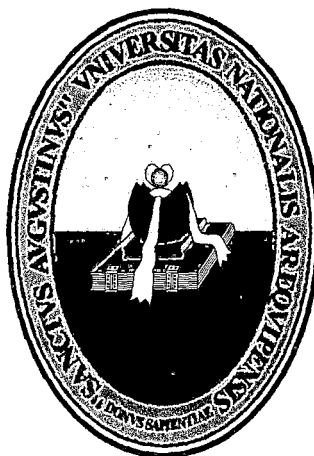


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA, RELACIONES INDUSTRIALES Y**  
**CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA**  
**COMUNICACIÓN**



**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LA EMPRESA**  
**RICO POLLO S.A.C. Y EL BALANCE SOCIAL FORMULADO POR SUS**  
**TRABAJADORES Y LOS POBLADORES DE AREQUIPA**  
**METROPOLITANA, AÑO 2010.**

**Tesis presentada por las Bachilleres:**  
**Yuly Giovanna Guzmán Gómez**  
**Daniela Flora Llanos Mendoza**

**Para optar el Título Profesional de**  
**Licenciadas en Ciencias de la**  
**Comunicación**  
**Especialidad: Relaciones Públicas**

**AREQUIPA - PERÚ**  
**2010**

**PROHIBIDO**  
**DOMICILIO**

## INTRODUCCIÓN

Nadie puede ser ajeno hoy a los retos que deben enfrentar las organizaciones, fenómenos como la globalización, los altos costos de operación que han caracterizado a nuestras organizaciones, entre otros, exigen replantear sus procedimientos, estilos gerenciales, productos, minimizar costos y muchas otras acciones orientadas a la búsqueda de la eficiencia y eficacia que es lo que finalmente permitirá a las empresas ser competitivas.

Existen otros elementos diferentes al entorno económico, que afectan y en muchos casos determinan el funcionamiento de las organizaciones estos son la comunicación, la información al público externo, características del personal que en la organización laboran, quienes constituyen la fuerza creadora e innovadora de una organización y el entorno social o sea la dinámica de la sociedad y la comunidad. Todo lo anterior invita a pensar que la competitividad de una organización no es posible alcanzarla sólo desde el manejo de la variable económica sino desde una visión integral tanto dentro de la organización, su gente, como fuera, los medios de comunicación, la sociedad donde esta funciona .

Tradicionalmente se han manejado indicadores económicos para medir su desempeño, sin embargo dentro de esta perspectiva se ha notado que es necesario establecer variables e indicadores sociales que le permitan a una organización poder medir y evaluar su desempeño.

En el presente trabajo se propone una metodología denominada BALANCE SOCIAL, la cual se constituye en un medio eficaz para auditar, es decir evaluar, controlar y por tanto mejorar progresivamente el desempeño de las organizaciones desde el punto de vista de la función social que estas desempeñan. Se presenta un concepto a partir de la definición de la Responsabilidad Social, los requerimientos para su implementación, y la metodología que debe aplicarse para su elaboración.

Esta tesis consta de tres capítulos:

En el primer capítulo se presenta el planteamiento teórico de la investigación, que incluye el problema, los objetivos, la justificación, la hipótesis, las variables e indicadores y el marco teórico, en él se abordan los aspectos teóricos/conceptuales, como definiciones, tipos o clasificación, etapas, importancia, estrategias; todos éstos relacionados a la comunicación organizacional, estrategias de comunicación y por último al balance social.

En el segundo capítulo se encuentra el planteamiento operacional que comprende el tipo y nivel, diseño, técnicas e instrumentos de investigación, así como el campo de verificación, unidades de estudio (universo o población, muestra) la técnica de muestreo y validación de la misma.

El tercer capítulo contiene los resultados de las encuestas realizadas a los trabajadores de la Empresa Rico Pollo y a los pobladores de Arequipa Metropolitana, en cuadros y gráficos.

A partir de los resultados obtenidos se han planteado las conclusiones y las sugerencias pertinentes y finalmente se consigna la bibliografía utilizada y los anexos respectivos.