

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO



**“Estrategia de comunicación interna sobre el programa de Responsabilidad Social Empresarial RSE de Corporación Aicsa”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**Fernanda Patricia Domínguez Meléndez**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Octubre de 2018**

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya

### **Representantes Docentes**

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representante de Egresados**

M.A. Michael González Bátres

### **Secretaria Administrativa**

M.Sc. Claudia Molina

### **Coordinador EPS Licenciatura**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



## Universidad de San Carlos de Guatemala Escuela de Ciencias de la Comunicación



Guatemala, 07 de Febrero 2018

EPS-LIC-2018 169

M.A. Andrea Solares  
Gerente de Mercadeo  
Corporación AICSA  
Presente.

Estimada Master:

Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante **Fernanda Patricia Domínguez Meléndez** con número de registro académico **201025163** realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- u. Extenderle una carta de aceptación al estudiante epesista en papel membretado y sellado por la empresa o institución.
- v. Facilitarle los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- w. Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- x. Autorizar que el estudiante epesista incluya toda la Información que se derive del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicado en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavio Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y colegio de Humanidades).
- y. Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados -EPS-.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Lic. Luis Pedroza  
Coordinador de EPS Licenciatura  
Cel. 42178224 / 55028866



Copia: Archivo/empresa e institución/estudiante



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLIVERO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
www.comunicacion.usac.edu.gt



Guatemala, 6 de agosto de 2018

Lic. Luis Pedroza  
**Coordinador**  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que: Fernanda Patricia Domínguez Meléndez con número de carné: 201025163 y CUI: 2104391730101; el estudiante(a) epesista de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en el departamento de Mercadeo cumpliendo con 311.50 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de mayo al 16 de julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: "Estrategias de comunicación interna sobre el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Corporación Aicsa" entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra empresa.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra empresa, Corporación Aicsa.

Atentamente,

M.A. Andrea Solares  
Gerente de Mercadeo





**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 10 de octubre de 2018

Estudiante  
Fernanda Patricia Domínguez Meléndez  
Camé: 201025163  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

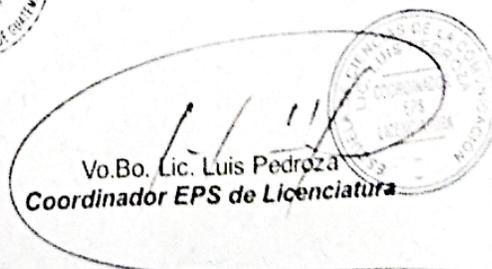
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA SOBRE EL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL RSE DE CORPORACION AICSA". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

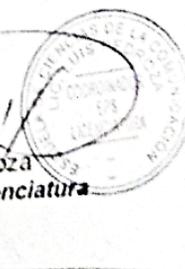
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Lic. Fernando Flores  
Supervisor EPS de Licenciatura



  
Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura



**Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.**

## **Dedicatorias**

### **A Dios**

El creador de todas las cosas.

Por ser mi máxima fuente de inspiración y guía en todos los ámbitos de mi vida; por darme la fortaleza y sabiduría para emprender mi carrera universitaria.

### **A mi madre, Lesbia Patricia Meléndez Arroyo**

A quien con mucho honor hago un homenaje - a través del grado universitario obtenido por medio del presente proyecto-, de su lucha, entrega y apoyo incondicional, desde mi primer grado escolar hasta el presente título académico.

Dedico éste logro a su inmenso amor de madre.

### **A mis hermanas María José Domínguez Meléndez, Iris Argentina Domínguez Meléndez y Rocío Jazmín Domínguez Meléndez**

Quienes su apoyo incondicional, sus ánimos y motivación persistente, han sido el motor para persistir en esta meta alcanzada.

### **A mi familia Meléndez**

Quienes de diversas maneras me han apoyado en el trayecto de cada faceta de mi vida; dedico éste título académico a la apertura de una nueva generación de profesionales universitarios.

### **A próximos graduandos**

Esperando que la presente investigación, sea una guía idónea para futuros graduandos, quienes deseen emprender un proyecto universitario para alcanzar su título profesional.

## **Agradecimientos**

### **A Dios**

Por la vida.

Porque en cada instante de mi trayecto he visto su grandeza, bondad e inmenso amor.

### **A mi madre, Lesbia Patricia Meléndez Arroyo**

Por enfrentar la vida con mucha entrega y sabiduría; irradiando siempre amor hacia el prójimo. Gracias por ser la máxima motivación para convertirme en la mujer profesional que hoy en día soy.

### **A mi familia Meléndez**

Nombre por nombre, gracias por las distintas muestras de apoyo en todo momento.

### **A los buenos amigos**

Quienes nunca faltaron en las alegrías y en los momentos cuando más se necesitó apoyo; en especial, a los amigos que me acompañaron en mi ciclo universitario, gracias por las anécdotas, las risas, las ideas, las contradicciones y los refuerzos.

Llevaré esta faceta de mi vida como un recuerdo inolvidable, marcado con una sonrisa por las grandes experiencias que viví.

### **A Corporación Aicsa – AicsaRSE –**

Por creer en mi talento para desarrollar en la empresa mi proyecto final universitario; por demostrarme que la excelencia se construye con mucho esfuerzo, pero sobre todo con mucha pasión por lo que amamos hacer.

Por muchos años más... ¡Construyendo una Guatemala mejor!

## **A la Escuela de Ciencias de la Comunicación ECC**

Quien es mi sede cuna, la que forjó en mí, grandes e inherentes conocimientos para convertirme en una Comunicóloga Social.

## **A mi Alma Mater**

La Tricentaria Universidad de San Carlos de Guatemala, quien me brindó la oportunidad de conocer nuevos mundos, de indagar en lo desconocido, de crear un propio criterio, de la subjetividad, de la objetividad, de la cultura, de ideologías, de los misterios de un libro, de las conclusiones de boletines coloridos, de lo que se aprende, de lo que no se aprende y de mucho más. Quiero trascender en la vida con un lápiz en la mano y la consciencia en la otra, trazando siempre un mejor futuro para Guatemala. Reitero mi compromiso con la nación a través del presente título como Comunicadora Social, procurando poner siempre en alto el nombre de la Universidad que me formó, pero sobre todo, el nombre de mi país.

# ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	III
JUSTIFICACIÓN .....	V
CAPÍTULO I.....	1
1.    DIAGNÓSTICO.....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO .....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2 INSTITUCIÓN .....	2
1.2.1. Ubicación geográfica .....	2
1.2.2. Integración y alianzas estratégicas de la institución .....	2
1.2.3. Antecedentes o historia .....	3
1.2.4. Departamentos o dependencias .....	3
1.2.5. Misión .....	4
1.2.6. Visión.....	4
1.2.7. Objetivos institucionales .....	5
1.2.8. Público objetivo.....	5
1.2.9. Organigrama de la institución .....	6
1.3 METODOLOGÍA.....	7
1.3.1 Descripción del método .....	7
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección .....	7
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico .....	7
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS .....	8
1.4.1 Observación del Diagnóstico .....	9
1.4.2 Gráficas e interpretaciones del resultado de la encuesta del Diagnóstico .	10
1.4.3 Entrevistas del Diagnóstico e interpretaciones de resultados.....	18
1.4.3.1 Ficha de entrevistas .....	18
1.4.3.2 Resultados de Entrevistas del Diagnóstico .....	19

1.4.3.3 Tablas comparativos puntos de encuentro y disensos entre entrevistados .....	22
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN, FODA.....	23
CAPÍTULO II.....	25
2. PLAN DE COMUNICACIÓN .....	25
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	25
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	25
2.2.1 Objetivo General .....	25
2.2.2 Objetivos Específicos.....	25
2.3 PÚBLICO OBJETIVO .....	26
2.4 MENSAJE .....	26
2.5 PROPUESTA DE ESTRATEGIAS Y ACCIONES .....	26
2.5.1 Estrategia fase 1 / Área ComunicaRSE .....	27
2.5.2 Estrategia fase 2 / Campaña de comunicación interna.....	27
CAPÍTULO III.....	37
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	37
3.1 PROYECTO DESARROLLADO .....	37
3.1.1. Financiamiento.....	38
3.1.2. Presupuesto ejecutado .....	38
3.1.3. Beneficiarios .....	39
3.1.4. Recursos Humanos .....	39
3.1.5. Área geográfica de acción .....	39
3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	40
3.2.1 Afiches .....	40
3.2.2 <i>Mailings</i> .....	43
3.2.3 Mensajería Whatsapp .....	46
3.2.4 Bifoliar .....	50
3.2.5 Restructuración de página web en el área de AicsaRSE.....	51
3.2.6 Nota Periodística.....	58
3.2.7 Diseño de <i>Landing Page</i> .....	62
3.2.8 Diseño de boletín .....	64

3.2.9 Vídeo institucional.....	66
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	67
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	68
CAPÍTULO IV .....	69
4. RESULTADOS DEL INFORME FINAL.....	69
4.1 RECOPIACIÓN DE DATOS FINALES .....	69
4.1.1 Observación de los resultados del Informe Final .....	70
4.1.2 Gráficas e interpretación del resultado de la encuesta del Informe Final...	71
4.1.3 Entrevista del Informe Final e interpretaciones de resultados .....	101
4.1.3.1 Ficha de entrevistas .....	101
4.1.3.2 Resultados de Entrevistas del Informe Final .....	102
4.1.3.3 Tablas comparativos puntos de encuentro y disensos entre entrevistados .....	107
CONCLUSIONES.....	108
RECOMENDACIONES .....	109
GLOSARIO.....	112
BIBLIOGRAFÍA.....	116
EGRAFÍA.....	116
ANEXOS A .....	118
Modelo de encuesta del diagnóstico .....	118
Vaciado de encuesta del diagnóstico.....	120
Entrevistas del diagnóstico .....	124
Modelo de encuesta del informe final .....	143
Vaciados de encuesta del informe final .....	146
Entrevistas de los resultados del informe final .....	155
ANEXOS B .....	178
Cotizaciones .....	178
Fotografías.....	182
Otros .....	187

# RESUMEN

## Nombre de la Institución:

Corporación Aicsa

## Nombre del Proyecto:

“Estrategia de comunicación interna sobre el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Corporación Aicsa”

## Objetivos del Proyecto:

### General:

- Ejecutar un plan de comunicación interno para el programa de Responsabilidad Social Empresarial, de Corporación Aicsa, AicsaRSE.

### Específicos:

- Comunicar los conceptos básicos sobre qué es la Responsabilidad Social Empresarial RSE y AicsaRSE.
- Incrementar el porcentaje del conocimiento que tienen los empleados de la definición de Responsabilidad Social Empresarial RSE y AicsaRSE.
- Definir y dar a conocer los ejes principales de AicsaRSE y sus actividades e iniciativas.
- Optimizar los medios digitales y generar material informativo impreso de apoyo.

**Sinopsis:**

El estudio científico, comprende la necesidad de comunicar a los colaboradores de Corporación Aicsa, los conceptos básicos de su programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), siendo estos, la definición de qué es RSE y AicsaRSE; cuáles son los ejes principales AicsaRSE y qué actividades y/o iniciativas conforman a cada uno de ellos. En este sentido, se genera una estrategia en 2 fases, en donde se ejecutan 9 acciones que corresponden a los objetivos comunicacionales propuestos.

## INTRODUCCIÓN

El estudio tiene como objetivo diagnosticar, planificar y ejecutar una estrategia de comunicación interna para el programa de Responsabilidad Social Empresarial RSE, de la empresa Corporación Aicsa; se estableció aplicar la metodología *mixta*, utilizando las herramientas de observación, encuesta y entrevista; formalizando con esto, los parámetros estadísticos y la comprensión cualitativa de la información recabada, para medir la efectividad del presente Ejercicio Profesional Supervisado EPS.

El desenlace de la investigación se estableció por medio de los objetivos, general y específicos, que dan pauta a la propuesta de la estrategia comunicacional que lleva por lema, “Creemos en la fuerza de lo que hacemos, es tiempo de AicsaRSE”, con la intención de optimizar los flujos comunicacionales del programa.

La presente investigación deductiva, comprueba la veracidad o falacia de las causas de la problemática de comunicación, definida en el diagnóstico de la investigación. Para reconocer dicha problemática, es necesario mencionar sus hipotéticas causas que incentivaron el objeto de estudio; principiando por la falta del reconocimiento de la definición de qué es la Responsabilidad Social Empresarial RSE, la poca o ninguna noción de cuáles son los ejes principales AicsaRSE y sus actividades, la limitada participación del grupo objetivo en las actividades e iniciativas en las que colabora Corporación Aicsa en materia RSE, y la eventual deficiencia de algunos medios de comunicación sobre la divulgación de información que el comité organizador del programa desea exteriorizar a los colaboradores de la empresa.

Para el comité organizador de AicsaRSE, es de interés conocer la fortaleza, oportunidad, debilidad y amenaza –FODA– de la comunicación interna del programa, para ser optimizado, desarrollando procesos eficientes que incentiven e involucren al target.

En respuesta al diagnóstico, se estableció un plan comunicacional con enfoque interno, el cual busca mejorar los procesos informativos y fortalecer los conceptos básicos de

AicsaRSE. El plan comprende diversas acciones que son materiales informativos presentados como una campaña.

Para puntualizar, se define el informe final, conclusiones y recomendaciones, que son los resultados de la estrategia aplicada, en donde también, mide la continuidad del proceso comunicacional y da a conocer las oportunidades de mejora tanto en la comunicación interna, como del programa en general; demostrando así la sostenibilidad e importancia que tienen la comunicación para el programa AicsaRSE.

## JUSTIFICACIÓN

Corporación AICSA, “es una firma guatemalteca que se dedica a la consultoría, diseño, construcción y promoción de proyectos comerciales, de vivienda, energía, educación e industriales y que, desde su inicio, se ha caracterizado por proveer a sus clientes nacionales e internacionales un alto nivel de ética, honestidad y confianza”. AICSA CORP. (2016), “Quiénes somos” *Historia* recuperado de <http://www.aicsacorp.com/quienes-somos/>

El compromiso de Corporación Aicsa -a través de la Responsabilidad Social Empresarial RSE- es, promover una cultura empresarial que se basa en principios, ética y firme cumplimiento a la ley; lo que conlleva no sólo a la práctica de altos estándares de calidad y excelencia en los servicios prestados a clientes externos, sino también, estar conscientes de los recursos materiales, humanos, ambientales, culturales y de salud, promoviendo a través de diferentes proyectos e iniciativas el bienestar de los colaboradores y de la sociedad guatemalteca; a través de la filosofía de la responsabilidad empresarial se ha creado el programa denominado “AicsaRSE”, basado en actividades de carácter educativo, social, ambiental, entre otros, las cuales son promovidas a los colaboradores de la empresa, con el fin que participen y se involucren en una cultura de socialmente responsable.

En el presente proyecto académico de Ejercicio Profesional Supervisado EPS, se establece la coyuntura de la comunicación interna de AicsaRSE, siendo necesario ejecutar un plan de comunicación interna, resolviendo las causas que motivan la investigación, refiriéndose a: la falta de comunicación interna del programa, la desinformación de la definición de la Responsabilidad Social Empresarial RSE y AicsaRSE, la desinformación de cuáles son los ejes principales de AicsaRSE y sus actividades, la limitada participación de los colaboradores en las actividades e iniciativas y la vulnerable presencia de algunos medios de comunicación; por lo que estos planteamientos permiten implementar la estrategia comunicacional a través de un plan

de acción; al optimizar internamente el programa AicsaRSE, se obtienen beneficios institucionales, de tipo personal (directamente al colaborador) y comunitarios, generando un impacto positivo en el entorno de los intérpretes y receptores del programa, “para una Guatemala mejor”.

Por consiguiente, el plan propone cambios estratégicos a través de una serie de acciones que dan a conocer más el programa AicsaRSE, implementando el área de comunicación como un vínculo entre el comité organizativo y el grupo objetivo; con la intención de un mejor posicionamiento del programa, promoviendo así, un entorno laboral responsable y amigable.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO

- **Título del Diagnóstico**

“Diagnóstico de la comunicación interna de AicsaRSE”

### 1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

#### 1.1.1 Objetivo General

- Diagnosticar la comunicación interna de la Responsabilidad Social Empresarial RSE, de Corporación AICSA.

#### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer el porcentaje de conocimiento actual que tienen los empleados de la Responsabilidad Social Empresarial RSE.
- Determinar el grado de participación que hay actualmente en los proyectos de AicsaRSE.
- Definir qué medios de comunicación son los más eficientes para la comunicación interna de AicsaRSE.
- Proponer un plan de comunicación interna para AicsaRSE.

## 1.2 INSTITUCIÓN

Corporación Aicsa

### 1.2.1. Ubicación geográfica

9 Calle 18-18 zona 14, Guatemala, Guatemala C.A. 01014

### 1.2.2. Integración y alianzas estratégicas de la institución

“A raíz del compromiso de AICSA con Guatemala, a través de nuestros 40 años de trayectoria, la Corporación ha apoyado a diferentes entidades del sector construcción, educación y salud, el cual promueve el desarrollo en Guatemala. Nuestro aporte a estas entidades ha sido tanto en tiempo de nuestros directores y colaboradores, como en ejecución de proyectos para el beneficio de nuestro país, lo cual nos ha diferenciado a través de los años.

“En Corporación AICSA creemos firmemente en una cultura de negocios basada en principios éticos, respetuosos de las personas, comunidades y medio ambiente. Esta cultura contribuye a la competitividad de nuestras empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país. Así mismo, tenemos el fiel convencimiento de la importancia de la educación como herramienta para el desarrollo y es por eso que invertimos en proyectos con vocación educativa”. AICSA CORP. (2016), “Quiénes somos” *Alianzas* recuperado de <http://www.aicsacorp.com/quienes-somos/>

- AicsaRSE
- CentraRSE
- Recursos Humanos Corporativo
- Ager

- Anacovi
- Guatemala Green Building Council (GGBC)
- Cámara Guatemalteca de la Construcción
- Cámara de corredores de bienes raíces de Guatemala
- Esperanza Juvenil
- Futuro Vivo

### **1.2.3. Antecedentes o historia**

“Fundada en 1975, AICSA es una firma guatemalteca que se dedica a la consultoría, diseño, construcción y promoción de proyectos comerciales, de vivienda, energía e industriales y que, desde su inicio, se ha caracterizado por proveer a sus clientes nacionales e internacionales un alto nivel de ética, honestidad y confianza.

Basándose en sus objetivos de calidad como la total satisfacción de sus clientes, la mejora continua, el entusiasmo y dedicación a todos los proyectos, AICSA se destaca como una empresa responsable y capaz de entregar proyectos exitosos cumpliendo los más altos estándares de calidad, dentro de los costos y tiempos requeridos, tomando en cuenta que sean socialmente responsables y con el menor impacto ambiental posible”. AICSA CORP. (2016), “Quiénes somos” *Historia* recuperado de <http://www.aicsacorp.com/quienes-somos/>

### **1.2.4. Departamentos o dependencias**

Empresas de la Corporación:

- Aicsa Construcción
- Sinergia Arquitectura
- Inelsa
- MASS
- Integro
- Aceros Tonca

- Aicsa Maquinaria
- Metal Madera
- Smartliving
- Smartgadgets

Departamentos de la Corporación:

- Departamento de Recursos Humanos RHC
- Departamento de Presidencia
- Departamento de Planificación
- Departamento de Mercadeo
- Departamento de Financiero
- Departamento de Jurídico
- Departamento de Logística
- Departamento de Energía
- Departamento de Contraloría
- Departamento de Presupuestos
- Departamento de RHC - Mantenimiento
- Departamento de Seguridad
- Departamento de informática

### **1.2.5. Misión**

“Brindar al cliente la más completa gama de productos y servicios de consultoría, diseño y ejecución en el campo de la construcción, que van desde la conceptualización de una idea hasta la puesta en servicio de un proyecto”.

### **1.2.6. Visión**

“Proveer el mejor servicio de diseño y construcción, a través de la práctica profesional, la educación e investigación, mediante un "Sistema Multidisciplinario Integrado”.

### **1.2.7. Objetivos institucionales**

- Satisfacer los requerimientos del cliente en cuanto a tiempo, calidad y costo.
- Mejorar continuamente el Sistema de Gestión de calidad y desempeño de los procesos.

### **Valores fundamentales:**

- ¡Hacemos Todo!
- Osado
- Defendemos nuestros principios
- Prestigio
- Directos
- Ingeniosos
- Creativos
- Unconditional Delivery
- Pasión por lo que hacemos

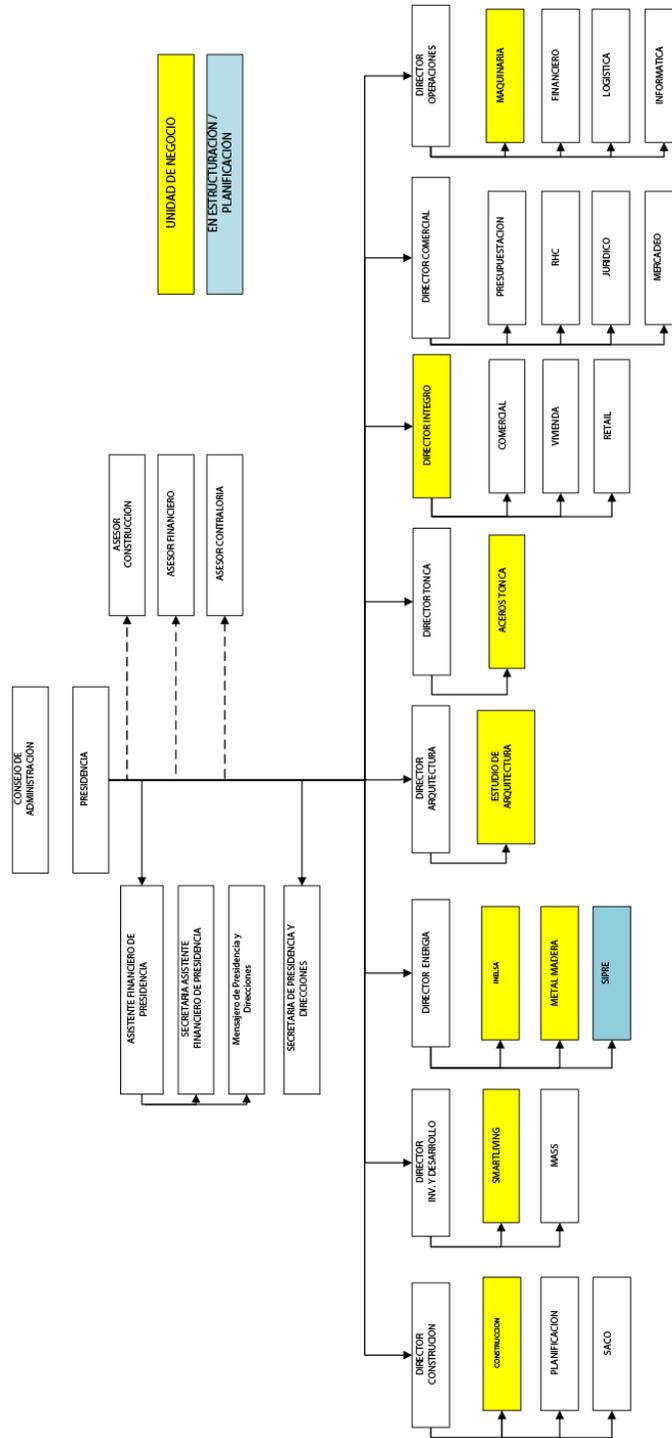
### **1.2.8. Público objetivo**

- De la institución:
  - Proyectos complejos y/o alto impacto
  - Arquitectos con necesidad obra gris
  - Desarrolladores profesionales
- Del programa AicsaRSE:
  - Colaborador interno administrativo de la empresa.

## 1.2.9. Organigrama de la institución

Fuente: vía Recursos Humanos Corporativo

Febrero 2018



## 1.3 METODOLOGÍA

### 1.3.1 Descripción del método

El método utilizado es de tipo mixto; “*Implica combinar los enfoques cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio*” (Sampieri, 2006, p.40).

La dualidad de estos enfoques permite crear un análisis con mayor posibilidad de interpretación en el objeto de estudio, lo que amplía la perspectiva de las problemáticas para un mayor criterio de su plan de mejora.

### 1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

- Observación
- Encuesta
- Entrevista

### 1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

CRONOGRAMA					
MES	ENERO	ENERO	ENERO	FEBRERO	FEBRERO
ACTIVIDAD	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 1	Semana 2
Propedéutico Diagnóstico					
Observación					
Recopilación de información					
Aplicación de instrumentos					
Análisis de datos					
Redacción de Diagnóstico					
Entrega de Diagnóstico					

Fuente: Modelo diagrama de Gantt

Fernanda Patricia Domínguez Meléndez

Colaboración: Propia

Febrero 2018

## 1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS

Con base a la metodología mixta aplicada, la primer fase para conocer el estado actual del objeto de estudio fue la observación, indagando insubstancialmente a través de la página web institucional, boletín institucional anual 2017, y con breves conversaciones y/o reuniones con algunos colaboradores, incluyendo participantes del comité de AicsaRSE; estas fuentes de información permitieron generar la propuesta hipotética de los objetivos del diagnóstico, prosiguiendo con una encuesta como herramienta cuantitativa, terminando con entrevistas para recabar datos cualitativos.

En fechas, del 07 al 09 de febrero del 2018, se realizó la encuesta del diagnóstico de comunicación interna de AicsaRSE, siendo un grupo objetivo total de 200 personas aproximadamente, recabando a través de la encuesta una muestra de 127 encuestas digitales resueltas, siendo un total del 64% de participación en la primer encuesta de comunicación interna que se realiza en la institución. La estructura de la encuesta es de 11 interrogantes, 6 de respuesta cerrada y 5 de respuesta abierta; las 11 preguntas fueron formuladas con intención de responder los objetivos general y específicos, concluyendo así, con las siguientes interpretaciones.

## 1.4.1 Observación del Diagnóstico

Registro de observación
<p><b>Fecha:</b> Del 22 al 31 de enero 2018</p> <p><b>Institución:</b> Corporación Aicsa</p> <p><b>Objetivo:</b> Observar y recabar información sobre la situación actual de la comunicación interna del programa AicsaRSE.</p> <p><b>Situación observada:</b> La comunicación interna entre los colaboradores administrativos y el programa de Responsabilidad Social Empresarial de Corporación Aicsa</p> <p><b>Área observada:</b> Oficinas del edificio administrativo de Corporación Aicsa</p> <p><b>Tiempo de observación:</b> 8 días hábiles (adicional del tiempo de estadía de dos años, por ser la persona observadora, colaboradora interna de la empresa. Permitiendo así, deducciones con mayor amplitud por reconocimientos de las áreas de la empresa).</p> <p><b>Observadora:</b> Epesista Fernanda Patricia Domínguez Meléndez</p>
<p><b>Descripción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La comunicación interna del programa AicsaRSE es deficiente, debido a la falta de conocimiento de los conceptos básicos de Responsabilidad Social.</li><li>- Bajo porcentaje de la definición de qué es Responsabilidad Social Empresarial RSE y poco reconocimiento sobre qué es AicsaRSE.</li><li>- Conocimiento nulo de cuáles son los ejes principales de AicsaRSE y qué actividades le competen a cada uno de dichos ejes.</li><li>- Poco conocimiento de la diversidad de medios de comunicación en los que el programa AicsaRSE puede comunicar información.</li><li>- Bajo interés por el grupo objetivo en involucrarse en temas de qué es la RSE.</li><li>- Nuevos colaboradores de la empresa, desconectados sobre la cultura AicsaRSE de la empresa.</li><li>- Disposición discrepante de los colaboradores en involucrarse más con el programa AicsaRSE.</li><li>- Debilidad del programa AicsaRSE al ser catalogado con actividades e iniciativas con un enfoque 100% exterior, por lo que eso genera desconexión del colaborador interno con el programa.</li></ul>

Fuente: Fernanda Patricia Domínguez Meléndez

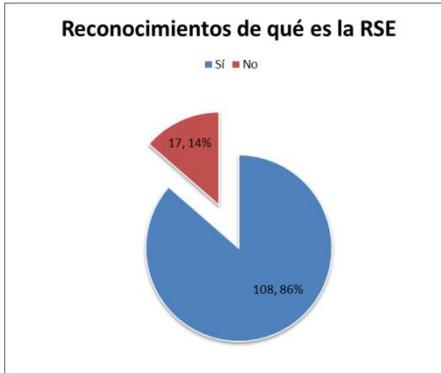
Colaboración: Propia

Febrero 2018

## 1.4.2 Gráficas e interpretaciones del resultado de la encuesta del Diagnóstico

### GRÁFICA 1

¿Conoces qué es la RSE?



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** el mayor porcentaje con 86% sí reconocen el significado de las siglas “RSE” más no su definición.

### GRÁFICA 2

¿Tienes conocimiento de las actividades que realiza y de las iniciativas en las que participa Corporación AICSA en materia de RSE?



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** el 48% sí tienen conocimiento de las actividades de RSE.

### GRÁFICA 3

¿Puedes nombrar 3 actividades o iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial de Corporación AICSA que conozcas?



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** Las actividades “*Top of mind*” de AicsaRSE son, el convivio de Esperanza Juvenil, la reforestación y la visita a Virgen del Socorro.

### GRÁFICA 4

¿Has participado en alguna actividad o iniciativa organizada por AicsaRSE?

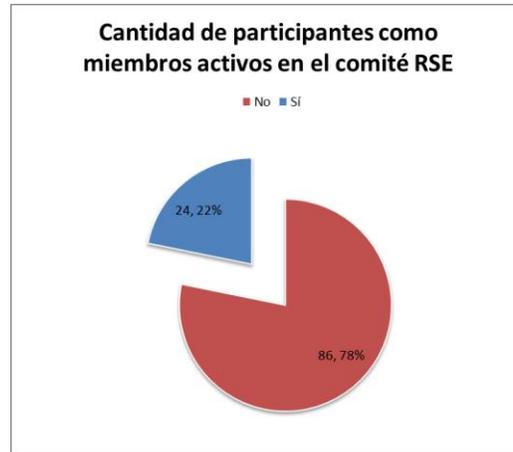


Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** El 76% de los colaboradores, sí han participado en actividades o iniciativas de RSE.

## GRÁFICA 5

¿Has participado como miembro activo del grupo organizador de las actividades?

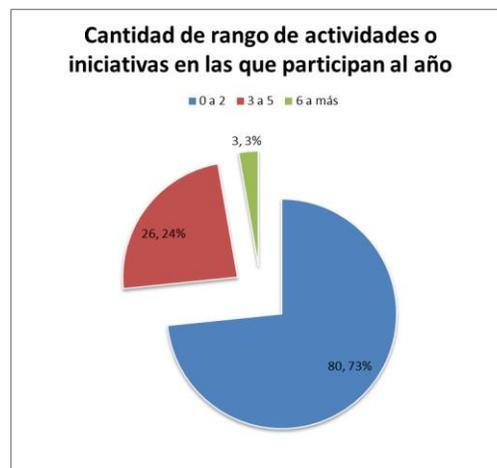


Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** El 22% sí ha participado como miembro organizador de las actividades o iniciativas de RSE.

## GRÁFICA 6

Selecciona el rango de la cantidad de actividades en las que participas al año:



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** El 73% de los colaboradores, participan de 0 a 2 actividades al año.

## GRÁFICA 7

Menciona las actividades o iniciativas en las que has participado:



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** Las 3 actividades en las que hay más participación son el convivio de Esperanza Juvenil con 35%, reforestación con 30% y bolsón de Santa con 16%.

## GRÁFICA 8

De las actividades o iniciativas que se han realizado ¿Cuál consideras que ha tenido mayor impacto en el cumplimiento de la RSE y por qué?



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** La actividad con mayor impacto en materia de RSE es el convivio de Esperanza Juvenil, la reforestación con 23% y visita a Virgen del Socorro con 12%.

## GRÁFICA 9

De las actividades o iniciativas que se han realizado ¿Cuál consideras que ha tenido menor o ningún impacto en el cumplimiento de la RSE y por qué?

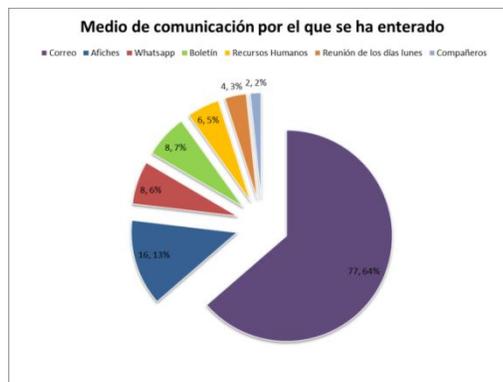


Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** El 48% consideran que ninguna actividad o iniciativa tienen poco o ningún impacto en materia de RSE.

## GRÁFICA 10

¿Por cuál medio te has enterado de las actividades o iniciativas de AicsaRSE?



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** El 64% se entera de la comunicación interna de AicsaRSE por medio de correo, el 13% por afiches y el 6% por Whatsapp.

## PREGUNTA 11

Menciona alguna actividad o iniciativa de AicsaRSE que actualmente no se realice en la que quieras participar. 58 respuestas, con un total de 14 nulas y 44 válidas; las primeras 6 respuestas fueron propuestas en más de una ocasión, el número en la parte derecha simboliza la cantidad de veces que fue mencionada:

1. “Actividades deportivas”. (10)
2. “TECHO”. (3)
3. “Capacitaciones laborales”. (2)
4. “Mejora de escuelas de estado de la comunidad”. (2)
5. “Apoyo a fauna”. (2)
6. “Programa de baile”. (2)
7. “Alguna actividad sobre dar apoyo o fuentes de trabajo a personas que viven en basureros del sector, sobre todo un programa que a través del empleo se de apoyo a reconstruir sus viviendas y devolverles una vida digna”.
8. “Contacto directo con familias de los albañiles que trabajan en obra, sensibilizar al personal para que tenga más conciencia y que le tengan más amor y cariño a la empresa, eso sería una iniciativa que podría acercar más al albañil y su reintegración a la sociedad y que no se sienta un obrero más, como la sociedad lo marca”.
9. “Mejora de la salud de personal de obra. Campañas médicas”.
10. “Creo que las que actualmente se realizan están bien”.
11. “Torneos de ajedrez”.
12. “Como principal iniciativa me gustaría que tomaran en cuenta incluir el realizar actividades los días domingo también, por las personas que vamos a la universidad el día sábado. Promover la comunicación interna para hacer propuestas de Responsabilidad Social Empresarial”.

13. "Cursos de Inglés para todos en Aicsa para lograr que Aicsa logre ser una firma bilingüe. Podrían ser impartidos (por ejemplo, *IGA*) en Aicsa en horarios temprano, por grupos según el nivel. *IGA* da ese tipo de cursos a las empresas. Podría ser una prestación para los trabajadores".
14. "Motivación laboral".
15. "Programas de capacitación técnica a personas en el interior del país".
16. "Actividades para fomentar el trabajo en equipo y ayudar al aumento de la productividad".
17. "Actividades con las familias de los colaboradores".
18. "Enseñar cualquier medio de generar ingresos a las mujeres".
19. "Me gustaría participar en una actividad enfocada a la seguridad y salud ocupacional en la cual se instruya al personal sobre temas de primeros auxilios, que hacer en caso de sismo o desastre, ubicar líneas de caminamiento seguro en talleres y áreas de bodega, implementación de un plan de evacuación y fijación de punto de reunión en caso de emergencia, instalación de alarmas de incendio y botones de pánico en cada nivel, uso de extintores, estudios de lúmenes en oficinas para evitar problemas de visión y enfermedades profesionales etc., todo lo enfocado a seguridad y salud ocupacional".
20. "Voluntariado constante".
21. "Desarrollar política salarial dentro de la corporación".
22. "*Karaokes*".
23. "Ayuda a las familias de bajos recursos".
24. "Por la industria y entendiéndose a responsabilidad social empresarial como incorporar consideraciones sociales y ambientales en la operación diaria de una empresa, me gustaría participar en conferencias o platicas de diseño, prácticas o tendencias de edificios sustentables en sistemas de ahorro energético, ventilación y procesamiento de agua y desechos".
25. "Actividades de apoyo a la niñez (charlas, entrega de ayuda, etc.)".
26. "Convivencia con miembros de otras empresas".
27. "Alfabetización".

28. “Promover la superación para todos los colaboradores con el objetivo de lograr que se culminen los estudios universitarios e ingresar a estudios de postgrado”.
29. “Apoyo monetario a estudiantes para pagar la beca de estudios”.

Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Febrero 2018

**Interpretación:** En su mayoría, los colaboradores proponen actividades internas, de beneficio directo hacia ellos y/o sus familias; con propuestas como actividades deportivas, capacitaciones laborales, clases de baile, etc. Esto demuestra que actualmente existe una debilidad en el enfoque interno del programa.

## 1.4.3 Entrevistas del Diagnóstico e interpretaciones de resultados

### 1.4.3.1 Ficha de entrevistas

<b>ENTREVISTAS</b>			
<b>Colaborador entrevistado</b>	<b>Área</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Observación</b>
Grace Morales	Maquinaria	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 1
Edy Ramírez	Metal Madera	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 2
Nancy Alfaro	Aceros Tonca	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 3
Fredy García	Smartliving	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 4
Próspero Quintana	Inelsa	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 5
Joselyn Jiménez	Recursos Humanos	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 6
Diego Tenes	Arquitectura	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 7
Alfredo Quiché	Financiero	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 8
Sandra Velásquez	Legal	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 9
Davis Elías	Informática	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 10
Gaby Micheo	Arquitectura	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 11
José Miguel Villatoro	Presupuestación	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 12
Rogelio Aguilar	Planificación	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 13
Garda Marsicovetere	Presidencia	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 14
Glenda Canizales	Logística	Conocer la perspectiva individual y del equipo de trabajo referente al programa y la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista 15

Fuente: Fernanda Patricia Domínguez Meléndez

Colaboración: Propia

Febrero 2018

### 1.4.3.2 Resultados de Entrevistas del Diagnóstico

En fechas, del 08 al 09 de febrero del 2018, se realizó 15 entrevistas del diagnóstico de la comunicación interna de AicsaRSE a los colaboradores con mando medio en cada área de la empresa. El modelo de entrevista utilizado fue de tipo personal, siendo la formulación de las interrogantes similar a las de la encuesta, con un enfoque grupal que da una perspectiva sobre cada equipo de trabajo de los entrevistados. Las personas entrevistadas son una sub-muestra de la encuesta, ya que el entrevistado tenía el prerequisite de contestar dicha encuesta; la entrevista en mención valida o desacierta las respuestas que proporcionaron previamente en la encuesta, convalidando la metodología mixta utilizada; definiendo así a las siguientes conclusiones.

1. **Pregunta:** ¿Qué conoce de la RSE?

**Interpretación:** con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores sí conocen el significado de las siglas RSE, más no la definición. Eso afirma la interrogante número 1 de la encuesta, “¿Conoces qué es la RSE?”, con un 86.4% de respuestas afirmativas.

2. **Pregunta:** Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza AicsaRSE en el año?

**Interpretación:** con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores conocen “Algunas” actividades o iniciativas que realiza RSE; esta información desacierta el interrogante número dos de la encuesta, “¿Tienes conocimiento de las actividades que realiza y de las iniciativas en las que participa Corporación AICSA en materia de RSE?”, ya que el mayor porcentaje con 48% notificó que “sí” conoce las actividades o iniciativas. Un 38.2% contestó que conocen solo “algunas” y un 13.8% que “no”.

3. **Pregunta:** ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de AicsaRSE?  
¿Por qué?

**Interpretación:** con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores tienen un grado bajo de participación en las actividades; esta información valida la respuesta de la interrogante número seis de la encuesta, “Selecciona el rango de la cantidad de actividades o iniciativas en las que participas al año”, confirmando que un 73.4% de los encuestados participan de 0 a 2 actividades o iniciativas de RSE al año, un 23.9% de 3 a 5 y un 2.8% de 6 a más.

4. **Pregunta:** ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de AicsaRSE? ¿Por qué?

**Interpretación:** con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores no se ven directamente beneficiados con las actividades o iniciativas de RSE, ya que consideran estas son enfocadas externamente; sin embargo, un 48% de los encuestados, en la pregunta número nueve, “De las actividades o iniciativas que se han realizado ¿Cuál consideras que ha tenido menor o ningún impacto en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial y por qué?”, consideran que ninguna actividad o iniciativa de RSE, tiene poco impacto en su objetivo, es decir, que todas cumplen con el requerimiento en materia de RSE independientemente si son internas o externas. Prosiguiendo con los resultados de la interrogante en mención, un 21% (3 grupos de 7%) especificaron que las actividades de reciclaje, reforestación y torneo de ping pong tienen menor impacto en su objetivo.

5. **Pregunta:** ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de AicsaRSE?

**Interpretación:** con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores se enteran de las actividades o iniciativas de AicsaRSE por el medio de comunicación correo electrónico; esta información valida la pregunta número diez de la encuesta, “¿Por cuál medio te has enterado de las actividades o

iniciativas de RSE de Corporación AICSA?”, con un 64% confirmando que es por correo electrónico, prosiguiendo con un 13% por afiches y un 7% por Whatsapp.

6. **Pregunta:** ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de AicsaRSE?

**Interpretación:** con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores tienen un involucramiento bajo hacia la participación de las actividades o iniciativas de AicsaRSE. Esto demuestra que la pregunta número cuatro de la encuesta “¿Has participado en alguna actividad o iniciativa organizada por AicsaRSE?”, el 75.9% que indicaron que sí participan, no necesariamente simboliza que es en todas las actividades o iniciativas, como bien lo evidenció de nuevo la pregunta número seis de la encuesta, “Selecciona el rango de la cantidad de actividades o iniciativas en las que participas al año”, con el 73.4% que participan de 0 a 2 actividades o iniciativas de AicsaRSE al año.

7. **Pregunta:** Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.

**Interpretación:** con base a la muestra entrevistada, por mayoría, las actividades o iniciativas de AicsaRSE “*Top of mind*” son, el convivio de Esperanza Juvenil, la reforestación y la visita a Virgen del Socorro; convalidando los resultados de la pregunta número tres de la encuesta, “¿Puedes nombrar 3 actividades o iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial de Corporación AICSA que conozcas?”, con un 34% para el convivio de Esperanza Juvenil, un 25% para la reforestación y un 16% para la visita a Virgen del Socorro, siendo estas iniciativas y actividades las que lideran también los resultados de la gráfica.

8. **Pregunta:** Podría proponernos alguna actividad de AicsaRSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?

**Interpretación:** con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores tienen preferencia por actividades de deporte, artísticas y de capacitación laboral. Adicional, la entrevista personal permitió reconocer el interés

por que se retomen algunas actividades como el “mundialito Aicsa”, clases de baile, “tardes chapinas” y “el fan más prendido”.

### 1.4.3.3 Tablas comparativos puntos de encuentro y disensos entre entrevistados

Número	Pregunta	Punto de encuentro	Puntos de disenso
1	¿Qué conoce de RSE?	La muestra entrevistada sí conoce el significado de las siglas RSE	La muestra entrevistada no conoce el término de qué es Responsabilidad Social Empresarial RSE
2	Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza AicsaRSE en el año?	La muestra entrevistada conoce solo "algunas" actividades de AicsaRSE	Una de las personas entrevistadas menciona que no aplica (N/A) por falta de conocimiento.
3	¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de AicsaRSE? ¿Por qué?	La muestra entrevistada afirman que sus equipos de trabajo tienen una baja participación	La muestra entrevistada no concuerdan en que existan las mismas posibilidades para todos en temas de horarios para participar. N/A para una de las personas entrevistada por falta de conocimiento.
4	¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de AicsaRSE? ¿Por qué?	La muestra entrevistada no se ven directamente beneficiados con las actividades o iniciativas por el enfoque externo de las actividades	La muestra entrevistada indica que, en el caso de las unidades de negocios no aplica (N/A) la consulta. N/A para una de las personas entrevistada por falta de conocimiento.
5	¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de AicsaRSE?	La muestra entrevistada reconoce los medios correo electrónico y afiche	Sólo algunos reconocen otras alternativas como reuniones, boletín y Whatsapp. N/A para una de las personas entrevistada por falta de conocimiento.
6	¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en laguna actividad o iniciativa de AicsaRSE?	La muestra entrevistada mencionan sólo algunas actividades ("Top of mind") en las que participan con sus equipos de trabajo	Algunos reconocen no involucrarse o no conocer las actividades. N/A para una de las personas entrevistada por falta de conocimiento.
7	Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.	La muestra entrevistada menciona a tres actividades en especial: reforestación, Esperanza Juvenil y visita a Virgen del Socorro	N/A para una de las personas entrevistada por falta de conocimiento.
8	Podría proponemos alguna actividad de AicsaRSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?	La muestra entrevistada propone actividades de deporte y cultural, con enfoque interno, beneficiando al colaborador.	N/A para una de las personas entrevistada por falta de conocimiento.

Fuente: Fernanda Patricia Domínguez Meléndez

Colaboración: Propia

Febrero 2018

## 1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN, FODA

### Fortaleza

- El cumplimiento con la implementación de los ejes de AicsaRSE a través diversas actividades e iniciativas.
- Las actividades “*Top of mind*”, el convivio de Esperanza Juvenil, la reforestación y la visita a Virgen del Socorro, que a su vez son algunas de las actividades que tienen mayor participación, generando la “cultura AicsaRSE” entre los colaboradores.
- El interés del grupo objetivo interno en proponer nuevas actividades o iniciativas de RSE.

### Oportunidad

- Mejorar la comunicación interna de AicsaRSE.
- Dar a conocer al target la definición de RSE, a través de la comunicación interna.
- Definir y dar a conocer a través de la comunicación interna, la diferenciación entre cada eje que compone la RSE de Corporación Aicsa.
- Incrementar el grado de participación en las actividades o iniciativas de AicsaRSE.
- Implementar nuevas actividades o iniciativas que generen mayor interés en la participación de los colaboradores.
- Posicionar otra actividad o iniciativa como “*Top of mind*”.
- Optimizar los medios de comunicación.

## Debilidad

- El enfoque externo preferencial de las actividades o iniciativas actuales de AicsaRSE. Las cuatro propuestas principales que dieron los colaboradores para implementar nuevas actividades, son: deportivas, programas de baile, artísticas y capacitaciones laborales; las cuatro actividades tienen un enfoque interno que beneficia directamente al colaborador, esto puede dar un parámetro del por qué la falta de interés en algunas de las actividades o iniciativas actuales.
- El horario y distancia de algunas actividades o iniciativas, sobre todo las que se realizan los días sábados en ubicaciones distantes a las instalaciones de la empresa, ya que el grupo objetivo justificó que dicho día es utilizado para actividades académicas, laborales o de otro tipo de responsabilidad, generándoles una barrera para su participación.

## Amenaza

- La falta de comunicación interna, generando inconveniente en la participación de los colaboradores en las actividades o iniciativas de AicsaRSE.
- El desinterés en la participación de los programas de AicsaRSE paralelo al crecimiento del personal de la empresa; mientras el personal está en aumento, la “*cultura AicsaRSE*” debe fortalecerse para que los nuevos integrantes sean adaptados e involucrados desde su inicio como parte de AicsaRSE, y que, a su vez, los colaboradores antiguos sean los mayores promotores en la participación de las actividades o iniciativas del programa.
- La poca o ninguna evolución de los programas de AicsaRSE, es decir que, al generar el presente diagnóstico, se involucró al grupo objetivo dentro de las herramientas de investigación (observación, encuesta y entrevista), generando expectativa de cambio y/o renovación de las actividades o iniciativas; al no darse este cambio puede ser contraproducente a los objetivos, ya que el target percibe un desinterés del área de comité organizador, hacia sus propuestas.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

El área de Responsabilidad Social Empresarial de Corporación Aicsa, AicsaRSE, no registra antecedentes de estudios universitarios tales como Ejercicio Profesional Supervisado EPS y Tesis.

#### **2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

##### **2.2.1 Objetivo General**

- Ejecutar un plan de comunicación interno para el programa de Responsabilidad Social Empresarial, de Corporación Aicsa, AicsaRSE.

##### **2.2.2 Objetivos Específicos**

- Comunicar los conceptos básicos sobre qué es la Responsabilidad Social Empresarial RSE y AicsaRSE.
- Incrementar el porcentaje del conocimiento que tienen los empleados de la definición de Responsabilidad Social Empresarial RSE y AicsaRSE.
- Definir y dar a conocer los ejes principales de AicsaRSE y sus actividades e iniciativas.
- Optimizar los medios digitales y generar material informativo impreso de apoyo.

## 2.3 PÚBLICO OBJETIVO

- Colaborador administrativo interno de Corporación Aicsa.

## 2.4 MENSAJE

Concepto: **“Creemos en la fuerza de lo que hacemos, es tiempo de AicsaRSE”**

El mensaje consta de dos partes, la primer parte es con un sentido inspiracional, aludiendo a que se es un equipo y a su vez refuerza la convicción del programa a través de las acciones que se generan en el mismo; recordando entonces que la base para que los objetivos sean posibles, es creer en que pueden ser una realidad. Gráficamente interpretaremos con íconos y/o referencias que semiológicamente interpreten fuerza.

La segunda parte del mensaje fue creada con la intención de invitar y motivar a los colaboradores a involucrarse en el programa, por lo que llama a una acción en un momento determinado. Gráficamente serán utilizados relojes en diferentes interpretaciones para hacer énfasis que es tiempo de ser parte del programa.

Por lo que en conjunto la frase apela a la emotividad e identificación con la cultura AicsaRSE.

## 2.5 PROPUESTA DE ESTRATEGIAS Y ACCIONES

Partiendo de una idea base, que comprende la necesidad de comunicar qué es Responsabilidad Social Empresarial RSE; qué es AicsaRSE, cuáles son sus ejes principales y qué actividades y/o iniciativas conforma a cada uno de sus ejes. Con base a las necesidades comunicacionales, se genera una estrategia presentada en 2 fases.

### **2.5.1 Estrategia fase 1 / Área ComunicaRSE**

¿Qué se propone lograr a través del plan de comunicación interna?

Posicionamiento del área de comunicación interna referente al programa AicsaRSE; siendo esto un vínculo interactivo e informativo entre el colaborador y el programa. El área en mención es catalogada “ComunicaRSE”. Este rubro desarrolla los siguientes puntos:

- Informar sobre qué es la Responsabilidad Social Empresarial RSE, y qué es el programa AicsaRSE.
- Definir por qué la Responsabilidad Social Empresarial no es filantropía.
- Definir cuáles son en concreto, los ejes principales que componen AicsaRSE (educación, medio ambiente y voluntariado & salud y bienestar social)
- Exponer los programas e iniciativas pertenecen a cada uno de los ejes principales.
- Apoyar en divulgar los programas e iniciativas que se vayan generando en el año. Esto servirá para hacer notar al colaborador que existe expectativa de su participación, y a su vez, se informa a los colaboradores que no asistieron sobre el desarrollo de la actividad que se realizó.

### **2.5.2 Estrategia fase 2 / Campaña de comunicación interna**

¿Qué desarrolla el plan de comunicación interna?

La segunda fase se concatena a la anterior; trata del desarrollo de material publicitario para dar a conocer por medio de “ComunicaRSE” el programa AicsaRSE a través del mensaje y/o concepto definido anteriormente en el punto 2.4. Esta campaña busca reforzar el eslogan en óptimas etapas para que el colaborador logre identificar los conceptos por medio de mensajes repetitivos pero que son expuestos en diferentes representaciones y canales. Los medios que se utilizan para esta campaña son:

- Medios digitales
- Medios impresos

¿Cómo se realizará la estrategia de comunicación interna?

La estrategia se desarrolla como una campaña de comunicación interna en donde ejecuta las siguientes acciones con base a los objetivos:

- **Diseño de *mailings***

- Cantidad de artes digitales: 4
- Temas:
  - GIF presentando oficialmente la campaña interna
  - GIF qué es la Responsabilidad Social Empresarial y AicsaRSE
  - Envío del boletín digital en línea
  - Envío del enlace para ver el video en línea

- **Diseño de 5 Afiches en carteleras**

Su objetivo es informar a las personas que no cuenten con correo electrónico, para que estos puedan también enterarse y conocer sobre la campaña.

- Ubicación: cartelera entrada de sótano, carteleras en elevadores, cartelera cafetería, cartelera lobby, cartelera de sótano y entrada de bodega.
- Material: Papel fotográfico
- Medidas: 17x11”
- Responsable: Patricia Meléndez
- Uso en la estrategia: Información similar al de los *mailing* y Whatsapp
- Ciclo de renovación: Cada semana dentro del período de la ejecución de la estrategia comunicacional

- **Reforzar el medio de comunicación Whatsapp haciendo 7 post especialmente para este canal:**
  - Conoce qué es la Responsabilidad Social Empresarial y AicsaRSE.
  - Dinámica / arte digital enviado por whatsapp: el primero que llegue al punto de premiación e indique qué es la RSE correctamente, gana un presente de Xocolatl.
  - Conoce el primer eje principal de AicsaRSE, medio ambiente
  - Conoce el segundo eje principal de AicsaRSE, voluntariado & salud y bienestar social.
  - Conoce el tercer eje principal de AicsaRSE, educación
  - Envío del enlace para ver el boletín en línea
  - Envío del enlace para ver el video en línea
  
- **Diseño de bifoliar informativo para colaboradores de nuevo ingreso**
  - Tema / Objetivo comunicacional: Conoce AicsaRSE
  - Medidas: 8x8" abierto
  - Material: Papel couche más barniz UV mate
  - Tiraje: 1,000 unidades de tiro y retiro
  - Forma de distribución de material: El bifoliar será entregado a Recursos Humanos para que el departamento en mención, entregue el bifoliar a todos los nuevos colaboradores de la corporación, pretendiendo que la persona de entrada conozca que pertenece a una empresa socialmente responsable
  
- **Reestructurar el área de AicsaRSE en la página web aicsacorp.com**
  - Definir qué es AicsaRSE y como la empresa contribuye a través de un rol de responsabilidad empresarial
  - Colocar las subcategorías de cada uno de los ejes
  - Retroalimentar información desactualizada

- Mejorar imagen gráfica de las páginas
  - Estructurar las páginas para optimización de SEO en el buscador Google
- 
- **Creación de nota periodística en el blog de la página web aicsacorp.com**

Redacción en donde comente la trayectoria y el compromiso de la empresa a través de la Responsabilidad Social Empresarial.

- Nota en modalidad crónica describiendo acontecimientos importantes de los proyectos e iniciativas en los que ha participado AicsaRSE desde su inicio, hasta la actualidad.
- 
- **Diseño de *landing page***

Con el objetivo de recibir opiniones sobre las actividades de AicsaRSE en el transcurso del año.

- **Creación de boletín digital y/o impreso**

Con entrega de documento para su reproducción impresa si se considera necesario; trata de la Responsabilidad Social Empresarial y AicsaRSE.

- Páginas: 12 páginas aproximadamente
- Periodicidad: cada 6 meses (se considera óptimo el desarrollo del mismo, por lo menos cada semestre)
- Secciones:
  - Qué es la RSE
  - Qué es AicsaRSE
  - Cuáles son los ejes que componen la RSE de Corporación Aicsa
  - Definición de qué programas e iniciativas pertenecen a cada eje
  - Datos interesantes sobre AicsaRSE

- Redactor: Patricia Meléndez
- Forma de distribución: *mailing* y Whatsapp
- Formato: PDF / ISSU
- Lista de distribución: Grupo objetivo / todos los colaboradores con correo electrónico institucional y todas las personas que estén conectados con el Whatsapp interno de la empresa
  
- **Video sobre qué es AicsaRSE**
  - Tomas: 10- 15 aproximadamente
  - Tiempo: 2:50 mints. aproximadamente
  - Secciones:
    - Qué es AicsaRSE (Entrevista)
    - Trayectoria de la RSE en Corporación Aicsa
  - Guion: Patricia Meléndez
  - Edición / producción: Esvin Aragón
  - Forma de distribución: *mailing* (Dropbox), redes sociales y *landing page*
  - Formato: MP4
  - Lista de distribución: Grupo objetivo / todos los colaboradores con correo electrónico, Whasapp institucional y que los que sigan las redes sociales de la empresa

- **Bocetaje / referencias de elementos gráficos:**

- Logotipo: Identificación de cada eje de AicsaRSE dentro del logotipo.

- Logotipo original:

The original logo features the word "aicsaRSE" in a hand-drawn, textured grey font. A solid red dot is positioned above the letter 'i'. Below the main text, the phrase "PARA UNA GUATEMALA MEJOR" is written in a clean, sans-serif, uppercase font.

- Nuevas versiones para definir los ejes de la RSE:

Three variations of the logo are shown. The top version has "aicsaRSE" with a red dot above the 'i' and "ES MEDIO AMBIENTE" in red, uppercase, sans-serif font below it. The bottom left version has "aicsaRSE" with a red dot above the 'i' and "ES VOLUNTARIADO" in red, uppercase, sans-serif font below it. The bottom right version has "aicsaRSE" with a red dot above the 'i' and "ES EDUCACIÓN" in red, uppercase, sans-serif font below it.



Primer propuesta de diseño de hoja interna de boletín de qué es AicsaRSE



Montaje de la primer propuesta de diseño de hoja interna de boletín de qué es AicsaRSE



Primer propuesta de diseño de portada y contraportada del boletín de qué es AicsaRSE



Propuesta de diseño de mailing sobre qué es AicsaRSE



Segunda propuesta de diseño de portada y contraportada del boletín de qué es AicsaRSE



Montaje de la segunda propuesta de diseño de portada y contraportada del boletín de qué es AicsaRSE



Tercer propuesta de diseño de portada y contraportada del boletín de qué es AicsaRSE



Montaje de la tercer propuesta de diseño de portada y contraportada del boletín de qué es AicsaRSE

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

La ejecución del proyecto se desarrolló por medio de nueve acciones gráficas y audio visuales comunicacionales, que corresponden a la campaña de comunicación interna, “Creemos en la fuerza de lo que hacemos, es tiempo de AicsaRSE”; con el fin de dar a conocer a los 200 empleados administrativos de Corporación Aicsa, sobre el programa AicsaRSE.

Las nueve acciones corresponden al diseño y creación de:

1. Cuatro *mailings*
2. Cinco grupos de afiches
3. Siete Whatsapps
4. Un bifoliar
5. Una restructuración de página web
6. Una nota periodística crónica
7. Un diseño de *Landing Page*
8. Un boletín de doce páginas
9. Un video institucional

Para un total de veintidós piezas comunicacionales que respaldan los resultados del plan propuesto. En este sentido, la campaña de comunicación interna se llevó a cabo en un período del 14 de mayo al 16 de julio del 2018; cumpliendo con la cantidad de 311.50 horas de prácticas supervisadas.

### 3.1.1. Financiamiento

La estrategia desarrollada demandó el trabajo de piezas comunicacionales y una consultoría de comunicación interna; de lo cual 1,031 fueron financiadas por la empresa (30 ejemplares de afiches impresos, 1,000 ejemplares de bifolios impresos y 1 video institucional). Otras 22 fueron financiadas por el estudiante epesista (diseño de 5 afiches, diseño de 4 *mailings*, diseño y redacción para 7 mensajes de Whatsapp, diseño de envoltura de chocolate para premio de dinámica en Whatsapp, diseño de 1 bifoliar, tiro y retiro, redacción de una nota crónica de más de 8,000 caracteres, diseño de 1 *landing page*, producción y *story board* de video institucional).

### 3.1.2. Presupuesto ejecutado

PRESUPUESTO				
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL	FINANCIAMIENTO
1	Consultoría de comunicación interna	7,000.00 GTQ	7,000.00 GTQ	Epesista
1	Diseño boletín	850.00 GTQ	850.00 GTQ	Epesista
1	Diseño bifoliar	500.00 GTQ	500.00 GTQ	Epesista
1000	Impresión de bifoliar	2.52 GTQ	2,520.00 GTQ	Empresa
4	Diseño de artes para mailing	150.00 GTQ	600.00 GTQ	Epesista
5	Diseño de artes digitales / whatsapp	150.00 GTQ	750.00 GTQ	Epesista
4	Reestructuraciones de página web / RSE	1,000.00 GTQ	1,000.00 GTQ	Epesista
1	Nota página web / RSE	500.00 GTQ	500.00 GTQ	Epesista
1	Pauta de nota página web / RSE	100.00 GTQ	100.00 GTQ	Empresa
5	Diseños de afiches	200.00 GTQ	1,000.00 GTQ	Empresa
30	Impresión de 5 grupos de 6 afiches	20.00 GTQ	600.00 GTQ	Empresa
1	Video / RSE	1,750.00 GTQ	1,750.00 GTQ	Epesista
1	Diseño de landing page	600.00 GTQ	600.00 GTQ	Epesista
2	Premios por dinámica en whatsapp y landing page	16.00 GTQ	32.00 GTQ	Epesista
14	Obsequios de chocolates por participación en entrevistas	11.00 GTQ	154.00 GTQ	Epesista
<b>TOTAL</b>			<b>17,956.00 GTQ</b>	

FINANCIAMIENTO	PRECIO TOTAL
Epesista	14,736.00 GTQ
Empresa	3,220.00 GTQ
<b>TOTAL</b>	<b>17,956.00 GTQ</b>

### 3.1.3. Beneficiarios

- Grupo objetivo de la campaña: de manera que al conocer sobre el programa AicsaRSE, el colaborador conoce más sobre los beneficios que tiene dentro de la empresa a través del programa, y a su vez, se involucra en actividades e iniciativas que apoyan al desarrollo personal y del país.
- Comité de AicsaRSE: el equipo encargado de emprender y administrar el programa es beneficiado de forma directa, ya que al momento de que el colaborador conozca más sobre el programa, da una mayor probabilidad que se involucre y participe más en las actividades que dicho comité propone.

### 3.1.4. Recursos Humanos

Recursos humanos	Profesión / Cargo	Acción ejecutada
Esvin Aragon	Publicista / Camarógrafo (externo)	Grabación y edición de video
Andrea Solares	Gerente de Mercadeo	Aprobación y guía de todas las acciones ejecutadas
Karla Lemmerhofer	Gerente de Recursos Humanos	Aprobación y guía de acciones ejecutadas
Rosa María Gramajo	Directora Estudio de Arquitectura	Aprobación y guía de acciones ejecutadas / participación de discurso en video
Ernesto Ruiz	Presidente de Corporación Aicsa	Participación de discurso en video
Joselyn Jiménez	Coordinadora de Recursos Humanos	Facilitación en información sobre el programa

### 3.1.5. Área geográfica de acción

9a calle 18-18 zona 14, edificio Corporación Aicsa, Guatemala, Guatemala, C.A.

## 3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS

A continuación, se presentan las piezas comunicacionales que se desarrollaron:

### 3.2.1 Afiches

Cinco grupos de afiches: Qué es la Responsabilidad Social Empresarial y qué es AicsaRSE; definición de qué es el eje medio ambiente y sus proyectos e iniciativas; qué es el eje voluntariado & salud y bienestar social y sus proyectos e iniciativas; qué es el eje educación y sus proyectos e iniciativas y una infografía del resumen de todos los puntos anteriormente expuestos.

<b>ACCIÓN 3.2.1</b>	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia fase 1, Área ComunicaRSE y Estrategia fase 2, Campaña de comunicación interna
Problema	Falta de conocimiento de qué es la RSE, AicsaRSE, los ejes principales de AicsaRSE y las actividades que le corresponde a cada eje.
Producto	5 grupos de 6 afiches informativos de los conceptos básicos del programa AicsaRSE.
Objetivo comunicacional	Fortalecer la comunicación interna de AicsaRSE para generar una cultura socialmente responsable en la empresa.
Tipo de mensaje	Mensaje informativo
Público objetivo	Colaborador administrativo interno de Corporación Aicsa.
Medio de difusión	6 carteleras de todo el edificio, incluyendo el área del taller.

CREEMOS EN LA FUERZA DE LO QUE HACEMOS

**RSE** RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Es una cultura empresarial basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley hacia las personas, comunidades y medio ambiente; generando competitividad de las empresas, bienestar general y un progreso sustancial del país. RSE no es filantropía, pues en cada proyecto o iniciativa busca el desarrollo sostenible de los objetivos planteados.

**dicsaRSE** Es el área de RSE de Corporación Aicsa, inspirada por proyectos e iniciativas entorno a sus 3 ejes principales: **educación, voluntariado y medio ambiente.** AicsaRSE es el fuerte espíritu de la corporación, AicsaRSE eres tú. ¡Para una Guatemala mejor!

Es tiempo de **dicsaRSE**

Logos: AIGROS TONCA, SmartLiving, Inte-gro, smart living, inelsa, metal, madera

Diseño de afiche de qué es la RSE y AicsaRSE

CREEMOS EN LA FUERZA DE LO QUE HACEMOS

**Eje MEDIO AMBIENTE**

Es uno de los tres ejes principales de AicsaRSE, su enfoque es el cuidado y la concientización hacia los recursos naturales de nuestro entorno.

Dentro de los proyectos más representativos, se encuentra el **programa de reforestación.**

Gracias al programa de reciclaje de papel en oficinas y a la colaboración de los trabajadores de Corporación Aicsa hemos dado el equivalente a más de **1,800 árboles**

Otros de nuestros proyectos e iniciativas sobre este eje son:

- 1 Campaña "AGUATON" de Ecofiltro
- 2 Programa de reciclaje en oficinas y obras
- 3 Programas de reciclaje de vidrio y plástico
- 4 Patrocinio a GGBC en actividades ecológicas

Es tiempo de **dicsaRSE**

Logos: AIGROS TONCA, SmartLiving, Inte-gro, smart living, inelsa, metal, madera

Diseño de afiche del Eje Medio Ambiente

CREEMOS EN LA FUERZA DE LO QUE HACEMOS

**VOLUNTARIADO**  
& Salud y bienestar social

Conoce el segundo eje principal de AicsaRSE, su enfoque es el apoyo y asistencia hacia niños, jóvenes y adultos con condiciones vulnerables, tanto socioeconómicas como de salud.

Algunos de nuestros proyectos e iniciativas de este eje son:

- 1 | Campañas de salud en obras
- 2 | Apoyo a la Asociación Hijos de María Salique AHMAS
- 3 | Patrocinio en torneo de Golf para Fundación Fernando Iribide, prevención VIH

El Diseño y construcción de **Virgen del Socorro**, para las obras sociales del Santo Hermano Pedro, fue realizado por Corporación Aicsa.

Es tiempo de **aicsaRSE**

Diseño de afiche del Eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social

CREEMOS EN LA FUERZA DE LO QUE HACEMOS

**EDUCACIÓN**

Conoce el tercer eje principal de AicsaRSE, trata del apoyo hacia programas e iniciativas que buscan el desarrollo académico y crecimiento profesional.

Otros de nuestros proyectos e iniciativas sobre este eje son:

- 1 | Apoyo al programa Futuro Vivo
- 2 | Becas en Ingeniería de la Construcción de la Universidad Galileo de Guatemala
- 3 | Participación en seminarios universitarios
- 4 | Capacitaciones anuales para los colaboradores

Uno de los proyectos de este eje, es el **programa de Esperanza Juvenil**. Apoyando tanto en educación, como en el desarrollo integral de niños y jóvenes.

También contamos con el programa interno de **Educación a distancia** para los integrantes de la corporación, en donde actualmente se han graduado **9 colaboradores**

Es tiempo de **aicsaRSE**

Diseño de afiche del Eje Educación



Diseño de afiche de infografía de qué es la RSE, AicsaRSE, Eje Medio Ambiente, Eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social y Eje Educación.

### 3.2.2 Mailings

Divulgación de cuatro *mailings*: GIF de bienvenida a la campaña; GIF de qué es la RSE y AicsaRSE; enlace del boletín y del video institucional en línea.

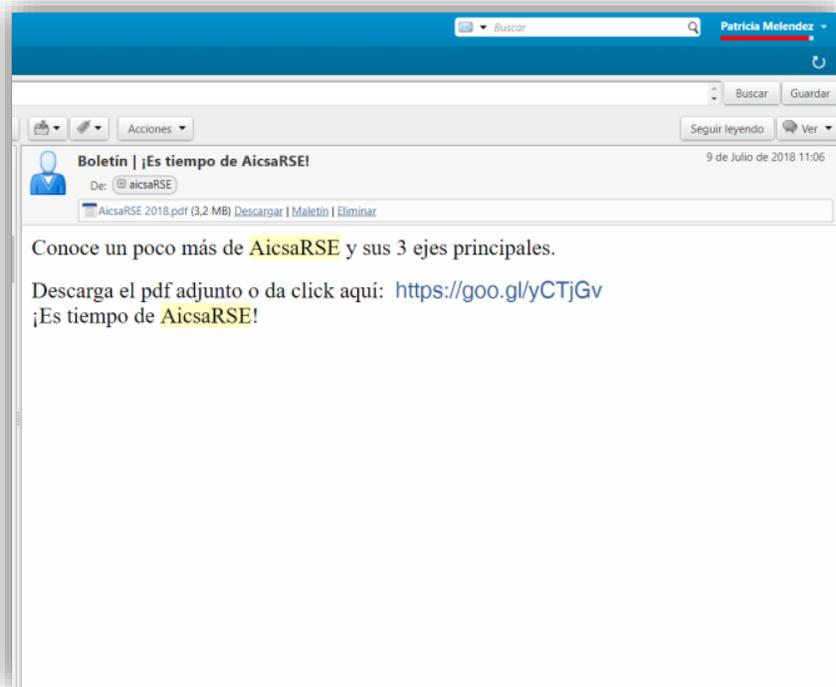
ACCIÓN 3.2.2	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia fase 1, Área ComunicaRSE y Estrategia fase 2, Campaña de comunicación interna
Problema	Se diagnosticó que el target hace un reconocimieto enfático de sólo el medio de comunicación de correo electrónico, como la fuente para enterarse de las actividades de AicsaRSE.
Producto	4 mailings corporativos
Objetivo comunicacional	Decentralizar este medio de comunicación, para que más medios puedan ser posicionados también, como canales informativos entorno a AicsaRSE.
Tipo de mensaje	Mensaje informativo y cibernético
Público objetivo	Colaborador administrativo interno de Corporación Aicso.
Medio de difusión	Correo institucional de Corporación Aicso



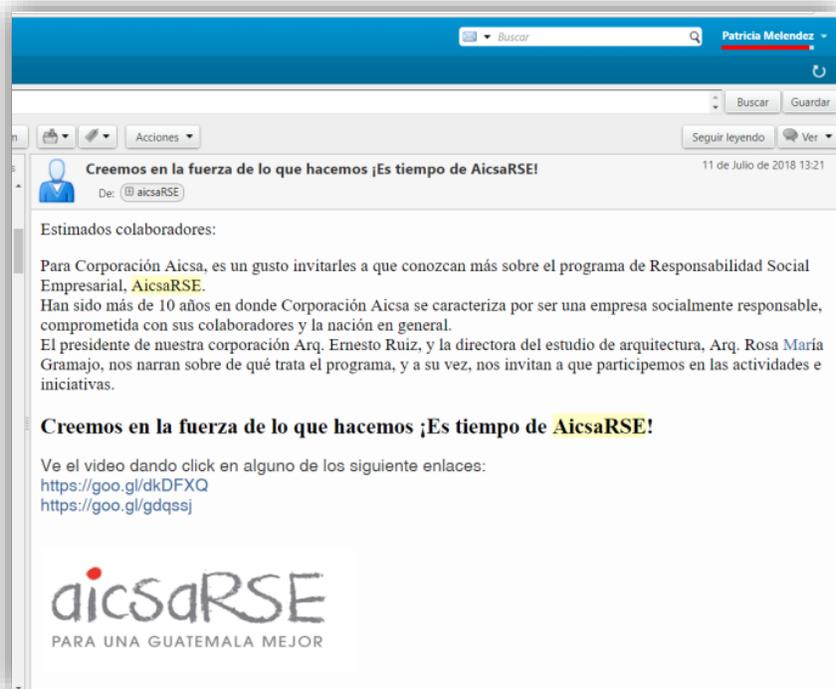
Diseño de *mailing* de inicio de presentación de campaña



Diseño de *mailing* de qué es la RSE y AicsaRSE



Envío de *mailing* de boletín de AicsaRSE



Envío de *mailing* de video de AicsaRSE





Diseño de arte para Whasapp de dinámica sobre qué es la RSE y AicsaRSE



Diseño de arte para Whasapp de premiación de dinámica sobre qué es la RSE y AicsaRSE

CREEMOS EN LA  
**FUERZA**  
DE LO QUE HACEMOS

**Eje MEDIO AMBIENTE**

Es uno de los tres ejes principales de AicsaRSE, su enfoque, es el cuidado y la concientización hacia los recursos naturales de nuestro entorno.

Uno de los proyectos más representativos, es el programa de reforestación, con reciclaje de papel en oficinas.

Hemos dado el equivalente a más de **1,000** árboles

Otros de nuestros proyectos e iniciativas sobre este eje son:

- 1** Campaña "AGUATON" de Ecofiltro
- 2** Programa de reciclaje en oficinas y obras
- 3** Programas de reciclaje de vidrio y plástico
- 4** Patrocinio a GGBC participando en las siguientes actividades:
  - Paisajismo sostenible
  - Green Business



Es tiempo de  
**aicsaRSE**



Diseño de arte para Whasapp del Eje Medio Ambiente

CREEMOS EN LA  
**FUERZA**  
DE LO QUE HACEMOS

**Eje VOLUNTARIADO & Salud y bienestar social**

Conoce el segundo eje principal de AicsaRSE, su enfoque es el apoyo y asistencia hacia niños, jóvenes y adultos con condiciones vulnerables, tanto socioeconómicas como de salud.

El proyecto más representativo de este eje, es el diseño y construcción de Virgen del Socorro en San Juan del Obispo, La Antigua Guatemala, para las obras sociales del Santo Hermano Pedro.

Otros de nuestros proyectos e iniciativas del voluntariado son:

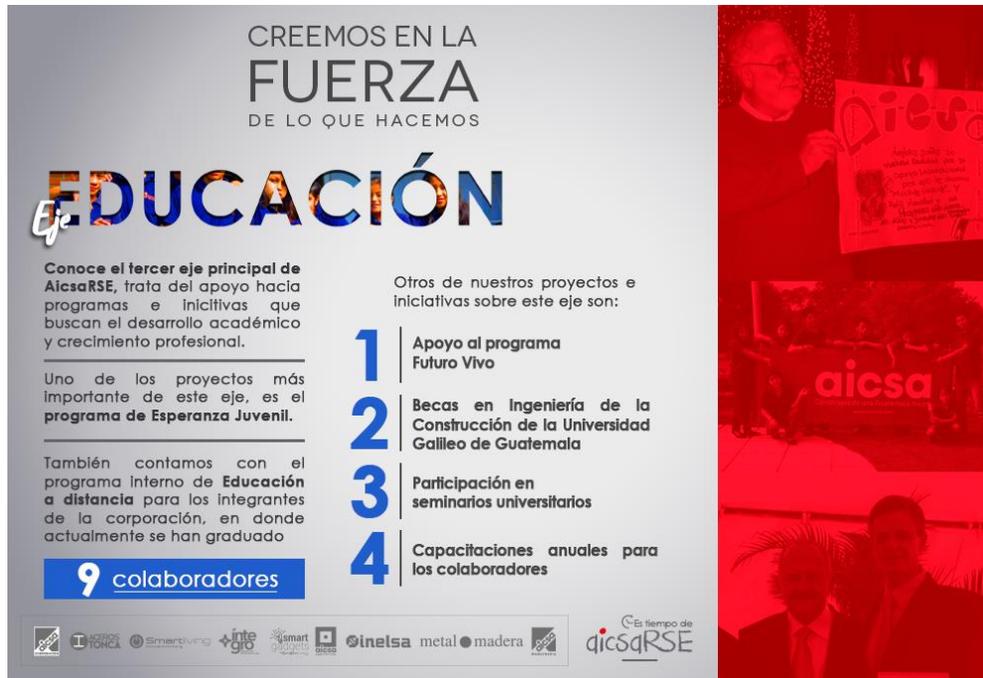
- 1** Campañas de salud en obras
- 2** Apoyo a la Asociación Hijas de María Seiquer AHMAS
- 3** Patrocinio en torneo de Golf para Fundación Fernando Iturbide, prevención VIH



Es tiempo de  
**aicsaRSE**



Diseño de arte para Whasapp del Eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social



Diseño de arte para Whasapp del Eje Educación

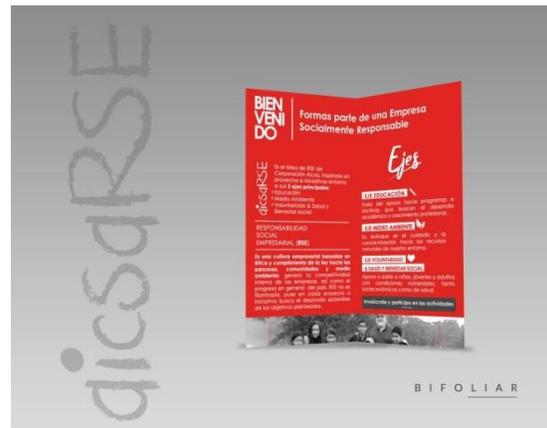


Envío en Whasapp de los enlaces del boletín y del video de AicsaRSE en línea

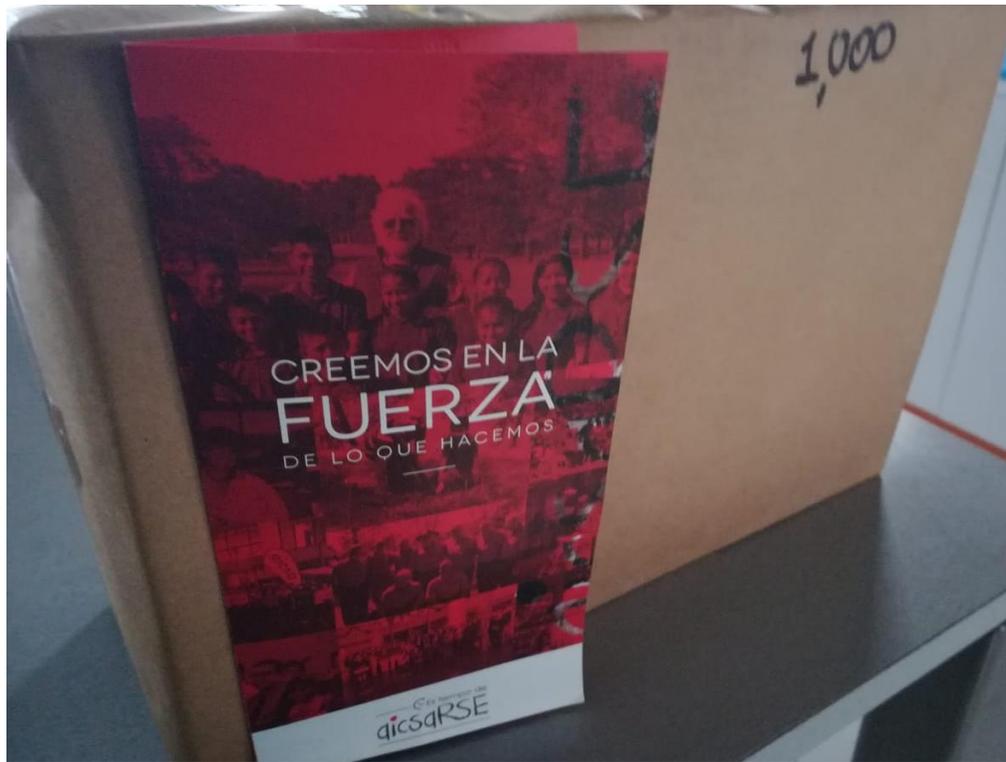
### 3.2.4 Bifoliar

El diseño de un bifoliar para colaboradores de nuevo ingreso. Este también está siendo compartido en obras de construcción para dar a conocer a los colaboradores de obra el programa AicsaRSE.

ACCIÓN 3.2.4	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia fase 1, Área ComunicaRSE y Estrategia fase 2, Campaña de comunicación interna
Problema	Se diagnosticó la falta de material informativo para que los nuevos colaboradores de la empresa conozcan desde el inicio qué es la RSE, AicsaRSE y sus ejes principales.
Producto	1 bifoliar
Objetivo comunicacional	Posicionar la comunicación interna del programa desde el inicio, al momento que ingrese un nuevo colaborador.
Tipo de mensaje	Mensaje informativo
Público objetivo	Colaborador administrativo interno de Corporación Aicsa.
Medio de difusión	Inducción de bienvenida por Recursos Humanos Corporativo



Montaje de diseño del bifoliar de AicsaRSE



1,000 ejemplares impresos del diseño del bifoliar de AicsaRSE

### 3.2.5 Restructuración de página web en el área de AicsaRSE

Cambios realizados primera parte:

- Cambio en la estructura gráfica, de modo que resalte más el logotipo, y exista un foco visual, que en este caso es la fotografía de Esperanza Juvenil.
- Actualización de información sobre AicsaRSE.
- Actualización de las actividades e iniciativas de los ejes principales de AicsaRSE.
- Cambio en la imagen de los ejes voluntariado y medio ambiente.
- Rediseño de cintillo de las instituciones a las que pertenecemos.
- Cambio en el URL de forma que el programa AicsaRSE sea encontrado en los buscadores como Google, por su nombre.
- Colocación de título h1, h2 y *meta description* para el SEO en Google.

ACCIÓN 3.2.5	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia fase 1, Área ComunicaRSE y Estrategia fase 2, Campaña de comunicación interna
Problema	Desactualización tanto de la información y del diseño, como de la estructura SEO para posicionamiento en buscadores, del área de AicsaRSE en la página web aicsacorp.com
Producto	Reestructuración de página web en el área de AicsaRSE
Objetivo comunicacional	Optimizar la estructura SEO y mejorar gráfica y comunicacionalmente la página interna de AicsaRSE del sitio web aicsacorp.com
Tipo de mensaje	Mensaje informativo y cibernético
Público objetivo	Colaborador administrativo interno de Corporación Aicsa y público en general que visite la página web
Medio de difusión	Whatsapp y correo institucional de Corporación Aicsa

Página original:

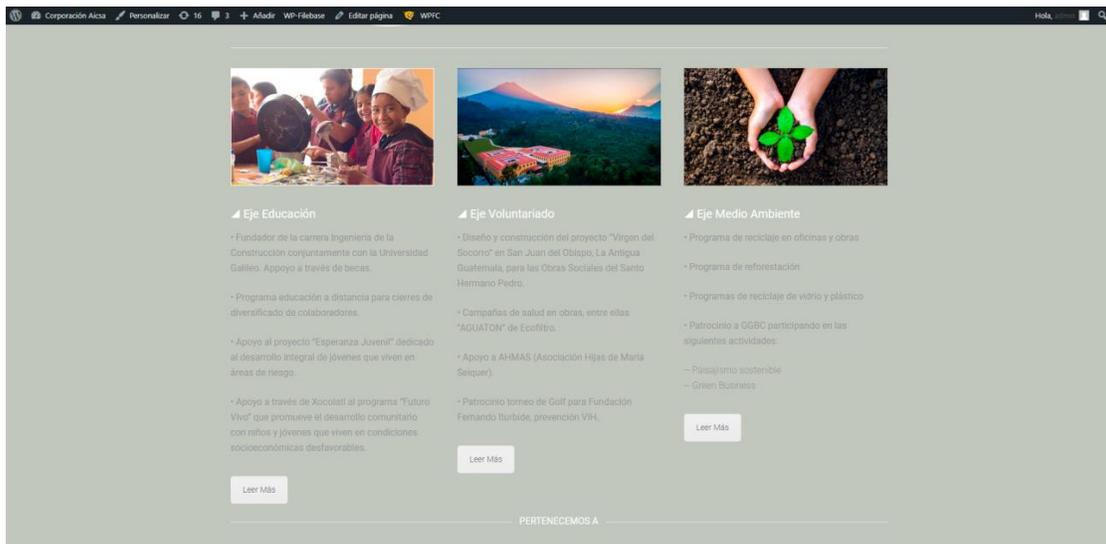


Captura de pantalla del área de AicsaRSE en la página web aicsacorp.com

Cambios en página:



Captura de pantalla de la reestructuración del área de AicsaRSE en la página web aicsacorp.com



Segunda captura de pantalla de la reestructuración del área de AicsaRSE en la página web aicsacorp.com

## Cambios realizados segunda parte:

- Cambios de página eje medio ambiente: incorporación de más proyectos, actualización en información e imágenes.
- Cambios de página eje medio voluntariado: Cambio de imagen y reestructura de la información.
- Cambios de página eje educación: incorporación de más proyectos, actualización en información e imágenes.



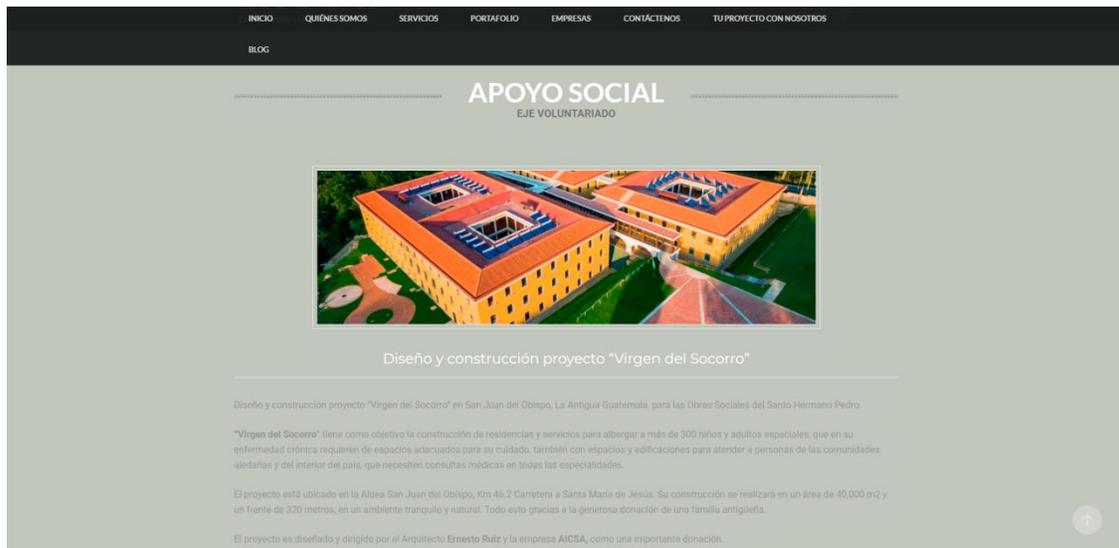
Captura de pantalla de la página original del eje medio ambiente en la página web aicsacorp.com



Captura de pantalla de la reestructuración del área de eje medio ambiente en la página web aicsacorp.com



Captura de pantalla de la página original del eje voluntariado & salud y bienestar social, en la página web aicsacorp.com



Captura de pantalla de la reestructuración del área de eje voluntariado & salud y bienestar social, en la página web [aicsacorp.com](http://aicsacorp.com)



Captura de pantalla de la página original del eje educación en la página web [aicsacorp.com](http://aicsacorp.com)



Captura de pantalla de la reestructuración del área de eje educación, en la página web aicsacorp.com



Segunda captura de pantalla de la reestructuración del área de eje educación, en la página web aicsacorp.com

### 3.2.6 Nota Periodística

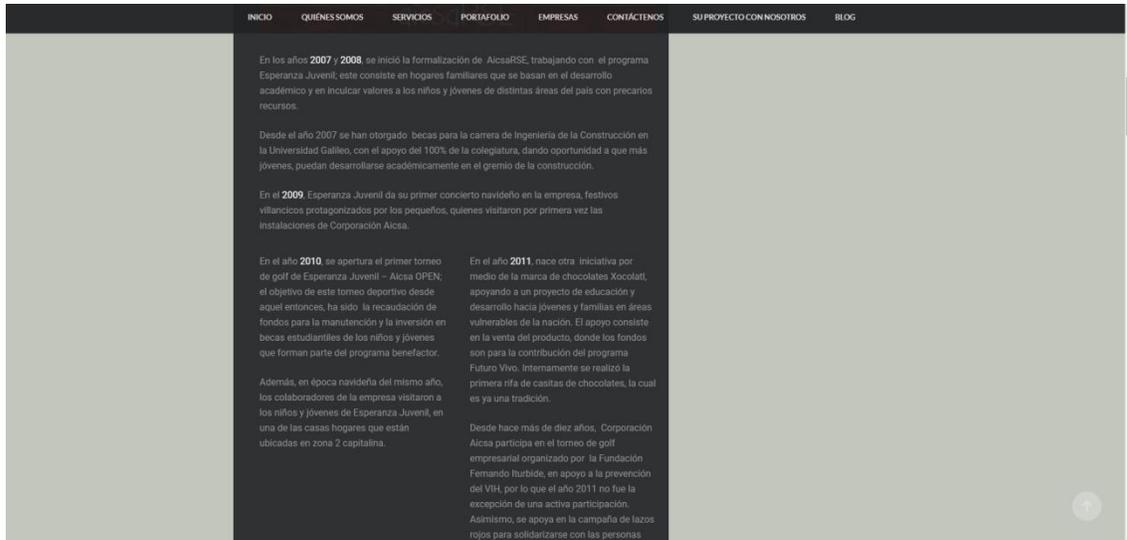
Una nota periodística en modalidad crónica, con 8423 caracteres; con un total de 299 clics en vistas; una interacción en la red social Facebook de 141 likes, 4 comentarios, 26 veces compartido y 288 clics, para un promedio de engagement de 2.30%; en la red social LinkedIn tuvo la interacción de 19 recomendaciones y 11 clics con un promedio de engagement de 4.10%. Con un sumatorio total de 489 interacciones y un promedio parcial de 3.2% de engagement con base a las dos redes sociales donde se compartió.

<https://www.aicsacorp.com/2018/06/26/aicsa-socialmente-responsible/>

ACCIÓN 3.2.6	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia fase 1, Área ComunicaRSE y Estrategia fase 2, Campaña de comunicación interna
Problema	Desinformación de la trayectoria del programa AicsaRSE, el cual tienen 11 años en función.
Producto	Nota Periodística
Objetivo comunicacional	Documentar en una nota periodística crónica, los acontecimientos más importantes de cada año del programa AicsaRSE.
Tipo de mensaje	Mensaje documental y cibernético
Público objetivo	Colaborador administrativo interno de Corporación Aicsa y público en general que visite la página web
Medio de difusión	Whatsapp y correo institucional de Corporación Aicsa



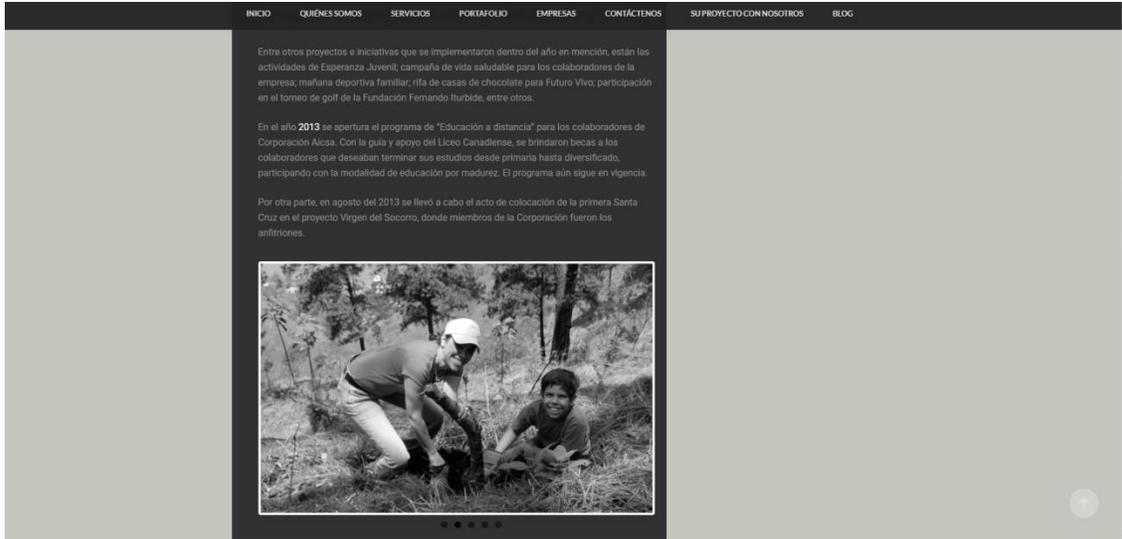
Primer captura de pantalla de la nota crónica del programa AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com



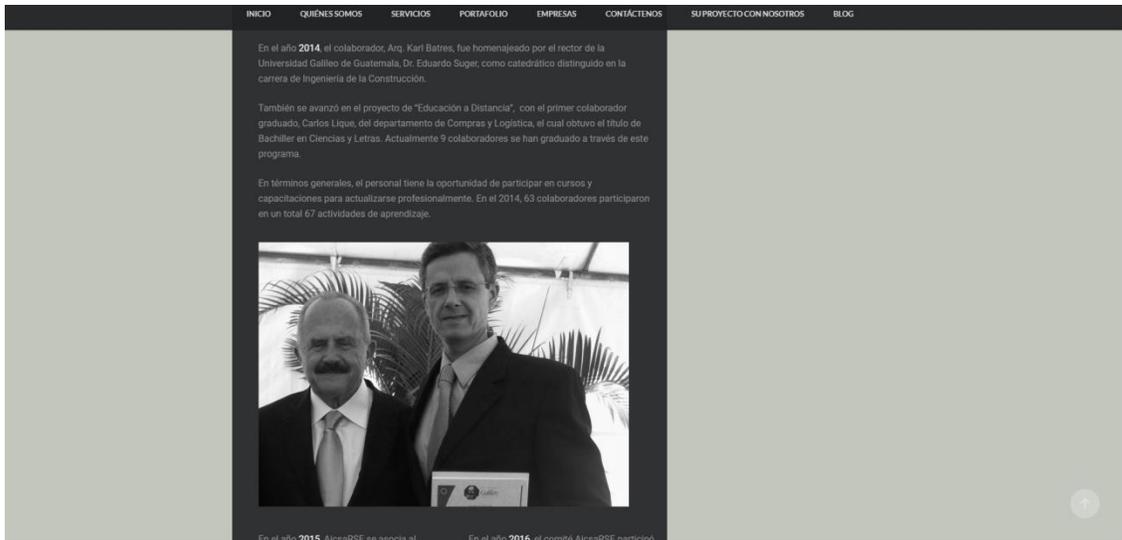
Segunda captura de pantalla de la nota crónica del programa AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com



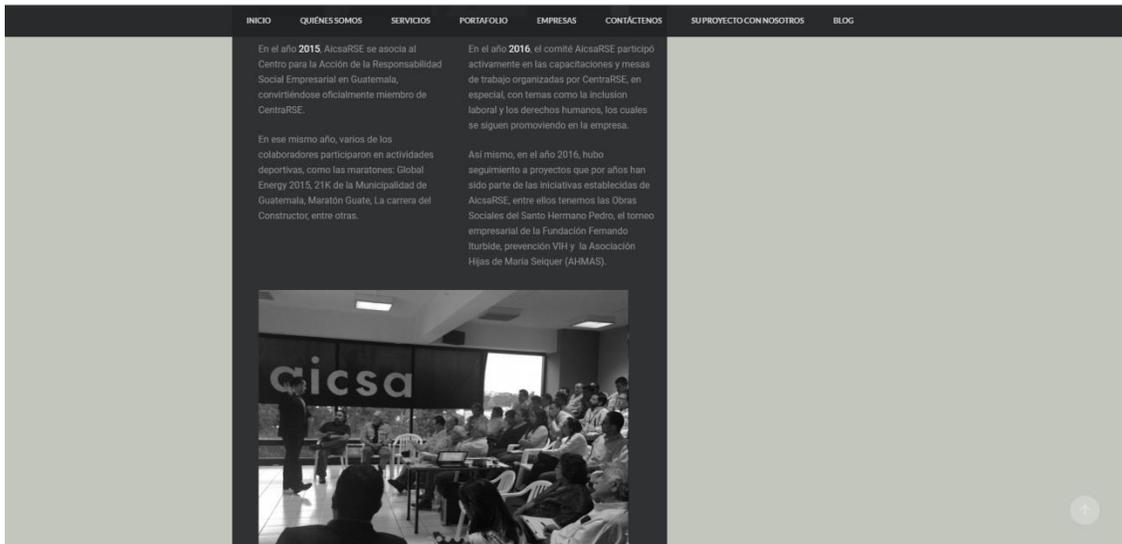
Tercer captura de pantalla de la nota crónica del programa AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com



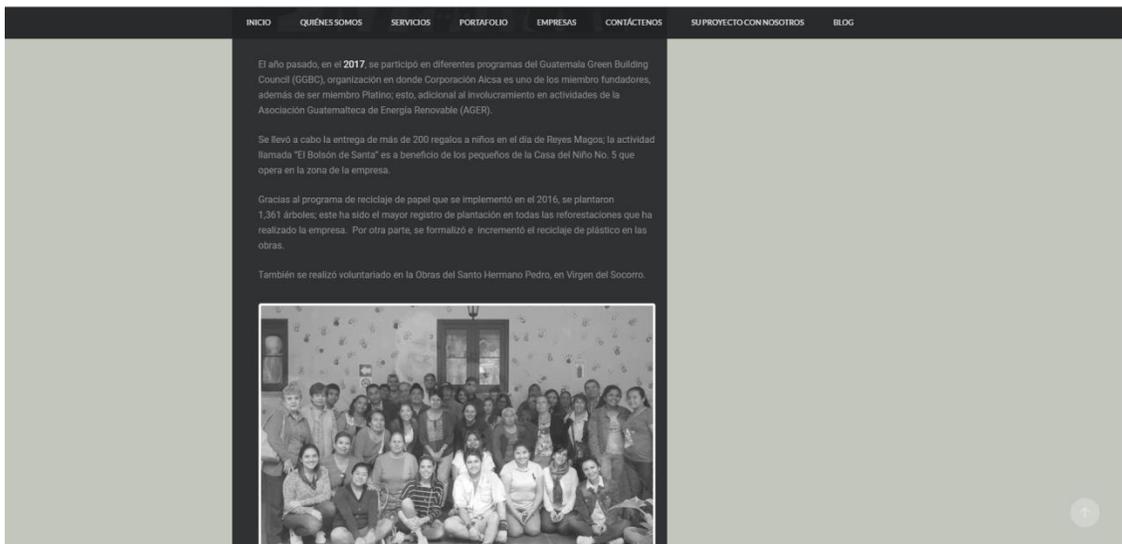
Cuarta captura de pantalla de la nota crónica del programa AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com



Quinta captura de pantalla de la nota crónica del programa AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com



Sexta captura de pantalla de la nota crónica del programa AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com



Séptima captura de pantalla de la nota crónica del programa AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com



Octava captura de pantalla de la nota crónica del programa AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com

### 3.2.7 Diseño de *Landing Page*

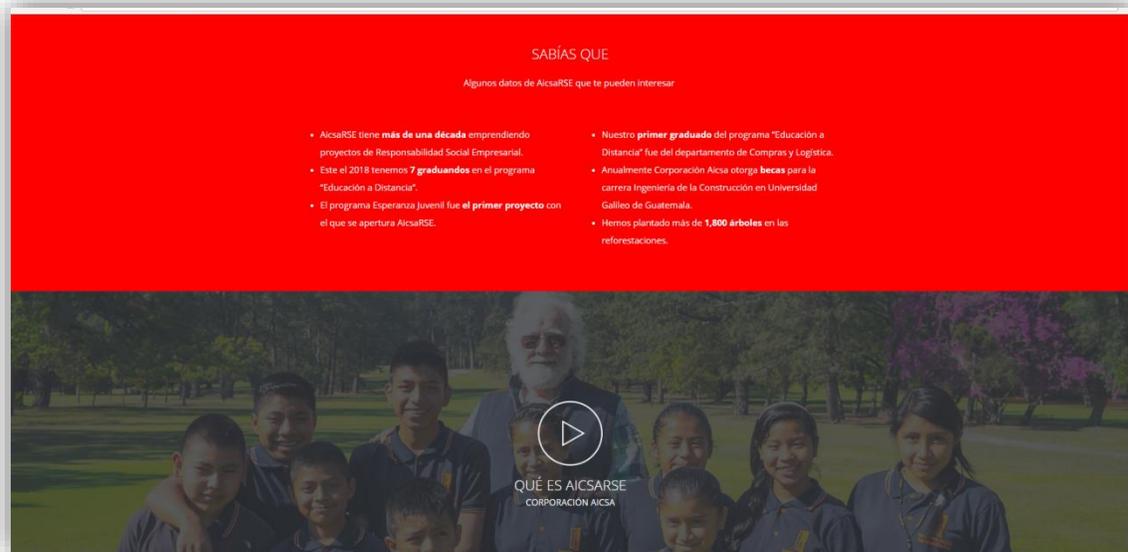
*Landing Page* estilo Blog, con el propósito que los colaboradores propongan actividades y conozcan más del programa AicsaRSE.

<http://www.aicsacorp.com/opina-aicsarse>

<b>ACCIÓN 3.2.7</b>	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia fase 1, Área ComunicaRSE y Estrategia fase 2, Campaña de comunicación interna
Problema	La falta de un medio comunicacional de dos vías, donde el receptor también juegue un rol de emisor al proponer nuevas actividades y opiniones en general, referente al programa.
Producto	<i>Landing page</i>
Objetivo comunicacional	Diseñar una página web de un tiro (landing page) en donde de información de temas básicos del programa AicsaRSE y a su vez, sea un blog donde el colaborador pueda aportar ideas y comentarios.
Tipo de mensaje	Mensaje informativo y cibernético
Público objetivo	Colaborador administrativo interno de Corporación Aicsa
Medio de difusión	Whatsapp y correo institucional de Corporación Aicsa



Primer captura de pantalla de landing page de AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com



Segunda captura de pantalla de landing page de AicsaRSE, en la página web aicsacorp.com

### 3.2.8 Diseño de boletín

Con un total de 12 páginas redactadas y diagramadas, compartiendo en formato digital, y dando a la empresa el archivo en formato impresión, para su reproducción si así se considera necesario.

[https://issuu.com/aicsacorpgt/docs/aicsarse\\_2018\\_web](https://issuu.com/aicsacorpgt/docs/aicsarse_2018_web)

<b>ACCIÓN 3.2.8</b>	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia fase 1, Área ComunicaRSE y Estrategia fase 2, Campaña de comunicación interna
Problema	Necesidad de reforzar los conceptos básicos de la RSE y AicsaRSE.
Producto	Boletín
Objetivo comunicacional	Compartir un boletín informativo en donde la información sea documentada y presentada de forma creativa y periódicamente.
Tipo de mensaje	Mensaje informativo y cibernético
Público objetivo	Colaborador administrativo interno de Corporación Aicsa
Medio de difusión	Plataforma ISSU, Whatsapp y correo institucional de Corporación Aicsa



Primer captura de pantalla del boletín en línea de AicsaRSE, en la página web issuu.com



Segunda captura de pantalla del boletín en línea de AicsaRSE, en la página web issu.com



Capturas de pantalla, de la tercera a la séptima del boletín en línea de AicsaRSE, en la página web issu.com

### 3.2.9 Vídeo institucional

Video institucional sobre qué es AicsaRSE y su enfoque a los programas e iniciativas. En esta acción, se tuvo la participación del presidente de Corporación Aicsa, Arq. Ernesto Ruiz Sinibaldi, y de la directora del estudio de arquitectura, Arq. Rosa María Gramajo; en el desarrollo del video ambos expusieron lo que ha sido el programa de Responsabilidad Social Empresarial en la empresa, siendo la fuerza de la cultura laboral desde hace más de diez años.

Para efectos de su exposición, se compartió por *mail* y Whatsapp el enlace del video; además, se publicó en la red social Facebook, donde tuvo la interacción de 4,845 reproducciones, 101 likes y 3 comentarios con un promedio de engagement del 31%; por su parte en LinkedIn obtuvo 887 reproducciones, 33 recomendaciones y 2 comentarios, con un promedio de engagement de 33.6%. Concluyendo con un total de 5,871 interacciones y un promedio total de engagement de 32.3% con base a las dos redes sociales donde se publicó.

<https://www.dropbox.com/preview/RSE%202018/Es%20tiempo%20de%20AicsaRSE.wmv>

<b>ACCIÓN 3.2.9</b>	
A qué estrategia responde la acción	Estrategia fase 1, Área ComunicaRSE y Estrategia fase 2, Campaña de comunicación interna
Problema	Necesidad de reforzar los conceptos básicos de la RSE y AicsaRSE.
Producto	Vídeo Institucional
Objetivo comunicacional	Dar a conocer los conceptos básicos de la RSE y la trayectoria de AicsaRSE, de una forma interactiva.
Tipo de mensaje	Mensaje audiovisual y cibernético
Público objetivo	Colaborador administrativo interno de Corporación Aicsa
Medio de difusión	Whatsapp y correo institucional de Corporación Aicsa



Captura de pantalla del video de AicsaRSE, publicado en las redes sociales Facebook y Linekdin, e instalado en la cuenta institucional de Dropbox de Corporación Aicsa.

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES ACTIVIDAD	CRONOGRAMA											
	MAYO Semana 3	MAYO Semana 4	MAYO Semana 5	JUNIO Semana 1	JUNIO Semana 2	JUNIO Semana-3	JUNIO Semana-4	JULIO Semana-1	JULIO Semana-2	JULIO Semana-3		
Creación de boletín RSE												
Entrega del boletín RSE												
Campaña Whatsapp / Arte 1 / Dinámica qué es RSE v AicsaRSE												
Campaña mailing / Arte 1 / Qué es la RSE y AicsaRSE												
Campaña Whatsapp / Arte 2 / Econoce los 3 ejes principales de AicsaRSE												
Campaña mailing / Arte 2 / Eje medio ambiente												
Campaña Whatsapp / Arte 3 / Dato interesante de AicsaRSE												
Campaña mailing / Arte 3 / Eje voluntariado												
Campaña Whatsapp / Arte 4 / Infografía de jes de AicsaRSE												
Campaña mailing / Arte 4 / Eje educación												
Campaña Whatsapp / Enlace / Nota en el blog RSE												
Página web / creación de nota crónica de AicsaRSE												
Video / toma de entrevista / qué es AicsaRSE												
Video / Edición de video / qué es AicsaRSE												
Página web / reestructuración												
Campaña Whatsapp / nota crónica de AicsaRSE												
Página web / pauta nota crónica AicsaRSE												
Aliche en cartera / conoce qué es la RSE y AicsaRSE												
Aliche en cartera / conoce los ejes de AicsaRSE												
Creación de bifoliar RSE												
Impresión de bifoliar RSE												
Diseño landing page												
Presentación de landing page												

Fuente: Modelo diagrama de Gantt

Fernanda Patricia Domínguez Meléndez

Colaboración: Propia

Abril 2018

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

CONTROL Y SEGUIMIENTO		
ACTIVIDAD	REALIZADO	NO REALIZADO
Creación de boletín RSE	✓	
Entrega del boletín RSE	✓	
Campaña Whatsapp / Arte 1 / Conoce RSE	✓	
Campaña mailing / Arte 1 / Presentación de campaña	✓	
Campaña Whatsapp / Arte 2 / Dinámica	✓	
Campaña Whatsapp / Arte 3 / Premiación de dinámica	✓	
Campaña mailing / Arte 2 / Qué es la RSE	✓	
Campaña Whatsapp / Arte 4 / Eje medio ambiente	✓	
Campaña Whatsapp / Arte 5 / Eje Voluntariado Salud y bienestar	✓	
Campaña Whatsapp / Arte 6 / Eje educación	✓	
Página web / reestructuración	✓	
Página web / creación de nota AicsaRSE	✓	
Página web / Enlace / Pauta nota AicsaRSE	✓	
Campaña Whatsapp / Enlace / Nota en el blog AicsaRSE	✓	
Afiche en cartlera / conoce qué es la RSE	✓	
Afiches en cartlera / conoce los ejes de la RSE	✓	
Creación de bifoliar RSE	✓	
Impresión de bifoliar RSE	✓	
Campaña mailing / Envío de Boletín	✓	
Video / toma de entrevista / qué es la RSE	✓	
Video / Edición de video / qué es la RSE	✓	
Campaña Whatsapp / Enlace / video AicsaRSE	✓	
Encuesta de resultados de comunicación interna AicsaRSE	✓	
Informe de resultados comunicación interna AicsaRSE	✓	
Entrega artículo promocional por participación en entrevistas	✓	

## **CAPÍTULO IV**

### **4. RESULTADOS DEL INFORME FINAL**

#### **4.1 RECOPIACIÓN DE DATOS FINALES**

Se establecen los siguientes resultados sobre la estrategia comunicacional interna, con base a una segunda aplicación de las mismas herramientas que se utilizaron en el diagnóstico; observación, encuestas y entrevista; con intención de finiquitar y realizar un punto de comparación en la interpretación de las herramientas; abalando así, la metodología mixta aplicada.

Es de importancia mencionar que cada una de las herramientas del informe final, cuentan con datos cualitativos y cuantitativos similares -en cantidades- a los del diagnóstico, por lo que esto permite un punto comparativo válido en cuanto a la población de estudio. Siendo aplicada una observación en el diagnóstico e informe final; una encuesta en el diagnóstico con 127 participantes y una en el informe final con 123 participantes; finalizando con una entrevista de 15 colaboradores en el diagnóstico y 15 en la entrevista del informe final.

En total del grupo objetivo participó un 64% de los 200 colaboradores.

#### 4.1.1 Observación de los resultados del Informe Final

Registro de observación
<p><b>Fecha:</b> Del 19 al 27 de julio 2018</p> <p><b>Institución:</b> Corporación Aicsa</p> <p><b>Objetivo:</b> Observar y recabar información sobre la situación actual de la comunicación interna del programa AicsaRSE.</p> <p><b>Situación observada:</b> La comunicación interna entre los colaboradores administrativos y el programa de Responsabilidad Social Empresarial de Corporación Aicsa.</p> <p><b>Área observada:</b> Oficinas del edificio administrativo de Corporación Aicsa</p> <p><b>Tiempo de observación:</b> 7 días hábiles</p> <p><b>Observadora:</b> Epesista Fernanda Patricia Domínguez Meléndez</p>
<p><b>Descripción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- El grupo objetivo reconoce optimización y notorias mejoras en la comunicación interna del programa AicsaRSE.</li><li>- Se connota un ambiente más amigable de los colaboradores en participar en los resultados de la campaña de comunicación; entre lo más destacado, se puede mencionar mayor participación en las entrevistas del informe final realizadas el 26 de julio.</li><li>- El grupo objetivo tiene un conocimiento sustancial sobre los conceptos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial.</li><li>- Por mayoría, los colaboradores luego de conocerlos, logran identificar cuáles son los ejes principales de AicsaRSE y cuáles actividades e iniciativas le competen a cada uno.</li><li>- Los nuevos colaboradores, tienen mayor noción de que pertenecen a una empresa socialmente responsable.</li><li>- Existen más propuestas de actividades para AicsaRSE, por lo que con ello se denota mayor interés por involucrarse el colaborador con el programa.</li><li>- Al colaborador le pareció excelente las actividades de Mundi Aicsa, por lo que con ello se identificó más con AicsaRSE y con la empresa.</li><li>- Mayor conocimiento de los medios de comunicación en los que se pueden enterar los colaboradores, del programa.</li><li>- Felicitaciones y opiniones asertivas sobre la estrategia y las acciones ejecutadas.</li></ul>

Fuente: Fernanda Patricia Domínguez Meléndez

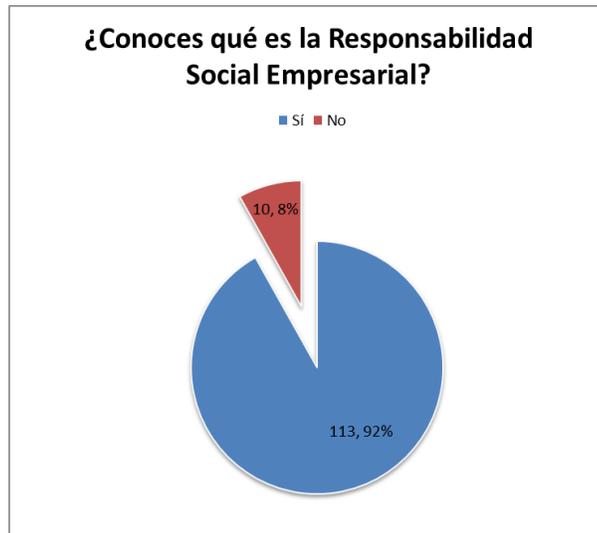
Colaboración: Propia

Agosto 2018

## 4.1.2 Gráficas e interpretación del resultado de la encuesta del Informe Final

### GRÁFICA 1

¿Conoces qué es la Responsabilidad Social Empresarial?



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** El 92% de los encuestados afirman conocer qué es la Responsabilidad Social Empresarial, mientras que el 8% reconocen no saber el término. En comparación de los resultados del diagnóstico de febrero 2018, con 86% las personas afirmaban conocer el término, y un 14% no. Lo que da como resultado un 6% de mayor reconocimiento en la encuesta de julio 2018.

### PREGUNTA 2

Si tu respuesta fue afirmativa, describe qué es la Responsabilidad Social Empresarial.

1. “El compromiso de una empresa en la realización de sus labores, fomentando al usar efectivamente los recursos y creando ambientes de trabajo de calidad”.

2. “Actuar con la empresa en programas de ayuda social, incluyendo los programas de voluntariado y ayuda a empleados y/o asociaciones que trabajan con familias y jóvenes”.
3. “Creo que es toda aquella ayuda que podamos brindar, desinteresadamente a personas o instituciones, para poder ayudar a nuestros niños o jóvenes por ejemplo”.
4. “Competitividad empresarial y progreso”.
5. “Cultura organizacional y de negocios basada en principios éticos y cumplimiento de las leyes específicas y generales en las que se desarrolla nuestra gestión, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la sostenibilidad de las empresas y del país”.
6. “Es un compromiso adquirido por la empresa para poder brindar un apoyo a proyectos sociales que ayuden a la comunidad”.
7. “Se encarga de verlas por lo valores sociales de la empresa”.
8. “Ser una empresa socialmente responsable”.
9. “Es aportar a la sociedad guatemalteca beneficios, a través de programas de ayuda”.
10. “Es la encargada del bienestar social y salud de los trabajadores”.
11. “Responsabilidad social empresarial, que nuestra empresa ayuda a las personas necesitadas”.
12. “La ayuda a tu prójimo, o a la comunidad”.
13. “Actuar con la empresa en programas de ayuda social, incluyendo los programas de voluntariado y ayuda a empleados y/o asociaciones que trabajan con familias y jóvenes”.
14. “Ofrecer al cliente lo mejor en construcción, diseño y material de excelente calidad para que el cliente quede satisfecho”.
15. “Apoyar acciones de bienestar, salud y educación”.
16. “Es llevar una buena relación laboral y tener un mejor ambiente laboral”.
17. “Asociación empresarial apoyada en ley y ética”.
18. “Son las actividades que realiza la empresa como ente socialmente responsable, es decir, realiza actividades que buscan contribuir activamente con el desarrollo,

interacción, mejoramiento, crecimiento, etc., de sus colaboradores, comunidad, medio ambiente, e incluso en aspectos económicos”.

19. “Actuar con la empresa en programas de ayuda social, incluyendo los programas de voluntariado y ayuda a empleados y/o asociaciones que trabajan con familias y jóvenes”.
20. “Compromiso de la empresa con su personal y sociedad”.
21. “Proyectos sin fin lucrativo, que desarrollan las empresas, a fin de obtener beneficios sociales en sus colaboradores y por ende, mejora la producción de la empresa”.
22. “Son proyectos o iniciativas que se desarrollan dentro de la empresa por el bien social”.
23. “Es crear actividades y proyectos que mejoren la comunidad o personas que están en otras posiciones limitadas”.
24. “Apoyo en actividades, no gubernamentales por parte de Aicsa”.
25. “Es la proyección social de las empresas para con las comunidades donde desarrollan sus actividades, con fines ambientales para generar competitividad y progreso para las mismas”.
26. “Es el compromiso de la empresa con el desarrollo humano de los colaboradores y sus familias, como también con la sociedad en general”.
27. “Crear beneficio en el área donde estamos”:
28. “La responsabilidad que tenemos como empresa ante la sociedad de brindar alguna solución en temas como educación, medio ambiente y bienestar social”.
29. “Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa”.
30. “Son los programas de valores y ayuda enfocada a la sociedad guatemalteca, los cuales pueden ser medio ambiente, ayuda económica social, deportes, etc.”.
31. “Una cultura empresarial basada en la ética y el cumplimiento de la ley personal comunitaria y en el medio ambiente”.
32. “La contribución que realizan las empresas en favor de sus empleados y familias, así como en las áreas de influencia donde desarrollan su actividad económica”.

33. “Cultura de la empresa basada en la ética y cumplimiento de las leyes, considerando las personas y el medio ambiente”.
34. “La empresa y sus colaboradores participan en actividades que buscan el mejoramiento de la sociedad”.
35. “Una retribución a la sociedad”.
36. “Es comprometerse a ayudar y apoyar a las personas comunidades y medio ambiente de forma voluntaria”.
37. “La responsabilidad que tienen las empresas sobre el impacto de sus actividades sobre la sociedad”.
38. “Es crear programas de ayuda a otras personas, al medio ambiente y a mejorar el ambiente laboral”.
39. “Es una iniciativa empresarial para hacer negocios éticos tomando en cuenta factores económicos, sociales y ambientales”.
40. “Organización que vela por el cumplimiento ético de la ley y una cultura empresarial”.
41. “Es una cultura empresarial basada en principios éticos y cumplimiento de la ley hacia las personas, comunidades y medio ambiente”.
42. “Es ser responsable con la sociedad, el medio ambiente y la economía, dándole un valor a la empresa que lleva a cabo los programas RSE”.
43. “Es el compromiso moral con nuestra sociedad y medio ambiente, que nos vincula para generar condiciones de vida favorables para todos, interactuando e intercambiando por un bien común”.
44. “Acciones y actividades que generan beneficios recíprocos a la empresa y su comunidad”.
45. “La responsabilidad de la empresa hacia la sociedad”.
46. “Es la cultura empresarial con principios éticos y cumplimiento con la ley”.
47. “Es una cultura basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley hacia personas, comunidades y medio ambiente”.
48. “Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa”.

49. "Ayudar a otras instituciones".
50. "Programas e iniciativas a colaboradores de la empresa como a la sociedad de Guatemala".
51. "Es un tipo de empoderamiento empresarial que permite vincular a los colaboradores de la empresa con la realidad del país a través del apoyo comunitario".
52. "Como empresa ayudar a otras instituciones del país, fundaciones, etc. que lo necesiten".
53. "Es contribuir voluntariamente en el mejoramiento de lo social, ambiente y economía".
54. "Cultura empresarial de principios éticos para el bienestar de las personas, medio ambiente, comunidades; generando competitividad y progreso para el país".
55. "Es estar comprometidos a brindar apoyo a ciertas instituciones".
56. "Es la forma de conciencia física que tiene la empresa con la sociedad. Con programas y actividades permanentes".
57. "Una cultura empresarial basada en una política para contribuir al desarrollo de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país".
58. "Cultura de negocios basada en principios y el cumplimiento de la ley".
59. "Es el interés por el bienestar social que una empresa tiene, mejorar la calidad de vida del entorno inmediato".
60. "Es el apoyo que se le puede dar a la sociedad".
61. "Es una cultura empresarial basada en principios firmes".
62. "Cultura de negocios basada en cumplimiento de la ley, respeto y apoyo a las comunidades, trabajadores y medio ambiente".
63. "Es cultura organizacional, basada en ética responsable con su entorno".
64. "Es el apoyo que se le puede brindar a las personas internas o externas para poder contribuir con la nación".
65. "Es una cultura empresarial basada en principios éticos, en bien de la comunidad, las personas y el medio ambiente".

66. “Se basa en el cumplimiento de la ley, beneficiando a las personas y al medio ambiente, con la visión de generar progreso en el país”.
67. “Una cultura empresarial basada en ética y cumplimiento de la ley hacia las personas comunidades y medio ambiente”.
68. “Es como una cultura de negocios basada en principios éticos, respetuosas de las familias, personas, comunidades y medio ambiente, y también la responsabilidad comienza por casa”.
69. “Es la motivación que la empresa da a los empleados a través de sus diferentes actividades”.
70. “Contribución voluntaria al mejoramiento social, ambiental, económico del área donde se encuentra la empresa”.
71. “Cultura empresarial basada en principios éticos hacia las comunidades y medio ambiente”.
72. “Es una iniciativa que gira en base a 3 ejes que lo caracteriza: educación, medio ambiente, ayuda al prójimo”.
73. “Es la parte donde la empresa se hace socialmente responsable de ejes como medio ambiente, educación y voluntariado para apoyo al país”.
74. “Retribuir con apoyo humano a causas que requieren apoyo y brindar ayuda a instituciones que lo necesitan”.
75. “Accionar en beneficio de los miembros de la empresa, así como al exterior de la misma, a través de diversos programas a los que se otorgan recursos y se les da especial atención”.
76. “Son principios éticos de una empresa u organización con un firme cumplimiento de ley”.
77. “Un apoyo a nivel de empresa a la sociedad”.
78. “Es una cultura basada en principios éticos y cumplimiento de la ley hacia las personas y medio ambiente”.
79. “Es una cultura empresarial basada en el cumplimiento de la ley para las personas y medio ambiente”.

80. “No es filantropía, consiste en realizar acciones en beneficio de los colaboradores, vecinos, medio ambiente, consumidores, proveedores o cualquiera de nuestros públicos, pero que deben ser sostenibles en el largo plazo”.
81. “Es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias”.
82. “Ayudar a personas que lo necesitan”.
83. “Es una contribución activa y voluntaria de las empresas para el mejoramiento social, económico y ambiental, RSE es una cultura basada en principios éticos y respeto hacia las personas”.
84. “Aicsarse”.
85. “Ayudar al desarrollo del país”.
86. “Participación en actividades de beneficio para la comunidad”.
87. “Es la forma en que la empresa opera, tomando en cuenta lo económico, social y empresarial”.
88. “Es la cultura empresarial basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley hacia las personas, comunidades y medio ambiente”.
89. “Sus tres ejes principales son educación, medio ambiente y voluntariado”.
90. “Accionar ante los problemas sociales del país”.
91. “Ayuda al prójimo, en especial a los colaboradores de la corporación”.
92. “Realizan actividades educativas recreativas hasta incluso donde los familiares pueden asistir enseñan a compartir y ayudar a quienes necesiten”.
93. “Ayudar a los que necesiten”.
94. “Labor que prestan las empresas a causas que benefician el país como medio ambiente, obras benéficas, entre otros”.
95. “Es departamento que se encarga de hacer obra social”.
96. “Son principios éticos donde se cumple la ley con las personas y el medio ambiente”.
97. “Es una empresa responsable, comprometida con sus colaboradores y la nación en general”.
98. “Es una cultura empresarial, basada en principios éticos y cumplimientos de la ley hacia las personas, medio ambiente y reforestación”.

99. “Es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de estos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pro de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad”.
100. “Es actividad de mejorar la calidad de los trabajos a desarrollar como empresa y con cada uno de los colaboradores para generar un trabajo en conjunto y a su vez esto será de beneficio a toda la comunidad”.
101. “El apoyo que la empresa da al desarrollo social del país sin que se requiera un beneficio económico por ello”.
102. “Compromiso de acciones por parte de la empresa tanto con la comuna y medio ambiente”.
103. “Manera no filantrópica que las empresas tienen para influir sobre otras empresas o comunidad de tal manera que se obtenga la mayor eficiencia del giro de negocio, resguardando con la ley y principios éticos su manera de proceder”.
104. “Colaborar con el bienestar de una Guatemala mejor, junto con la empresa”.
105. “Ser consciente e identificado con los colaboradores y su entorno”.
106. “Son los principios éticos y cumplimiento de la ley a personas, comunidades y medio ambiente”.

Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** Para respaldar la pregunta No.1, se solicita que el encuestado describa el término de Responsabilidad Social Empresarial en la pregunta No. 2. Con un total de 106 respuestas, se interpreta que el 92% que afirmó saber el término, tiene un conocimiento más consistente que el 86% del diagnóstico, ya que, por medio de las entrevistas del diagnóstico, se pudo comprobar que el grupo objetivo, sólo conocía el significado de las siglas RSE, más no su significado.

De 113 que respondieron que sí conocen la definición de Responsabilidad Social Empresarial, 106 lograron dar una definición.

### GRÁFICA 3

¿Sabes qué es AicsaRSE?

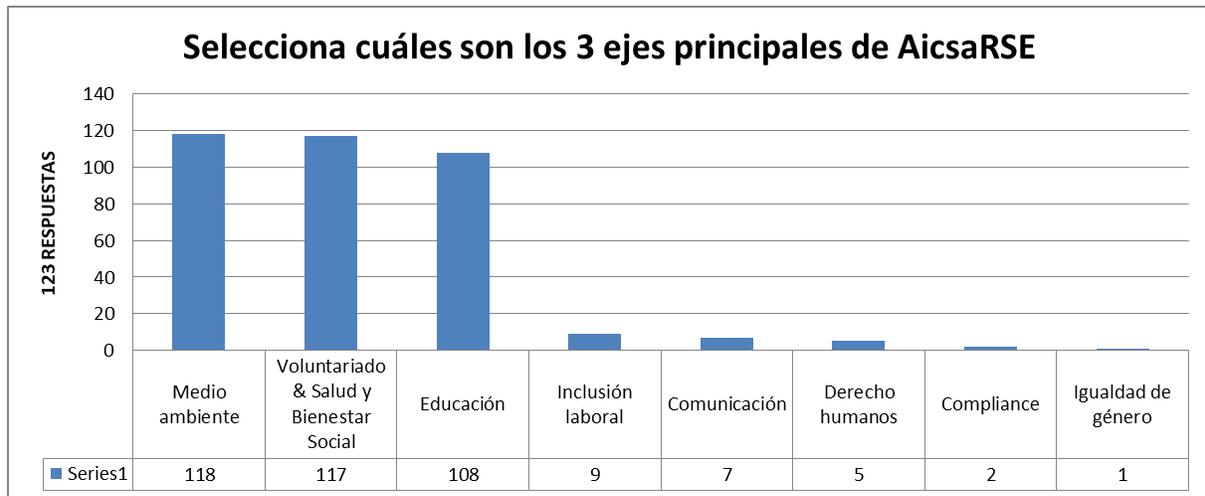


Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** De una muestra de 123 colaboradores, el 98% afirman conocer sobre el programa de Responsabilidad Social Empresarial de Corporación Aicsa; a través de los resultados, referente a los encuestados de la fase final, se puede constatar que el 100% de dicha muestra, reconoce la diferenciación entre el departamento de Recursos Humanos y el programa AicsaRSE.

## GRÁFICA 4

Selecciona cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE.

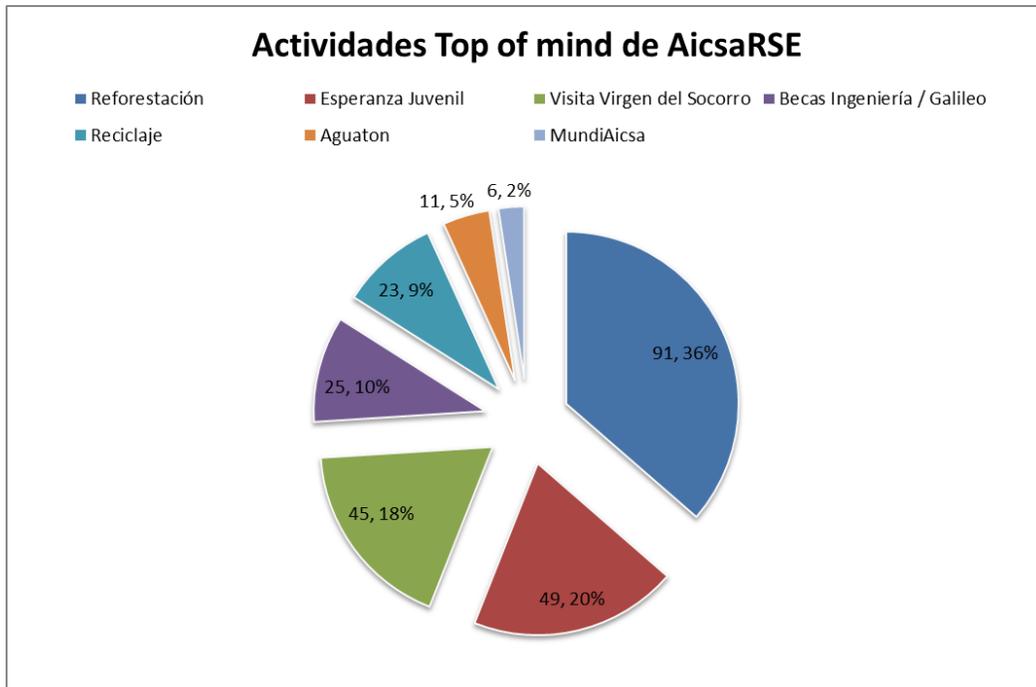


Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** Con base a la muestra de 123 encuestados, 118 reconocen a “Medio ambiente” como eje principal, prosiguiendo con 117 personas que reconocen a “Voluntariado & Salud y Bienestar Social”, y puntualizando el tercer eje principal con 108 participantes que reconocen a “Educación”; notificando así, que el grupo objetivo sí conoce cuáles son los tres ejes principales de AicsaRSE, con base a una considerable diferenciación entre las otras alternativas que se plantean como respuestas.

## GRÁFICA 5

Nombrar 3 actividades o iniciativas de AicsaRSE que conozcas

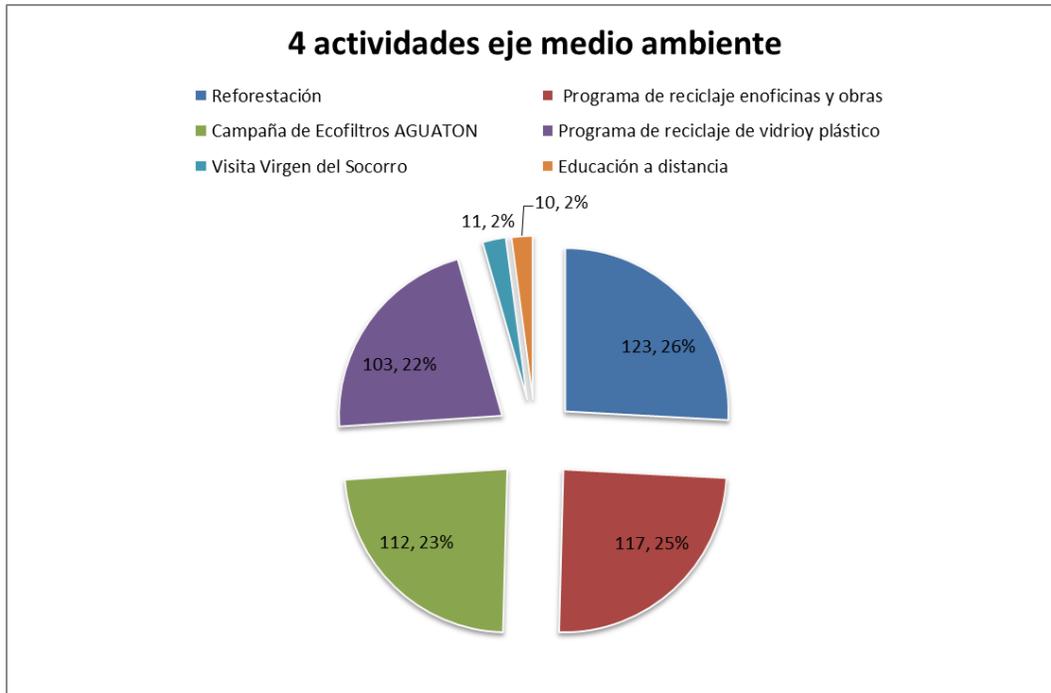


Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** De 123 participantes, podemos definir que las actividades o iniciativas “*Top of mind*”, son, reforestación con 91 votos, Esperanza Juvenil con 49 y Visita a Virgen del Socorro con 45. Los resultados coinciden con las 3 actividades o iniciativas más reconocidas por el target que se comprobó en el diagnóstico (febrero 2018); esto rectifica la oportunidad de posicionar en la cultura laboral, otras actividades o iniciativas que amplíen el reconocimiento de la diversidad que tiene el programa.

## GRÁFICA 6

Selecciona por lo menos 4 actividades que pertenezcan al eje Medio Ambiente



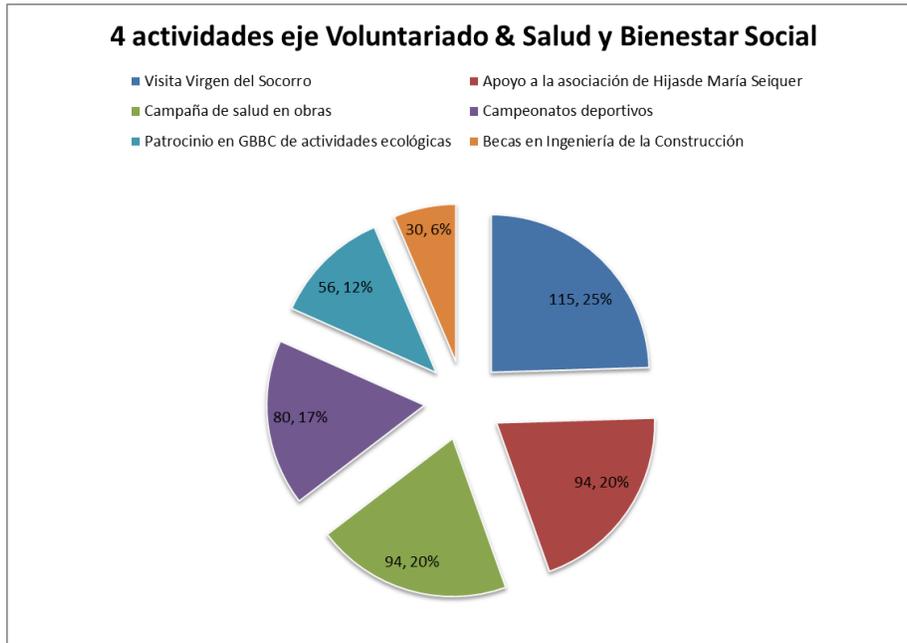
Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** En la presente interrogante, con base a los resultados, se evidencia que por mayoría el target identifica a la reforestación, los programas de reciclaje en oficina y obras, la campaña de Ecofiltros AGUATON y los programas de reciclaje de vidrio y plástico como las 4 actividades del eje medio ambiente; la estadística se refuerza con la entrevista del informe final, ya que las personas por mayoría, respondieron de igual modo correctamente la interrogante.

Con base a la sumatoria de los porcentajes de las respuestas correctas, de un 0%, el target pasó a tipificar un 96% las actividades del eje Medio Ambiente.

## GRÁFICA 7

Selecciona por lo menos 4 actividades que pertenezcan al eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social



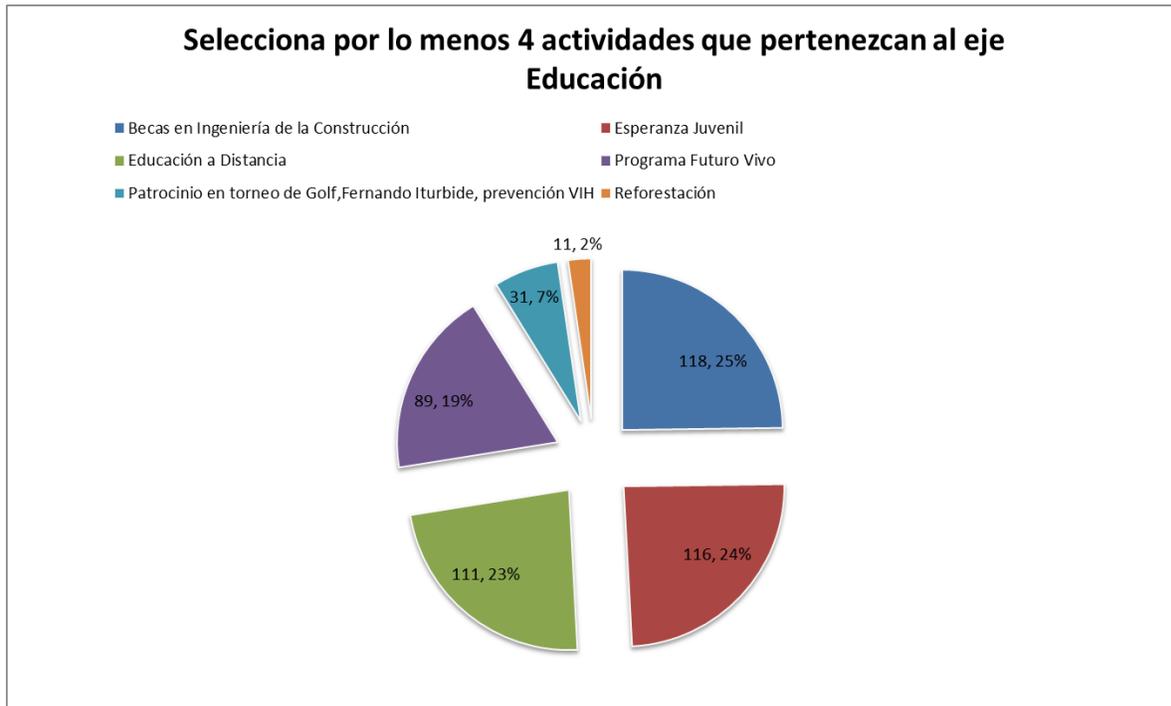
Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** En las respuestas de la presente interrogante, se denota un reconocimiento ambiguo de las 4 actividades que pertenecen al eje en mención, refiriendo a, visita Virgen del Socorro, campeonatos deportivos, apoyo a la asociación de Hijas de María Seiquer y campaña de salud en obras, siendo las otras 2 respuestas incorrectas una considerable opción como actividades del eje para los encuestados. Esto también coincide con los resultados de las entrevistas, ya que el eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social, tiene menor reconocimiento en comparación a los otros, y también es en el que menos están seguros de las actividades que conforman al eje; siendo esto, una oportunidad a mejorar en temas comunicacionales.

Con base al promedio de los porcentajes de las respuestas correctas, de 0%, el target pasó a tipificar un 82% las actividades del eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social.

## GRÁFICA 8

Selecciona por lo menos 4 actividades que pertenezcan al eje Educación



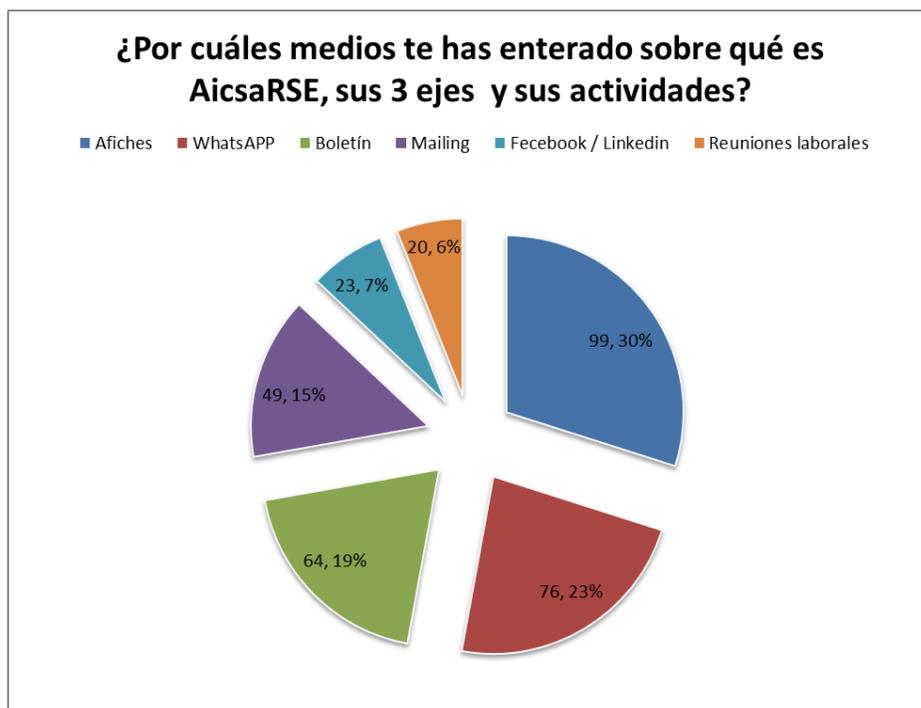
Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** En la presente interrogante, con base a los resultados, se evidencia que por mayoría el target identifica a las becas en Ingeniería de la Construcción, Esperanza Juvenil, educación a distancia y el programa de Futuro Vivo como las 4 actividades del eje Educación; la estadística se refuerza con la entrevista del informe final, confirmando el reconocimiento tanto del eje, como de sus actividades.

Con base a la sumatoria de los porcentajes de las respuestas correctas, de un 0%, el target pasó a tipificar un 91% las actividades del eje Educación.

## GRÁFICA 9

¿Por cuáles medios te has enterado sobre qué es AicsaRSE, sus 3 ejes principales y sus actividades?



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

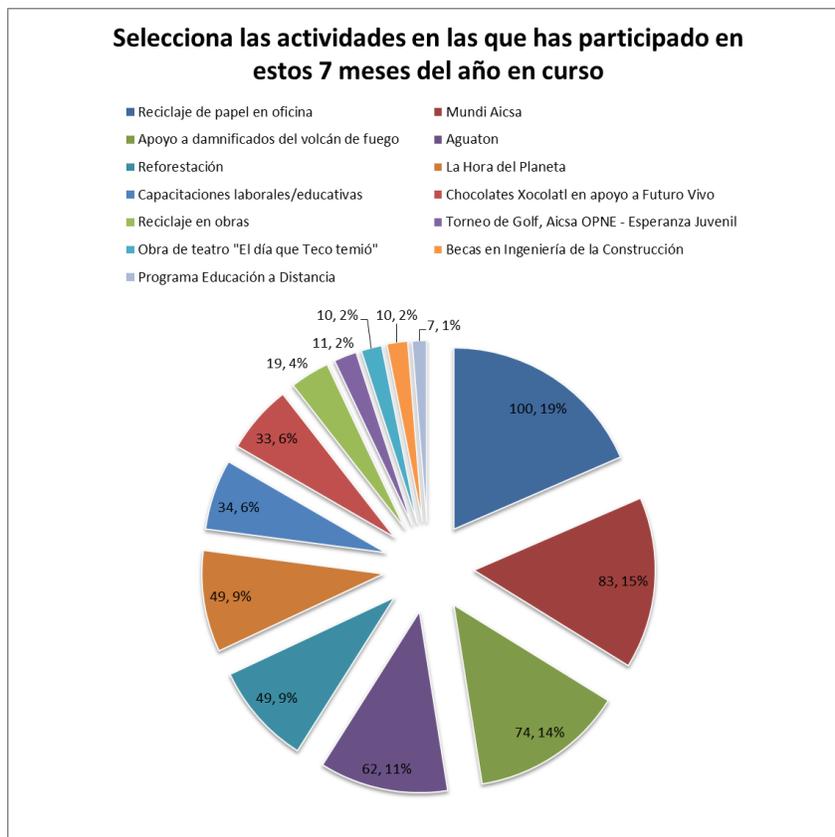
**Interpretación:** Los resultados de la interrogante, referente a los canales y medios de comunicación de AicsaRSE, demuestran la optimización de más medios de comunicación, esparciendo así, los flujos comunicacionales.

En el diagnóstico se evidenció que el medio de comunicación, correo, era el más reconocido por el target, con una concentración del 64%; a diferencia de los resultados del informe final, ahora su porcentaje es menor con un 15% de reconocimiento, esto permite que más medios como Whatsapp amplíen su posicionamiento. En el caso de Whatsapp, existe un cambio del 6% al 23% de reconocimiento, siendo esta aplicación de mensajería un medio donde la mayoría del grupo objetivo tiene acceso.

En términos generales de los canales y medios de comunicación de AicsaRSE, existe una presencia más balanceada que permite una diversa y constante comunicación.

## GRÁFICA 10

Selecciona las actividades en las que has participado en estos 7 meses del año en curso.



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** Con base a los 7 meses transcurridos al momento de presentar la encuesta del informe final, se presenta un listado de las actividades que se han realizado en dicho período, para que, en formato de selección múltiple, los encuestados marquen las actividades en las que participaron; esto permite que los colaboradores tengan mayor reconocimiento de su trayectoria en temas de RSE, durante el año en curso. En este sentido, se puede definir que los colaboradores en comparación del año 2017, no necesariamente significa que participaron en más actividades durante los primeros siete meses del 2018, sino más bien, significa que ahora reconocen más cuáles son las actividades de AicsaRSE y por ello el rango es más alto de participación.

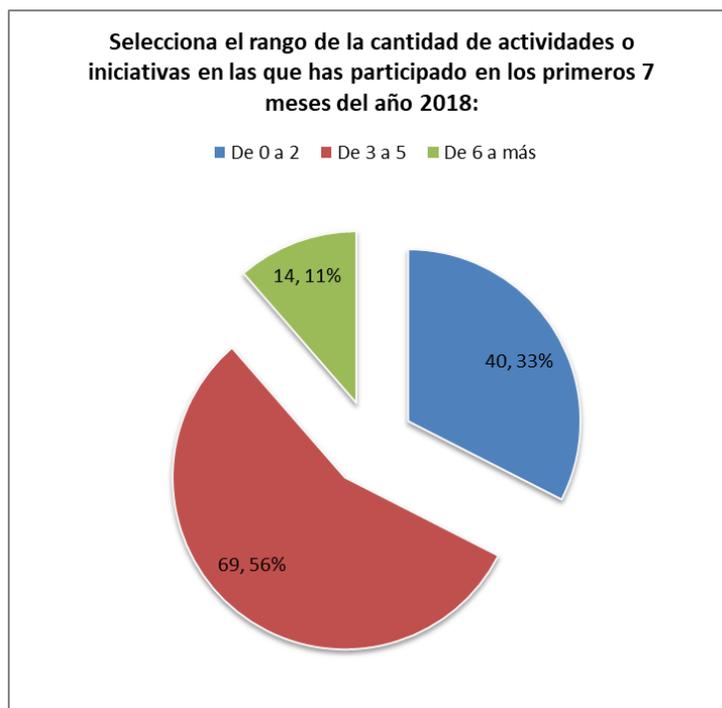
Según los resultados de la interrogante, las 3 actividades en las que más participaron de enero a julio 2018 son; reciclaje de papel en oficina; Mundi Aicsa y Aguaton. Los 3 en los que menos se participó son; obra de teatro “El día que Teco temió” para beneficio de Asociación Las Hermanas de María Seiquer; becas en Ingeniería de la Construcción y programa de “Educación a Distancia”.

Como observación, a través de la entrevista, se determinó que las personas que seleccionaron la actividad de Mundi Aicsa, se refieren tanto a los que jugaron en los campeonatos, como a los que asistieron a apoyar a sus equipos, así mismo, a los que participaron en la quiniela de los partidos del mundial. En el caso del Aguaton, se refieren a los que adquirieron un Ecofiltro y a los que participaron en las charlas informativas de los mismos.

Es oportuno mencionar que la presente interrogante es medible dependiendo de la temporada en que se presente; por ejemplo, en el mes de febrero, en el resultado de la encuesta del diagnóstico, actividades como el Convivio de Esperanza Juvenil y el Bolsón de Santa, fueron mejor renqueadas, esto se debe a que hay mayor probabilidad que se recuerde las actividades recientes. Para tener una visión genérica de todas las actividades del año, es recomendable realizar encuesta a fin de año, en donde vayan enlistadas todas las actividades del ciclo, para tener parámetros generales de actividades con mayor y/o menor participación.

## GRÁFICA 11

Selecciona el rango de la cantidad de actividades o iniciativas en las que has participado en los primeros 7 meses del año 2018:



Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** Los resultados de la interrogante No. 11, demuestran más conciencia de cuáles son las actividades de AicsaRSE, y por ende se pronuncia una favorable cantidad de actividades en las que el colaborador confirman que participan, en comparación a las estadísticas de la encuesta del diagnóstico. Como resultados puntuales, por mayoría en el mes de febrero, los colaboradores reconocían participar de 0 a 2 actividades con un 73%, a diferencia del informe final con un 33%; prosiguiendo, en el diagnóstico el grupo objetivo reconocía participar de 3 a 5 actividades con un 24%, lo que aumentó en el informe final con un 56%; finalizando con el rango de 6 a más actividades, donde en un inicio hubo un 3% y en el informe final existe un 11%. Esto no necesariamente significa que en los primeros 7 meses del 2018, el target haya participado en más actividades que

el año 2017, sino más bien, simboliza que tiene mayor reconocimiento de las actividades en las que se va involucrando.

## PREGUNTA 12

102 respuestas: Déjanos tu opinión sobre qué te han parecido las actividades e iniciativas de AicsaRSE.

### Opiniones positivas

1. “Todas las actividades realizadas a la fecha han sido exitosas y han colaborado mucho con las relaciones entre los colaboradores”.
2. “Mi opinión, es muy valiosa toda la labor que realizan, ya que ayudan a muchas personas brindándoles la oportunidad de estudiar, ayudando al medio ambiente para evitar que se contamine más, etc.”.
3. “Todas las actividades me han dejado algo positivo. Me parece muy atinada la idea de unir al personal en actividades. El ambiente de trabajo ha mejorado”.
4. “Mudi Aicsa muy integradora con personas de otros departamentos por la emoción y euforia de los encuentros”.
5. “Me han parecido muy buenas las actividades, se han implementado más actividades en donde se toman en cuenta a todos los colaboradores como Mundi Aicsa”.
6. “Son actividades que permiten al trabajador salir de la rutina y convivir más con los compañeros de otras áreas”.
7. “Muy bonitas, alegres, organizadas, y lo más importante es que nos ayudan hacer conciencia sobre lo que somos capaces de poder ayudar”.
8. “Me parece que es una tarea loable, la que está realizando Aicsarse. Las personas que trabajan en ello, están sumamente ocupadas, pero, aun así, les queda tiempo para estas labores”.
9. “Muy buenas”.
10. “En espera de participar más, son iniciativas positivas”.

11. “Es una forma de integrar y concientizar a los compromisos que cada uno tenemos hacia la sociedad”.
12. “Son actividades que ayudan a conocer a otros compañeros de la corporación y sus distintas habilidades y destrezas fuera del entorno laboral, mejorando la comunicación con distintos departamentos”.
13. “Es una iniciativa muy motivante a querer contribuir con un futuro mejor para jóvenes y niños en particular”.
14. “Es una actividad donde invierten para el futuro del planeta y los seres humanos”.
15. “Por medio de estos programas y actividades se tiene una mejor relación laboral”.
16. “Muy buenas”.
17. “Muy bien es un ejemplo que puedo compartir con mi familia”.
18. “Excelente”.
19. “Las actividades de AicsaRSE, son muy útiles ya que crea una comunión como empresa, donde participa todo el equipo de Aicsa, crea lazos de amistad y también nos ayuda a poder relajarnos después de un día de trabajo duro”.
20. “Hay variedad en donde uno puede participar”.
21. “Muy excelentes actividades me parece que Aicsa tiene unos de los mejores ambientes laborales por todas estas actividades ojalá nunca terminen estas motivaciones”.
22. “Muy buenas actividades y organización”.
23. “Excelente”.
24. “Pues siempre me han parecido, buenas ya que llevo a casa a enseñar lo que aprendo”.
25. “Precisas y con objetivos claros”.
26. “Son excelentes iniciativas siempre buscando el bien de terceras personas. Las actividades son bien planificadas me parece excelente que haya variedad de estas actividades para que cada quien contribuya también pasando un rato agradable”.
27. “Interesantes y de beneficio para la comunidad”.
28. “Muy buenas actividades”.
29. “Motivadoras”.
30. “Buenas”.

31. “Son actividades que realmente nos motivan a poder mejorar a la empresa en todos los ámbitos”.
32. “Creo que es una excelente idea, ya que habla muy bien de la corporación”.
33. “Son importantes, ayuda a consolidar a la familia Aicsa y no menos importante, el hacer conciencia que debemos trabajar por una Guatemala mejor siendo mejores ciudadanos”.
34. “Es muy importante hacer esos tipos de trabajo para poder ser buen ciudadano”.
35. “Muy buenas”.
36. “Creo son buenas actividades que incluyen a todo el personal y personas que necesitan apoyo (externas) y con eso se afianzan las interrelaciones de todas las disciplinas y nos hace ser más empáticos con la sociedad”.
37. “Excelentes”.
38. “Muy bien organizadas”.
39. “Importante, porque tenemos que generar una cultura responsabilidad, conciencia y solidaridad, hacia nuestra comunidad y medio ambiente, mejorando nuestro entorno de vida”.
40. “El voluntariado es muy común en países de primer mundo, entidades como cuerpos de paz, médicos sin fronteras, considero que es importante involucrarnos y dar nuestro aporte”.
41. “Estas actividades son súper buenas y me gusta que la empresa las Patrocine, también me gusto el tipo de divulgación que se hizo”.
42. “Muy buenas, complementan la participación laboral en cada departamento”.
43. “Excelentes”.
44. “Faltó mencionar el bolsón de santa, me han parecido bien muy interesantes, y bastante beneficiosas”.
45. “Interesantes las participaciones y convocatorias”.
46. “Es una iniciativa que motiva, al menos a mí me gusta todo lo que es ayudar sin embargo tengo poco tiempo de laborar en tan prestigiosa empresa”.
47. “Son muy importantes ya que en ellas ayudamos tanto al medio ambiente como a varias instituciones y de cierta manera nos ayuda a crear un nuevo habito el cual llevamos a casa haciendo así más grande la ayuda al medio ambiente”.

48. “Bastante bonitas”.
49. “Realmente es un proyecto muy noble, sigan adelante”.
50. “Sumamente excelentes”.
51. “Te enseñan a ayudar al prójimo”.
52. “Muy buenas actividades, que ayudan la competitividad de la empresa y bienestar de la comunidad, así como al desarrollo sostenible del país”.
53. “Ayudan al crecimiento”.
54. “Son actividades recreativas donde convivimos como empresa ayudando al prójimo”.
55. “Muy buenas por el hecho que se va conociendo a personas nuevas”.
56. “Me gustan porque algunas también involucran a la familia”.
57. “Muy buenas”.
58. “Muy alegres, bien planeadas”.
59. “Muy buenas”.
60. “Muy buena iniciativas”.
61. “Muy buenas, ya que por medio de estas actividades aprendemos a convivir más como un equipo empresarial que somos”.
62. “Excelentes con buena iniciativa”.
63. “Excelentes, motivarlos para que hagan muchas más”.
64. “Excelentes”.
65. “Muy valiosas e importantes”.
66. “Excelentes”.
67. “De mucho apoyo para el medio ambiente”.
68. “Excelente, nos permite tener mejor comunicación entre colaboradores”.
69. “Excelente”.
70. “Me parece interesante que motiven a los mismos trabajadores a realizar estas actividades para el bienestar del planeta y de las personas”.
71. “Muy buenas”.
72. “Muy bien, y siempre mantener este programa activa”.
73. “Muy bonitas, compartir con los compañeros en actividades que ayudan a la sociedad, al ambiente y a la educación motivan a ser personas de bien”.

74. "Muy buenas este programa nos ayuda a conocernos más".
75. "Son de mucha ayuda ya que fomentan el desarrollo del país".
76. "Acertadas e interesantes a la par que dirigidas a los sectores más necesitados".
77. "Buena iniciativa, excelente forma de aplicar el RSE".
78. "Buen trabajo".
79. "Excelentes".
80. "Me parece que son un excelente aporte tanto a la empresa como al colaborador y sobre todo a nuestro país por el tema de medio ambiente".
81. "Son programas de un nivel alto".
82. "Innovadoras cada vez más".
83. "Muy educativas las actividades y aprendemos a sociabilizarnos entre compañeros".
84. "Pues es excelente porque uno convive con las demás personas".
85. "Me parecen muy buenas".
86. "Estas actividades dejan un buen mensaje de humanitario".
87. "Muy bueno".
88. "Excelente".
89. "Me parece que la empresa tiene unos buenos principios, ya que aunque hay unas más, son pocas las que se toman en serio el poder ayudar al prójimo y al medio ambiente".
90. "Muy agradables ya que se apegan a tener una buena relación social con los compañeros de trabajo".
91. "Considero que no me he involucrado tanto, desafortunadamente, pero creo que es una labor social excelente, pues cubre todos los renglones importantes de la empresa".
92. "Adecuadas".
93. "Primero debo felicitarles, considero que el trabajo que hacen es muy bueno, la iniciativa de la empresa es el comienzo, el éxito también está en las personas que al final concretan el trabajo".
94. "Bastante motivadora, integra el grupo".
95. "Muy bonitos proyectos sigan adelante".

## Opiniones con oportunidades a mejora:

1. “Muy pocas y poco relevantes, necesitan cambiar actividades y apoyar a entidades que tiene mucho menos recurso que las que están apoyando actualmente”.
2. “Las actividades me han gustado, sin embargo, me gustaría que incluyeran en el eje de salud y bienestar algo más que carreras, alguna competencia de natación también sería una actividad agradable”.
3. “Muy buenas, pero muchas se deberían de organizar en horas laborables”.
4. “Todas las actividades han sido excelentes, lo que quiero es todos los colaboradores se involucren más en las actividades, que cada jefe o gerente de área, asigne a grupos para que apoyen los diferentes programas cada grupo”.
5. “Las actividades me parecen muy buenas para que nos conozcamos más como empresa y tengamos más amistad. Sería bueno organizar más torneos deportivos, de foot ball, basket ball, pin pong, etc.”.
6. “Considero que podrían hacer una campaña en Planta Tonca para aumentar la participación, la gente de planta no se entera mucho de las iniciativas y actividades”.
7. “Las actividades son recreativas, pero hace falta participación de más colaboradores (en las actividades, organización e involucramiento). Podría haber más variantes de actividades para que más personas les interese participar”.

Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** Con base a las opiniones sobre las actividades de enero a julio de AicsaRSE, se concluye con 95 respuestas positivas, confirmando su apoyo y aprobación respecto a los ejes principales y la estructura en general del programa; también se localizan 7 opiniones de críticas constructivas, las cuales aportan ideas y/u observaciones, siendo temas por considerar de parte del comité. En total con 102 opiniones, de 123 encuestados, se puede definir que, por mayoría, los participantes se vieron motivados a dar su opinión del tema y que también se encuentran a gusto con la estructura y el enfoque de AicsaRSE.

## PREGUNTA 13

104 respuestas: Opina sobre qué te ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

### Opiniones positivas

1. “Me parece muy buena la comunicación interna de AicsaRSE. Ahora he conocido mucho más de AicsaRSE y tengo más ganas de colaborar”.
2. “No se había dado a conocer la labor de RSE corporativo de manera constante y creativa como ahora. Ojalá que continúen realizando esfuerzos para promover las iniciativas y mantener enterados a todos de los resultados”.
3. “La campaña interna ha sido excelente, con información clara y precisa dando a conocer puntualmente las bases de la RSE y la función de AicsaRSE dentro de la empresa”.
4. “Me alegra ver el avance y buen uso de la tecnología para dar a conocer dichas actividades, pero sobre todo el interés que los colaboradores están mostrando. ¡Sigán adelante!”.
5. “Muy buena y más con lo rápido que llegan los WhatsApp, es una comunicación fluida y efectiva”.
6. “Creo que si han utilizado los distintos medios para transmitir la información”.
7. “Bastante buena, muy bien explicada y muy a tiempo”.
8. “Creo que si se ha podido ya que se ha presentado con colores y gráficos interesantes”.
9. “Excelente porque todos los colaboradores tenemos la oportunidad de enterarnos”.
10. “Excelente el mejoramiento que se ha dado al tema, es importante que se tenga conocimiento general de las actividades que promueve la empresa y de qué manera se ayuda con las mismas”.
11. “Muy buenas difusiones para que todos nos sintamos motivados a participar”.
12. “Excelente, no le veo ningún problema”.
13. “Excelente campaña”.

14. "Excelente, se utilizan todos los medios posibles".
15. "Agradable".
16. "Muy efectiva".
17. "Es una forma de saber qué se hace en la empresa".
18. "Han logrado que todos sepamos un poco más sobre las actividades que realiza".
19. "Está bien".
20. "Buena porque en los correos o boletines que son colocados en diferentes áreas del edificio uno se entera de cómo la empresa da ayuda y se interesa por el bien del empleado y terceras personas".
21. "Han mejorado, deben tener mayor comunicación".
22. "Muy buena con todas las actividades a mejorado la comunicación del personal".
23. "Excelente campaña y mensajes"
24. "Súper".
25. "Está bien".
26. "Buena, ya que actualizan los afiches e información dentro de la empresa".
27. "Bastante fluida".
28. "Buena".
29. "Es un medio de comunicación para sociabilizar lo que Aicsa hace, y está muy bien. Felicitaciones."
30. "En los últimos días ha estado más constante y bien".
31. "Magnífico dar a conocer estas iniciativas".
32. "Excelente".
33. "Muy buena".
34. "Efectiva".
35. "Es clara y constante".
36. "Ha sido más eficiente".
37. "Buena".
38. "Muy buena comunicación en varios medios".
39. "Buena, ya que se nos mantiene informado sobre las actividades realizadas y por realizarse".

40. "Siempre es directa con el colaborador, es amena, siempre busca incentivar a participar".
41. "Buena".
42. "Se ha manejado de mejor manera".
43. "En los Últimos meses han desarrollado una campaña interesante y útil".
44. "Me parece muy llamativa la forma en que Aicsa como empresa se une a colaborar en estas campañas y personalmente me gustaría que varias empresas tomen esta iniciativa".
45. "Muy eficiente".
46. "Excelente".
47. "Bastante buena".
48. "Muy buena comunicación, en tiempo e imagen".
49. "Mejoría en comparación al año anterior, necesita más marketing".
50. "Muy buena".
51. "Es excelente".
52. "Muy buena".
53. "Ha mejorado".
54. "Buena".
55. "Buena".
56. "Creo que funciona más por correo ya que puedo tener más tiempo para leerlo, regularmente me entero por los afiches del elevador".
57. "Muy buena".
58. "Muy buena comunicación sobre las actividades a realizarse".
59. "Es los últimos meses se ha dado a conocer más el tema de AicsaRSE".
60. "Muy buena, bastante informativa".
61. "Mejorando".
62. "Excelente, ha sido información directa y constante. Ayuda mucho las redes sociales".
63. "Excelente".
64. "Bastante efectiva".
65. "Muy buena".

66. "En los últimos meses con el uso de Whatsapp ha mejorado la comunicación".
67. "Buena".
68. "Excelente".
69. "Muy buena, están bien coordinados en cada actividad que realizan.
70. muy buena".
71. "Muy buena, no hay forma de no estar enterado de las actividades en las que debemos participar".
72. "Buena".
73. "Buena han sabido informar y llegar al objetivo".
74. "Fluida el que no sabe de AicsaRSE, es porque es apático".
75. "Muy buena, porque siempre nos informan de todas las actividades a realizarse por diferentes medios. Excelente comunicación".
76. "Excelente".
77. "Muy buena".
78. "Muy buena, nunca dejan de recordarnos las actividades".
79. "Buena".
80. "Buena".
81. "Muy buena".
82. "Muy bien".
83. "Muy buena".
84. "Muy buena, siempre tienen informado al personal".
85. "Oportuna".
86. "Buena".
87. "Bastante buena se entera uno de las diferentes actividades".
88. "Excelente buena iniciativa a una mejor vida".
89. "Últimamente se ha dado a conocer, así es como lo hemos conocido antes".

## Opiniones con oportunidades a mejorar:

1. “Me parece muy buena la dinámica, si se pudiera extender a los proyectos creo sería más inclusiva, para que los colaboradores (trabajadores de proyectos: tales como albañiles ayudantes, electricistas, plomeros, maquinistas puedan conocer, participar y recibir apoyo del programa AicsaRSE”.
2. “Está mejorando, sería bueno implementar un Blog institucional”.
3. “Claro y concisa, pero falta conocimiento de la programación de cada actividad”.
4. “La comunicación a un no le he tenido simplemente he leído los afiches y las funciones de Aicsarse”.
5. “Regular, recibo poca información para entender los programas”.
6. “Muy buena porque les da la opción de darlos a conocer, pero muy manipulable porque solo gerentes aparecen en los afiches, creo que es un muy manipulable a favor de ellos, los peones hacen a las reinas, creo que sería mejor tener una imagen de una Margarita sembrando un árbol, que ver a Norbert con un perro”.
7. “Deberían de poner afiches en las puertas de cada nivel para poder enterarse de esa manera también”.
8. “Muy bien pero hay que mejorarla”.
9. “Falta más comunicación”.
10. “Debe haber más información e involucrar en conjunto a este tipo de actividades”.
11. “Poca información”.
12. “No llega del todo a Planta Tonca”.
13. “Creo que hace falta un poco más de comunicación para que todos estemos enterados de como Aicsarse, ya que muchos no saben lo que es”.
14. “Un poco deficiente se debe de saber un poco más dentro de la corporación”.
15. “Creo que es buena, pero puede mejorar, talvez con más comunicación en la oficina, directa, o invitando a más actividades directas por departamento”.

Fuente: encuesta de comunicación interna AicsaRSE, Fernanda Patricia Domínguez Meléndez, Agosto 2018

**Interpretación:** Con base a las opiniones sobre la campaña de comunicación interna de mayo a julio de AicsaRSE, se concluye con 89 respuestas positivas, en donde confirman su aprobación de la campaña que se presentó referente a los conceptos bases del programa; también se localizan 15 opiniones de críticas constructivas, las cuales aportan ideas y/u observaciones, netamente para el área comunicacional. En total con 104 opiniones, de 123 encuestados, se interpreta que, en su mayoría, los encuestados se vieron motivados a dar opinión sobre qué les ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

## 4.1.3 Entrevista del Informe Final e interpretaciones de resultados

### 4.1.3.1 Ficha de entrevistas

ENTREVISTAS			
Colaborador entrevistado	Área	Objetivo	Observación
Fredy García	Smartliving	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 1
Glenda Canizales	Logística	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 2
Próspero Quintana	Inelsa	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 3
Joselyn Jiménez	Recursos Humanos	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 4
Nancy Alfaro	Aceros Tonca	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 5
Edy Ramírez	Metal Madera	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 6
Diego Tenes	Arquitectura	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 7
Gaby Micheo	Arquitectura	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 8
Alfredo Quiché	Financiero	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 9
Rogelio Aguilar	Planificación	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 10
José Miguel Villatoro	Presupuestación	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 11
Garda Marsicovetere	Presidencia	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 12
Davis Elías	Informática	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 13
Sandra Velásquez	Legal	Conocer la perspectiva y opinión sobre los resultados de la estrategia y las acciones que se ejecutaron de la comunicación interna de AicsaRSE	Para conocer respuestas, ver en anexos A entrevista de resultados del informe final No. 14

Fuente: Fernanda Patricia Domínguez Meléndez

Colaboración: Propia

Agosto 2018

#### 4.1.3.2 Resultados de Entrevistas del Informe Final

En fechas, del 25 al 26 de julio del 2018, se realizó 14 entrevistas del informe final de la comunicación interna de AicsaRSE, la muestra son los mismos colaboradores que se entrevistaron en el diagnóstico. El modelo de entrevista utilizado por segunda ocasión, fue de tipo personal, para considerar un enfoque cualitativo, donde se recaba una perspectiva personalizada de cada área de la empresa, referente la campaña. Al igual que en las entrevistas del diagnóstico, los entrevistados tenían el prerequisite de haber contestado la encuesta, para entender el contexto de las interrogantes.

**1. Pregunta:** ¿Conoces qué es la Responsabilidad Social Empresarial?

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores sí conocen el significado de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en la entrevista lograron dar la terminología, y no solo interpretar el significado de las siglas de RSE como sucedió en el diagnóstico; respaldando así el 6% de incremento y las 106 respuestas descritas en la encuesta de informe final. Por otra parte, también se denotó que falta reforzar aún más el tema, para que quede establecido con más fuerza el concepto base de todo el programa.

**2. Pregunta:** ¿Conoces qué es AicsaRSE?

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, el 100% sí conocen qué es el programa AicsaRSE dentro de la corporación; esto respalda a la estadística donde 120 personas de 123 afirmaron sí conocer el área de Responsabilidad Social Empresarial de la institución.

**3. Pregunta:** Menciona 3 actividades de AicsaRSE

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores reconocen a la reforestación, la iniciativa de Esperanza Juvenil y la visita a Virgen del Socorro como las actividades “Top of mind”; por lo que es lineal a la encuesta, donde precisamente estas 3 iniciativas se posicionaron como primerizas en la estadística.

**4. Pregunta:** ¿Podrías nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores reconocen a Medio Ambiente y Educación como ejes principales de AicsaRSE; sin embargo, el tercer eje “Voluntariado & Salud y Bienestar Social” aún no es completamente reconocido por el grupo objetivo, por lo que en la entrevista se evidenció que éste es concepto es el más débil de los tres. En este sentido, podemos desacertar la pregunta No. 4 de la encuesta, en donde aparentemente se posicionaba en segundo lugar el eje de Voluntariado & Salud y Bienestar Social, por lo que pudo ser un punto de conveniencia el hecho que la respuesta era en selección múltiple y no tenía que recordar tal cual el nombre del eje.

**5. Pregunta:** ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores sí ubican cuáles son las actividades del eje Medio Ambiente, por lo que esto aprueba los resultados de la pregunta No. 6 en donde el 96% respondieron correctamente cuáles eran las actividades del eje en mención.

**6. Pregunta:** ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social?

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, por mayoría, los colaboradores sí ubican cuáles son las actividades del eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social, no obstante, las actividades de este eje contraen mayor confusión en comparación a las demás, por lo que en porcentaje corresponde a un 82% de reconocimiento, sin embargo en entrevista se denotó que este porcentaje puede ser aún menor, ya que los colaboradores no respondieron bien las 4 actividades, o no completaron la cantidad de actividades que se les solicitó. Con base a esta información, se define que existe una oportunidad de reforzamiento sobre los conceptos de este rubro.

**7. Pregunta:** ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, por mayoría, el target sí reconoce cuáles son las actividades del eje Educación, numéricamente es

interpretado con un 91%. En entrevista se percibió una leve deficiencia, que se puede interpretar como el 9% que aún no está seguro de cuáles corresponden a este grupo. En términos generales este eje y sus actividades, sí fueron posicionados.

- 8. Pregunta:** En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calculas que has participado, referente a AicsaRSE.

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, en promedio, los colaboradores participaron en 3 actividades durante los primeros 7 meses del año, por lo que esto respalda el 56% de la encuesta que colocaron que participaron de 3 a 5 actividades; siendo este dato el rango de porcentaje mejor ranqueado, ya que de 0 a 2 actividades son el 33% y de 6 a más sólo el 11%.

- 9. Pregunta:** Nombra 3 medios en los que te has enterado de sobre qué es AicsaRSE y sus ejes principales.

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, el medio de comunicación mejor posicionado es Whatsapp, prosiguiendo con correo electrónico, y el tercer medio se promedia entre afiches y redes sociales. Los resultados de la entrevista se asimilan con los de la encuesta; por lo que en conclusión, de los canales y medios de comunicación de AicsaRSE, existe una presencia mejor balanceada, que permite mayor flujo comunicacional. Whatsapp pasó de ser reconocido de un 6% a un 23% y el mail de 64% bajó a 30%, ambos son los medios en donde se evidenció mayor contraste de posicionamiento en el diagnóstico y los resultados de informe final.

- 10. Pregunta:** Reconoces la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, actualmente el 100% reconocen la diferencia entre el departamento de Recursos Humanos y el programa AicsaRSE; por lo que demuestra mayor identificación de la marca “AicsaRSE” como tal. En el diagnóstico de la investigación, se observó que existía una leve confusión entre ambas áreas, incluso, en la pregunta no. 10 de la primer encuesta “¿Por cuál medio te has enterado de las actividades o iniciativas de RSE de Corporación AICSA?” un 5% colocó a Recursos Humanos como una medio donde se informan de las

actividades de AicsaRSE, esto se debía a la vinculación de gerencia de RHC que también es miembro de comité de AicsaRSE, y también se tenía esa errónea percepción ya que el número telefónico corporativo de Whatsapp donde se comparte información de las actividades e iniciativas, es de Recursos Humanos. Actualmente la confusión de áreas se diluyó.

**11.Pregunta:** Danos tu opinión sobre qué te han parecido las actividades de AicsaRSE.

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, por mayoría, al grupo objetivo le pareció acertadas las actividades de los primeros 7 meses del año 2018, sobre todo hace énfasis en su agrado, por temas de inclusión y armonía laboral, en todas las actividades que se realizaron de Mundi Aicsa, desde el cambio de pantallas para ver los partidos del Mundial Russia 2018, hasta el campeonato futbolístico interno donde varios colaboradores pudieron mostrar su talento deportivo.

Por otra parte, el target hace la recomendación que la logística de las actividades año tras año es recomendable cambiar, para que no sea repetitivo y siempre los colaboradores tengan nuevas expectativas de cómo se desarrollarán, por lo que podemos interpretar esto como oportunidad de innovación; también se hace mención que las actividades e iniciativas deben expandirse al área de campo, para que los colaboradores externos puedan también involucrarse en la cultura empresarial. Para finalizar, se recomienda separar el tema de capacitaciones enfocado a Responsabilidad Social Empresarial, puesto que se considera debe dirigirse con una perspectiva hacia Recursos Humanos.

**12.Pregunta:** Danos tu opinión sobre qué te ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

**Interpretación:** Con base a la muestra entrevistada, por mayoría, el grupo objetivo denomina a la actual comunicación interna de AicsaRSE como efectiva, haciendo énfasis en que se denota de forma marcada la mejoría tanto en presencia y fluidez como gráficamente en las piezas comunicacionales. Los colaboradores mencionan estar enterados de términos que se desconocían; oportunamente mencionaron

algunos medios como Whatsapp y afiches para comentar la interactividad de la comunicación que se ha trabajado últimamente. Por otra parte, el grupo objetivo hace la observación que la comunicación interna de AicsaRSE actualmente es distante, ya que se divulga por materiales informativos, más no hay un contacto “*face to face*” que logre explicar más detalles que fortalezcan de fondo la comunicación. También los colaboradores hacen la invitación a continuar con la misma fuerza comunicacional para seguir sincronizados a los temas que vaya desarrollando AicsaRSE, por lo que se puede interpretar como una necesidad de constancia en la comunicación.

### 4.1.3.3 Tablas comparativos puntos de encuentro y disensos entre entrevistados

Número	Pregunta	Punto de encuentro	Puntos de disenso
1	¿Conoces qué es la Responsabilidad Social Empresarial?	La muestra entrevistada sí conoce la definición de Responsabilidad Social Empresarial	De la muestra entrevistada no todos pueden ampliar más del tema, por lo que esto evidencia que falta reforzar aún más la definición de Responsabilidad Social Empresarial RSE
2	¿Conoces qué es AicsaRSE?	El 100% de la muestra entrevistada sí conocen qué es AicsaRSE	(N/A) ya que toda la muestra entrevistada reconoció qué es AicsaRSE
3	Menciona 3 actividades de AicsaRSE	La muestra entrevistada posicionan de nuevo las actividades "Reforestación", "visita a Virgen del Socorro" y "Esperanza Juvenil" como las "Top of mind", en diferente orden que el diagnóstico.	La muestra entrevistada no recordó algunas actividades que mencionó en la entrevista del diagnóstico, sino por el contrario, mencionó otras que no habían sido catalogadas, por lo que esto demuestra que las actividades son posicionadas según la temporada, ya que recuerdan con mayor facilidad las más recientes o las más constantes
4	¿Podrías nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?	La muestra entrevistada por mayoría, reconocen cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE	La muestra entrevistada evidencia que falta reforzar el nombre de los 3 ejes, sobre todo el eje de Voluntariado & Salud y Bienestar Social
5	¿Podrías nombrar 4 actividades del eje Medio Ambiente?	Por mayoría, la muestra entrevistada sí reconocen actividades del eje Medio Ambiente	No todos recuerdan al 100% por lo menos 4 actividades, por lo que esto evidencia una oportunidad de mejora
6	¿Podrías nombrar 4 actividades del eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social?	La muestra entrevistada sí reconocen algunas actividades del eje Salud y Bienestar Social	La muestra entrevistada evidencia cierto grado de confusión en ubicar todas las actividades que le competen al eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social
7	¿Podrías nombrar 4 actividades del eje Educación?	Por mayoría, la muestra entrevistada sí reconocen actividades del eje Educación	La muestra entrevistada, hace la observación que la actividades "capacitaciones" es más un tema de RHC y no de RSE
8	En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calculas que has participado, referente a AicsaRSE.	La muestra entrevistada, por mayoría reconoce estar en el rango de 3 a 5 actividades en las que ha participado	(N/A) ya que toda la muestra entrevistada reconoció participar en más de dos actividades de AicsaRSE
9	Nombra 3 medios en los que te has enterado de sobre qué es AicsaRSE y sus ejes principales.	La muestra entrevistada reconoce más alternativas de medios de comunicación, tal como Whatsapp	Una sub-muestra de los entrevistados, reconocen que en charlas informativas se les informa de las actividades, sin embargo, solo las gerencias tienen acceso a éste tipo de charlas por lo que puede ser una diferenciación en los flujos comunicacionales
10	Reconoces la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE	El 100% de la muestra entrevistada, afirman que sí reconocen la diferenciación entre las dos áreas	(N/A) ya que toda la muestra entrevistada sí sabe la diferencia
11	Danos tu opinión sobre qué te han parecido las actividades de AicsaRSE	La muestra entrevistada por mayoría, exponen agrado a la logística y propuestas de AicsaRSE	Algunos de los entrevistados, proponen cambios en algunas actividades, o bien que se expanda el programa a obras
12	Danos tu opinión sobre qué te ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.	La muestra entrevistada por mayoría, exponen aprobación de los cambios comunicacionales que se implementaron al programa	Algunos de los entrevistados, proponen cambios como que existan charlas para que haya más contacto y fluidez en la comunicación interna del programa

Fuente: Fernanda Patricia Domínguez Meléndez

Colaboración: Propia

Agosto 2018

## CONCLUSIONES

Una evolución empresarial se respalda con el desarrollo de sistemas comunicacionales que permitan optimizar objetivos y metas en común; tal como en función de la Responsabilidad Social Empresarial, las empresas que se basan en esta ideología - ejemplificando a Corporación Aicsa- reconocen que la RSE no es filantropía, ya que en cada iniciativa tiene objetivos propuestos, lo que significa, que la demanda en la participación de las actividades y el interés del grupo objetivo por conocer más del programa, son parte de las estadísticas que definen la efectividad de los programas; en este sentido, se reconoce la fortaleza e importancia del rol de la comunicación, para AicsaRSE.

La necesidad comunicacional del programa AicsaRSE, es una conclusión hipotética que la presente investigación logró desarrollar y comprobar por medio de objetivos. Se concluye con datos cuantitativos y cualitativos que permiten realizar un punto de comparación de inicio a fin del estudio, con base a una estrategia de comunicación interna, aplicada a 200 colaboradores de la empresa Corporación Aicsa, que define los siguientes puntos.

- Se comunicó los conceptos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial RSE y AicsaRSE.
- Se incrementó y fortaleció el porcentaje del conocimiento de las definiciones de RSE y AicsaRSE, con un 6% de aumento y con 106 respuestas, de un total de 200 colaboradores, que lograron interpretar la definición del término expuesto.
- Se dio a conocer cuáles son los ejes principales de AicsaRSE, sus actividades e iniciativas. De un 0% de reconocimiento pasó a un 89.6% en promedio, referente a los tres ejes y las actividades que corresponden a cada categoría.
- Se optimizaron los medios digitales y se generó material informativo impreso, por lo que se canalizó un flujo mejor balanceado de los medios de comunicación; en este sentido, el target reconoce con amplitud todas las opciones de canales en donde puede informarse en materia de RSE.

## RECOMENDACIONES

Parte primordial de la investigación, es el reconocimiento de las oportunidades a mejorar y el trazo de continuidad referente a la comunicación interna del programa AicsaRSE; con base a ello, se establecen las siguientes recomendaciones.

### Recomendaciones de la comunicación interna de AicsaRSE:

- Proseguir con la campaña “Creemos en la fuerza de lo que hacemos, es tiempo de AicsaRSE”, durante el año 2018.
- Fortalecer el posicionamiento del eje “Voluntariado & Salud y Bienestar Social” y sus actividades competentes.
- Dar continuidad a los artes comunicacionales realizados dentro del período de ejecución del presente proyecto, refiriéndose a la *landing page*, donde la idea es desarrollar un Blog para que los colaboradores en cualquier etapa del año, puedan proponer actividades e iniciativas para AicsaRSE.
- Continuar con presencia en diversos medios de comunicación, tanto digitales como impresos.
- Crear eventos y/o charlas que fortalezcan netamente la comunicación del programa, para que exista un vínculo tanto informativo, como es el caso de los artes gráficos / audiovisuales, como interactivo, donde el grupo objetivo tenga una participación activa, no sólo receptiva.
- Compartir el bifoliar y el video institucional de AicsaRSE a todos los nuevos integrantes de la empresa.
- Proseguir con las charlas informativas en obras, donde el bifoliar de AicsaRSE forma parte del material de apoyo.
- Ampliar el grupo objetivo de la campaña, para que los colaboradores de obra de Aicsa Constructora, Aceros Tonca, Inelsa, Smartliving, Maquinaria / Mecánica, Logística / Bodega, administración de proyectos de inmobiliaria íntegro, entre

otros, tengan también conocimiento del tema de responsabilidad social empresarial.

- Crear una segunda etapa de la campaña, en donde informe específicamente de las actividades e iniciativas, en qué consisten y cuáles son sus objetivos.
- Formalizar la segunda etapa de la campaña creando materiales comunicacionales, tales como afiches quincenales, un nuevo video institucional donde exhiba más las actividades, *mailings*, mensajes de Whatsapp, y boletines semestrales o anuales.

### **Recomendaciones del programa AicsaRSE:**

- Continuar con actividades como las de Mundi Aicsa, que promuevan la unión y armonía laboral, y que el colaborador se sienta beneficiado de forma directa con las actividades que se promueven en la empresa.
- Evaluar la opción de crear actividades y/o iniciativas específicas para los colaboradores de obra.
- Apoyar las iniciativas de responsabilidad social empresarial que tengan otras unidades de negocio, para que en conjunto la corporación apoye a lograr los objetivos que se establezcan.
- Reestructurar la logística de algunas actividades que son constantes año tras año, para que, en cada nuevo ciclo, se presente una idea innovadora, motivando así, a que los colaboradores tengan nuevas expectativas para participar.
- Implementar nuevas actividades en el programa, de preferencia de categoría deportiva, que vayan alineadas al eje de Voluntariado & Salud y Bienestar Social.
- Involucrar a más colaboradores en la logística y desarrollo de las actividades, para que el target sienta más compromiso en su participación.
- Alternar los horarios de algunas actividades de fin de semana, para que los colaboradores que tienen compromisos estudiantiles o familiares el día sábado, puedan participar asistiendo el día domingo.

- Separar el tema de capacitaciones como un rubro de responsabilidad social empresarial, enfocándolo hacia al área de recursos humanos.
- Persuadir de manera más sutil al colaborador, de forma que no se sienta obligada o controlada su participación y sienta espontaneidad en colaborar genuinamente.

## GLOSARIO

- Aceros Tonca: Empresa dedicada al diseño, fabricación y montaje de estructuras metálicas.
- Aicsa: Arquitectos, Ingenieros, Constructores y Sociedad Anónima.
- AicsaRSE: Responsabilidad Social Empresarial de Aicsa.
- Aicsa Constructora: Empresa dedicada a la construcción y desarrollo de proyectos comerciales, corporativos, residenciales, institucionales, industriales, de infraestructura y energía.
- Aicsa Maquinaria: Unidad de negocio dedicada a la maquinaria pesada especializada para ejecución de proyectos de construcción y movimiento de tierras.
- Ager: Asociación de Generadores con Energía Renovable.
- Ambiguo: Que actúa con poca decisión, seguridad o firmeza.
- Anacovi: es una entidad que une, organiza y representa a los constructores y desarrolladores de viviendas, para propiciar el desarrollo y crecimiento sostenido de la industria.
- Cámara de corredores de bienes raíces de Guatemala: es una entidad privada, de carácter gremial, apolítica, no lucrativa ni religiosa, creada para promover la formación y desarrollo profesional, defensa, mejoramiento y coordinación de las actividades que como corredores de bienes raíces realizan sus asociados.
- Cámara Guatemalteca de la Construcción: es la entidad cúpula representativa del Sector Construcción de Guatemala a nivel nacional e internacional. Es una asociación civil, apolítica y no lucrativa.
- CentraRSE: es el Centro para la Acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala.
- Concatenar: Enlazar o vincular hechos o ideas que guardan entre sí una relación lógica o de causa y efecto.

- Crónica periodística: La crónica periodística es un tipo de redacción que se caracteriza por relatar de manera ordenada y detallada ciertos hechos o acontecimientos.
- Engagement: Es el grado en el que un consumidor interactúa con una marca y el compromiso entre la marca y los usuarios. Esto se basa en crear cierta fidelidad y motivación para que los usuarios se sientan parte de la marca, y de esta manera refieran nuevos usuarios.
- Esperanza Juvenil: Es una asociación que ayuda a los niños y jóvenes con motivaciones académicas a superar los entornos desfavorecidos y tener éxito en la universidad y más allá.
- Facebook: es una plataforma de red social mediante la cual los usuarios pueden mantenerse en contacto continuo con un grupo de amistades e intercambiar con ellos cualquier tipo de contenido, como por ejemplo fotografías, comentarios y memes; a través de internet; Facebook hoy en día también es la empresa dueña de Instagram y WhatsApp.
- Finiquitar: Dejar terminada una cosa o darla por concluida.
- Futuro Vivo: es un programa de desarrollo comunitario católico destinado al trabajo solidario con niños y jóvenes que viven en condiciones socioeconómicas desfavorables.
- GIF: es el acrónimo de las siglas en inglés de Graphics Interchange Format, se refiere al formato de compresión de imagen limitado a 256 colores, los archivos tipo GIF utilizan un algoritmo de compresión de datos que está patentado y se considera que, por ejemplo, este tipo de archivos es mejor para imágenes gráficas, en vez del JPG.
- Guatemala Green Building Council: es una organización no lucrativa que promueve estrategias sostenibles que provocan una transformación del mercado del sector construcción hacia prácticas ambientalmente amigables, socialmente responsables y económicamente factibles para no comprometer las necesidades de las futuras generaciones.
- Inelsa: Empresa dedicada al diseño y ejecución de instalaciones eléctricas y electromecánicas.

- Íntegro: Desarrolladora inmobiliaria experta en operación de centros comerciales, tiendas de venta al detalle, así como desarrollo y venta de conceptos habitacionales.
- LinkedIn: Es una red social fundada en diciembre de 2002, LinkedIn es la mayor red profesional y empresarial del mundo y cuenta con más de 150 millones de usuarios en más de 200 países y territorios.
- MASS: Dependencia de Corporación Aicsa, encargada del Medio Ambiente, Salud y Seguridad tanto de las obras de construcción, como de la empresa en general.
- Mailing: Correo electrónico.
- Metal Madera: Mueblería industrializada a nivel arquitectónico en metal y madera.
- MP4: es un formato de codificación de audio asociado a la extensión mp4. MPEG4 es un códec estándar internacional de vídeo creado especialmente para la web.
- Osado: persona que es atrevida al afrontar situaciones.
- Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Cultura de negocios basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.
- SEO: Search Engine Optimization, posicionamiento en buscadores u optimización de motores de búsqueda es el proceso de mejorar la visibilidad de un sitio web en los resultados orgánicos de los diferentes buscadores.
- Sinergia Arquitectura: Empresa dedicada al diseño arquitectónico y diseño de urbanismo.
- Smartgadgets: Marca dedicada a la comercialización de productos tecnológicos que simplifican el estilo de vida, dan confort y aportan innovación.
- Smartliving: Empresa encargada de los sistemas electrónicos especiales en proyectos enfocados en automatización.
- Target: Objetivo, persona o cosa a la que se dirige una acción.
- Tipificar: Representar el tipo de la especie o clase a que pertenece.
- Unconditional Delivery: Entrega incondicional.

- Whatsapp: Es una aplicación de chat para teléfonos móviles, llamados smartphones. Sirve para enviar mensajes de texto y multimedia entre sus usuarios.
- Xocolatl: Marca de chocolates, que apoya la alimentación y educación de más de 250 niños guatemaltecos sin recursos, a través de la venta de chocolates y pasteles.

## BIBLIOGRAFÍA

- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C., Baptista Lucio M. P. (2014) Metodología de la Investigación, sexta edición, México.

## EGRAFÍA

- Quiénes somos. (2016). Recuperado 12 febrero, 2018, de <http://www.aicsacorp.com/quienes-somos/>
- Qué es Facebook: Definición. (2016, 24 octubre). Recuperado 14 agosto, 2018, de <https://iiemd.com/articulo/facebook/que-es-como-funciona-facebook-entrar-2>
- Qué es WhatsApp, para qué sirve y cómo funciona. (2018, 20 agosto). Recuperado 24 agosto, 2018, de <https://www.fotonostra.com/digital/whatsapp.htm>
- López, B. L. (2018, 22 mayo). Qué es LinkedIn, cómo funciona y qué te puede aportar esta red social profesional. Recuperado 18 agosto, 2018, de <https://www.ciudadano2cero.com/linkedin-que-es-como-funciona/>
- ¿Qué es un Mp4? (2015, 20 abril). Recuperado 21 agosto, 2018, de [http://www.cad.com.mx/que\\_es\\_un\\_mp4.htm](http://www.cad.com.mx/que_es_un_mp4.htm)
- Paz Martín, P. M. (2015, 11 enero). 3 fórmulas para calcular el Engagement Rate. Recuperado 21 agosto, 2018, de <http://www.pazmartin.com/calcular-el-engagement-rate/>
- ¿Qué es el engagement? (2017, 18 marzo). Recuperado 21 agosto, 2018, de <https://engagement.softwarecriollo.com/>
- Oxford University Press. (2018, 3 abril). concatenar | Definición de concatenar en español de Oxford Dictionaries. Recuperado 20 agosto, 2018, de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/concatenar>
- The Free Dictionary. (2013, 12 mayo). finiquitado. Recuperado 21 agosto, 2018, de <https://es.thefreedictionary.com/finiquitado>

- Cáceres, O. C. R. (2018, 13 abril). Crónica periodística. Recuperado 21 agosto, 2018, de <https://www.aboutespanol.com/cronica-periodistica-2879694>
- Suárez, R. S. C. (2017, 20 julio). Qué es es GIF. Definición y características - IEMD. Recuperado 21 agosto, 2018, de <https://iimd.com/gif/que-es-gif>
- The Free Dictionary. (2015, 4 agosto). osada. Recuperado 15 julio, 2018, de <https://es.thefreedictionary.com/osada>
- Socialmood. (2015, 22 julio). ¿Qué es el SEO y por qué lo necesito? - 40deFiebre. Recuperado 15 julio, 2018, de <https://www.40defiebre.com/guia-seo/que-es-seo-por-que-necesito/>
- Guatemala Green Building Council Consejo de Construcción Sostenible de Guatemala. (s.f.). Guatemala Green Building Council | Forma Parte Del Cambio.... Recuperado 18 julio, 2018, de <https://www.guatemalagbc.org/quienes-somos/>
- Cámara Guatemalteca de la Construcción. (s.f.-b). ANACOVÍ - Construguate. Recuperado 24 agosto, 2018, de <http://construguate.com/homepage-business-construction-2/anacovi/>
- Esperanza Juvenil. (2016). About - Esperanza Juvenil. Recuperado 21 septiembre, 2018, de <https://esperanzajuvenil.org/about/>
- Amigos de Futuro Vivo. (2015b). Futuro Vivo | Amigos de Futuro Vivo. Recuperado 21 agosto, 2018, de <http://www.futurovivo.org/futuro-vivo/>
- Xocolatl. (s.f.). Xocolatl | Facebook [Página de Facebook]. Recuperado 8 junio, 2018, de <https://es-la.facebook.com/pg/XocolatlFV/about/?ref=page>
- Definición. de. (2008). Definición de ambiguo — Definición.de. Recuperado 21 septiembre, 2018, de <https://definicion.de/ambiguo/>
- Real Academia Española RAE. (s.f.-b). Tipificar. Recuperado 12 agosto, 2018, de <http://dle.rae.es/?id=ZpHCefb>
- Martín, P. M. Paz. (2015, 11 enero). 3 fórmulas para calcular el Engagement Rate. Recuperado 18 septiembre, 2018, de <http://www.pazmartin.com/calcular-el-engagement-rate/>

# ANEXOS A

## Modelo de encuesta del diagnóstico

2018

Comunicación interna AICSARSE

### Comunicación interna AICSARSE

A continuación marca la respuesta que consideres correcta. La presente encuesta es de carácter anónimo por lo que no debes dejar ningún dato personal.

1. **¿Conoces qué es la RSE?**

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

2. **¿Tienes conocimiento de las actividades que realiza y de las iniciativas en las que participa Corporación AICSA en materia de RSE? Si tu respuesta es negativa, pasa a la última pregunta**

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

Algunas

3. **¿Puedes nombrar 3 actividades o iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial de Corporación AICSA que conozcas?**

4. **¿Has participado en alguna actividad o iniciativa organizada por AicsaRSE?**

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

5. **¿Has participado como miembro activo del grupo organizador de las actividades?**

*Marca solo un óvalo.*

Sí

No

6. **Selecciona el rango de la cantidad de actividades o iniciativas en las que participas al año:**

*Menciona solo un rango.*

0 - 2

3 - 5

6 a más

7. **Menciona las actividades o iniciativas en las que has participado:**

8. **De las actividades o iniciativas que se han realizado ¿Cuál consideras que ha tenido mayor impacto en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial y por qué?**

9. **De las actividades o iniciativas que se han realizado ¿Cuál consideras que ha tenido menor o ningún impacto en el cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial y por qué?**

10. **¿Por cuál medio te has enterado de las actividades o iniciativas de RSE de Corporación AICSA?**

11. **Menciona alguna actividad o iniciativa de RSE que actualmente no se realice en la que quieras participar:**

## Vaciado de encuesta del diagnóstico

<b>VACIADO PREGUNTA 1 RESULTADOS</b>			
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>TOTAL</b>
¿Conoces qué es la RSE?	108	17	<b>125</b>

<b>VACIADO PREGUNTA 2 RESULTADOS</b>		
¿Tienes conocimiento de las actividades que realiza y de las iniciativas en las que participa AicsaRSE?		
Sí	59	
No	17	
Algunas	47	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	<b>123</b>

<b>VACIADO PREGUNTA 3 RESULTADOS</b>		
¿Puedes nombrar 3 actividades o iniciativas de AicsaRSE que conozcas?		
Convivio Esperanza Juvenil	70	
Reforestación	53	
Visita a Virgen del Socorro	33	
Bolsón de Santa	19	
Educación a distancia	12	
Beca universitaria Ingeniería de la construcción	12	
Torneo de Ping Pong	4	
Torneo de Golf	2	
No sé	2	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	

<b>VACIADO PREGUNTA 4 RESULTADOS</b>			
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>TOTAL</b>
¿Has participado en alguna actividad o iniciativa organizada por AicsaRSE?	85	27	<b>112</b>

### VACIADO PREGUNTA 5 RESULTADOS

	Sí	No	TOTAL
¿Has participado como miembro activo del grupo organizador de las actividades?	24	86	110

### VACIADO PREGUNTA 6 RESULTADOS

Selecciona el rango de la cantidad de actividades o iniciativas en las que participaste en el año 2017		
De 0 a 2	80	
De 3 a 5	26	
De 6 a más	3	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	<b>109</b>

### VACIADO PREGUNTA 7 RESULTADOS

Menciona las actividades o iniciativas en las que has participado:		
Convivio Esperanza Juvenil	55	
Reforestación	47	
Bolsón de Santa	26	
Visita a Virgen del Socorro	14	
Torneo de Ping Pong	5	
Beca universitaria Ingeniería de la construcción	4	
Educación a distancia	3	
Torneo de Golf	2	
Ninguna	2	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	

### VACIADO PREGUNTA 8 RESULTADOS

De las actividades o iniciativas que se han realizado ¿Cuál consideras que ha tenido mayor impacto en el cumplimiento de la RSE y por qué?		
Convivio Esperanza Juvenil	28	
Reforestación	19	
Visita a Virgen del Socorro	10	
Todas	8	
Educación a distancia	7	
Bolsón de Santa	5	
Beca universitaria Ingeniería de la construcción	4	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	

<b>VACIADO PREGUNTA 9 RESULTADOS</b>		
<b>De las actividades o iniciativas que se han realizado ¿Cuál consideras que ha tenido menor o ningún impacto en el cumplimiento de la RSE y por qué?</b>		
Ninguna	27	
Reciclaje	3	
Reforestación	3	
Torneo de Ping Pong	3	
Convivio Esperanza Juvenil	2	
Bolsón de Santa	2	
Beca universitaria Ingeniería de la construcción	2	
Visita a Virgen del Socorro	1	
Torneo de Golf	1	
Educación a distancia	1	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	

<b>VACIADO PREGUNTA 10 RESULTADOS</b>		
<b>¿Por cuál medio te has enterado de las actividades o iniciativas de AicsaRSE?</b>		
Correo	77	
Afiches	16	
Whatsapp	8	
Boletín	8	
Recursos Humanos	6	
Reunión laborales	4	
Compañeros	2	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	

## VACIADO PREGUNTA 11 RESULTADOS

Si tu respuesta fue afirmativa, describe qué es la Responsabilidad Social Empresarial

1	Actividades deportivas. (10)
2	TECHO. (3)
3	Capacitaciones laborales. (2)
4	Mejora de escuelas de estado de la comunidad. (2)
5	Apoyo a fauna. (2)
6	Programa de baile. (2)
7	"Alguna actividad sobre dar apoyo o fuentes de trabajo a personas que viven en basureros del sector, sobre todo un programa que a través del empleo se de apoyo a reconstruir sus viviendas y devolverles una vida digna".
8	"Contacto directo con familias de los albañiles que trabajan en obra, sensibilizar al personal para que tenga más conciencia y que le tengan más amor y cariño a la empresa, eso sería un iniciativa que podría acercar más al albañil y su reintegración a la sociedad y que no se sienta un obrero más, como la sociedad lo marca".
9	"Mejora de la salud de personal de obra. Campañas médicas".
10	"Creo que las que actualmente se realizan están bien".
11	Torneos de ajedrez.
12	"Como principal iniciativa me gustaría que tomaran en cuenta incluir el realizar actividades los días domingo también, por las personas que vamos a la universidad el día sábado. Promover la comunicación interna para hacer propuestas de Responsabilidad Social Empresarial".
13	"Cursos de Inglés para todos en Aicsa para lograr que Aicsa logre ser una firma bilingüe. Podrían ser impartidos (por ejemplo IGA) en Aicsa en horarios temprano, por grupos según el nivel. IGA da ese tipo de cursos a las empresas. Podría ser una prestación para los trabajadores".
14	Motivación laboral.
15	"Programas de capacitación técnica a personas en el interior del país".
16	"Actividades para fomentar el trabajo en equipo y ayudar al aumento de la productividad".
17	"Actividades con las familias de los colaboradores".
18	"Enseñar cualquier medio de generar ingresos a las mujeres".
19	"Me gustaría participar en una actividad enfocada a la seguridad y salud ocupacional en la cual se instruya al personal sobre temas de primeros auxilios, que hacer en caso de sismo o desastre, ubicar líneas de caminamiento seguro en talleres y áreas de bodega, implementación de un plan de evacuación y fijación de punto de reunión en caso de emergencia, instalación de alarmas de incendio y botones de pánico en cada nivel, uso de extintores, estudios de lúmenes en oficinas para evitar problemas de visión y enfermedades profesionales etc., todo lo enfocado a seguridad y salud ocupacional".
20	Voluntariado constante.
21	"Desarrollar política salarial dentro de la corporación".
22	Karaokes.
23	"Ayuda a las familias de bajos recursos".
24	"Por la industria y entendiéndose a responsabilidad social empresarial como incorporar consideraciones sociales y ambientales en la operación diaria de una empresa, me gustaría participar en conferencias o pláticas de diseño, practicas o tendencias de edificios sustentables en sistemas de ahorro energético, ventilación y procesamiento de agua y desechos".
25	Actividades de apoyo a la niñez (charlas, entrega de ayuda, etc.).
26	Convivencia con miembros de otras empresas.
27	Alfabetización.
28	"Promover la superación para todos los colaboradores con el objetivo de lograr que se culminen los estudios universitarios e ingresar a estudios de postgrado".
29	"Apoyo monetario a estudiantes para pagar la beca de estudios".

## Entrevistas del diagnóstico

### Entrevista 1

Nombre: Grace Morales

Área: Maquinaria

1. ¿Qué conoce de RSE?

*R. Comité que ve por las necesidades internas y externas, considero se debe velar más por las internas.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?

*R. El área sí conoce algunas actividades, se involucran más los colaboradores administrativos que operativos.*

3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?

*R. El área de maquinaria trabaja los días sábados, en su mayoría las actividades de RSE son ese día, por lo que es una barrera para participar más en los proyectos.*

4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?

*R. Sí se ven beneficiados en actividades genéricas, como promoviendo mejorar el medio ambiente para todos, además que se convive con la familia.*

5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?

*R. Por correos y por afiches en los elevadores.*

6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?

*R. Si se ha participado, y sí se incentiva al equipo a participar.*

7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.

*R.*

- Reforestación
- Visita a Virgen del Socorro
- Bolsón de Santa

8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?

*R. Propongo política salarial, que promueva algún aumento y que motive al personal.*

## Entrevista 2

Nombre: Edy Ramírez

Área: Metal Madera

1. ¿Qué conoce de RSE?

*R. Sí, la responsabilidad social de las empresas.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?

*R. Sí se tiene conocimiento de algunas actividades.*

3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?

*R. El área operativa no participan y la parte administrativa se turnan para asistir a diferentes actividades.*

4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?

*R. Los programas de becas estudiantiles pueden ser de beneficio para el departamento, pero en general los beneficios son más enfocados externamente.*

5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?

*R. Por correos y por afiches en los elevadores.*

6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. Si se ha participado.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R.*  
*- Becas estudiantiles*  
*- Convivio de Esperanza Juvenil*  
*- Boletines internos*
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?  
*R. Actividades de baile, anteriormente ya se realizó, pero no se dio seguimiento, algunos de los beneficios de esta actividad es la salud, que la ubicación era dentro del edificio de trabajo, el horario era accesible y se interactuaba con los compañeros.*

### **Entrevista 3**

Nombre: Nancy Alfaro

Área: Aceros Tonca

1. ¿Qué conoce de RSE?  
*R. Sí, actividades que realiza la empresa para apoyo a la sociedad.*
2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?  
*R. Sí reconocen las actividades gracias a los correos, pero por motivos de trabajo los días sábados y por distancia la mayoría de los colaboradores administrativos (gerentes de proyectos) no participan.*
3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?  
*R. Escasas ocasiones por las razones dadas en la respuesta anterior.*

4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?

*R. No aplica, ya que, en su mayoría, las actividades de RSE que Aceros Tonca realiza son internas, por lo que esto puede ser una oportunidad para que la corporación también apoye alguna actividad que realice Aceros Tonca.*

5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?

*R. Por correos y por Whatsapp*

6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?

*R. Hay intención de participación, pero los horarios y distancias no han permitido asistir a todas, sin embargo, sí se ha participado en algunas.*

7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.

*R.*

*- Bolsón de Santa*

*- Reforestación*

*- Techo*

8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?

*R. Propongo se realice al año una actividad titular por empresa, y que toda la corporación apoye a la iniciativa de esa empresa, ya que actualmente la corporación no se ha involucrado con iniciativas en las que probablemente se podría apoyar en conjunto.*

## Entrevista 4

Nombre: Fredy García

Área: Smartliving

1. ¿Qué conoce de RSE?  
*R. Sí, responsabilidad social empresarial.*
2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?  
*R. Sí reconocen algunas actividades por el correo corporativo.*
3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?  
*R. No, sobre todo por tiempo.*
4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. Puede aplicar en el ámbito de programas de apoyo estudiantil.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. Por correos y por whatsapp.*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. No ha participado.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R.*
  - Reforestación
  - Visita Virgen del Socorro
  - Convivio Esperanza Juvenil
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?  
*R. Propongo actividades deportivas y capacitaciones laborales. Se puede involucrar más a Smartliving con actividades de RSE y que se todos apoyemos.*

## Entrevista 5

Nombre: Próspero Quintana

Área: Inelsa

1. ¿Qué conoce de RSE?  
*R. No.*
2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?  
*R. No aplica por falta de conocimiento.*
3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?  
*R. No aplica por falta de conocimiento.*
4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. No aplica por falta de conocimiento.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. No aplica por falta de conocimiento*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. No aplica por falta de conocimiento.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R. No aplica por falta de conocimiento.*
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?  
*R. No aplica por falta de conocimiento.*

## Entrevista 6

Nombre: Joselyn Jiménez

Área: Recursos Humanos

1. ¿Qué conoce de RSE?

*R. Sí, es responsabilidad social empresarial, es un enfoque de la responsabilidad de la empresa donde puede apoyar a temas como medio ambiente, salud, educación, convivencia y comunicación. Apoya la cultura empresarial y del sector.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?

*R. Sí reconocen las actividades por formar parte del apoyo a los programas, por ende, tienen más conocimiento.*

3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?

*R. Sí se involucran por ser responsables de ejecuciones y a su vez siempre se fomenta en el equipo la participación.*

4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?

*R. Sí, debido a que varios miembros del equipo de mantenimiento han estudiado en el programa de educación a distancia, ya hay 4 graduados actualmente.*

5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?

*R. Por correos y por whatsapp, en el caso de mantenimiento se les imprime el anuncio y algunos ya utilizan whatsapp.*

6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?

*R. Sí se ha involucrado, y sí se incentiva al equipo, llamando y motivando a que asistan.*

7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.

*R.*

*- Educación a distancia*

- Torneo de Golf
- Convivio Esperanza Juvenil

8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?

*R. Propongo retomar las actividades deportivas, ya que es de ayuda física y mental. Podría formarse equipos de diferentes deportes, como por ejemplo la actividad que se realizó anteriormente del mundial. Adicional, también se puede retomar el programa de baile ya que tiene los mismos beneficios de las actividades deportivas. En sí propongo programas motivacionales internos, y que se genere más comunicación, ya que entre más crece la empresa, más se debe reforzar la comunicación.*

*Recomendación: Se recomienda involucrar más al personal, creando SUB-COMITÉS que apoyen a las actividades que sean de su interés, por ende, se van a involucrar más.*

## **Entrevista 7**

Nombre: Diego Tenes

Área: Arquitectura

1. ¿Qué conoce de RSE?

*R. Sí, responsabilidad social empresarial, con temas que involucra a otras empresas, a la sociedad y al ambiente.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?

*R. Sí reconocen algunas actividades, de hecho, Arquitectura ha planificado y apoyado unas actividades.*

3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?

*R. Sí ha visto la participación sobre todo en la actividad de reforestación y convivio de Esperanza Juvenil.*

4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. Son positivas las actividades en especial en Arquitectura por la cantidad de papel que utilizan, la reforestación es ideal.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. Por correo y afiches en elevadores.*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. Sobre todo el equipo se ha involucrado con las actividades de reforestación y convivio de Esperanza Juvenil.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R.*  
*- Reforestación*  
*- Convivio Esperanza Juvenil*  
*- Visita Virgen del Socorro*
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?  
*R. Propongo actividades artísticas: concurso de fotografías, concurso de animación, concurso de diseño.*  
*Actividades deportivas: como la del “fanático más prendido”, el torneo de ping pong, ajedrez, entre otros.*  
*Capacitaciones laborales: como por ejemplo en el área de arquitectura; nuevos programas, nuevos materiales, nuevas tendencias, etc.*

## Entrevista 8

Nombre: Alfredo Quiché

Área: Financiero

1. ¿Qué conoce de RSE?  
*R. Sí, responsabilidad social empresarial.*
2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?  
*R. No se ha participado en las actividades.*
3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?  
*R. El equipo en general, no se involucra mucho con las actividades.*
4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. No sabría identificar si son beneficiarias ya que no reconoce las actividades internas que podrían beneficiarlos.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. Por correo.*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. No.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R.*
  - Medidas de seguridad MASS
  - Proyectos
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?  
*R. Propongo actividades de convivencia, sobre todo deportivas, que se retomen algunas como por ejemplo escalar alguna montaña o volcán, ya que esto quita el estrés y hay más convivencia con los compañeros.*

*Observación: También se puede considerar retomar las tardes chapinas.*

## **Entrevista 9**

Nombre: Sandra Velásquez

Área: Legal

1. ¿Qué conoce de RSE?  
*R. Sí, responsabilidad social empresarial. Son los encargados de mostrar a una empresa socialmente responsable.*
2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?  
*R. Sí se reconocen algunas, pero no siempre se identifican como actividades propias de RSE.*
3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?  
*R. Sólo en algunas, cuando sí se involucran es porque son realizadas en las instalaciones de la empresa y en horario conveniente, o por apoyo que no requiera lo anteriormente mencionado.*
4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. No, porque son actividades externas para el grupo al que está enfocado.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. Por afiches y por correo.*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. Sí, sobre todo en la actividad del convivio de Esperanza Juvenil.*

7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.

*R.*

*- Convivio de Esperanza Juvenil*

*- Bolsón de Santa*

*- Reforestación*

8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?

*R. Propongo capacitaciones laborales.*

## **Entrevista 10**

Nombre: Davis Elías

Área: Informática IT

1. ¿Qué conoce de RSE?

*R. No tengo una idea clara de qué es.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?

*R. Sí se tiene noción de algunas actividades.*

3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?

*R. No se ve muy involucrado al equipo con las actividades.*

4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?

*R. Sí, porque genera conciencia de los problemas sociales que existen.*

5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?

*R. Por correo.*

6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?

*R. No.*

7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.

*R.*

*- Convivio de Esperanza Juvenil*

*- Reforestación*

*- Bolsón de Santa*

8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?

*R. Propongo actividades deportivas, quita el estrés y se convive con otros departamentos de la empresa.*

## **Entrevista 11**

Nombre: Gaby Micheo

Área: Arquitectura

1. ¿Qué conoce de RSE?

*R. Sí, responsabilidad social empresarial. Es un grupo de personas que apoyan social y ambientalmente.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?

*R. Sí se reconocen algunas actividades.*

3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?

*R. Sí se involucran.*

4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?

*R. Sí, por la convivencia.*

5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?

*R. Por correo y por afiches.*

6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?

*R. Sí, en el convivio de Esperanza Juvenil y el programa de casa de chocolates.*

7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.

*R.*

*- Convivio de Esperanza Juvenil*

*- Visita Virgen del Socorro*

*- Casas de chocolate*

8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?

*R. Propongo actividades artísticas: visitas a galerías, museos, o alguna obra arquitectónica.*

*Programas de cocina saludable.*

*Y actividades deportivas, como torneo de fútbol.*

## **Entrevista 12**

Nombre: José Miguel Villatoro

Área: Presupuestación

1. ¿Qué conoce de RSE?

*R. Sí, responsabilidad social empresarial.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?

*R. Sí se reconocen algunas actividades como el programa de becas, el bolsón de santa, el convivio de Esperanza Juvenil y visita a Virgen del Socorro.*

3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?

*R. Participan en algunas actividades.*

4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. En algunos casos como el programa de becas, o en algunas capacitaciones, los otros programas son externos.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. En reunión de lunes, por correo y por boletines.*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. Sí, han participado en algunas.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R.*  
*- Reforestación*  
*- Visita Virgen del Socorro*  
*- Bolsón de Santa*
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?  
*R. Propongo actividades de deporte, como la que anteriormente se realizó del “mundialito AICSA”.*

*Observación: Del equipo de Básquet no se supo más del seguimiento.*

## **Entrevista 13**

Nombre: Rogelio Aguilar

Área: Planificación

1. ¿Qué conoce de RSE?  
*R. Sí, responsabilidad social empresarial. Velan por el entorno y ayuda a la comunidad.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?  
*R. Sí reconocen algunas actividades.*
3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?  
*R. A la medida que se puede, participan en algunas.*
4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. únicamente en la convivencia con otros departamentos.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. En reunión de lunes, por correo y por Whatsapp.*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. Sí, más que todo en la actividad de la reforestación.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R.*
  - *Convivio de Esperanza Juvenil*
  - *Visita Virgen del Socorro*
  - *Futuro Vivo*
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?  
*R. Propongo actividades de deporte, como el torneo de ping pong.*

## **Entrevista 14**

Nombre: Garda Marsicovetere

Área: Presidencia

1. ¿Qué conoce de RSE?  
*R. Realmente el fin no, sólo las actividades.*

2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?  
*R. Sí reconocen algunas actividades.*
3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?  
*R. En pocas actividades.*
4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. No se ven beneficiados, únicamente Margarita con el programa de educación a distancia.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. Por correo.*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. Participan en algunas.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R.*  
*- Educación a distancia*  
*- Bolsón de Santa*  
*- Reforestación*
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?  
*R. Propongo cursos de inglés para toda la empresa, como por ejemplo el programa del IGA que llega directo a las empresas. Al departamento de presidencia le serviría el inglés.*

## Entrevista 15

Nombre: Glenda Canizales

Área: Logística

1. ¿Qué conoce de RSE?  
*R. Responsabilidad de servicio empresarial.*
2. Tanto usted, como su equipo laboral ¿Conocen las actividades o iniciativas que realiza RSE en el año?  
*R. Sí reconocen algunas actividades, no las iniciativas.*
3. ¿Su equipo de trabajo se involucra en las actividades de RSE? ¿Por qué?  
*R. En pocas actividades se involucran.*
4. ¿Considera que su equipo de trabajo se ven de alguna forma beneficiados por los proyectos de RSE? ¿Por qué?  
*R. Las actividades están bien, más no participan por factor de tiempo o disponibilidad.*
5. ¿Por qué medio se ha enterado usted y su equipo de las actividades de RSE?  
*R. Por correo.*
6. ¿Usted personalmente se ha involucrado e incentivado a su equipo para que participen en alguna actividad o iniciativa de RSE?  
*R. Si se incentiva, se turnan para ir cada uno a diferentes actividades.*
7. Podría mencionar cuáles actividades o iniciativas tiene en mente que realiza RSE de Corporación AICSA.  
*R.*
  - Reforestación
  - Visita Virgen del Socorro
  - Bolsón de Santa
8. Podría proponernos alguna actividad de RSE que considere a su equipo laboral le gustaría participar, Y ¿Por qué considera que sería de su interés?

*R. Propongo talleres de manualidades. Retomar las tardes chapinas, puede ser una trimestral, que sean organizadas por departamentos y los que son muy pocos se unan para hacer un grupo de cantidad de personas considerable. Clases de zumba dentro de la empresa.*

*Observación: No imponer la participación, las personas deben participar porque les gusta.*

# Modelo de encuesta del informe final

0/2018

Comunicación interna AicsaRSE 2018

## Comunicación interna AicsaRSE 2018

A continuación marca la respuesta que consideres correcta. La presente encuesta es de carácter anónimo por lo que no debes dejar ningún dato personal.

\*Obligatorio

### 1. ¿Conoces qué es la Responsabilidad Social Empresarial? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

### 2. Si tu respuesta fue afirmativa, describe qué es la Responsabilidad Social Empresarial

### 3. ¿Sabes qué es AicsaRSE? \*

*Marca solo un óvalo.*

- Sí  
 No

### 4. Selecciona cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE \*

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Medio Ambiente  
 Comunicación  
 Compliance  
 Voluntariado & Salud y Bienestar Social  
 Inclusión laboral  
 Educación  
 Derechos Humanos  
 Igualdad de Género

### 5. Nombrar 3 actividades o iniciativas de AicsaRSE que conozcas \*

**6. Selecciona por lo menos 4 actividades que pertenezcan al eje Medio Ambiente \****Selecciona todos los que correspondan.*

- Reforestación
- Educación a distancia
- Campaña de Ecofiltros AGUATON
- Programa de reciclaje en oficinas y obras
- Visita Virgen del Socorro
- Programa de reciclaje de vidrio y plástico

**7. Selecciona por lo menos 4 actividades que pertenezcan al eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social \****Selecciona todos los que correspondan.*

- Visita Virgen del Socorro
- Campeonatos deportivos
- Becas en Ingeniería de la Construcción
- Apoyo a la asociación de Hijas de María Seiquer AHMAS
- Campaña de salud en obras
- Patrocinio en GBBC de actividades ecológicas

**8. Selecciona por lo menos 4 actividades que pertenezcan al eje Educación \****Selecciona todos los que correspondan.*

- Patrocinio en torneo de Golf, Fernando Iturbide | Prevención VIH
- Educación a Distancia
- Esperanza Juvenil
- Becas en Ingeniería de la Construcción
- Reforestación
- Programa Futuro Vivo

**9. ¿Por cuáles medios te has enterado sobre qué es AicsaRSE, sus 3 ejes principales y sus actividades? \****Selecciona todos los que correspondan.*

- WhatsApp
- Mailing
- Afiches
- Reuniones laborales
- Facebook / LinkedIn
- Boletín

**10. Selecciona las actividades en las que has participado en estos 7 meses del año en curso \***

*Selecciona todos los que correspondan.*

- Reforestación (próximamente)
- Compra de chocolates XOCOLATL en apoyo a Futuro Vivo
- Apaga la luz en "La hora del planeta"
- Torneo de Golf Aicsa OPEN - de Esperanza Juvenil
- Asistencia a obra de teatro "El día que Teco temió" en apoyo a AHMAS
- Ecofiltros / AGUATON
- Apoyo a los damnificados Volcán de Fuego
- Mundi AICSA (participación como jugador o asistiendo para apoyar tus equipos favoritos)
- Capacitaciones laborales y/o educativas
- Programa Educación a Distancia
- Estudiante en Becas de Ingeniería de la Construcción
- Reciclaje de papel en oficinas
- Reciclaje en obras

**11. Selecciona el rango de la cantidad de actividades o iniciativas en las que has participado en los primeros 7 meses del año 2018: \***

*Marca solo un óvalo.*

- 0 - 2
- 3 - 5
- 6 a más

**12. Déjanos tu opinión sobre qué te han parecido las actividades e iniciativas de AicsaRSE****13. Opina sobre qué te ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE**

## Vaciados de encuesta del informe final

<b>VACIADO PREGUNTA 1 RESULTADOS</b>			
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>TOTAL</b>
¿Conoces qué es la Responsabilidad Social Empresarial?	113	10	<b>123</b>

<b>VACIADO PREGUNTA 3 RESULTADOS</b>			
	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>TOTAL</b>
¿Sabes qué es AicsaRSE?	120	3	<b>123</b>

<b>VACIADO PREGUNTA 4 RESULTADOS</b>		
<b>Selecciona cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE</b>		
Medio ambiente	118	
Voluntariado & Salud y Bienestar Social	117	
Inclusión laboral	108	
Comunicación	9	
Derecho humanos	7	
Compliance	5	
Igualdad de género	2	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	

<b>VACIADO PREGUNTA 5 RESULTADOS</b>		
<b>Nombrar 3 actividades o iniciativas de AicsaRSE que conozcas</b>		
Reforestación	91	
Esperanza Juvenil	49	
Visita Virgen del Socorro	45	
Becas Ingeniería / Galileo	25	
Reciclaje	23	
Aguaton	11	
Mundi Aicsa	6	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	

## VACIADO PREGUNTA 6 RESULTADOS

<b>Selecciona 4 actividades eje medio ambiente</b>		
Reforestación	123	
Programa de reciclaje en oficinas y obras	117	
Campaña de Ecofiltros AGUATON	112	
Programa de reciclaje de vidrio y plástico	103	
Visita Virgen del Socorro	11	
Educación a distancia	10	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	<b>123</b>

## VACIADO PREGUNTA 7 RESULTADOS

<b>Selecciona 4 actividades eje Voluntariado &amp; Salud y Bienestar Social</b>		
Visita Virgen del Socorro	115	
Apoyo a la asociación de Hijas de María Seiquer	94	
Campaña de salud en obras	94	
Campeonatos deportivos	80	
Patrocinio en GBBC de actividades ecológicas	56	
Becas en Ingeniería de la Construcción	30	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	<b>123</b>

## VACIADO PREGUNTA 8 RESULTADOS

<b>Selecciona 4 actividades eje Educación</b>		
Becas en Ingeniería de la Construcción	118	
Esperanza Juvenil	116	
Educación a Distancia	111	
Programa Futuro Vivo	89	
Torneo de Golf, Fernando Iturbide, prevención VIH	31	
Reforestación	11	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	<b>123</b>

## VACIADO PREGUNTA 9 RESULTADOS

<b>¿Por cuáles medios te has enterado sobre qué es AicsaRSE, sus 3 ejes y sus actividades?</b>		
Afiches	99	
Whatsapp	76	
Boletín	64	
Mailing	49	
Facebook / LinkedIn	23	
Reuniones laborales	20	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	<b>123</b>

### VACIADO PREGUNTA 10 RESULTADOS

Selecciona las actividades en las que has participado en estos 7 meses del año en curso		
Reciclaje de papel en oficina	100	
Mundi Aicsa	83	
Apoyo a damnificados del volcán	74	
Aguaton	62	
Reforestación	49	
La hora del planeta	49	
Capacitaciones laborales / educativas	34	
Xocolatl en apoyo a Futuro Vivo	33	
Reciclaje en obras	19	
Aicsa OPNE - Esperanza Juvenil	11	
Obra de teatro	10	
Becas en Ingeniería de la Construcción	10	
Educación a Distancia	7	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	

### VACIADO PREGUNTA 11 RESULTADOS

Selecciona el rango de la cantidad de actividades o iniciativas en las que has participado en los primeros 7 meses del año 2018:		
De 0 a 2	40	
De 3 a 5	69	
De 6 a más	14	
	<b>TOTAL DE MUESTRA PARTICIPANTE</b>	<b>123</b>

## VACIADO PREGUNTA 2 RESULTADOS

### Si tu respuesta fue afirmativa, describe qué es la Responsabilidad Social Empresarial

1	"El compromiso de una empresa en la realización de sus labores, fomentando al usar efectivamente los recursos y creando ambientes de trabajo de calidad".
2	"Actuar con la empresa en programas de ayuda social, incluyendo los programas de voluntariado y ayuda a empleados y/o asociaciones que trabajan con familias y jóvenes".
3	"Creo que es toda aquella ayuda que podamos brindar, desinteresadamente a personas o instituciones, para poder ayudar a nuestros niños o jóvenes por ejemplo".
4	"Competitividad empresarial y progreso".
5	"Cultura organizacional y de negocios basada en principios éticos y cumplimiento de las leyes específicas y generales en las que se desarrolla nuestra gestión, respetuosa de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la sostenibilidad de las empresas y del país".
6	"Es un compromiso adquirido por la empresa para poder brindar un apoyo a proyectos sociales que ayuden a la comunidad".
7	"Se encarga de verlas por lo valores sociales de la empresa".
8	"Ser una empresa socialmente responsable".
9	"Es aportar a la sociedad guatemalteca beneficios, a través de programas de ayuda".
10	"Es la encargada del bienestar social y salud de los trabajadores".
11	"Responsabilidad social empresarial, que nuestra empresa ayuda a las personas necesitadas".
12	"La ayuda a tu prójimo, o a la comunidad".
13	"Actuar con la empresa en programas de ayuda social, incluyendo los programas de voluntariado y ayuda a empleados y/o asociaciones que trabajan con familias y jóvenes".
14	"Ofrecer al cliente lo mejor en construcción, diseño y material de excelente calidad para que el cliente quede satisfecho".
15	"Apoyar acciones de bienestar, salud y educación".
16	"Es llevar una buena relación laboral y tener un mejor ambiente laboral".
17	"Asociación empresarial apoyada en ley y ética".
18	"Son las actividades que realiza la empresa como ente socialmente responsable, es decir, realiza actividades que buscan contribuir activamente con el desarrollo, interacción, mejoramiento, crecimiento, etc., de sus colaboradores, comunidad, medio ambiente, e incluso en aspectos económicos".
19	"Actuar con la empresa en programas de ayuda social, incluyendo los programas de voluntariado y ayuda a empleados y/o asociaciones que trabajan con familias y jóvenes".
20	"Compromiso de la empresa con su personal y sociedad".
21	"Proyectos sin fin lucrativo, que desarrollan las empresas, a fin de obtener beneficios sociales en sus colaboradores y por ende, mejora la producción de la empresa".
22	"Son proyectos o iniciativas que se desarrollan dentro de la empresa por el bien social".
23	"Es crear actividades y proyectos que mejoren la comunidad o personas que están en otras posiciones limitadas".
24	"Apoyo en actividades, no gubernamentales por parte de Aicsa".
25	"Es la proyección social de las empresas para con las comunidades donde desarrollan sus actividades, con fines ambientales para generar competitividad y progreso para las mismas".
26	"Es el compromiso de la empresa con el desarrollo humano de los colaboradores y sus familias, como también con la sociedad en general".
27	"Crear beneficio en el área donde estamos".
28	"La responsabilidad que tenemos como empresa ante la sociedad de brindar alguna solución en temas como educación, medio ambiente y bienestar social".
29	"Contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva y valorativa".
30	"Son los programas de valores y ayuda enfocada a la sociedad guatemalteca, los cuales pueden ser medio ambiente, ayuda económica social, deportes, etc.".
31	"Una cultura empresarial basada en la ética y el cumplimiento de la ley personal comunitaria y en el medio ambiente".
32	"La contribución que realizan las empresas en favor de sus empleados y familias, así como en las áreas de influencia donde desarrollan su actividad económica".
33	"Cultura de la empresa basada en la ética y cumplimiento de las leyes, considerando las personas y el medio ambiente".
34	"La empresa y sus colaboradores participan en actividades que buscan el mejoramiento de la sociedad".
35	"Una retribución a la sociedad".
36	"Es comprometerse a ayudar y apoyar a las personas comunidades y medio ambiente de forma voluntaria".
37	"La responsabilidad que tienen las empresas sobre el impacto de sus actividades sobre la sociedad".
38	"Es crear programas de ayuda a otras personas, al medio ambiente y a mejorar el ambiente laboral".
39	"Es una iniciativa empresarial para hacer negocios éticos tomando en cuenta factores económicos, sociales y ambientales".
40	"Organización que vela por el cumplimiento ético de la ley y una cultura empresarial".
41	"Es una cultura empresarial basada en principios éticos y cumplimiento de la ley hacia las personas, comunidades y medio ambiente".
42	"Es ser responsable con la sociedad, el medio ambiente y la economía, dándole un valor a la empresa que lleva a cabo los programas RSE".
43	"Es el compromiso moral con nuestra sociedad y medio ambiente, que nos vincula para generar condiciones de vida favorables para todos, interactuando e intercambiando por un bien común".
44	"Acciones y actividades que generan beneficios recíprocos a la empresa y su comunidad".
45	"La responsabilidad de la empresa hacia la sociedad".
46	"Es la cultura empresarial con principios éticos y cumplimiento con la ley".
47	"Es una cultura basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley hacia personas, comunidades y medio ambiente".
48	"Es la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa".
49	"Ayudar a otras instituciones".
50	"Programas e iniciativas a colaboradores de la empresa como a la sociedad de Guatemala".
51	"Es un tipo de empoderamiento empresarial que permite vincular a los colaboradores de la empresa con la realidad del país a través del apoyo comunitario".
52	"Como empresa ayudar a otras instituciones del país, fundaciones, etc. que lo necesiten".

53	"Es contribuir voluntariamente en el mejoramiento de lo social, ambiente y economía".
54	"Cultura empresarial de principios éticos para el bienestar de las personas, medio ambiente, comunidades; generando competitividad y progreso para el país".
55	"Es estar comprometidos a brindar apoyo a ciertas instituciones".
56	"Es la forma de conciencia física que tiene la empresa con la sociedad. Con programas y actividades permanentes".
57	"Una cultura empresarial basada en una política para contribuir al desarrollo de las personas, familias, comunidades y medio ambiente, que contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país".
58	"Cultura de negocios basada en principios y el cumplimiento de la ley".
59	"Es el interés por el bienestar social que una empresa tiene, mejorar la calidad de vida del entorno inmediato".
60	"Es el apoyo que se le puede dar a la sociedad".
61	"Es una cultura empresarial basada en principios firmes".
62	"Cultura de negocios basada en cumplimiento de la ley, respeto y apoyo a las comunidades, trabajadores y medio ambiente".
63	"Es cultura organizacional, basada en ética responsable con su entorno".
64	"Es el apoyo que se le puede brindar a las personas internas o externas para poder contribuir con la nación".
65	"Es una cultura empresarial basada en principios éticos, en bien de la comunidad, las personas y el medio ambiente".
66	"Se basa en el cumplimiento de la ley, beneficiando a las personas y al medio ambiente, con la visión de generar progreso en el país".
67	"Una cultura empresarial basada en ética y cumplimiento de la ley hacia las personas comunidades y medio ambiente".
68	"Es como una cultura de negocios basada en principios éticos, respetuosas de las familias, personas, comunidades y medio ambiente, y también la responsabilidad comienza por casa".
69	"Es la motivación que la empresa da a los empleados a través de sus diferentes actividades".
70	"Contribución voluntaria al mejoramiento social, ambiental, económico del área donde se encuentra la empresa".
71	"Cultura empresarial basada en principios éticos hacia las comunidades y medio ambiente".
72	"Es una iniciativa que gira en base a 3 ejes que lo caracteriza: educación, medio ambiente, ayuda al prójimo".
73	"Es la parte donde la empresa se hace socialmente responsable de ejes como medio ambiente, educación y voluntariado para apoyo al país".
74	"Retribuir con apoyo humano a causas que requieren apoyo y brindar ayuda a instituciones que lo necesitan".
75	"Accionar en beneficio de los miembros de la empresa, así como al exterior de la misma, a través de diversos programas a los que se otorgan recursos y se les da especial atención".
76	"Son principios éticos de una empresa u organización con un firme cumplimiento de ley".
77	"Un apoyo a nivel de empresa a la sociedad".
78	"Es una cultura basada en principios éticos y cumplimiento de la ley hacia las personas y medio ambiente".
79	"Es una cultura empresarial basada en el cumplimiento de la ley para las personas y medio ambiente".
80	"No es filantropía, consiste en realizar acciones en beneficio de los colaboradores, vecinos, medio ambiente, consumidores, proveedores o cualquiera de nuestros públicos, pero que deben ser sostenibles en el largo plazo".
81	"Es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias".
82	"Ayudar a personas que lo necesitan".
83	"Es una contribución activa y voluntaria de las empresas para el mejoramiento social, económico y ambiental, RSE es una cultura basada en principios éticos y respeto hacia las personas".
84	"Aicarsarse".
85	"Ayudar al desarrollo del país".
86	"Participación en actividades de beneficio para la comunidad".
87	"Es la forma en que la empresa opera, tomando en cuenta lo económico, social y empresarial".
88	"Es la cultura empresarial basada en principios éticos y firme cumplimiento de la ley hacia las personas, comunidades y medio ambiente".
89	"Sus tres ejes principales son educación, medio ambiente y voluntariado".
90	"Accionar ante los problemas sociales del país".
91	"Ayuda al prójimo, en especial a los colaboradores de la corporación".
92	"Realizan actividades educativas recreativas hasta incluso donde los familiares pueden asistir enseñan a compartir y ayudar a quienes necesiten".
93	"Ayudar a los que necesiten".
94	"Labor que prestan las empresas a causas que benefician el país como medio ambiente, obras benéficas, entre otros".
95	"Es departamento que se encarga de hacer obra social".
96	"Son principios éticos donde se cumple la ley con las personas y el medio ambiente".
97	"Es una empresa responsable, comprometida con sus colaboradores y la nación en general".
98	"Es una cultura empresarial basada en principios éticos y cumplimientos de la ley hacia las personas, medio ambiente y reforestación".
99	"Es la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus empleados y las familias de estos, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pro de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad".
100	"Es actividad de mejorar la calidad de los trabajos a desarrollar como empresa y con cada uno de los colaboradores para generar un trabajo en conjunto y a su vez esto será de beneficio a toda la comunidad".
101	"El apoyo que la empresa da al desarrollo social del país sin que se requiera un beneficio económico por ello".
102	"Compromiso de acciones por parte de la empresa tanto con la comuna y medio ambiente".
103	"Manera no filantrópica que las empresas tienen para influir sobre otras empresas o comunidad de tal manera que se obtenga la mayor eficiencia del giro de negocio, resguardando con la ley y principios éticos su manera de proceder".
104	"Colaborar con el bienestar de una Guatemala mejor, junto con la empresa".
105	"Ser consciente e identificado con los colaboradores y su entorno".
106	"Son los principios éticos y cumplimiento de la ley a personas, comunidades y medio ambiente".

## VACIADO PREGUNTA 12 RESULTADOS

Déjanos tu opinión sobre qué te han parecido las actividades e iniciativas de AicsaRSE	
1	"Todas las actividades realizadas a la fecha han sido exitosas y han colaborado mucho con las relaciones entre los colaboradores".
2	"Mi opinión, es muy valiosa toda la labor que realizan, ya que ayudan a muchas personas brindándoles la oportunidad de estudiar, ayudando al medio ambiente para evitar que se contamine más, etc. "
3	"Todas las actividades me han dejado algo positivo. Me parece muy atinada la idea de unir al personal en actividades. El ambiente de trabajo ha mejorado".
4	"Mudi Aicsa muy integradora con personas de otros departamentos por la emoción y euforia de los encuentros".
5	"Me han parecido muy buenas las actividades, se han implementado más actividades en donde se toman en cuenta a todos los colaboradores como Mundi Aicsa".
6	"Son actividades que permiten al trabajador salir de la rutina y convivir más con los compañeros de otras áreas".
7	"Muy bonitas, alegres, organizadas, y lo más importante es que nos ayudan hacer conciencia sobre lo que somos capaces de poder ayudar".
8	"Me parece que es una tarea loable, la que está realizando Aicsarse. Las personas que trabajan en ello, están sumamente ocupadas, pero aun así, les queda tiempo para estas labores".
9	"Muy buenas".
10	"En espera de participar más, son iniciativas positivas".
11	"Es una forma de integrar y concientizar a los compromisos que cada uno tenemos hacia la sociedad".
12	"Son actividades que ayudan a conocer a otros compañeros de la corporación y sus distintas habilidades y destrezas fuera del entorno laboral, mejorando la comunicación con distintos departamentos".
13	"Es una iniciativa muy motivante a querer contribuir con un futuro mejor para jóvenes y niños en particular".
14	"Es una actividad donde invierten para el futuro del planeta y los seres humanos".
15	"Por medio de estos programas y actividades se tiene una mejor relación laboral".
16	"Muy buenas".
17	"Muy bien es un ejemplo que puedo compartir con mi familia".
18	"Excelente".
19	"Las actividades de AicsaRSE, son muy útiles ya que crea una comunión como empresa, donde participa todo el equipo de Aicsa, crea lazos de amistad y también nos ayuda a poder relajarnos después de un día de trabajo duro".
20	"Hay variedad en donde uno puede participar".
21	"Muy excelentes actividades me parece que Aicsa tiene unos de los mejores ambientes laborales por todas estas actividades ojala nunca terminen estas motivaciones".
22	"Muy buenas actividades y organización".
23	"Excelente".
24	"Pues siempre me han parecido, buenas ya que llevo a casa a enseñar lo que aprendo".
25	"Precisas y con objetivos claros".
26	"Son excelentes iniciativas siempre buscando el bien de terceras personas. Las actividades son bien planificadas me parece excelente que haya variedad de estas actividades para que cada quien contribuya también pasando un rato agradable".
27	"Interesantes y de beneficio para la comunidad".
28	"Muy buenas actividades".
29	"Motivadoras".
30	"Buenas".
31	"Son actividades que realmente nos motivan a poder mejorar a la empresa en todos los ámbitos".
32	"Creo que es una excelente idea, ya que habla muy bien de la corporación".
33	"Son importantes, ayuda a consolidar a la familia Aicsa y no menos importante, el hacer conciencia que debemos trabajar por una Guatemala mejor siendo mejores ciudadanos".
34	"Es muy importante hacer esos tipos de trabajo para poder ser buen ciudadano".
35	"Muy buenas".
36	"Creo son buenas actividades que incluyen a todo el personal y personas que necesitan apoyo (externas) y con eso se afianzan las interrelaciones de todas las disciplinas y nos hace ser más empáticos con la sociedad".
37	"Excelentes".
38	"Muy bien organizadas".
39	"Importante, porque tenemos que generar una cultura responsabilidad, conciencia y solidaridad, hacia nuestra comunidad y medio ambiente, mejorando nuestro entorno de vida".
40	"El voluntariado es muy común en países de primer mundo, entidades como cuerpos de paz, médicos sin fronteras, considero que es importante involucramos y dar nuestro aporte".
41	"Estas actividades son súper buenas y me gusta que la empresa las Patrocine, también me gusto el tipo de divulgación que se hizo".
42	"Muy buenas, complementan la participación laboral en cada departamento".
43	"Excelentes".
44	"Faltó mencionar el bolsón de santa, me han parecido bien muy interesantes, y bastante beneficiosas".
45	"Interesantes las participaciones y convocatorias".
46	"Es una iniciativa que motiva, al menos a mí me gusta todo lo que es ayudar sin embargo tengo poco tiempo de laborar en tan prestigiosa empresa".
47	"Son muy importantes ya que en ellas ayudamos tanto al medio ambiente como a varias instituciones y de cierta manera nos ayuda a crear un nuevo hábito el cual llevamos a casa haciendo así más grande la ayuda al medio ambiente".
48	"Bastante bonitas".
49	"Realmente es un proyecto muy noble, sigan adelante".
50	"Sumamente excelentes".
51	"Te enseñan a ayudar al prójimo".

52	"Muy buenas actividades, que ayudan la competitividad de la empresa y bienestar de la comunidad, así como al desarrollo sostenible del país".
53	"Ayudan al crecimiento".
54	"Son actividades recreativas donde convivimos como empresa ayudando al prójimo".
55	"Muy buenas por el hecho que se va conociendo a personas nuevas".
56	"Me gustan porque algunas también involucran a la familia".
57	"Muy buenas".
58	"Muy alegres, bien planeadas".
59	"Muy buenas".
60	"Muy buena iniciativas".
61	"Muy buenas, ya que por medio de estas actividades aprendemos a convivir más como un equipo empresarial que somos".
62	"Excelentes con buena iniciativa".
63	"Excelentes, motivarlos para que hagan muchas más".
64	"Excelentes".
65	"Muy valiosas e importantes".
66	"Excelentes".
67	"De mucho apoyo para el medio ambiente".
68	"Excelente, nos permite tener mejor comunicación entre colaboradores".
69	"Excelente".
70	"Me parece interesante que motiven a los mismos trabajadores a realizar estas actividades para el bienestar del planeta y de las personas".
71	"Muy buenas".
72	"Muy bien, y siempre mantener este programa activa".
73	Muy bonitas, compartir con los compañeros en actividades que ayudan a la sociedad, al ambiente y a la educación motivan a ser personas de bien".
74	"Muy buenas este programa nos ayuda a conocernos más".
75	"Son de mucha ayuda ya que fomentan el desarrollo del país".
76	"Acertadas e interesantes a la par que dirigidas a los sectores más necesitados".
77	"Buena iniciativa, excelente forma de aplicar el RSE".
78	"Buen trabajo".
79	"Excelentes".
80	"Me parece que son un excelente aporte tanto a la empresa como al colaborador y sobre todo a nuestro país por el tema de medio ambiente".
81	"Son programas de un nivel alto".
82	"Innovadoras cada vez más".
83	"Muy educativas las actividades y aprendemos a sociabilizarnos entre compañeros".
84	"Pues es excelente porque uno convive con las demás personas".
85	"Me parecen muy buenas".
86	"Estas actividades dejan un buen mensaje de humanitario".
87	"Muy bueno".
88	"Excelente".
89	"Me parece que la empresa tiene unos buenos principios, ya que aunque hay unas más, son pocas las que se toman en serio el poder ayudar al prójimo y al medio ambiente".
90	"Muy agradables ya que se apegan a tener una buena relación social con los compañeros de trabajo".
91	"Considero que no me he involucrado tanto, desafortunadamente, pero creo que es una labor social excelente, pues cubre todos los renglones importantes de la empresa".
92	"Adecuadas".
93	"Primero debo felicitarles, considero que el trabajo que hacen es muy bueno, la iniciativa de la empresa es el comienzo, el éxito también está en las personas que al final concretan el trabajo".
94	"Bastante motivadora, integra el grupo".
95	"Muy bonitos proyectos sigan adelante".
96	"Muy pocas y poco relevantes, necesitan cambiar actividades y apoyar a entidades que tiene mucho menos recurso que las que están apoyando actualmente".
97	"Las actividades me han gustado sin embargo, me gustaría que incluyeran en el eje de salud y bienestar algo más que carreras, alguna competencia de natación también sería una actividad agradable".
98	"Muy buenas, pero muchas se deberían de organizar en horas laborables".
99	"Todas las actividades han sido excelentes, lo que quiero es todos los colaboradores se involucren más en las actividades, que cada Jefe o Gerente de área, asigne a grupos para que apoyen los diferentes programas cada grupo".
100	"Las actividades me parecen muy buenas para que nos conozcamos más como empresa y tengamos más amistad. Sería bueno organizar más torneos deportivos, de foot ball, basket ball, pin pong, etc..".
101	"Considero que podrían hacer una campaña en Planta Tonca para aumentar la participación, la gente de planta no se entera mucho de las iniciativas y actividades".
102	"Las actividades son recreativas, pero hace falta participación de más colaboradores (en las actividades, organización e involucramiento). Podrían haber más variantes de actividades para que más personas les interese participar".

## VACIADO PREGUNTA 13 RESULTADOS

### Opina sobre qué te ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

1	"Me parece muy buena la comunicación interna de AicsaRSE. Ahora he conocido mucho más de AicsaRSE y tengo más ganas de colaborar".
2	"No se había dado a conocer la labor de RSE corporativo de manera constante y creativa como ahora. Ojalá que continúen realizando esfuerzos para promover las iniciativas y mantener enterados a todos de los resultados".
3	"La campaña interna ha sido excelente, con información clara y precisa dando a conocer puntualmente las bases de la RSE y la función de AicsaRSE dentro de la empresa".
4	"Me alegra ver el avance y buen uso de la tecnología para dar a conocer dichas actividades, pero sobre todo el interés que los colaboradores están mostrando. ¡Sigamos adelante!".
5	"Muy buena y más con lo rápido que llegan los WhatsApp, es una comunicación fluida y efectiva".
6	"Creo que si han utilizado los distintos medios para transmitir la información".
7	"Bastante buena, muy bien explicada y muy a tiempo".
8	"Creo que si se ha podido ya que se ha presentado con colores y gráficos interesantes".
9	"Excelente porque todos los colaboradores tenemos la oportunidad de enterarnos".
10	"Excelente el mejoramiento que se ha dado al tema, es importante que se tenga conocimiento general de las actividades que promueve la empresa y de qué manera se ayuda con las mismas".
11	"Muy buenas difusiones para que todos nos sintamos motivados a participar".
12	"Excelente, no le veo ningún problema".
13	"Excelente campaña".
14	"Excelente, se utilizan todos los medios posibles".
15	"Agradable".
16	"Muy efectiva".
17	"Es una forma de saber qué se hace en la empresa".
18	"Han logrado que todos sepamos un poco más sobre las actividades que realiza".
19	"Está bien".
20	"Buena porque en los correos o boletines que son colocados en diferentes áreas del edificio uno se entera de cómo la empresa da ayuda y se interesa por el bien del empleado y terceras personas".
21	"Han mejorado, deben tener mayor comunicación".
22	"Muy buena con todas las actividades a mejorado la comunicación del personal".
23	"Excelente campaña y mensajes"
24	"Súper".
25	"Está bien".
26	"Buena, ya que actualizan los afiches e información dentro de la empresa".
27	"Bastante fluida".
28	"Buena".
29	"Es un medio de comunicación para sociabilizar lo que Aicsa hace, y está muy bien. Felicitaciones."
30	"En los últimos días ha estado más constante y bien".
31	"Magnífico dar a conocer estas iniciativas".
32	"Excelente".
33	"Muy buena".
34	"Efectiva".
35	"Es clara y constante".
36	"Ha sido más eficiente".
37	"Buena".
38	"Muy buena comunicación en varios medios".
39	"Buena, ya que se nos mantiene informado sobre las actividades realizadas y por realizarse".
40	"Siempre es directa con el colaborador, es amena, siempre busca incentivar a participar".
41	"Buena".
42	"Se ha manejado de mejor manera".
43	"En los últimos meses han desarrollado una campaña interesante y útil".
44	"Me parece muy llamativa la forma en que Aicsa como empresa se une a colaborar en estas campañas y personalmente me gustaría que varias empresas tomen esta iniciativa".
45	"Muy eficiente".
46	"Excelente".
47	"Bastante buena".
48	"Muy buena comunicación, en tiempo e imagen".
49	"Mejoría en comparación al año anterior, necesita más marketing".
50	"Muy buena".
51	"Es excelente".
52	"Muy buena".

53	"Ha mejorado".
54	"Buena".
55	"Buena".
56	"Creo que funciona más por correo ya que puedo tener más tiempo para leerlo, regularmente me entero por los afiches del elevador".
57	"Muy buena".
58	"Muy buena comunicación sobre las actividades a realizarse".
59	"Es los últimos meses se ha dado a conocer más el tema de AicsaRSE".
60	"Muy buena, bastante informativa".
61	"Mejorando".
62	"Excelente, ha sido información directa y constante. Ayuda mucho las redes sociales".
63	"Excelente".
64	"Bastante efectiva".
65	"Muy buena".
66	"En los últimos meses con el uso de Whatsapp ha mejorado la comunicación".
67	"Buena".
68	"Excelente".
69	"Muy buena, están bien coordinados en cada actividad que realizan".
70	muy buena".
71	"Muy buena, no hay forma de no estar enterado de las actividades en las que debemos participar".
72	"Buena".
73	"Buena han sabido informar y llegar al objetivo".
74	"Fluida el que no sabe de AicsaRSE, es porque es apático".
75	"Muy buena, porque siempre nos informan de todas las actividades a realizarse por diferentes medio. Excelente comunicación".
76	"Excelente".
77	"Muy buena".
78	"Muy buena nunca dejan de recordarnos las actividades".
79	"Buena".
80	"Buena".
81	"Muy buena".
82	"Muy bien".
83	"Muy buena".
84	"Muy buena, siempre tienen informado al personal".
85	"Oportuna".
86	"Buena".
87	"Bastante buena se entera uno de las diferentes actividades".
88	"Excelente buena iniciativa a una mejor vida".
89	"Últimamente se ha dado a conocer, así es como lo hemos conocido antes".
90	"Me parece muy buena la dinámica, si se pudiera extender a los proyectos creo sería más inclusiva, para que los colaboradores (trabajadores de proyectos: tales como albañiles ayudantes, electricistas, plomeros, maquinistas puedan conocer, participar y recibir apoyo del programa AicsaRSE".
91	"Está mejorando, sería bueno implementar un Blog institucional".
92	"Claro y concisa, pero falta conocimiento de la programación de cada actividad".
93	"La comunicación a un no le he tenido simplemente he leído los afiches y las funciones de Aicsarse".
94	"Regular, recibo poca información para entender los programas".
95	"Muy buena porque les da la opción de darlos a conocer, pero muy manipulable porque solo gerentes aparecen en los afiches, creo que es un muy manipulable a favor de ellos, los peones hacen a las reinas, creo que sería mejor tener una imagen de una Margarita sembrando un árbol, que ver a Norbert con un perro".
96	"Deberían de poner afiches en las puertas de cada nivel para poder enterarse de esa manera también".
97	"Muy bien pero hay que mejorarla".
98	"Falta más comunicación".
99	"Debe haber más información e involucrar en conjunto a este tipo de actividades".
100	"Poca información".
101	"No llega del todo a Planta Tonca".
102	"Creo que hace falta un poco más de comunicación para que todos estemos enterado de como Aicsarse, ya que muchos no saben lo que es".
103	"Un poco deficiente se debe de saber un poco más dentro de la corporación".
104	"Creo que es buena, pero puede mejorar, talvez con más comunicación en la oficina, directa, o invitando a más actividades directas por departamento".

## Entrevistas de los resultados del informe final

### Entrevista 1

Nombre: Fredy García

Área: Smartliving

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?

*R. Impacto social que tiene una empresa en la región, brindando un beneficio a los empleados y población, con generación de empleo, educación y temas ambientales.*

2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?

*R. Sí, la responsabilidad social empresarial de Aicsa.*

3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE

*R.*

*- Reforestación*

*- Plan educación a distancia*

*- Becas en Ingeniería de la Construcción*

4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?

*R.*

*- Educación*

*- Medio Ambiente*

*- Generación de Empleo*

5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?

*R.*

*- Ecofiltro / Aguaton*

*- Reciclaje con tapaderas de plástico*

*- Reciclaje de papel*

*-Reforestación*

6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?
- R.*
- *Mundi Aicsa*
  - *Basquet ball*
  - *Visita Virgen del Socorro*
  - *Bolsón de Santa*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?
- R.*
- *Bolsón de Santa*
  - *Becas en Ingeniería de la Construcción*
  - *Educación a distancia*
  - *Capacitaciones laborales como las de la Cámara del Comercio*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.
- R. 4 actividades aproximadamente.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.
- R. Whatsapp, redes sociales, correo electrónico, rótulos.*
10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.
- R. Sí reconozco la diferencia.*
11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.
- R. En lo personal, opino que son buenas y bien planificadas, tienen un alcance y buen impacto.*
12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.
- R. Bastante buena, más movimiento en Whatsapp.*

## Entrevista 2

Nombre: Glenda Canilzales

Área: Compras y Logística

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?

*R. Impacto social que tiene una empresa en la región, brindando un beneficio a los empleados y población, con generación de empleo, educación y temas ambientales.*

2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?

*R. Sí, la responsabilidad social empresarial de Aicsa.*

3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE

*R.*

- Reforestación*
- Plan educación a distancia*
- Becas en Ingeniería de la Construcción*

4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?

*R.*

- Educación*
- Medio Ambiente*
- Generación de Empleo*

5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?

*R.*

- Ecofiltro / Aguaton*
- Reciclaje con tapaderas de plástico*
- Reciclaje de papel*
- Reforestación*

6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?

*R.*

- Mundi Aicsa*
- Basket ball*

- *Visita Virgen del Socorro*
  - *Bolsón de Santa*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?
- R.*
- *Bolsón de Santa*
  - *Becas en Ingeniería de la Construcción*
  - *Educación a distancia*
  - *Capacitaciones laborales como las de la Cámara del Comercio*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.
- R. 4 actividades aproximadamente.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.
- R. Whatsapp, redes sociales, correo electrónico, rótulos.*
10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.
- R. Sí reconozco la diferencia.*
11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.
- R. En lo personal, opino que son buenas y bien planificadas, tienen un alcance y buen impacto.*
12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.
- R. Bastante buena, más movimiento en Whatsapp.*

### **Entrevista 3**

Nombre: Próspero Quintana

Área: Inelsa

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?
- R. Es el área encargada de velar por los trabajadores respecto a necesidades e inculcar valores.*

2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*  
*- Reforestación*  
*- Esperanza Juvenil*  
*- Ecofiltros / Aguaton*
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R.*  
*- Educación*  
*- Medio Ambiente*  
*- Ayuda Social*
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R.*  
*- Ecofiltro / Aguaton*  
*- Reciclaje con tapaderas de plástico*  
*- Reciclaje de papel*  
*-Reforestación*
6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?  
*R.*  
*- Reforestación*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?  
*R.*  
*- Bolsón Visita a Santa Rosa*  
*- Ayuda a Esperanza Juvenil*  
*- Virgen del Socorro.*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.  
*R. Tres; reciclaje, ayuda a damnificados del volcán y Mundi Aicsa.*

9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.

*R. Correo, afiches y Whatsapp*

10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.

*R. Sí.*

11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.

*R. Involucrar e incluir más al área de obras*

12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

*R. No ha escuchado mucho, un poco distante.*

## **Entrevista 4**

Nombre: Joselyn Jiménez

Área: Recursos Humanos

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?

*R. Es la responsabilidad y el compromiso que tiene cada empresa con la educación y medio ambiente, en sí, es ser una empresa responsable con principios éticos.*

2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?

*R. Sí.*

3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE

*R.*

*- Reforestación*

*- Voluntariado de Virgen del Socorro*

*- Esperanza Juvenil*

4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?

*R.*

*- Educación*

*- Voluntariado & Salud y Bienestar Social*

- *Medio Ambiente*

5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?

*R.*

- *Ecofiltro / Aguaton*

- *Reciclaje de vidrio y aluminio*

- *Reciclaje de papel*

- *Reforestación*

6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?

*R.*

- *Virgen del Socorro*

- *Fundación Fernando Iturbide*

- *Capacitaciones de salud en obras*

- *Asociación Hijas de María Seiquer*

7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?

*R.*

- *Becas*

- *Esperanza Juvenil*

- *Educación a distancia*

- *Capacitaciones*

8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.

*R. Siete actividades.*

9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.

*R. Correo, Whatsapp y boletín.*

10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.

*R. Sí.*

11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.

*R. Bastante bien porque cada vez va madurando el proyecto, falta más compromiso de involucrarse con el resto del equipo, apoyarse unos con otros.*

12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.  
*R. Ha sido mucho mejor, hay más comunicación y con más frecuencia. Excelente que sigan así, para que más personas se vayan identificando más con la empresa.*

## Entrevista 5

Nombre: Nancy Alfaro

Área: Aceros Tonca

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?  
*R. Es la ayuda de una empresa hacia la sociedad.*
2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*
  - Reforestación
  - Voluntariado de Virgen del Socorro
  - Bolsón de Santa
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R.*
  - Educación
  - Salud
  - Medio Ambiente
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R.*
  - Ecofiltro / Aguaton
  - Reciclaje
  - Reforestación

6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?  
*R.*  
*- Virgen del Socorro*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?  
*R.*  
*- Esperanza Juvenil*  
*- Educación a distancia*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.  
*R. Cuatro actividades.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.  
*R. Correo, Whatsapp y afiches.*
10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.  
*R. Sí.*
11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.  
*R. Buenas, pueden mejorar ya que pareciera que siempre es lo mismo, por ejemplo, en la reforestación se podrían agregar juegos para variar.*
12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.  
*R. Es buena, informan de las actividades.*

## **Entrevista 6**

Nombre: Edy Ramírez

Área: Metal Madera

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?  
*R. Es la gestión que opera la empresa, tomando en cuenta lo económico y lo social.*

2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*  
*- Reforestación*  
*- Recolección de víveres por desastres*  
*- Educación*
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R.*  
*- Educación*  
*- Voluntariado*  
*- Medio Ambiente*
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R.*  
*- Reforestación*  
*- Recolección de basura dividida*  
*- La hora del planeta*  
*- Reciclaje de papel*
6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?  
*R.*  
*- Colegio Agustiniano*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?  
*R.*  
*- Becas universitarias*  
*- Educación a distancia*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.  
*R. Cuatro actividades.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.  
*R. Correo, Whatsapp y afiches.*

10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.

*R. Sí.*

11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.

*R. Excelente, porque como comité abarcan los tres ejes.*

12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

*R. Ha mejorado bastante, se entera uno más, los medios han logrado su objetivo.*

## Entrevista 7

Nombre: Diego Tenes

Área: Arquitectura

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?

*R. Es un aporte que se realiza a nivel empresarial, para la sociedad, enfocado en ejes, ambiental, educación y salud.*

2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?

*R. Sí.*

3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE

*R.*

*- Reforestación*

*- Apoyo a damnificados del volcán*

*- Virgen del Socorro*

4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?

*R.*

*- Ambiente*

*- Educación*

*- Salud*

5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?

*R.*

*- Reforestación*

- *Reciclaje de papel*
  - *Ecofiltro*
6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?
- R.
- *Virgen del Socorro*
  - *Apoyo a damnificados del volcán*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?
- R.
- *Esperanza Juvenil*
  - *Becas de Ingeniería*
  - *Educación a distancia*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.
- R. *Tres actividades.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.
- R. *Correo, Whatsapp y afiches.*
10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.
- R. *Sí.*
11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.
- R. *Me han gustado, en temas de dar a conocer, falta exponer para conocer más las actividades como tal.*
12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.
- R. *Por lo medios, ha mejorado mucho la comunicación, hay más optimización.*

## Entrevista 8

Nombre: Gaby Micheo

Área: Arquitectura

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?  
*R. Es principios y valores, lo que las empresas, medio ambiente y colaboración a la sociedad.*
2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*
  - *Reforestación*
  - *Futuro Vivo*
  - *Esperanza Juvenil*
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R.*
  - *Ambiente*
  - *Bienestar Social*
  - *Educación*
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R.*
  - *Reforestación*
  - *Reciclaje de papel*
  - *Aguatón*
  - *La hora del planeta*
6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?  
*R.*
  - *Virgen del Socorro*
  - *Techo*
  - *Mundi Aicsa*

- *Apoyo a damnificados del volcán*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?  
R.  
- *Esperanza Juvenil*  
- *Becas en Galileo*  
- *Futuro Vivo*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.  
R. *Tres actividades.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.  
R. *Correo, Whatsapp y afiches.*
10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.  
R. *Sí.*
11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.  
R. *Muy bien, por primera vez fui a la reforestación, y con ello sembré por primera vez un árbol.*
12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.  
R. *Mejóro un montón, queda más claro, el elevador es muy breve, pero se refuerza en el correo y Whatsapp.*

## **Entrevista 9**

Nombre: Alfredo Quiché

Área: Financiero

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?  
R. *Encargados de organizar eventos de seguridad personal, agusto y puestos con armonía.*

2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*
  - *Reforestación*
  - *Mundi Aicsa*
  - *Capacitaciones en obras*
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R.*
  - *Responsabilidad*
  - *Bienestar Social*
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R.*
  - *Reforestación*
  - *Reciclaje de papel*
6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?  
*R.*
  - *Apoyo a damnificados del volcán*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?  
*R.*
  - *Educación a distancia*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.  
*R. Tres actividades.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.  
*R. Correo, platicas de AicsaRSE y Whatsapp.*
10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.  
*R. Sí.*
11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.  
*R. Bastante bien, Mundi Aicsa ha mtivado a la gente y hay más comunicación.*

12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.  
*R. Excelente, últimamente han mantenido más informado.*

## Entrevista 10

Nombre: Rogelio Aguilar

Área: Planificación

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?  
*R. Responsabilidad que tienen las empresas hacia la comunidad y los empleados.*
2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*
  - *Reforestación*
  - *Virgen del Socorro*
  - *Esperanza Juvenil*
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R.*
  - *Educación*
  - *Medio Ambiente*
  - *Voluntariado y Salud*
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R.*
  - *Reforestación*
  - *Aguatón / Ecofiltro*
6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?  
*R.*
  - *Virgen del Socorro*

- *Futuro Vivo*

7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?

*R.*

- *Educación a distancia*

- *Becas*

- *Esperanza Juvenil*

8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.

*R. Tres o cuatro actividades.*

9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.

*R. Afiches, Whatsapp, correo y Facebook.*

10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.

*R. Sí.*

11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.

*R. Muy buenas, han ayudado a comunidades del país y colaboradores.*

12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

*R. Muy buena.*

## **Entrevista 11**

Nombre: José Miguel Villatoro

Área: Presupuestación

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?

*R. Grupo de personas que se enfocan en velar por temas de la empresa, de manera que los colaboradores estén contentos y ser más eficientes.*

2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?

*R. Sí.*

3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE

R.

- Torneo de Golf / Esperanza Juvenil

- Reforestación

- Ecofiltro

4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?

R. (El entrevistado no supo responder)

5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?

R. (El entrevistado no supo responder)

6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?

R. (El entrevistado no supo responder)

7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?

R. (El entrevistado no supo responder)

8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.

R. Tres actividades.

9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.

R. Whatsapp, correo y Facebook.

10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.

R. Sí.

11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.

R. Si están bien, la organización.

12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

R. Buena, ahora es más constante.

## Entrevista 12

Nombre: Garda Marsicovetere

Área: Presidencia

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?  
*R. Cultura de la empresa, de acercarse a la comunidad y tener una política para realizarlo.*
2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*
  - Reforestación
  - Virgen del Socorro
  - Esperanza Juvenil
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R. (El entrevistado, no supo responder)*
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R. (El entrevistado, no supo responder)*
6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?  
*R. (El entrevistado, no supo responder)*
7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?  
*R. (El entrevistado, no supo responder)*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.  
*R. Tres actividades.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.  
*R. Correo, Whatsapp y Facebook.*
10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.  
*R. Sí.*

11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.  
*R. El tema del mundial, los televisores, premios de los partidos; mejora el ambiente, ya que vi más cordiales a todos, grupos completos que se unían, hace que haya más unión en la empresa.*
12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.  
*R. Ha habido más comunicación, ha tenido frutos estar más enterada.*

## Entrevista 13

Nombre: Davis Elías

Área: Informática IT

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?  
*R. Es una obra benéfica, para el bienestar de algún área de apoyo a la sociedad.*
2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*  
*- Reforestación*  
*- Bolsón de Santa*  
*- Ecofiltro*
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R.*  
*-Ayuda a sociedad*  
*- Educación*  
*- Medio Ambiente*
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R.*  
*- Reforestación*  
*- Reciclaje*

- Ecofiltro

6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?

R.

-Virgen del Socorro

- Bolsón de Santa

7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?

R.

-Becas

8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.

R. Cinco actividades.

9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.

R. Correo, Facebook y Whatsapp.

10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.

R. Sí.

11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.

R. En Mundi Aicsa pude ver la integración de los departamentos, pero no debería esperarse cada cuatro años para este tipo de actividades.

12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.

R. Han dado a conocer los proyectos para que el personal esté enterado de las actividades y puedan participar.

## Entrevista 14

Nombre: Sandra Velásquez

Área: Jurídico

1. ¿Podría definir qué es Responsabilidad Social Empresarial - RSE?  
*R. Actividades de la empresa para participar activamente y responsablemente a la sociedad y ambiente; para mejorar aspectos relacionados a la empresa internamente y la imagen corporativa.*
2. ¿Conoce qué es AicsaRSE?  
*R. Sí.*
3. Menciona 3 actividades de AicsaRSE  
*R.*
  - Reforestación
  - Bolsón de Santa
  - Reciclaje
4. ¿Podría nombrar cuáles son los 3 ejes principales de AicsaRSE?  
*R.*
  - Educación
  - Medio Ambiente
  - Salud y Voluntariado
5. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje medio ambiente?  
*R.*
  - Reforestación
  - Reciclaje
  - Reciclaje de plástico
6. ¿Podrías nombrar 4 actividades del voluntariado & salud y bienestar social?  
*R.*
  - Apoyo a damnificados del volcán.

7. ¿Podrías nombrar 4 actividades del eje educación?  
*R.*  
*- Educación a distancia*  
*- Becas para Ingeniería*
8. En estos primeros 7 meses del año, qué cantidad de actividades calcula que ha participado, referente a AicsaRSE.  
*R. Una actividad.*
9. Nombre 3 medios de comunicación en los que se ha enterado sobre qué es AicsaRSE, sus ejes principales y actividades.  
*R. Correo, afiches y Whatsapp.*
10. Reconoce la diferencia entre Recursos Humanos y AicsaRSE.  
*R. Sí.*
11. Denos su opinión sobre qué le han parecido las actividades de AicsaRSE.  
*R. Las actividades no deben ser de carácter obligatorio, deberían de ser más libres de tiempo porque sólo los sábados es una barrera.*
12. Denos su opinión sobre qué le ha parecido la comunicación interna de AicsaRSE.  
*R. Ha tenido más movimiento, y me he enterado más de las actividades, ahora los afiches son más llamativos.*

## ANEXOS B

### Cotizaciones



Guatemala 22 de marzo de 2018

Cotización video material:

Se presenta la siguiente información relacionada a los servicios profesionales del área audiovisual para la Corporación Aicsa / RSE, en el cual se detallarán los siguientes aspectos:

Se requiere un video corporativo para la empresa Aicsa, de un minuto de duración por lo cual será necesario producir máximo 20 tomas (incluyendo cortinillas de texto, fragmentos de videos y fotografías), con localización en el área de Guatemala.

El cual será grabado el 04 de mayo, de 7:00 a 10:00h, la entrega del mismo antes del 15 de junio, en formato digital de 1080, resolución 1440x1080. Teniendo un valor total de Q. 7,000.00

El pago de la producción deberá de ser; 50% de anticipo y el resto al entregar el trabajo terminado, Si el tiempo de grabación se extiende se cobrará Q.200.00 por hora y Q100.00 por escenas (tomas) extras a las previstas.

Sin más que indicar me despido.

**Virginia Velásquez**

Publicista y fotógrafa

viclubl@gmail.com

Móvil 50871926



Guatemala, 06 abril 2018

Estimada señorita,  
es un gusto poder presentarle la presente cotización de servicios.

### **COTIZACIÓN**

**SERVICIO:** Grabación y edición de video sobre la Responsabilidad Social Empresarial de la empresa AICSA.

**DURACIÓN DE VIDEO:** 1 minuto máximo.

### **DESCRIPCIÓN DE SERVICIO Y EQUIPO:**

**PRE PRODUCCIÓN:**

Planificación y definición de fecha y locación a utilizar.

**PRODUCCIÓN:**

Grabación de entrevista en día y locación establecida.

+Grabación a resolución 1920x1080p 24fps HD y/o 1280x720p, 24fps HD

**POST PRODUCCIÓN:**

Selección de tomas realizadas.

Edición, colorización, cortinillas y otros elementos necesarios.

Se añadirá material proporcionado.

Creación en formato requerido para entrega del material final.

**EQUIPO:**

Se grabará con cámara DSLR (Canon)

Estabilizador de cámara para tomas en movimiento. (si es necesario)

Trípodes y luz led auxiliar.

Objetivos acorde a requerimientos: 24 - 105mm.

**PRECIO:** Q2,150.00 (Impuestos incluidos)

Cualquier duda o comentario estoy a la orden,

Esvin Aragón

Tel.:5988-5115

**LITOGRAFÍA®**  
**COLOR PRESS**

OFFSET - DIGITAL - STICKER 3D - NOTAS ADHESIVAS IMPRESAS

0 Avenida 23-13, Zona 17,  
Calzada La Paz, Centro de Negocios La Paz,  
Bodega # 304 Guatemala, C.A.

+ (502) 2312-6555  
+ (502) 2312-6556  
[www.colorpress.com.gt](http://www.colorpress.com.gt)

21 de junio de 2018  
Ref.: 0665-06-18

Licenciada  
Andrea Solares  
**AICSA CORP.**  
Presente

Apreciada Licda. Solares:

Tenemos el agrado de someter a su apreciable consideración la siguiente cotización:

**BIFOLIAR AICSA**, litografiados a full color tiro y refiro mas barniz UV en papel Couche 100, doblados.

MEDIDA: 8.00 x 8.00" Abierto.

Cantidad	Precio Unitario	Total
1,000	Q2.52	Q2,520.00

Luis David Obregón V.  
Cel. (502) 4026-3251  
[www.colorpress.com.gt](http://www.colorpress.com.gt)





## COTIZACIÓN

Plan de comunicación interno

### SEÑORES AICSA:

Es un gran honor ser tomado en cuenta como posible aliado estratégico en su organización. En relación con la solicitud emitida de fortalecer la comunicación interna del programa de Responsabilidad Social Empresarial mediante una estrategia de comunicación, detallo a continuación la cotización de los servicios para dicho propósito:

Creación de plan de comunicación interna para el área de RSE que incluye:

- 4 horas de consultoría con el departamento a cargo para detectar fortalezas, debilidades y oportunidades del proyecto.
- Documento con estrategias específicas y plan de acción para fortalecer la participación de los colaboradores en actividades de RSE.

**INVERSIÓN TOTAL: Q5.200\***

\*Precio incluye IVA. La presente cotización tiene validez de 15 días. Forma de pago: totalidad de la cantidad acordada al finalizar el proyecto.

## Fotografías



Fotografía del diseño del empaque, de los premios entregados a las ganadoras de la dinámica en Whatsapp, descrita en la acción 3.2.3 de la estrategia comunicacional realizada



Fotografía del diseño del empaque, de los obsequios entregados a las personas que participaron en las entrevistas del diagnóstico y del informe final.



En fotografía, Ingrid Herrera del Dpto. de RHC, quien es la primer ganadora de la dinámica en Whatsapp, descrita en la acción 3.2.3 de la estrategia comunicacional realizada



En fotografía, Mercedes Chávez del Dpto. Presidencia, quien es la segunda ganadora de la dinámica en Whatsapp, descrita en la acción 3.2.3 de la estrategia comunicacional realizada



Fotografía de uno de los seis afiches del primer grupo, con tema “conoce la RSE y AicsaRSE” descrita en la acción 3.2.1 de la estrategia comunicacional realizada



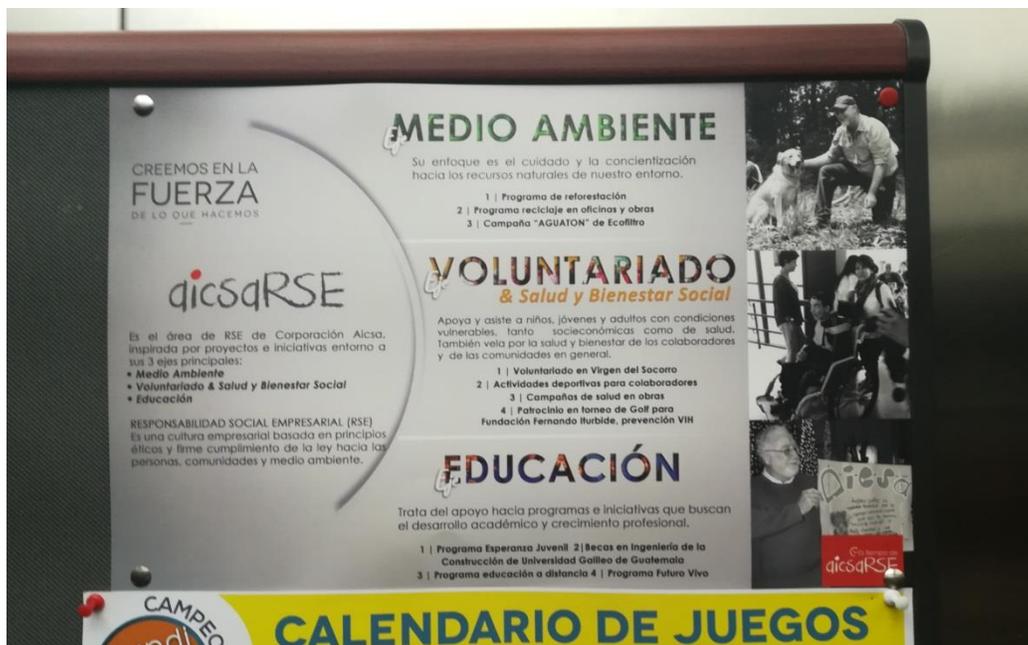
Fotografía de uno de los seis afiches del segundo grupo, con tema “Eje Medio Ambiente” descrita en la acción 3.2.1 de la estrategia comunicacional realizada



Fotografía de uno de los seis afiches del tercer grupo, con tema “Eje Voluntariado & Salud y Bienestar Social” descrita en la acción 3.2.1 de la estrategia comunicacional realizada



Fotografía de uno de los seis afiches del cuarto grupo, con tema “Eje Educación” descrita en la acción 3.2.1 de la estrategia comunicacional realizada



Fotografía de uno de los seis afiches del quinto grupo, siendo una infografía del resumen de todos los conceptos de la RSE y AicsaRSE descrita en la acción 3.2.1 de la estrategia comunicacional realizada



Fotografía de la visita de supervisión de prácticas, por el Lic. Fernando Flores, en las oficinas administrativas de Corporación Aicsa, zona 14.

De izquierda a derecha; Fernando Flores Asesor del EPS de Licenciatura, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC; Patricia Meléndez, estudiante epesista y colaboradora de la empresa; Andrea Solares, Gerente de mercadeo y Karla Lemmerhofer Gerente de Recursos Humanos de Corporación Aicsa.

## Otros

Fórmula para calcular el engagement:

**FORMULA #1** PARA CALCULAR EL ENGAGEMENT RATE

**INTERACCIONES**  
Me Gusta, Compartido, Comentario (Facebook)  
Favorito, Retuit, Respuesta (Twitter)

---

**IMPRESIONES O ALCANCE**  
Impresiones (Twitter): nº de veces que la publicación ha sido vista  
Alcance (Facebook): nº de personas que han visto la publicación

**X 100**

Fuente: [www.pazmartin.com](http://www.pazmartin.com)



**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

Nombre del Alumno (a): Fernanda Patricia Domínguez Meléndez  
 No. Carné y DPI: 201025163 / 2104391730101  
 Jefe o Encargado (a): M.A. Andrea Solares / Gerente de Mercadeo  
 Institución o Empresa: Corporación Aicisa  
 Supervisor de EPSP: Lic. Fernando Flores

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 19	Mayo	4:30	5:10	4:50	5:35	6:40	8:00	34:05 hrs.
2	Del: 21 / Al: 26	Mayo	4:30	5:40	5:35	5:05	5:30	8:00	33:40 hrs.
3	Del: 28 / Al: 2	Mayo / Junio	5:00	5:10	4:50	5:00	6:00	8:00	34:00 hrs.
4	Del: 4 / Al: 9	Junio	6:00	6:10	5:30	6:00	5:00	8:00	36:40 hrs.
5	Del: 11 / Al: 16	Junio	5:00	6:10	6:00	5:30	5:50	8:00	36:30 hrs.
6	Del: 18 / Al: 23	Junio	6:30	5:30	5:00	5:15	5:15	9:00	36:30 hrs.
7	Del: 25 / Al: 30	Junio	4:50	5:45	5:50	5:45	5:15	8:30	34:35 hrs.
8	Del: 2 / Al: 7	Julio	6:50	4:50	4:50	4:45	4:00	9:00	33:35 hrs.
9	Del: 9 / Al: 14	Julio	5:25	5:00	5:30	6:00	5:40	9:00	28:35 hrs.
10	Del: 16 / Al: --	Julio	5:00						05:00 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA ACUMULADAS</b>									311:50 hrs.

(f)   
M.A. Andrea Solares Gerente de Mercadeo

(f)   
Supervisor EPSP



