>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Troy Requena Portella	000873139
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Eduardo Javier Landauro Cerf	10202480
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Norka Del Pilar Segura Carmona	41163071
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR.....	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO.....	4
TABLA DE CONTENIDOS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MÉTODO.....	33
CAPÍTULO III. RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	45
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Comunicación Externa, Manejo de Gestión de Crisis20

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo analizar las acciones de comunicación que utilizó el Grupo Gloria durante la crisis del caso Pura Vida. Esta investigación está formada bajo el enfoque cualitativo con el diseño de estudio de caso, teniendo como estrategia de investigación la interpretación de los resultados, utilizando la técnica de entrevista semi estructurada. Para ello, se formuló la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo se presentaron las acciones de comunicación que utilizó el Grupo Gloria, durante la crisis del caso Pura Vida, desde la perspectiva de expertos, Lima, 2020? Cuyo resultado de esta se obtuvo que, uno de los más grandes errores que se puede cometer en la comunicación es suponer y confiar, la comunicación puede ser una herramienta de beneficio si está bien constituida, dirigida y aplicada, pero puede ser perjudicial si es malinterpretada o no mantiene claridad en el mensaje

Por lo tanto, en una situación de riesgo, se debe considerar ¿cuándo?, ¿cómo?, ¿quién?, y hasta ¿cuánto?, se debe de comunicar todos estos puntos pueden ser analizados y prevenidos bajo un análisis de posible impacto de forma interna o externa por medio de simulacros previniendo arriesgar algún tipo de atributo empresarial, así como también, determinar cuáles son los canales o medios de comunicación más apropiados y con ellos el nivel de relacionamientos son futuros aliados. Como conclusión general del caso en estudio, bajo la respuesta interpretada de las acciones de comunicación utilizadas y evaluadas por expertos en la materia, se concluye que, como base para que una crisis pueda ser tomada de forma positiva y ventajosa para la empresa, se debe de respaldar y defender sus atributos como empresa aplicando una línea de comunicación tanto interna como externa. El cual priorice el bienestar y preocupación por sus clientes como de sus *stakeholders*, cuyo compromiso esté de la mano con sus acciones ya presentadas y puestas en marcha, así mostrará una comunicación efectiva y humana ante su propuesta de marca.

Palabras clave: *Gestión de Crisis, estrategia de comunicación, vocero, mensajes claves, implementación de acción y decisión, acciones de comunicación, elementos de la comunicación.*

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Arellanos, A. (2016) Marketing para vivir mejor, Lima, *Gestión2000*.
- Albites U. (2013). *Validación de tres instrumentos para medir la calidad de vida relacionada a salud bucal en niños peruanos de 11 a 14 años de edad, Lima*. [Tesis de maestría]. Universidad Científica del Sur. Lima, Perú. http://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/UCS/123/TE-Albites_Achata.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arévalo. D., Jaimes. L, & Pinzón. A. (2015). *Manual de crisis en redes sociales para el sector de la medicina alternativa en Colombia*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad de La Sabana, Colombia. [file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/Daniela%20Ar%C3%A9valo%20Raigoso%20\(tesis\)%20tesis%20internacional.pdf](file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/Daniela%20Ar%C3%A9valo%20Raigoso%20(tesis)%20tesis%20internacional.pdf)
- Argenti, P. (2014). *Comunicación Estratégica*. LID Editorial.
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Gesbiblo S.L
- Bolgger, B. (2016). *Comunicación Organizacional*. LID Editorial.
<http://procesosdecomunicacion2016.blogspot.com/2016/03/comunicacion-organizacional.html>
- Balerozo, B. (2016), “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa SAN MIGUEL DRIVE”. [Tesis de Licenciatura], Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6696/1/132%20o.e..pdf>
- Cabrera, A. & Julca, V. (2016). *Evaluación de las Estrategias Comunicacionales durante la Crisis Institucional del Gobierno Provincial de Morona Santiago, caso Macuma-Taisha en los meses de junio a octubre 2015*. [Tesis de licenciatura]. Universidad de Cuenca. Ecuador.
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26545/1/TESIS%20PDF.pdf>
- Campoy T., Gomes E. (2009) 10 Técnicas e instrumentos de recogida de datos. <https://upla.edu.pe/wp-content/uploads/2017/12/2-UPLA-Instrumentoscualitativos-de-datos.pdf>
- Capriotti, P., Oliveira, A. & Zeler, I. (2019). Investigación de los públicos en los modelos de planificación estratégica de comunicación, *Sphera Pública*, 2(19). 21-35. DOI: [371-14141530-1-PB.pdf](https://doi.org/10.37111/14141530-1-PB.pdf)
- Capriotti, P. (2006). La Imagen de Empresa. Estrategia para una comunicación integrada. El Ateneo. <http://www.bidireccional.net>. Recuperado de: [ImagenEmpresa.pdf](http://www.bidireccional.net)
- Cohn, R. (2000). *The PR Crisis Bible*. Nueva York. Truman Talley Book's Martin's Press.
- Córdoba, J. (2015). El press clipping y el uso de enlaces desde la perspectiva del derecho de autor, *Revista De la facultad de derecho PUCP*, n°74 pp.169-187. ISSN 0251-3420, <file:///C:/Users/Oscar/Downloads/13592-Texto%20del%20art%C3%ADculo-54120-1-10-20150807.pdf>
- Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S. (2005). *Handbook of qualitative research*. London: Sage.
- Diaz, L., Martínez, M., Toruuco, U. & Valera, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista de Investigación Científica*, 7, 162-167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Drago, C. (2020). Crisis reputacional de la empresa peruana Graña y Montero: El rol del directorio en la comunicación corporativa entre diciembre de 2016 y diciembre de 2017. [Tesis de Maestría] Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Perú file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/Drago_MC%20%20TESIS%20%20NACIOANL%20GRA%C3%91A%20MONTERO%20DIRECTO.pdf
- El Foro Económico Mundial publicó el Informe de riesgos globales (2018). 13.ª edición. Revista, *Foro Económico Mundial Ginebra, Word Economic Fórum*, ISBN: 978-1-944835-15-6, REF: 09012018.

<https://www.mmc.com/content/dam/mmc-web/Global-Risk-Center/Files/the-global-risks-report-2018-es.pdf>

- Fernández, E. (2006). *Gestión Internacional de Crisis*, Instituto Universitario “General Gutiérrez Mellado” de Investigación sobre la Paz, la Seguridad y la Defensa, Madrid. [http://e-spacio.uned.es/fez/list/?cat=quick_filter&search_keys0=ismemberof3Atesisuned:IUGM&search_keys\[core_8\]=tesisuned:IUGM](http://e-spacio.uned.es/fez/list/?cat=quick_filter&search_keys0=ismemberof3Atesisuned:IUGM&search_keys[core_8]=tesisuned:IUGM)
- Gil, C. (2016). Comunicación y gestión de crisis en el caso del accidente de Germanwings. [Tesis de Licenciatura] Universidad de VIC Universitat Central e Catalunya, España. file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/trealu_a2016_gil_cristina_comunicaci%C3%B3n_gesti%C3%B3n%20TESIS%20INTERNACIONAL.pdf
- González, S. (2018). La comunicación persuasiva como instrumento para el cambio de opiniones. *Revista Mexicana de Opinión Pública* 13(25), pp. 185-193. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112018000200185#:~:text=En%20la%20comunicaci%C3%B3n%20persuasiva%20debe,sino%20que%20cambie%20de%20opini%C3%B3n.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Editorial de la U, <File:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Halpern, D. (2010). *Gestión de crisis: teoría y práctica de un modelo comunicacional*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Huamanlazo, M. (2018). *La comunicación del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma en situaciones de crisis: caso las conservas chinas contaminadas*. [Título de Licenciatura]. Universidad Mayor de San Marco, Perú. file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/Huamanlazo_tm%20TESIS%20NACIONAL.pdf
- Limón, M. (2013). *Imagen corporativa: estrategia organizacional de comunicación global*. Editorial Trillas.
- López, F., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, G. & Quintana, M. (2019), Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas, Universidad Metropolitana de Ecuador. Machala, Ecuador (artículo de opinión) visualizado 25/04/2021; <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Lozano, E. (2020). *La Gestión de la Comunicación en Situaciones de Crisis: El Caso Conga*. [Tesis de Licenciatura] Universidad de Lima, Perú, file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/Esther_Elena_Lo_zano_Rojas%20tesis%20para%20modelo.pdf
- Lema L., Terán P., Paredes, M. & Ramos, W. (2017). *Comunicación Corporativa*, Editorial Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacio%20nal.pdf>
- Mares, E. (2011). *El vocero ante los medios: Libro sobre media training o entrenamiento de medios*. Buenos Aires, Argentina: Deauno.com.
- Mestazan, L. (2019). *Gestión de Crisis Corporativa en el Sector Aero comercial: Caso Viaje Lindo Airlines*, [Tesis de licenciatura]. Universidad de Lima. Perú. file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/Mestanza_Rivera_Luis_Miguel%20tesis%20nacional.pdf

- Mitroff, I. & Anagnos, G (2001). *Managing Crisis Before They Happen*. Nueva York: Amazon
- Muñiz, M. (2010). Estudios de caso en la investigación cualitativa, Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado Universidad Autónoma de Nuevo León, México. [1 estudios-de-caso-en-la-investigacion-cualitativa \(1\).pdf](#)
- Patiño, Acevedo. T (2017). Facultad de Comunicación Mónica Herrera Manejo de la comunicación institucional en situaciones de crisis en las empresas Industrial Pesquera Santa Priscila y Negocios Industriales Real S.A. [Tesis de licenciatura]. Universidad Casa Grande, Chile. [file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/tesis%20internacional.pdf](#)
- Pedrol, E. (2019). “Gestionar Crisis Reputacionales | IDEAS LLYC”. Desarrollando Ideas, 2 de abril de 2019. [ideas.llorenteycuenca.com/2018/11/la-transparencia-el-as-de-la-gestion-de-crisis/](#).
- Piñuel, J. (1997). *Teoría de la comunicación y gestión de las organizaciones*. España.
- Remy, P. (2015). *Manejo de crisis. ¿Qué hacer el día en que todo está en contra nuestra?* Facultad de humanidades. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622672/ORTIZ_VE.pdf?sequence=5&isA](#)
- Rodríguez, V. (2008). *Comunicación corporativa: un derecho y un deber*. Santiago de Chile: RIL editores. [https://rileditores.com/internacional/tienda/comunicacion-corporativa-un-derecho-y-un-deber/](#)
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista REDVET*, 1, 1-14. [https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf](#)
- Sada, M. (2009) *La Comunicación y la Gestión de Crisis en seis Pymes del sector Químico en Nuevo León*. [Título de Maestría]. Universidad tecnológica de Monterrico, México, Recuperado de: [file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/DocsTec_7189%20tesis%20internacional.pdf](#)
- Stake, E. (1994). Case studies. En N.K. Denzin y Y.S. Lincoln (Dirs.). *Handbook of qualitative research* (pags. 236-247). London: Sage
- Tapia, Herrera. J (2020) *Modelo de gestión de crisis para organizaciones políticas del Perú*. [Tesis de maestría]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú. [file:///C:/Users/Oscar/Desktop/CICLO%209%20UPN/TS1/Documentos%20del%20gestor%20de%20tesis/RECOLECCI%C3%93N%20DE%20INFORMACI%C3%93N/TESIS/Tapia_HJ%20%20TESIS%20NACIONAL%20POLITICA.pdf](#)
- Ugalde, A. (2013). *Manual de vocería. Proyecto de investigación aplicada*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey.
- Vela, M. (2016) *De la atracción a la confianza*, Lima, Pedidos empresa (planeta).
- Wilson, Steve (2002) *Real People: Real Crises*. Winchester, Virginia: Oakhill Press.