



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

FACULTAD: FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS: COMUNICACIÓN SOCIAL

DIRECTOR:

NOMBRE(S): FRANKLIN APELLIDOS: DIAZ

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): ANÁLISIS DE 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 LITDA 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 la RSE, Evidenciar los grupos de interés receptores de las acciones de RSE en las empresas estudiadas y por ultimo Describir las acciones de responsabilidad social empresarial en cada uno de estas.

Se logro 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: Responsabilidad social empresarial, stakeholders.

CARACTERISTICAS:

PÁGINAS: 86 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

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 SANTA ROSA 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
CÚCUTA
2014

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 SANTA ROSA LTDA Y HOTEL
TONCHALÁ)

CIELO ANDREINA LIZARAZO RUEDA
LEIDY LORENA CASILIMAS SUÁREZ

FRANKLIN DÍAZ
COMUNICADOR SOCIAL
DIRECTOR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
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

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	9
PROBLEMA	11
1.1 TITULO	11
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
1.4 OBJETIVOS	12
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	12
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
1.5 JUSTIFICACIÓN	13
2. MARCO DE REFERENCIA	15
2.1. ANTECEDENTES	15
2.2 MARCO TEÓRICO	20
2.2.1 Sectores Económicos	20
2.2.2 Estrategias Comunicativas	22
2.2.3 Una Aproximación a la definición de RSE	25
2.2.4 La Teoría de los Stakeholders	26
2.3 MARCO CONCEPTUAL	27
2.3.1 Comunicación Corporativa	27
2.3.2 Estrategias y Herramientas Comunicativas en la RSE	30
2.3.3 La Imagen Corporativa	32
2.3.4 La Transparencia	33
2.3.5 La Imagen y Reputación	33
2.3.6 La Filantropía diferente a la RSE	34
2.4. Marco Contextual	34
2.4.1.Palmas Catatumbo S.A	34
2.4.2.Tejar Santa Rosa Ltda	35

	Pág.
2.4.3.Hotel Tonchalá	36
3. DISEÑO METODOLÓGICO	39
3.1 Método y Metodología	39
3.2 Instrumento	39
4. CAPITULOS	41
4.1 Una mirada a la RSE: Factor clave en el Desarrollo Social de las empresas en Norte de Santander en los tres sectores económicos	41
4.2. Reconocer Grupos De Interés O Stakeholders: El colaborador como ente principal de las acciones de RSE en la región.	45
4.3. La Comunicación: Punto clave para visibilizar acciones de RSE en la región.	49
5. CONCLUSIONES	54
6. RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA	58
APENDICES	61