



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
DIVISIÓN BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES): NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS

NOMBRE(S): CIELO ANDREINA APELLIDOS: LIZARAZO RUEDA  
NOMBRE(S): LEIDY LORENA APELLIDOS: CASILIMAS SUAREZ  
NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

FACULTAD: FACULTAD DE INGENIERÍA, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FRANKLIN APELLIDOS: DIAZ  
NOMBRE(S): \_\_\_\_\_ APELLIDOS: \_\_\_\_\_

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): “ANÁLISIS DE LAS ACCIONES COMUNICATIVAS PARA PROMOVER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE DESARROLLAN LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIMARIO, SECUNDARIO Y TERCIARIO DE NORTE DE SANTANDER (PALMAS CATATUMBO S.A., TEJAR SANTA ROSA LTDA. Y HOTEL TONCHALÁ)”

RESUMEN

El presente trabajo de grado se fundamenta en un análisis sobre las acciones de responsabilidad social empresarial que desarrollan las empresas del sector primario, secundario y terciario de Norte de Santander: Palmas Catatumbo S.A., Tejar Santa Rosa Ltda. y Hotel Tonchalá. Los objetivos de la investigación son Definir la percepción que las empresas tienen sobre las RSE, Evidenciar grupos de interés receptores de las acciones de RSE en las empresas estudiadas y por último Describir las acciones de responsabilidad social empresarial en cada uno de estas.

Se logró a través del estudio visualizar las acciones de RSE desarrolladas por las tres empresas con sus grupos de interés; representados en el sector primario, secundario y terciario de la región.

PALABRAS CLAVE: Comunicación, Estrategias Comunicativas, Grupos de Interés, Responsabilidad Social Empresarial, Skateholders.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 88 PLANOS: \_\_\_\_\_ ILUSTRACIONES: \_\_\_\_\_ CD ROOM: 1

**ANÁLISIS DE LAS ACCIONES COMUNICATIVAS PARA PROMOVER LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE DESARROLLAN LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR PRIMARIO, SECUNDARIO Y TERCIARIO DE  
NORTE DE SANTANDER (PALMAS CATATUMBO S.A., TEJAR SANTAROSA  
LTDA. Y HOTEL TONCHALÁ)**

**CIELO ANDREINA LIZARAZO RUEDA  
LEIDY LORENA CASILIMAS SUÁREZ**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2014**

**ANÁLISIS DE LAS ACCIONES COMUNICATIVAS PARA PROMOVER LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE DESARROLLAN LAS  
EMPRESAS DEL SECTOR PRIMARIO, SECUNDARIO Y TERCIARIO DE  
NORTE DE SANTANDER (PALMAS CATATUMBO S.A., TEJAR SANTAROSA  
LTDA. Y HOTEL TONCHALÁ)**

**CIELO ANDREINA LIZARAZO RUEDA  
LEIDY LORENA CASILIMAS SUÁREZ**

**Director:  
FRANKLIN DÍAZ  
Comunicador Social**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
COMUNICACIÓN SOCIAL  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA  
2014**



ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO COMUNICACION SOCIAL

FECHA: San José de Cúcuta, 6 de Febrero de 2014

HORA: 16:00 horas

LUGAR: Salón 306 de Postgrados

TITULO: "ANÁLISIS DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE DESARROLLAN EMPRESAS DEL SECTOR PRIMARIO, SECUNDARIO Y TERCIARIO DE NORTE DE SANTANDER: PALMAS CATATUMBO S.A., TEJAR SANTA ROSA LTDA Y HOTEL TONCHALA".

JURADOS: GLADYS ADRIANA ESPINEL RUBIO  
ANDREA QUIÑONEZ  
ERICKA ALEJANDRA MALDONADO

Director (a): FRANKLIN DIAZ  
Comunicador Social

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
CIELO ANDREINA LIZARAZO RUEDA	1330218	3.3	APROBADO

  
ANDREA QUIÑONEZ

  
ERICKA ALEJANDRA MALDONADO

  
GLADYS ADRIANA ESPINEL RUBIO

  
FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS  
Coordinador Comité Curricular  
Plan de Estudio Comunicación Social



**ACTA DE SUSTENTACION DE UN TRABAJO DE GRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO COMUNICACION SOCIAL**

**FECHA:** San José de Cúcuta, 12 de Agosto de 2014  
**HORA:** 14:00 horas  
**LUGAR:** Sala 3 del CREAD

**TITULO:** "ANALISIS DE LAS ACCIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL QUE DESARROLLA LAS EMPRESAS DEL SECTOR PRIMARIO, SECUNDARIO Y TERCIARIO DE NORTE DE SANTANDER:(PALMAS CATATUMBO S.A, TEJAR SANTAROSA LTDA Y HOTEL TONCHALA)"

**JURADOS:** LUZ ESTELLA ARENAS  
GLADYS ADRIANA ESPINLE RUBIO  
EFREN GONZALEZ GARCÍA

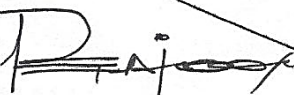
**Director (a):** FRANKLIN DIAZ  
Comunicador Social

NOMBRE DEL ESTUDIANTE	CÓDIGO	CALIFICACION	A.M.L
LEIDY LORENA CASILIMAS	1330215	3.5	APROBADA

  
LUZ ESTELLA ARENAS

  
EFREN GONZALEZ GARCIA

  
GLADYS ADRIANA ESPINEL RUBIO

  
FELIX JOAQUIN LOZANO CARDENAS  
Coordinador Comité Curricular  
Plan de Estudio Comunicación Social

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN	10
1. PROBLEMA	12
1.1 TITULO	12
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.4 OBJETIVOS	13
1.4.1 Objetivo General	13
1.4.2 Objetivos Específicos	13
1.5 JUSTIFICACIÓN	15
2. MARCO DE REFERENCIA	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	21
2.2.1 Sectores Económicos	22
2.2.2 Estrategias Comunicativas	23
2.2.3 Una Aproximación a la Definición de RSE	26
2.2.4 La Teoría de los Stakeholders	28
2.2.5 Comunicación Corporativa	29
2.2.6 Estrategias y Herramientas Comunicativas en la RSE	31
2.2.7 La Imagen Corporativa	33
2.2.8 La Transparencia	34
2.2.9 La Imagen y Reputación	34
2.2.10 La Filantropía diferente a la RSE	35
2.3 MARCO CONTEXTUAL	36
2.3.1 Palmas Catatumbo S.A.	36
2.3.2 Tejar Santa Rosa Ltda.	36
2.3.3 Hotel Tonchalá	37
3. DISEÑO METODOLÓGICO	41
3.1 MÉTODO Y METODOLOGÍA	41
3.2 INSTRUMENTO	42
4. CAPITULOS	44
4.1 CAPITULO 1	44

4.2 CAPITULO 2	48
4.3 CAPITULO 3	53
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	