



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN**

Estudio del rol de las relaciones públicas en las acciones de
responsabilidad social de la empresa Cálidda. Lima. 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

AUTORAS:

Casas Zapata, Mirella Nalleli (ORCID: 0000-0002-1965-7219)

Mogollón Calderón, Ashly Anais (ORCID: 0000-0001-8267-3118)

ASESORES:

Mg. Llontop Castillo, María del Carmen (ORCID: 0000-0003-4110-3025)

Mg. Gómez Díaz, Rubén Luis (ORCID: 0000-0003-4703-2475)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Comunicación para el desarrollo humano

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este proyecto está dedicado a Dios, a nuestra familia que siempre estuvieron dándonos aliento hasta lograr nuestros objetivos. A nuestros asesores que nos guiaron en este largo camino.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos en primer lugar a quienes hicieron posible la ejecución de esta investigación, a nuestra docente María Llontop, por las enseñanzas brindadas y apoyo constante durante el desarrollo de la tesis. También a los docentes Héctor Ampuero y Bárbara Lee por su colaboración y participación en la búsqueda de información.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	18
3.3. Escenario de estudio	18
3.4. Participantes.....	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6. Procedimientos.....	20
3.7. Rigor científico.....	20
3.8. Método de análisis de la Información.....	21
3.9. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	51

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar el rol del relacionista público en las acciones de responsabilidad social de la empresa Cálidda, en función al Caso Comedores Cálidda. Es de carácter cualitativo pues se realizó una suerte de análisis y de tipo de investigación aplicada. Por otro lado, el diseño de la investigación es fenomenológico pues conlleva un estudio de caso, para lograr analizar el entorno y cómo estos fenómenos se producen, basado en un paradigma crítico reflexivo pues se aportará nueva teoría. Es así como, las técnicas de estudio abordadas son análisis de contenido en la página web “La buena energía”, el reporte de sostenibilidad de Cálidda, 2020 y un Focus Group a expertos en relaciones públicas. Se obtuvo como resultados que, la empresa Cálidda cumple con el rol del relacionista público sobre las acciones de responsabilidad social de forma objetiva, articulada y correcta, ya que cumple con estándares de sostenibilidad. Entonces concluyó que, el Caso Comedores Cálidda lograría ser un ejemplo para otras empresas que buscan desarrollar acciones de R.S en base a estándares internacionales de sostenibilidad.

Palabras Clave: relaciones públicas, responsabilidad social, relacionista público, sostenibilidad.

Abstract

The main objective of this study is to analyze the role of the public relations officer in the social responsibility actions of the Cálidda company, based on the Cálidda Canteens Case. It is of a qualitative nature, since a kind of analysis and applied research type was carried out. On the other hand, the research design is phenomenological because it involves a case study, in order to analyze the environment and how these phenomena are produced, based on a reflective critical paradigm because new theory will be contributed. Thus, the study techniques approached are content analysis in the web page "La buena energía", the sustainability report of Cálidda, 2020 and a Focus Group to experts in public relations. The results showed that the company Cálidda fulfills the role of public relations on social responsibility actions in an objective, articulated and correct way, since it complies with sustainability standards. It was then concluded that the Cálidda Canteens Case could be an example for other companies seeking to develop CSR actions based on international sustainability standards.

Keywords: corporate social responsibility, public relations. sustainability, public relation.