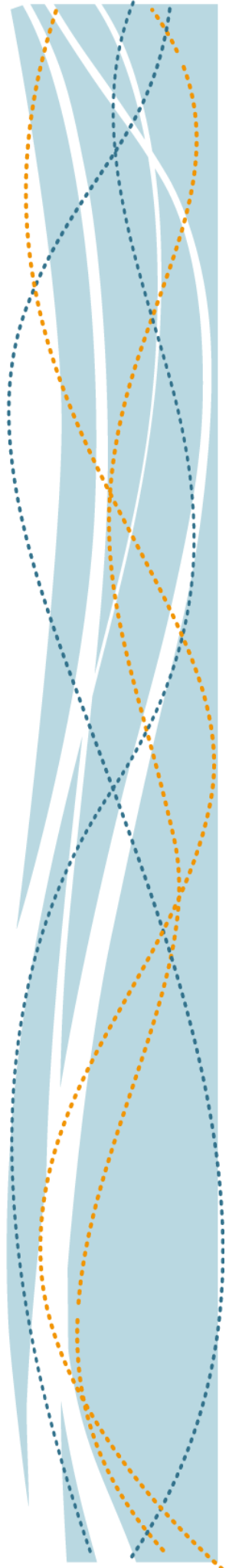


anexos



OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DE ESTUDIO

VARIABLES	DIMENSIÓN 1	SUBDIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS
<b>Comunicación Organizacional</b>	Comunicación Interna de TTE	Canales y acciones de comunicación	Recepción de información	2, 5, 7a
			Contenidos de la información recibida	3, 5
			Canales más frecuentes de comunicación utilizados	4,8
			Fuentes de información frente a necesidad de comunicación	6
			Canales de comunicación de preferencia	10,11
		Gestión de la Comunicación Interna	Área que gestiona la Comunicación Interna en TTE	7f
			Objetivo principal del área de Comunicaciones Internas	12
			Valoración de la comunicación que fluye de la gerencia a los empleados de plata	7e
			Valoración de la información en el trabajo del empleado	7h
			Contenidos informativos que le gustaría recibir	13
			Expectativas sobre la comunicación interna en TTE	7g
			Transmisión de la cultura corporativa/Implicación del personal	Grado de conocimiento de la estructura organizacional de TTE
		Recepción de información relacionada a aspectos institucionales		5
		Grado de conocimiento de los objetivos de la empresa		7b
		Principal objetivo de TTE respecto de sus empleados		9

			Grado de conocimiento de atributos identificatorios corporativos	31, 32
			Grado de conocimiento de los beneficios que brinda la empresa	7c
			Sentido de pertenencia	34
<b>Responsabilidad Social Empresaria (RSE)</b>	Dimensión Interna de la RSE: Responsabilidad Social Interna	Conocimiento de la RSE y RSI	Grado de conocimiento acerca de la RSE y RSI	14, 15, 16, 17,
			Percepciones sobre las actividades/políticas de RSI	16, 17, 18, 20, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 33, 35
		Comunicación de la RSI	Canales de comunicación que utiliza la empresa para transmitir actividades y políticas de RSI	19, 21
			Contenidos de las comunicaciones de RSI	16, 20, 24, 25, 27, 28, 29
			Percepciones sobre las actividades/políticas de RSI	16, 17, 18, 33, 35
			Expectativas sobre las actividades y políticas de RSI	7g, 13, 30, 35

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Guía de pautas de las entrevistas realizadas a las personas que gestionan la comunicación interna en Tubos Trans Electric (TTE).

TÉCNICA ENTREVISTA. GUÍA DE PAUTAS	
<b>ÁREA 1  </b>	<b>CONOCIMIENTO GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>
1.1	Actividad que desarrolla la organización. Productos ofrecidos al mercado.
1.2	Misión, visión y valores corporativos.
<b>ÁREA 2  </b>	<b>GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA</b>
2.1	Planificación de la comunicación interna de Tubos Trans Electric.
2.2	Responsables de la gestión de la comunicación interna.
2.3	Canales y acciones de comunicación interna utilizados.
2.4	Atributos, valores o aspectos que se buscan transmitir en las comunicaciones con los empleados.
2.5	Formas de medición de resultados de la comunicación interna.
2.6	Claves para una comunicación efectiva.
<b>ÁREA 3  </b>	<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (RSE)</b>
3.1	Concepto de RSE. Aspectos/áreas que incluye.
3.2	Existencia de estrategia formal de RSE. Acciones o programas de RSE que lleva a cabo la empresa. Mecanismos de evaluación de la gestión de la RSE.
3.3	Existencia de política ambiental y de calidad. Grado de conocimiento de los empleados.
3.4	Razones que motivan a la empresa a realizar acciones de RSE.
3.5	Beneficios reconocidos por la empresa como resultado de su estrategia de RSE.
<b>ÁREA 4  </b>	<b>COMUNICACIÓN RESPONSABLE</b>
4.1	Concepto de Comunicación Responsable.
4.2	Área encargada de la comunicación de la RSE.
4.3	Aspectos importantes que deben comunicarse sobre la RSE.
4.4	Canales/acciones utilizados para comunicar los mensajes de RSE.
4.5	Contenidos de los mensajes de RSE.
4.6	Participación de los empleados en las acciones de RSE.
4.7	Existencia de documento, informe, declaración en el que se plasmen los intereses de TTE de ser una empresa sostenible y responsable.
4.8	Beneficios y ventajas de una efectiva Comunicación Responsable.

5.1	Concepto de RSI.
5.2	Iniciativas de RSI que se llevan a cabo en la empresa.
5.3	Existencia de políticas y mecanismos para oír, evaluar y escuchar sugerencias y preocupaciones de los empleados.
5.4	Existencia de programas de incentivo y reconocimiento de los empleados.
5.5	Responsables de la planificación de las acciones de RSI.
5.6	Objetivos buscados con las acciones de RSI.
5.7	Acciones/canales de comunicación de esas acciones.
5.8	Beneficios identificados como resultado de la estrategia de RSE en el entorno interno.
5.9	Impacto de las acciones de RSI en los empleados de niveles operativos.

## Modelo de cuestionario aplicado al personal que trabaja en la planta Uilla Páez en las líneas operarias

Buenos días/tardes. Mi nombre es Luisina y soy estudiante de comunicación. Estoy realizando un trabajo sobre esta organización y necesito de su colaboración para obtener información útil. A continuación se presentan una serie de preguntas en las que tendrá que marcar UNA sola opción, excepto en los casos indicados. Le aseguro que sus respuestas serán tratadas con total **confidencialidad**.

**Sexo**   Femenino   Masculino

**Edad** .....

**Antigüedad** .....

**1) ¿Conoce cómo está conformada la empresa? (Cuáles son sus áreas, los cargos, las personas que ocupan esos cargos)**

- No conozco
- Conozco en parte
- Conozco bastante bien
- Conozco muy bien

**2) ¿Recibe periódicamente información de la empresa?**

- No recibo información
- Sí, pero en poquísimas ocasiones
- Sí, pero sin periodicidad definida
- Sí, periódicamente

**3) En general, ¿cuáles son los contenidos de estas informaciones? Puede marcar más de una opción.**

- Aspectos de la organización como a qué se dedica TTE, cuál es su proyección a futuro, los valores que guían su accionar, la estructura de la empresa.
- Políticas medioambientales.
- Políticas de calidad
- Aspectos relacionados con la salud y seguridad en el lugar de trabajo
- Instrucciones/directivas del oficio
- Prácticas de beneficencia que la empresa ha realizado hacia la comunidad u otras instituciones
- Beneficios que les brinda la empresa a sus empleados
- Otra.....

**4) ¿A través de qué canales recibe generalmente información? Puede marcar más de una opción.**

- Carteleras
- Me lo comentan mis compañeros
- Reuniones con directivos o supervisores
- Afiches
- Revista interna de la empresa
- Correo Electrónico
- Página Web de la organización
- Folletos
- Manual de Bienvenida/Inducción
- Videos
- Otro.....

5) ¿La empresa pone a su disposición informaciones sobre TTE como su historia, misión, visión, políticas de la empresa?

- Nada
- Poco
- Bastante
- Mucho

6) Ante una necesidad de información, ¿cuál es la primera fuente a la que recurre?

- Supervisores
- Compañeros
- Área de Recursos Humanos
- Gerencia
- No pregunto a nadie
- Otra.....

7) Encierre con un círculo el número que corresponda según cuán de acuerdo está con las afirmaciones que presentamos a continuación.

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Medianamente de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
a. Estoy informado de todas las novedades de TTE.	5	4	3	2	1
b. Tengo claro cuáles son los objetivos de la empresa.	5	4	3	2	1
c. Conozco los beneficios que me brinda TTE.	5	4	3	2	1
d. Conozco qué es lo que hace cada una de las áreas de la empresa.	5	4	3	2	1
e. La comunicación de la gerencia con los empleados de planta es fluida.	5	4	3	2	1
f. Tengo claro quién se ocupa de la comunicación interna en TTE.	5	4	3	2	1
g. Creo que es importante trabajar más sobre la comunicación interna en TTE.	5	4	3	2	1
h. La falta de información dificulta mi trabajo.	5	4	3	2	1

**8) ¿Cómo se entera de las novedades de TTE? Puede marcar más de una opción.**

- Carteleras y afiches.
- Folletos.
- Revista Interna de la empresa
- Página web de la empresa
- Por reuniones que organiza mi supervisor para informarme
- Por comentarios de mis compañeros
- Por comunicaciones de RRHH
- Por comentarios de integrantes de otros sectores
- No me entero nunca de las novedades
- Otra.....

**9) Según su opinión, ¿cuál cree que es el objetivo principal de TTE respecto de sus empleados? Marque una sola opción, la que usted considera como prioritaria.**

- Responsabilidad y compromiso
- Motivación y satisfacción laboral
- Responder en tiempo y forma respecto a la producción del día
- Apertura al aprendizaje y al cambio
- Capacidad de comunicación
- Honestidad, respeto y transparencia
- Otra.....

**10) Según su opinión, ¿cuáles considera que son los mejores canales para comunicarse con los empleados de planta? Puede marcar más de una opción.**

- Carteleras
- Comentarios de mis compañeros
- Reuniones con directivos o supervisores
- Afiches
- Correo Electrónico
- Página Web de la organización
- Folletos
- Manual de Bienvenida/Inducción
- Revista Interna de la empresa
- Videos
- Otro.....

**11) Y si tuviese que elegir un solo canal para comunicarse internamente en su empresa ¿Cuál sería?**

- Carteleras
- Reuniones con directivos o supervisores
- Afiches
- Correo Electrónico
- Página Web de la organización
- Folletos
- Revista Interna de la empresa
- Manual de Bienvenida/Inducción
- Revista Interna de la empresa
- Videos
- Otro.....

**12) ¿Cuál cree que es el objetivo principal del área de Comunicaciones Internas? Marque una sola opción, la que usted considera como prioritaria**

- Difundir mensajes de la dirección
- Escuchar las necesidades de comunicación de los empleados y conseguir que la dirección les de respuestas
- Comunicar aspectos relacionados con la misión, visión y valores de TTE.
- Conocer las emociones y fortalecer el sentido de pertenencia haciendo que los empleados se “pongan la camiseta” de la empresa



- Dar respuestas a las necesidades de información que tenemos sobre la empresa
- Todas las anteriores son correctas
- No creo que sea nada de lo mencionado

**13) ¿Sobre qué temas le gustaría recibir más información?**

- 1.....
- 2.....
- 3.....

**14) Sobre Responsabilidad Social Empresaria**

- Es el primer contacto que tengo con este tema
- He oído hablar, pero no conozco de qué se trata
- Tengo una breve noción sobre lo que se trata
- Conozco bastante respecto a ese tema

**15) Si le menciono el término Responsabilidad Social Empresaria (RSE), ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza?**

- La RSE se basa en la ayuda que dan las empresas a fundaciones u otras organizaciones
- Es todo aquello que, sin ser obligatorio y sin buscar rentabilidad, la empresa realiza para mejorar su entorno social
- La RSE es la atención que las empresas prestan a los más débiles de la sociedad (discapacitados, personas con menos recursos)
- La RSE se refiere a la protección medioambiental y la sostenibilidad.
- En su dimensión interna son todas las prácticas responsables que afectan a los trabajadores como inversión en recursos humanos, salud y seguridad laboral, gestión del cambio entre otros aspectos.
- Todas las anteriores son correctas
- No creo que sea nada de lo mencionado
- Ns/Nc

**16) ¿Qué tipo de políticas o actividades de Responsabilidad Social usted considera que realiza TTE dirigidas al interior de la empresa? Puede marcar más de una opción.**

- Políticas de calidad
- Políticas medioambientales
- Beneficios para los empleados
- Políticas de salud y seguridad laboral
- Transparencia y ética en las actividades
- Formación continua
- Reconocimientos a los empleados
- Igualdad de oportunidades de inserción y promoción
- Respeto al individuo
- Formación en RSE
- Voluntariado corporativo
- Comunicación interna
- Participación de empleados en los proyectos de la empresa y en la toma de decisiones

**17) ¿Tiene conocimiento acerca de las acciones de Responsabilidad Social que TTE desarrolla sobre todo al interior la empresa?**

- No
- En parte
- En gran parte
- Sí, completamente.

**18) Con respecto a la divulgación de este tipo de acciones de responsabilidad social, usted considera que la empresa**

- No divulga este tipo de informaciones
- Divulga este tipo de informaciones a los empleados

Publica o divulga estas acciones a los empleados, incorporando críticas y sugerencias que éstos les puedan proponer.

**19) Si su respuesta ha sido afirmativa, ¿a través de qué canales les comunican estas acciones? Puede marcar más de una opción.**

- Carteleras
- Reuniones con directivos o supervisores
- Afiches
- Correo Electrónico
- Página Web de la organización
- Folletos
- Manual de Bienvenida/Inducción
- Videos
- Otro.....

**20) Procurando asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, ¿la empresa les comunica cuáles son las formas de alcanzar condiciones laborales, de salud y seguridad en el trabajo?**

- No
- En parte
- En gran parte
- Sí, completamente

**21) Si su respuesta ha sido afirmativa, ¿a través de qué canal comunica esas acciones? Puede marcar más de una opción.**

- Folletería y afiches
- Capacitaciones
- Carteleras
- Revista Interna de la empresa
- Videos
- Me lo comentan mis compañeros
- Manual de bienvenida/Inducción
- Otro.....

**22) Para desarrollar sus recursos humanos, la empresa**

- Promueve actividades de entrenamiento puntuales, enfocadas al desarrollo de tareas específicas.
- Mantiene actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación, buscando el perfeccionamiento continuo del personal.
- No promueve el desarrollo de sus empleados.

**23) ¿Cuáles son las formas que emplea la empresa para recoger sugerencias e ideas y mejorar los procesos internos? Puede marcar más de una opción.**

- Buzón de sugerencias
- Encuestas de opinión
- No se recogen sugerencias ni ideas
- Reuniones entre empleados, directivos y supervisores
- Participación de representantes de empleados en la toma de decisiones de la empresa
- Otro.....

**24) ¿Ha escuchado hablar de normas de calidad en los procesos?**

- Sí
- No

**25) ¿Ha escuchado hablar de normas medioambientales?**

- Sí
- No

**26) ¿Tiene alguna noción acerca de qué significan ambas normas o para qué se utilizan?**

- No
- En parte
- En gran parte
- Sí, completamente

Se tratan de normas.....

**27) Considerando los impactos ambientales y los riesgos potenciales causados por los propios productos que desarrolla la empresa y por los materiales utilizados para su elaboración, puedo decir que**

- No conozco los impactos ni los riesgos
- Los conozco parcialmente
- Los conozco bastante bien
- Los conozco a todos completamente

**28) Procurando contribuir en la concientización sobre los problemas ambientales e inculcar valores de responsabilidad ambiental, usted cree que la empresa**

- Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento sobre la temática ambiental dirigidas a los empleados de planta.
- No desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento sobre la temática ambiental dirigidas a los empleados de planta.

**29) ¿Usted considera que la empresa divulga la importancia del trabajo voluntario y los incentiva a trabajar voluntariamente por una causa o proyectos con los cuales colabora?**

- No
- En parte
- En gran parte
- Sí

**30) Señale en orden de preferencias, lo que es más importante para usted. Califique del 1 al 8 la importancia de cada característica, siendo 1 la calificación más alta y 8, la más baja.**

- Respeto al individuo y transparencia en las relaciones con los empleados
- Calidad y cuidado del medio ambiente
- Hacer partícipes a los empleados en los proyectos de la empresa
- Comunicación fluida con los empleados
- Motivación y satisfacción laboral
- Capacitación continua
- Salud y seguridad en el trabajo
- Responsabilidad y transparencia en las actividades de la empresa

**31) Probablemente pueda precisar, sin pensarlo mucho, algunos de los valores, atributos, rasgos característicos que definen mejor a TTE.**

- No puedo precisarlos.
- Me sería difícil precisarlos.
- Podría precisarlos, pero pensándolo antes.
- Puedo precisarlos rápidamente.

**32) ¿Podría precisar algunos de esos valores, atributos o rasgos característicos?**

.....

**33) ¿Usted considera que TTE puede definirse como una empresa responsable, transparente y sostenible?**

- No
- En parte
- En gran parte
- Si

**34) ¿Hasta qué punto diría que se siente identificado con lo que TTE es y representa? Es decir, ¿en qué grado usted siente que se “pone la camiseta” de su empresa?**

- Nada
- Poco
- Bastante
- Mucho

**35) Cuando la fuente de información es la propia empresa, ¿qué asuntos sobre los que informa les interesa más? Puede marcar más de una opción.**

- Informaciones económicas de la empresa
- Informaciones sobre cambios en la organización
- Informaciones sobre políticas que afectan a los empleados
- Informaciones sobre medidas de higiene, salud y seguridad
- Informaciones sobre actividades culturales y sociales de la empresa
- Otra.....

Modelo de grilla de observación de los canales de comunicación interna que se utilizan en la planta Ulla Páez de Tubos Trans Electric (TTE)

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	CANAL DE COMUNICACIÓN			
Colores utilizados				
Presencia de visión, misión y valores organizacionales				
Función del canal de comunicación				
INFORMATIVA	EDUCATIVA	SOCIAL	CULTURAL	DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO
Frecuencia de utilización				
PERMANENTE	PERIODICIDAD REGULAR	FRECUENCIA OCASIONAL	PURAMENTE OCASIONAL	
Función de los mensajes transmitidos				
PRODUCCIÓN Y REGULACIÓN		INNOVACIÓN	SOCIAL O MANTENIMIENTO	
Vector de comunicación predominante				
ASCENDENTE	DESCENDENTE	HORIZONTAL	TRANSVERSAL	
Claridad del contenido				
CLARO		POCO CLARO		
Presentación /Aspecto físico del canal de comunicación				
EXCELENTE: Sobresaliente	MUY BUENO: Distinguido, con tan solo errores menores	BUENO: Aceptable pero con presencia de varios errores	REGULAR: No conforma, es necesario más trabajo	MALO: No aceptable
Presentación de la información				
Observaciones				

## RECOLECCIÓN DE DATOS

Recolección de datos obtenidos de las entrevistas realizadas a las personas que gestionan la comunicación Interna en Tubos Trans Electric (TTE): Pablo Bonada, Jefe de Recursos Humanos y Marisa Chitarrini, encargada del área de comunicaciones internas.

Entrevistados	Pablo Bonada	Marisa Chitarrini
<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
<p><b>¿Podría comentarme cuál es la actividad que desarrolla la empresa y cuáles son los productos que ofrece al mercado?</b></p>	<p>"Bueno, la actividad que desarrolla la empresa es una planta industrial que se dedica a la fabricación principalmente de transformadores de potencia y transformadores de distribución. Los transformadores de potencia generalmente son para el mercado externo, Estados Unidos, México, Bolivia, y algunos países de Europa y los de distribución son para el mercado local".</p>	<p>"Bueno en cuanto a los productos principales que ofrece la empresa, bueno, es la parte de diseño y fabricación de transformadores de potencia y de distribución. Más allá de esos dos productos principales hay una serie de transformadores especiales que se hacen a pedido del cliente. Pero tenemos dos plantas, una donde estamos que es la planta Villa Páez donde tenemos todo el proceso de diseño y de fabricación de los transformadores de potencia y tenemos la planta Ferreyra donde se fabrican los transformadores de distribución. El diseño de los mismos también se hace en el departamento de ingeniería que también está ubicado en esta planta, en la de Villa Páez".</p>
<p><b>¿Me podría comentar brevemente cuál es la visión, misión y los valores en que se sustenta la actividad cotidiana de TTE?</b></p>	<p>"Bueno, la visión que sustenta la actividad cotidiana es convertirnos en proveedores de transformadores a nivel mundial y que seamos reconocidos por nuestra calidad de los productos. De hecho a nivel nacional ya somos una empresa reconocida con una fuerte trayectoria, de más de cincuenta años y lo que estamos tratando, o sea, nuestra visión actual, es posicionarnos de igual forma en el mercado internacional".</p>	<p>"(...) En cuanto a la misión, tiene que ver con los productos que fabrica la empresa que es ser un proveedor de transformadores de línea internacional y que pueda llegar a ser reconocida en el mercado tanto nacional como internacional ". "(...) Y en cuanto a la visión, es obviamente construir una empresa que sea competitiva, con la cual la gente se sienta identificada, se sienta orgullosa de pertenecer...este... de formar parte y bueno que funcione también la empresa de acuerdo a las normas de medioambiente y calidad vigentes, que son la ISO 9001 y la 14001 exactamente... porque la empresa está certificada también y está conformando un sistema de gestión integral". "(...) En cuanto a los valores bueno lo que la empresa digamos comulga es el tema de la valoración de los recursos humanos, el tema del cuidado del medio ambiente... es un tema importante también dentro de la empresa, el tema de la seguridad e higiene ocupacional, el tema de la orientación al cliente es otro punto importante". "(...) y bueno como te decía el tema de la valoración de los recursos humanos sobre todo y bueno la responsabilidad, compromiso y el profesionalismo como otro de los valores que sustenta la organización".</p>

**GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA**

<p><b>¿Existe una planificación de la comunicación interna?</b></p>	<p>"Ehh no existe una planificación formal. Actualmente es uno de los aspectos que necesitamos mejorar. La política o la forma de comunicarnos internamente surge a partir de los eventos que día a día nos van llegando".</p>	<p>"Mmm no, en este momento no, si hay cuestiones que se analizan a principio de año, este... no específicamente con lo que es comunicación (...)".                  "(...)no es que tengamos un plan de comunicación que yo lleve a cabo ¿no es cierto? Hay lineamientos generales pero no hay un plan específico".</p>
<p><b>¿Quién/es son los responsables? ¿Cuál es el área que gestiona la comunicación interna en TTE?</b></p>	<p>"El área que gestiona la comunicación es Recursos Humanos, está a cargo nuestro, eso lo hacemos nosotros y hay una persona específicamente designada para esa tarea que es Marisa".</p>	<p>"Recursos humanos, el área es recursos humanos. Acá se implementa digamos la bajada de lo que son las comunicaciones internas osea al personal tanto de planta, al personal jornalizado como el personal administrativo".</p>
<p><b>¿Cuáles son los canales/acciones de comunicación interna que se utilizan en la empresa?</b></p>	<p>"Principalmente el medio que utilizamos es vía mail, un mail institucional que ya todo el mundo sabe que es una comunicación formal de la empresa (...)". "Además contamos con una revista interna que no tiene la asiduidad que nosotros quisiéramos pero bueno, se trabaja con esa revista interna, y además se van publicando hechos y eventos en la página de internet".                  "Con los operarios tenemos carteleras en planta y hay una fuerte comunicación a través de los delegados, que está centralizado en los delegados".</p>	<p>"(...)decía para el personal administrativo, mensualizado nosotros tenemos un mail general de comunicaciones internas...bajamos todo lo que son las noticias, comunicamos cumpleaños, fallecimientos, novedades que la empresa quiere dar a conocer, todas noticias relativas a la administración del personal, comunicados de gerencia general (...)". "(...) Y al personal de planta, el operario no tiene un acceso a una PC entonces tenemos una cartelera que ahí publicamos las mismas noticias que se publican para el personal administrativo lo hacemos para el personal jornalizado (...)"</p>
<p><b>¿Cuáles son los atributos, valores o aspectos que caracterizan a TTE y que buscan transmitir en las comunicaciones con los empleados?</b></p>	<p>"Tratamos de trabajar solamente en lo que es la motivación, las acciones que nosotros estamos comunicando principalmente son acciones vinculadas con beneficios que difundimos, por convenio que hacemos con otras empresas y que ponemos a conocimiento de ellos. También obviamente que difundimos normas de calidad, indicadores de diferentes tipos... pero a la gente le cuesta mucho a veces leer las carteleras."</p>	<p>"Lo que se intenta bueno es tratar de lograr el compromiso que tenga el empleado hacia la empresa, hacia el producto final y hacia el trabajo diario digamos, el compromiso con el cliente, el compromiso con la función, el sentirse identificado formando parte de la empresa. También respecto a los comunicados se tratar de armarlos con mucho respeto, ser claros y entendibles, que le llegue de la manera más simple a todo el personal y hacerlos sentir participes de las actividades de la empresa".</p>
<p><b>¿Existe alguna forma en que miden los resultados alcanzados y el impacto de la comunicación interna?</b></p>	<p>"¿Los resultados de la comunicación? No."</p>	<p>"Ehhh mmm no... No sé de que forma... ¿el tema de comunicación específicamente si se mide me decís?". "Si, bien, en cuanto a evaluación de clima se hizo pero lo hicimos en el 2008... hace ya dos años que no se está haciendo".</p>

<p>¿Cuáles considera que son las claves para comunicarse de una manera efectiva con los grupos de interés, sobre todo con los empleados que ocupan cargos en las líneas operativas?</p>	<p>"(...) romper la barrera que hoy tenemos con el gremio, osea al tener un filtro ahí, entiendo que no estamos transmitiendo lo que quisiéramos llegar, o el mensaje llega tergiversado, esteeee, a los operarios. Digamos que una política de comunicación que podríamos implementar sería eliminar entre comillas esta barrera que tenemos hoy que son los delegados y manifestar nuestras ideas y nuestros pensamientos en forma directa".</p>	<p>"Creo que bueno, toda comunicación tiene que ser clara, que le llegue a todos de la misma forma y que sea entendible por todos de la misma forma. Eso es como la clave de la comunicación, digamos, dar el mismo mensaje, no ser contradictorio, que lo que se comunica se realice y que no haya contradicción entre lo que se comunica y lo que después se hace. Para mí eso son los puntos principales en cuanto a lo que es comunicación ¿no? y ser equitativos en cuanto a ese aspecto, en el mismo comunicado, que sea simple".</p>
---	--	---

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (RSE)**

<p>¿Qué entiende por Responsabilidad Social Empresaria? ¿Qué aspectos o áreas cree que incluye?</p>	<p>"Bueno, la responsabilidad social empresaria abarca tanto la comunidad interna como la externa sobre la cual tiene efecto la compañía. Cuando hablo de la comunidad interna hablo de todos los trabajadores que conformamos Tubos Trans Electric y cuando hablo de la comunidad externa hablo de las otras empresas que se relacionan a nosotros, proveedores, clientes, los vecinos del barrio, y bueno otras instituciones que tienen influencia acá en el barrio como pueden ser escuelas, clubes de fútbol y demás. Bueno, osea por la diversidad de temas que involucra tenemos varias áreas que incluye como es medio ambiente, salud, seguridad, bienestar de la persona en general".</p>	<p>"(...) tiene q ver obviamente con la responsabilidad que asume como empresa la organización digamos en el contexto en el que se halla inmersa. Yo creo que en cuanto a responsabilidad social empresaria, lo que se está haciendo en la empresa es por ahí trabajar con escuelitas de la zona, se trata de ver qué necesidades hay en la escuelas, se trata de darles material didáctico, tenemos programas educativos, convenio con Junior Achievement con lo cual voluntarios de la empresa participan y van a dictar programas adecuados a niveles q por ahí están inmersos en estas escuelas". "En general se hacen invitaciones masivas pero específicamente el programa de Junior Achievement está focalizado para el personal administrativo (...)"</p>
<p>¿Existe una estrategia formal de RSE? ¿Qué tipo de actividades de RSE desarrolla su empresa? ¿Posee algún mecanismo o forma de medir y evaluar la gestión de la RSE (indicadores por ejemplo)?</p>	<p>"No. Estamos desarrollando actividades de manera aisladas como por ejemplo apadrinar escuelas, apadrinar a través de la Municipalidad alguna plazoleta o plaza acá en el barrio. Colaboramos con los vecinos en algunas cuestiones que nos plantean y que nosotros podemos brindarles soluciones. Actualmente también a través de Junior Achievement estamos brindando una ayuda a escuelas carenciadas o más necesitadas, de tipo públicas, donde vamos habitualmente y tratamos de transmitir algunos conocimientos de áreas específicas como por ejemplo, me tocó hacerlo recientemente, ayudar a chicos de sexto año a armar un curriculum, prepararlos para entrevistas, introducirlos al mundo laboral ¿sí? Son actividades que son muy numerosas pero son aisladas, no tenemos una política. Respecto a la última pregunta, no, tampoco, por eso no digo que es política sino que es una forma aislada de colaborar".</p>	<p>"(...) en realidad se trabaja con estos programas, con el tema de apadrinamientos de plazas, se hacen algunas donaciones." "(...) son campañas que aluden a lo mismo, digamos, tratar de devolver a la comunidad, como empresarios, tratar de devolverles algo que les sirva y tener esa responsabilidad con la comunidad en la que se halla inmersa". "Mmm, no, por el momento no medimos. En cuanto a responsabilidad social no, hacemos devoluciones o hacemos informes por ahí pero no particular de la parte de RSE, hacemos informes generales del área de recursos humanos donde tenemos incluido diferentes indicadores y en uno de esos es el tema de las actividades que se realizan mensualmente (...)".</p>



<p><b>¿Existe una política ambiental y de calidad, de conocimiento de todos los empleados?</b></p>	<p>"Si, aquí tenemos desarrollado fuertemente, es más estamos certificados en ISO 14.000, que es la ambiental y está fuertemente difundida en toda la planta. Y la de calidad también, si, las dos forman parte del sistema de gestión integral que tenemos vigente en planta. Bueno acá, las acciones que se toman están vinculadas con lo que la norma de calidad te exige o la norma medioambiental te exige. Más allá de la comunicación de las políticas en sí, la gente tiene que conocer cuáles son las acciones o la forma de trabajar que tienen que tener. Por ejemplo en caso de derrame, nosotros trabajamos con aceite, se rellenan los transformadores con aceite, en caso de que se produzca algún tipo de derrame tenemos una brigada de emergencia con elementos de seguridad, con procedimientos para actuar ante un siniestro de este tipo. Eso lo brindamos a través de capacitaciones, no tanto al inicio, sino que hay una brigada que está conformada y que recibe constantemente capacitaciones y el resto de personal que no conforma la brigada recibe capacitaciones un poco más aisladas, pero la recibe, en cuanto a la importancia de conocer cuáles son los riesgos a los cuales están asociados, los riesgos ambientales, cuales son los impactos ambientales que provocan las actividades y los productos con los cuales nosotros trabajamos, y también conocer la manera de actuar ante esos incidentes".</p>	<p>"Si existe y en ese momento es una política de calidad y medioambiente... existen las dos y en este momento se está trabajando en un sistema especial integrado por lo cual la idea es en un futuro que funcionen conjuntamente... y la empresa su vez está certificada en estas normas...y se las comunica a través de un sistema interno, que se llama Intranet, al cual pueden acceder todos los empleados a través de una PC, si vos te fijás también está colgada en la entrada en cada oficina y también tenemos para el personal de planta, colgadas en diferentes sectores... y se hacen capacitaciones sobre lo qué es políticas de calidad y medioambiente".</p>
<p><b>¿Cuáles son las razones que motivan a la empresa a realizar acciones de RSE? ¿Usted considera que la RSE es sólo una estrategia de imagen de las empresas, una simple operación de cosmética o una filosofía, una cultura de trabajo?</b></p>	<p>"Considero que lo hacemos porque una empresa, su responsabilidad más allá de generar trabajo se vincula con el resto de la comunidad y bueno, tiene que devolver algo de lo que recibe, ya sea trabajadores, este, licencia, lo que sea, o sea la empresa tiene que devolver a la sociedad lo que la sociedad le brinda. Yo creo que es una real preocupación, lo que no ocurre es que aún no está fuertemente arraigada en nosotros y debemos mejorar pero no es una operación de cosmética, lleva tiempo, lleva dedicación, lleva recursos, lleva capital, o sea me parece que es un tema que se tiene que atender en serio pero nos falta todavía, nos estamos iniciando recién en esto".</p>	<p>"(...)creo que es un poco de tener una instancia de devolución en el contexto en el cual se halla incluida la empresa, creo que no es solamente una cuestión de imagen, es una cuestión de ser útiles en la comunidad (...)" "Villa Páez es un barrio bastante pobre, un barrio de muchas carencias, entonces tratar de ayudarlos con las necesidades básicas que hay en este momento y tratar de cumplir."</p>

<p><b>¿Cuáles son los beneficios reconocidos por la empresa como resultado de las acciones o políticas de RSE?</b></p>	<p>"Y evidentemente los beneficios que se obtienen, sin que uno lo busque, es una buena imagen, porque genera una buena imagen tanto interna como externa. A nadie le gustaría trabajar en una empresa donde se dañe el medio ambiente, o al menos yo no lo haría. No trabajaría nunca en una tabacalera, que se que miles de personas mueren de cáncer por eso por ejemplo...pero me fui, pero eso es a nivel personal (risas). A nivel de empresa creo que la imagen que tiene la comunidad y los trabajadores genera orgullo y en definitiva internamente termina impactando en la motivación, en la productividad y en la calidad de vida laboral, exactamente".</p>	<p>"Y bueno en cuanto a eso creo que los beneficios obviamente, el tema del respeto con los vecinos, lograr una armonía con la comunidad (...). "El beneficio tiene también que ver que con que después haya algún chico que, conociendo la empresa, por ahí de la misma comunidad, pueda venir a trabajar acá a Tubos, entonces es un beneficio en este sentido para la empresa y también para la persona....conseguir un trabajo con una determinada formación, inculcarle a través de estos programas a los chicos, las habilidades para el éxito, que es otro de los programas que se hace".</p>
--	--	--

**COMUNICACIÓN RESPONSABLE**

<p><b>¿Qué entiende por Comunicación Responsable?</b></p>	<p>"(Risas) Bueno, entiendo que uno es esclavo de lo que dice y digamos de lo que calla. En el caso de la comunicación pasa lo mismo, nosotros estamos transmitiendo una idea que tiene la empresa con respeto a un tema determinado y si hay un compromiso por ejemplo con la calidad, no solo basta con transmitirlo o pegarlo en un papel sino que debemos actuar en consecuencia. Eso entiendo que es la comunicación responsable".</p>	<p>"Comunicación es la llegada a la gente, es el mensaje que se le brinda a la gente como empresa entonces con el tema de Comunicación Responsable creo que tiene que ver con eso osea, bajar un mensaje, primero que esté claro desde arriba, desde la dirección, que no sea contradictorio, este... digamos que la gente pueda tener acceso, que todo el mundo tenga acceso a la misma comunicación, que todos estemos enterados para tener un feedback (...)"</p>
<p><b>¿Qué área se encarga de la comunicación de la RSE?</b></p>	<p>"Todas las comunicaciones las hace Recursos Humanos. Sí, puntualmente lo que es responsabilidad social empresaria, no hacemos publicidad de esos actos. Sí, la gente sabe que nosotros participamos de estas actividades pero no hay una comunicación formal porque al no haber una medición de los resultados no podemos comunicar nada, simplemente estamos participando de esta actividad".</p>	<p>"Recursos Humanos, específicamente la parte que yo hago que es la parte de empleo, capacitación, desarrollo y comunicaciones internas que está incluido dentro de esa área, departamento".</p>
<p><b>¿Qué aspectos considera que son los más importantes a la hora de comunicar la RSE?</b></p>	<p>"Ehh, aspectos más importantes es el compromiso y la responsabilidad justamente por esto de que me preguntabas antes de tener una comunicación responsable. Si yo no voy a cumplir con lo que estoy exponiendo, prefiero no comunicar nada. Si yo comunico algo, me comprometo con eso".</p>	<p>"Bien, bueno eso se define con el gerente de recursos Humanos, todos los comunicados son supervisados por él primero; obviamente yo los armo, Pablo que es el jefe de Recursos Humanos les da un vistazo, un visto bueno, después de ahí pasa al gerente de Recursos Humanos, el da el ok, qué es lo que se va a comunicar y qué no".</p>
<p><b>¿Cuál/es son los medios o canales utilizados para comunicar los mensajes de RSE?</b></p>	<p>"Las mismas que utilizamos para las comunicaciones formales de la fábrica. A los empleados las comunicamos vía cartelera, vía la página. También hay mucho para trabajar con comunicación interna".</p>	<p>"El tema del mail... un mail masivo y el tema de cartelera. También bueno, en este momento está la pagina web que no te la dije".</p>

<p><b>¿Cuáles son los contenidos de los mensajes de RSE? ¿Y al interior de la empresa, específicamente para los empleados?</b></p>	<p>"Sobre todo con los empleados estamos enfocados mucho en lo que es cuidado del medio ambiente. Yo creo que estamos influenciados por nuestra certificación en normas de medio ambiente pero estamos focalizados principalmente en ese punto".</p>	<p>"Y el contenido es general, bueno depende de qué se esté tratando en ese momento o sea... En cuanto a las noticias... eh... lo que se comunica no sé si tiene que ver con RSE, con el tema de Responsabilidad Social...yo te hablo en general... Porque por ahí el tema de comunicación acá es más en general... por ahí no solamente tan focalizado a lo que es RSE".</p>
<p><b>¿Los empleados participan de algún modo en las acciones de RSE que desarrolla la empresa? ¿De qué modo?</b></p>	<p>"No, no, operarios no. Más allá de esto que te comenté de recibir las capacitaciones y estar atentos a cuáles son los impactos ambientales con los cuales están involucrados ellos".</p>	<p>"(...) bueno si nos focalizamos en el tema a de los empleados operativos no, ellos no pueden participar de eso, está más destinado al personal administrativo por el tiempo, por los horarios (...)"</p>
<p><b>¿Poseen algún documento, informe, declaración en el que se plasmen los intereses de TTE de ser una empresa sostenible y responsable (Código de ética, Balance Social, Declaración de valores y principios de la organización)? ¿La empresa expone públicamente sus compromisos éticos por medio de material institucional, Intranet o de otra manera que se adecuada a sus partes interesadas?</b></p>	<p>"No. Si expone, únicamente a través de la página web".</p>	<p>"No, no, la verdad que no. Valores si, o sea no es un solo documento... está este tema de los valores en las misión, está todo incluido en el manual de inducción de la persona que ingresa, pero así como un documento como un código de ética, no, un balance social no. Si, en la intranet está publicado, en la página web también si entrás ahí está publicado el tema de los valores, a lo que apunta la empresa, el tema de la responsabilidad social.... eso son los canales digamos de comunicación que hay, y material institucional que también se brinda al personal que ingresa, al cliente, proveedores hay carpetas de presentación de la empresa, también folletos que se les dan a los empleados".</p>
<p><b>¿Cuáles considera que son los beneficios y ventajas de una efectiva Comunicación Responsable?</b></p>	<p>"Bueno yo creo que aporta, como te decía recién, a la credibilidad de la empresa, a mantener un clima laboral adecuado y principalmente ser creíble. Si yo lo que comunico no lo cumplo, difícilmente voy a tener alguna ventaja de esa comunicación".</p>	<p>"Y lograr como beneficio, entender todos el mismo mensaje, lograr esto del compromiso...cuando hay comunicaciones claras y no contradictorias debemos lograr el compromiso de la gente, que la gente se involucre, la responsabilidad de la gente, el tema de bueno sentirse orgulloso de participar en la empresa".</p>

**RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA (RSI) Y SU COMUNICACIÓN INTERNA**

<p><b>¿Qué entiende por Responsabilidad Social Interna (RSI)?</b></p>	<p>"Bueno así como existe responsabilidad social externa con la comunidad, hacia adentro, también existe una responsabilidad en el sentido de que debemos cumplir con determinadas pautas con nuestros empleados. Por ejemplo la responsabilidad social está en brindar los elementos de seguridad para realizar una tarea determinada, no exponer a los trabajadores a ciertos riesgos que puedan implicar algún peligro a su salud o a su vida".</p>	<p>"(...) calculo que tiene que ver con la responsabilidad social pero en la organización... te digo la verdad que no lo había escuchado nunca, no sé si tiene que ver con eso. Pude tener que ver con la gestión de los recursos humanos, el tema del respeto, el manejo de la información, de crear canales claros de comunicación, de exponer todos los resultados que se logren en la empresa".</p>
---	--	---

<p><b>¿Podría enumerarme brevemente cuáles son las iniciativas de RSI que se llevan a cabo en la empresa?</b></p>	<p>"Sí, si bien no las tenemos identificadas como de Responsabilidad Social Interna trabajamos fuertemente con la exposición sobre todo a riesgos, el tema de la seguridad es uno de los temas fundamentales en esta fábrica. Si bien la exposición al riesgo no es muy alta, por los tipos de tareas que se realizan, brindamos a nuestros trabajadores elementos de seguridad, respetamos los horarios de trabajo, los descansos semanales y anuales, es decir, cumplimos con todo lo que la ley laboral y el convenio colectivo disponen".</p>	<p>"(...) tiene armado un plan de capacitación anual que se arma en diferentes temas obviamente para lograr la optimización y el desempeño de cada persona en el puesto y dentro de estas capacitaciones se tiende al sector operativo a lo que es higiene y seguridad, el tema del medio ambiente, cuestiones como manipulación de aceites, uso de los elementos de protección personal, conducción de autoelevadores, manejo de máquinas, el tema de tareas de soldaduras".</p>
<p><b>¿Existen políticas y mecanismos para oír, evaluar y escuchar sugerencias y preocupaciones de los empleados?</b></p>	<p>"Bueno, en esta fábrica contamos con un grupo de delegados y ellos son los encargados de transmitir a la empresa cuáles son las inquietudes que tiene la gente respecto de estos temas, de estos y todos los temas. Los delegados son operarios que tienen más de dos años de antigüedad de trabajo y de afiliación al gremio y son elegidos por el voto directo de sus compañeros".</p>	<p>"Había (risas)... lo sacamos... funcionó en un tiempo que había círculos de calidad."</p>
<p><b>¿Existen programas de incentivo y reconocimiento de los empleados?</b></p>	<p>"Estamos trabajando justamente en este tema. Si hablamos de operarios los estamos formando este año. Con respecto al personal mensualizado, sí, contamos con un programa de performance donde se fijan objetivos anuales, se hace una revisión semestral y al final del año se hace una evaluación final y el resultado de eso está a atado a un premio en pesos".</p>	<p>"Actualmente no lo hay, programa de incentivo, en este momento no... hay evaluaciones de desempeño pero no tiene que ver por ahí con el tema del incentivo. Después de esa evaluación se desprende un premio pero es para el personal administrativo, las evaluaciones son solamente para el personal de oficina, para decirlo más claro".</p>
<p><b>¿Quiénes son los responsables de la planificación de las acciones de RSI?</b></p>	<p>"Siempre recae en Recursos Humanos y necesitamos contar con la colaboración de la Gerencia y la jefatura de otras áreas porque por ahí nosotros lo que hacemos es la gestión general pero la discusión y bajarlo a otras líneas lo hacemos a través de los gerentes y los jefes".</p>	<p>"Y es recursos humanos".</p>
<p><b>¿Cuáles son los objetivos buscados con las acciones de RSI?</b></p>	<p>"(...) apuntamos a tener un clima laboral que sea positivo, en donde los trabajadores se sientan orgullosos y contentos de venir a trabajar acá y de formar parte de esta pequeña comunidad, porque en definitiva estamos pasando más tiempo que con nuestras propias familias, entonces la idea es esa, mantener la cordialidad".</p>	<p>"(...) lo que es capacitación, lograr la optimización por ahí del desempeño en el puesto de trabajo (...). "El tema de higiene y seguridad obviamente tiende a trabajar en lo que es el índice de siniestralidad, (...) también esto va de la mano con el tema de la salud ocupacional".</p>

<p><b>¿Cuáles son las formas/canales de comunicación que se utilizan para transmitir esas acciones?</b></p>	<p>"Bueno yo creo que ahí tenemos un déficit, hace un rato te comenté que no tenemos una publicación de esas acciones y yo creo que acá también nos pasa lo mismo. Si bien hacemos cosas, por ahí nos falta un poquito de comunicación o de exponer para todos qué estamos haciendo". "No, no esa revista se distribuía para todo el personal, hace un tiempo que no está saliendo."</p>	<p>"Las capacitaciones, bueno, las manejamos con el gerente de Recursos Humanos y los diferentes gerentes de áreas". "(...) las definiciones de los operarios se toman a través de los distintos jefes de las unidades entonces ellos mismos les comunican que hay una capacitación, que tienen que ir, adónde se presenta. Yo todas las capacitaciones, ya sean capacitaciones internas o que la gente se tenga que trasladar, se coordina con el jefe y tienen que tener la aprobación del gerente de área y una vez que está todo eso coordinado se le baja la información a la gente, dónde se tiene que presentar, qué tiene que llevar, si es acá o los supervisores se hacen cargo, a la hora que corresponde la capacitación, mandar a la gente, pero es bastante informal en ese aspecto porque obviamente ellos no tienen un acceso a la PC, es digamos interpersonal la comunicación, verbal".</p>
<p><b>¿Cuáles son los beneficios para la empresa que usted identifica como resultado de la estrategia de RSE en el entorno interno?</b></p>	<p>"La figura del jefe recursos humanos es bastante fuerte en la planta y siempre es una figura que está en contra supuestamente... sobre todo en una planta industrial y el hecho de saludar a la gente y tratar de acercarme lo ven como algo raro. Yo creo que esto, tener acciones de comunicación más directa podría ayudar a ese acercamiento y a abordar esa imagen de "cuco" entre comillas".</p>	<p>"Y a nivel interno es todo más de lo mismo creo, unificar criterios, que a la gente le llegue un mensaje claro, que la gente esté enterada, que la gente participe, lograr una participación y un involucramiento de la gente en su puesto de trabajo y con la empresa en sí mismo. Respeto a la responsabilidad social empresaria, creo que es importante el tema, bueno, del beneficio que se tiene de la comunidad que también después la misma comunidad puede formar parte de la misma empresa".</p>
<p><b>¿Qué impacto pueden tener las acciones de RSI en los empleados de niveles operativos?</b></p>	<p>"El principal impacto es tratar de romper esta distancia que existe entre el personal de planta y los mensuales, o Recursos Humanos, o el resto de la empresa".</p>	<p>"Y, lo mismo que te mencioné antes".</p>

Recolección de datos obtenidos de los cuestionarios aplicados a los empleados de la planta Uilla Páez que ocupan cargos en líneas operativas

Sexo	
Femenino	0
Masculino	50

Edad	
18 - 25 años	2
26 - 35 años	21
36 - 40 años	10
41 - 45 años	4
46 - 55 años	7
56 - 65 años	6

Antigüedad	
Menos de un año	1
1 - 5 años	15
6 - 10 años	4
11 - 15 años	11
16 - 20 años	10
21 - 25 años	5
26 - 30 años	1
31 - 35 años	2
36 - 40 años	0
41 - 45 años	1
Más de 45 años	0

1) ¿Conoce cómo está conformada la empresa? (Cuáles son sus áreas, los cargos, las personas que ocupan esos cargos)	
No conozco	1
Conozco en parte	24
Conozco bastante bien	22
Conozco muy bien	3

2) ¿Recibe periódicamente información de la empresa?	
No recibo información	4
Sí, pero en poquísimas ocasiones	22
Sí, pero sin periodicidad definida	13
Sí, periódicamente	11

**3) En general, ¿cuáles son los contenidos de estas informaciones? Puede marcar más de una opción.**

Aspectos de la organización como a qué se dedica TTE, cuál es su proyección a futuro, los valores que guían su accionar, la estructura de la empresa.	14
Políticas medioambientales.	39
Políticas de calidad	26
Aspectos relacionados con la salud y seguridad en el lugar de trabajo	22
Instrucciones/directivas del oficio	15
Prácticas de beneficencia que la empresa ha realizado hacia la comunidad u otras instituciones	5
Beneficios que les brinda la empresa a sus empleados	4
Otra	1

**4) ¿A través de qué canales recibe generalmente información? Puede marcar más de una opción.**

Carteleras	36
Me lo comentan mis compañeros	21
Reuniones con directivos o supervisores	8
Afiches	11
Revista interna de la empresa	1
Correo Electrónico	5
Página Web de la organización	2
Folletos	2
Manual de Bienvenida/Inducción	0
Videos	9
Otro	3

**5) ¿La empresa pone a su disposición informaciones sobre TTE como su historia, misión, visión, políticas de la empresa?**

Nada	9
Poco	29
Bastante	9
Mucho	3

**6) Ante una necesidad de información, ¿cuál es la primera fuente a la que recurre?**

Supervisores	27
Compañeros	7
Área de Recursos Humanos	12
Gerencia	0

No pregunto a nadie	1
Otra	3

**7) Encierre con un círculo el número que corresponda según cuán de acuerdo está con las afirmaciones que presentamos a continuación.**

	<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>Bastante de acuerdo</b>	<b>Medianamente de acuerdo</b>	<b>Bastante en desacuerdo</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>
Estoy informado de todas las novedades de TTE.	4	7	27	8	4
Tengo claro cuáles son los objetivos de la empresa.	5	14	16	12	3
Conozco los beneficios que me brinda TTE.	7	16	18	4	5
Conozco qué es lo que hace cada una de las áreas de la empresa.	8	15	19	5	3
La comunicación de la gerencia con los empleados de planta es fluida.	1	2	11	18	17
Tengo claro quién se ocupa de la comunicación interna en TTE.	2	13	13	10	12
Creo que es importante trabajar más sobre la comunicación interna en TTE.	39	10		1	
La falta de información dificulta mi trabajo.	23	9	9	4	5

**8) ¿Cómo se entera de las novedades de TTE? Puede marcar más de una opción.**

Carteleras y afiches.	39
Folletos	0
Revista Interna de la empresa	3
Página web de la empresa	4
Por reuniones que organiza mi supervisor para informarme	13
Por comentarios de mis compañeros	24
Por comunicaciones de RRHH	17
Por comentarios de integrantes de otros sectores	13
No me entero nunca de las novedades	0
Otra	1



**9) Según su opinión, ¿cuál cree que es el objetivo principal de TTE respecto de sus empleados? Marque una sola opción, la que usted considera como prioritaria.**

Responsabilidad y compromiso	16
Motivación y satisfacción laboral	9
Responder en tiempo y forma respecto a la producción del día	22
Apertura al aprendizaje y al cambio	2
Capacidad de comunicación	0
Honestidad, respeto y transparencia	2
Otra	0

**10) Según su opinión, ¿cuáles considera que son los mejores canales para comunicarse con los empleados de planta? Puede marcar más de una opción.**

Carteleras	31
Comentarios de mis compañeros	11
Reuniones con directivos o supervisores	31
Afiches	11
Correo Electrónico	5
Página Web de la organización	5
Folleto	5
Manual de Bienvenida/Inducción	2
Revista Interna de la empresa	18
Videos	5
Otro	0

**11) Y si tuviese que elegir un solo canal para comunicarse internamente en su empresa ¿Cuál sería?**

Carteleras	7
Reuniones con directivos o supervisores	29
Afiches	1
Correo Electrónico	1
Página Web de la organización	0
Folleto	1
Manual de Bienvenida/Inducción	0
Revista Interna de la empresa	9
Videos	2
Otro	0

**12) ¿Cuál cree que es el objetivo principal del área de Comunicaciones Internas? Marque una sola opción, la que usted considera como prioritaria**

Difundir mensajes de la dirección	9
-----------------------------------	---

Escuchar las necesidades de comunicación de los empleados y conseguir que la dirección les de respuestas	18
Comunicar aspectos relacionados con la misión, visión y valores de TTE.	5
Conocer las emociones y fortalecer el sentido de pertenencia haciendo que los empleados se "pongan la camiseta" de la empresa	2
Dar respuestas a las necesidades de información que tenemos sobre la empresa	8
Todas las anteriores son correctas	3
No creo que sea nada de lo mencionado	5

### 13) ¿Sobre qué temas le gustaría recibir más información?

Visión de la empresa y misión	1
Resultados de los trabajos realizados	1
Beneficios y promociones	
Calidad	1
Capacitaciones y cursos	4
Cambios en la organización	1
Economía de la empresa	3
Proyectos a futuro	4
El día a día	1
Sobre cómo está la empresa	7
Proyección Laboral	9
Reconocimientos a los empleados	1
Posición en el mercado	1
Facturación y destino de las utilidades	2
Objetivos y Planificación de la empresa	2
Mejora Continua	1
Seguridad	5
Compromiso de la empresa hacia el operario	1
Medio Ambiente	1
Área técnica de los sectores	1
Sobre todo lo necesario para el empleado	1

### 14) Sobre Responsabilidad Social Empresaria

Es el primer contacto que tengo con este tema	20
He oído hablar, pero no conozco de qué se trata	17
Tengo una breve noción sobre lo que se trata	13
Conozco bastante respecto a ese tema	0

<b>15) Si le menciono el término Responsabilidad Social Empresaria (RSE), ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza?</b>	
La RSE se basa en la ayuda que dan las empresas a fundaciones u otras organizaciones	10
Es todo aquello que, sin ser obligatorio y sin buscar rentabilidad, la empresa realiza para mejorar su entorno social	20
™La RSE es la atención que las empresas prestan a los más débiles de la sociedad (discapacitados, personas con menos recursos)	0
La RSE se refiere a la protección medioambiental y la sostenibilidad.	4
En su dimensión interna son todas las prácticas responsables que afectan a los trabajadores como inversión en recursos humanos, salud y seguridad laboral, gestión del cambio entre otros aspectos.	3
Todas las anteriores son correctas	3
No creo que sea nada de lo mencionado	2
Ns/Nc	8

<b>16) ¿Qué tipo de políticas o actividades de Responsabilidad Social usted considera que realiza TTE dirigidas al interior de la empresa? Puede marcar más de una opción.</b>	
Políticas de calidad	28
Políticas medioambientales	34
Beneficios para los empleados	5
Políticas de salud y seguridad laboral	18
Transparencia y ética en las actividades	3
Formación continua	3
Reconocimientos a los empleados	3
Igualdad de oportunidades de inserción y promoción	1
Respeto al individuo	4
Formación en RSE	4
Voluntariado corporativo	
Comunicación interna	3
Participación de empleados en los proyectos de la empresa y en la toma de decisiones	3

<b>17) ¿Tiene conocimiento acerca de las acciones de Responsabilidad Social que TTE desarrolla sobre todo al interior la empresa?</b>	
No	31
En parte	17
En gran parte	1

Sí, completamente.	1
--------------------	---

**18) Con respecto a la divulgación de este tipo de acciones de responsabilidad social, usted considera que la empresa**

No divulga este tipo de informaciones	35
Divulga este tipo de informaciones a los empleados	12
Publica o divulga estas acciones a los empleados, incorporando críticas y sugerencias que éstos les puedan proponer.	3

**19) Si su respuesta ha sido afirmativa, ¿a través de qué canales les comunican estas acciones? Puede marcar más de una opción.**

Carteleras	20
Reuniones con directivos o supervisores	11
Afiches	8
Correo Electrónico	3
Página Web de la organización	0
Folletos	4
Manual de Bienvenida/Inducción	0
Videos	3
Otro	0

**20) Procurando asegurar buenas condiciones de trabajo, salud y seguridad, ¿la empresa les comunica cuáles son las formas de alcanzar condiciones laborales, de salud y seguridad en el trabajo?**

No	3
En parte	38
En gran parte	6
Sí, completamente	3

**21) Si su respuesta ha sido afirmativa, ¿a través de qué canal comunica esas acciones? Puede marcar más de una opción.**

Folletería y afiches	23
Capacitaciones	31
Carteleras	20
Revista Interna de la empresa	1
Videos	6
Me lo comentan mis compañeros	7
Manual de bienvenida/Inducción	0
Otro	0

<b>22) Para desarrollar sus recursos humanos, la empresa</b>	
Promueve actividades de entrenamiento puntuales, enfocadas al desarrollo de tareas específicas.	15
Mantiene actividades sistemáticas de desarrollo y capacitación, buscando el perfeccionamiento continuo del personal.	13
No promueve el desarrollo de sus empleados.	22

<b>23) ¿Cuáles son las formas que emplea la empresa para recoger sugerencias e ideas y mejorar los procesos internos? Puede marcar más de una opción.</b>	
Buzón de sugerencias	34
Encuestas de opinión	2
No se recogen sugerencias ni ideas	15
Reuniones entre empleados, directivos y supervisores	9
Participación de representantes de empleados en la toma de decisiones de la empresa	1
Otro	0

<b>24) ¿Ha escuchado hablar de normas de calidad en los procesos?</b>	
Si	47
No	3

<b>25) ¿Ha escuchado hablar de normas medioambientales?</b>	
Si	48
No	2

<b>26) ¿Tiene alguna noción acerca de qué significan ambas normas o para qué se utilizan?</b>	
No	2
En parte	26
En gran parte	19
Sí, completamente	3
Se tratan de normas	0

<b>27) Considerando los impactos ambientales y los riesgos potenciales causados por los propios productos que desarrolla la empresa y por los materiales utilizados para su elaboración, puedo decir que</b>	
No conozco los impactos ni los riesgos	4

Los conozco parcialmente	24
Los conozco bastante bien	21
Los conozco a todos completamente	1
<b>27) Considerando los impactos ambientales y los riesgos potenciales causados por los propios productos que desarrolla la empresa y por los materiales utilizados para su elaboración, puedo decir que</b>	
No conozco los impactos ni los riesgos	4
Los conozco parcialmente	24
Los conozco bastante bien	21
Los conozco a todos completamente	1

<b>28) Procurando contribuir en la concientización sobre los problemas ambientales e inculcar valores de responsabilidad ambiental, usted cree que la empresa</b>	
Desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento sobre la temática ambiental dirigidas a los empleados de planta.	38
No desarrolla acciones de educación ambiental y entrenamiento sobre la temática ambiental dirigidas a los empleados de planta.	12

<b>29) ¿Usted considera que la empresa divulga la importancia del trabajo voluntario y los incentiva a trabajar voluntariamente por una causa o proyectos con los cuales colabora?</b>	
No	26
En parte	17
En gran parte	4
Si	3

<b>30) Señale en orden de preferencias, lo que es más importante para usted.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>TOTALES</b>
Respeto al individuo y transparencia en las relaciones con los empleados	13	9	8	4	4	3	9	1	<b>51</b>
Calidad y cuidado del medio ambiente	6	9	4	4	7	7	7	6	<b>50</b>
Hacer partícipes a los empleados en los proyectos de la empresa	4	6	9	5	6	4	6	8	<b>48</b>
Comunicación fluida con los empleados	6	2	11	14	9	7	3	4	<b>56</b>
Motivación y satisfacción laboral	6	12	7	5	8	6	4	5	<b>53</b>
Capacitación continua	2	3	5	7	2	10	10	6	<b>45</b>
Salud y seguridad en el trabajo	8	4	4	7	7	3	7	3	<b>43</b>
Responsabilidad y transparencia en las actividades de la empresa	5	5	2	4	7	10	4	17	<b>54</b>
<b>TOTALES</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	

<b>31) Probablemente pueda precisar, sin pensarlo mucho, algunos de los valores, atributos, rasgos característicos que definen mejor a TTE.</b>	
No puedo precisarlos.	14
Me sería difícil precisarlos.	19
Podría precisarlos, pero pensándolo antes.	15
Puedo precisarlos rápidamente.	2

<b>32) ¿Podría precisar algunos de esos valores, atributos o rasgos característicos?</b>	
Calidad	4
Responsabilidad	3
Compromiso con los clientes	3
Puntualidad	1
Reconocimiento de la empresa	3
Esfuerzo	1
Comunicación	1
Transparencia	2
Cuidado del medio ambiente	2
Mano de obra calificada del personal	1
Respeto	2

<b>33) ¿Usted considera que TTE puede definirse como una empresa responsable, transparente y sostenible?</b>	
No	2
En parte	19
En gran parte	19
Si	10

<b>34) ¿Hasta qué punto diría que se siente identificado con lo que TTE es y representa? Es decir, ¿en qué grado usted siente que se “pone la camiseta” de su empresa?</b>	
Nada	2
Poco	15
Bastante	27
Mucho	6

<b>35) Cuando la fuente de información es la propia empresa, ¿qué asuntos sobre los que informa les interesa más? Puede marcar más de una opción.</b>	
Informaciones económicas de la empresa	28
Informaciones sobre cambios en la organización	10
Informaciones sobre políticas que afectan a los empleados	34
Informaciones sobre medidas de higiene, salud y seguridad	26
Informaciones sobre actividades culturales y sociales de la empresa	12
Otra	2



Recolección de datos obtenidos de la observación de los canales de comunicación interna que se utilizan en la empresa

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	CANAL DE COMUNICACIÓN CARTELERAS/ TABLÓN DE ANUNCIOS			
<b>Colores utilizados</b>				
Multiplicidad de colores. No se utilizan los colores institucionales				
<b>Presencia de visión, misión y valores organizacionales</b>				
Ausencia de estos aspectos.				
<b>Función del canal de comunicación</b>				
INFORMATIVA	EDUCATIVA	SOCIAL	CULTURAL	DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO
X	X			
<b>Frecuencia de utilización</b>				
PERMANENTE	PERIODICIDAD REGULAR	FRECUENCIA OCASIONAL	PURAMENTE OCASIONAL	
X				
<b>Función de los mensajes transmitidos</b>				
PRODUCCIÓN Y REGULACIÓN		INNOVACIÓN	SOCIAL O MANTENIMIENTO	
X				
<b>Uector de comunicación predominante</b>				
ASCENDENTE	DESCENDENTE	HORIZONTAL	TRANSVERSAL	
	X			
<b>Tipo de discurso utilizado</b>				
IDENTIDAD	PERSONALIDAD	FÁCTICO	CULTURAL	
		X		
<b>Presentación /Aspecto físico del canal de comunicación</b>				
EXCELENTE: Sobresaliente	MUY BUENO: Distinguido, con tan solo errores menores	BUENO: Aceptable pero con presencia de varios errores	REGULAR: No conforma, es necesario más trabajo	MALO: No aceptable
		X		

### Presentación de la información

Breve y poco llamativa. La información presentada no es atractiva ni persuasiva en cuanto presenta colgados todos los comunicados sin un criterio establecido. Ausencia del isologotipo de la organización y de aspectos institucionales.

### Observaciones

\*Se identifican cuatro carteleras que se distinguen porque abordan distintas temáticas: NOVEDADES UOM (cuestiones legales, beneficios que brinda la UOM, notas relacionadas al sindicato, CALIDAD (indicadores de proveedores internos y externos en cuanto a inconformidades, objetivos de calidad), NOVEDADES TUBOS (derechos y obligaciones del trabajador, índice de siniestralidad de la empresa, cumpleaños del mes, comunicaciones de prevención, beneficios en general, cuestiones relacionada con el sindicato) y GESTIÓN AMBIENTAL (afiches, calendario ambiental, cuidado del medio ambiente, ahorro de energía).

\*Ubicación estratégica en pasillos principales de la planta de alta circulación.

\*Carteleras poco atractiva visualmente.

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	CANAL DE COMUNICACIÓN PÁGINA WEB			
<b>Colores utilizados</b>				
Colores institucionales: Naranja, gris y negro				
<b>Presencia de visión, misión y valores organizacionales</b>				
Presencia de estos aspectos				
<b>Función del canal de comunicación</b>				
INFORMATIVA	EDUCATIVA	SOCIAL	CULTURAL	DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO
X				
<b>Frecuencia de utilización</b>				
PERMANENTE	PERIODICIDAD REGULAR	FRECUENCIA OCASIONAL	PURAMENTE OCASIONAL	
X				
<b>Función de los mensajes transmitidos</b>				
PRODUCCIÓN Y REGULACIÓN		INNOVACIÓN	SOCIAL O MANTENIMIENTO	
X				
<b>Vector de comunicación predominante</b>				
ASCENDENTE	DESCENDENTE	HORIZONTAL	TRANSVERSAL	
	X			
<b>Tipo de discurso utilizado</b>				
IDENTIDAD	PERSONALIDAD	FÁCTICO	CULTURAL	
		X	X	
<b>Presentación /Aspecto físico del canal de comunicación</b>				
EXCELENTE: Sobresaliente	MUY BUENO: Distinguido, con tan solo errores menores	BUENO: Aceptable pero con presencia de varios errores	REGULAR: No conforma, es necesario más trabajo	MALO: No aceptable
	X			
<b>Presentación de la información</b>				
Información completa y muy bien organizada. Información concisa y comprensible. Presencia del isologotipo de la empresa				
<b>Observaciones</b>				
<p>Página atractiva visualmente. Contiene información acerca de la empresa (cultura y estrategia corporativa, estructura corporativa, plantas industriales, calidad y medio ambiente, recursos humanos, membresías ), productos y servicios, infraestructura, información de contacto, noticias relacionadas a la empresa o al sector. Incluso se pueden descargar las políticas de calidad y medio ambientales, como así también el video institucional y un brochure comercial. Falta más información acerca de los beneficios y políticas que se les brindan a los empleados, en relación a la Responsabilidad Social en su dimensión interna.</p>				

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	CANAL DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL DE LA EMPRESA			
<b>Colores utilizados</b>				
Colores institucionales: Naranja, gris y negro				
<b>Presencia de visión, misión y valores organizacionales</b>				
Presencia de estos aspectos				
<b>Función del canal de comunicación</b>				
INFORMATIVA	EDUCATIVA	SOCIAL	CULTURAL	DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO
X				
<b>Frecuencia de utilización</b>				
PERMANENTE	PERIODICIDAD REGULAR	FRECUENCIA OCASIONAL	PURAMENTE OCASIONAL	
		X		
<b>Función de los mensajes transmitidos</b>				
PRODUCCIÓN Y REGULACIÓN		INNOVACIÓN	SOCIAL O MANTENIMIENTO	
X				
<b>Vector de comunicación predominante</b>				
ASCENDENTE	DESCENDENTE	HORIZONTAL	TRANSVERSAL	
	X			
<b>Tipo de mensaje utilizado</b>				
IDENTIDAD	PERSONALIDAD	FÁCTICO	CULTURAL	
X	X		X	
<b>Presentación /Aspecto físico del canal de comunicación</b>				
EXCELENTE: Sobresaliente	MUY BUENO: Distinguido, con tan solo errores menores	BUENO: Aceptable pero con presencia de varios errores	REGULAR: No conforma, es necesario más trabajo	MALO: No aceptable
X				
<b>Presentación de la información</b>				
Información completa. Exposición muy clara de la actividad, servicios, productos y políticas de la empresa Información presentada de modo atractivo. Presencia del isologotipo de la empresa e imágenes de la organización.				
<b>Observaciones</b>				
Los aspectos que se dan a conocer a través de este medio son los productos y servicios que ofrece la empresa, instalaciones y laboratorios, su orientación al mercado internacional, certificaciones internacionales en calidad y medio ambiente, valores corporativos.				

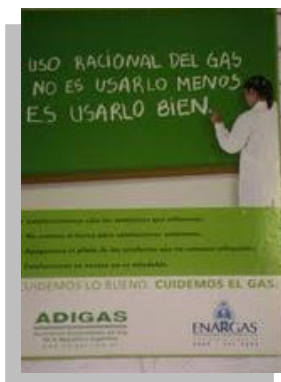
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	CANAL DE COMUNICACIÓN SEÑALÉTICA			
<b>Colores utilizados</b>				
Multiplicidad de colores				
<b>Presencia de visión, misión y valores organizacionales</b>				
Ausencia de estos aspectos				
<b>Función del canal de comunicación</b>				
INFORMATIVA	EDUCATIVA	SOCIAL	CULTURAL	DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO
X	X			
<b>Frecuencia de utilización</b>				
PERMANENTE	PERIODICIDAD REGULAR	FRECUENCIA OCASIONAL	PURAMENTE OCASIONAL	
X				
<b>Función de los mensajes transmitidos</b>				
PRODUCCIÓN Y REGULACIÓN		INNOVACIÓN	SOCIAL O MANTENIMIENTO	
X				
<b>Vector de comunicación predominante</b>				
ASCENDENTE	DESCENDENTE	HORIZONTAL	TRANSVERSAL	
	X			
<b>Tipo de discurso utilizado</b>				
IDENTIDAD	PERSONALIDAD	FÁCTICO	CULTURAL	
		X		
<b>Presentación /Aspecto físico del canal de comunicación</b>				
EXCELENTE: Sobresaliente	MUY BUENO: Distinguido, con tan solo errores menores	BUENO: Aceptable pero con presencia de varios errores	REGULAR: No conforma, es necesario más trabajo	MALO: No aceptable
		X		
<b>Presentación de la información</b>				
Información sintética pero clara. Mensajes relacionados con políticas de seguridad e higiene laboral, cuidado del medio ambiente, consumo racional de energía, salidas de emergencia.				
<b>Observaciones</b>				
<p>Entre algunos de los mensajes que se observaron se encuentran:</p> <p style="padding-left: 40px;">Prohibido llevar personal sobre máquinas operativas</p> <p style="padding-left: 80px;">" Salida de emergencia "</p> <p style="padding-left: 40px;">" Ahorremos energía para que todo siga funcionando "</p> <p style="padding-left: 80px;">" Compromiso con el medio ambiente "</p> <p style="padding-left: 80px;">La calidad es tarea de todos "</p> <p style="padding-left: 40px;">" En cada uno la seguridad de todos "</p> <p style="padding-left: 80px;">" Mantenga limpio y ordenado "</p>				

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	CANAL DE COMUNICACIÓN MANUAL DE INDUCCIÓN/ACOGIDA			
<b>Colores utilizados</b>				
Colores institucionales: Naranja, gris y negro				
<b>Presencia de visión, misión y valores organizacionales</b>				
Presencia de estos aspectos				
<b>Función del canal de comunicación</b>				
INFORMATIVA	EDUCATIVA	SOCIAL	CULTURAL	DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO
X	X			
<b>Frecuencia de utilización</b>				
PERMANENTE	PERIODICIDAD REGULAR	FRECUENCIA OCASIONAL	PURAMENTE OCASIONAL	
		X		
<b>Función de los mensajes transmitidos</b>				
PRODUCCIÓN Y REGULACIÓN		INNOVACIÓN	SOCIAL O MANTENIMIENTO	
X				
<b>Vector de comunicación predominante</b>				
ASCENDENTE	DESCENDENTE	HORIZONTAL	TRANSVERSAL	
	X			
<b>Tipo de discurso utilizado</b>				
IDENTIDAD	PERSONALIDAD	FÁCTICO	CULTURAL	
X		X	X	
<b>Presentación /Aspecto físico del canal de comunicación</b>				
EXCELENTE: Sobresaliente	MUY BUENO: Distinguido, con tan solo errores menores	BUENO: Aceptable pero con presencia de varios errores	REGULAR: No conforma, es necesario más trabajo	MALO: No aceptable
	X			
<b>Presentación de la información</b>				
Información precisa y clara con informaciones que afectan y resultan interesantes a los empleados. Presencia del isologotipo de la empresa. Información organizada según aspectos y temáticas que aborda.				
<b>Observaciones</b>				
Los contenidos presentes en el manual son carta de bienvenida, información sobre lo que es un transformador, visión, misión y valores, organigrama, política Ambiental y de Calidad, Recursos Humanos, información útil (accidentes de trabajo, cobertura médica, cuentas bancarias, vacaciones, seguridad en el trabajo, conducta de no fumador), descripción del proceso productivo.				

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	CANAL DE COMUNICACIÓN			
	REUNIONES INFORMALES ENTRE EMPLEADOS, DIRECTIVOS/SUPERVISORES			
<b>Función del canal de comunicación</b>				
INFORMATIVA	EDUCATIVA	SOCIAL	CULTURAL	DIVERSIÓN Y ENTRETENIMIENTO
X				
<b>Frecuencia de utilización</b>				
PERMANENTE	PERIODICIDAD REGULAR	FRECUENCIA OCASIONAL	PURAMENTE OCASIONAL	
	X			
<b>Función de los mensajes transmitidos</b>				
PRODUCCIÓN Y REGULACIÓN		INNOVACIÓN	SOCIAL O MANTENIMIENTO	
X				
<b>Vector de comunicación predominante</b>				
ASCENDENTE	DESCENDENTE	HORIZONTAL	TRANSVERSAL	
	X			
<b>Tipo de discurso utilizado</b>				
IDENTIDAD	PERSONALIDAD	FÁCTICO	CULTURAL	
		X		
<b>Presentación de la información</b>				
Se realizan al inicio de cada turno para coordinar las funciones de cada uno en el día. Se transmiten algunas novedades de la empresa y de los trabajos por realizar.				
<b>Observaciones</b>				
Son reuniones informales. La principal función del canal es informativa, siendo mínima la participación que pueden llegar a tener los empleados a través del aporte de ideas y sugerencias. No se realiza ningún documento para dejar por sentado los temas tratados.				

## IMÁGENES DE CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS UTILIZADOS EN LA EMPRESA

Carteleros y afiches de la empresa que abordan temáticas diversas: Novedades UOM, Novedades Tubos, Calidad y Gestión Ambiental

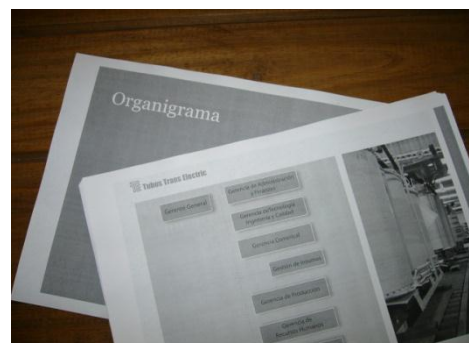
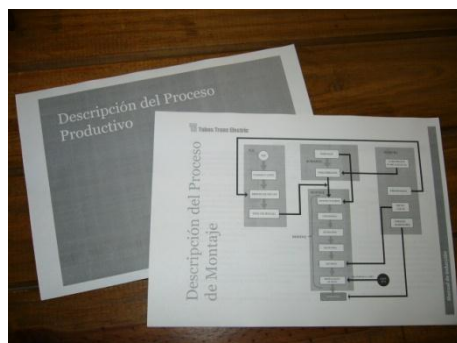
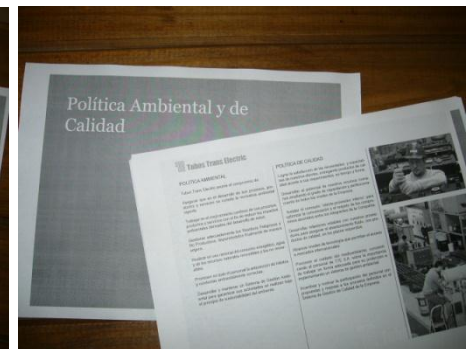
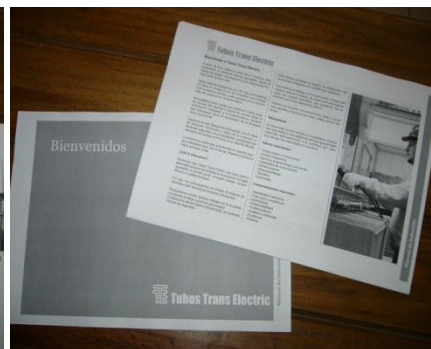




## Señalética de la empresa



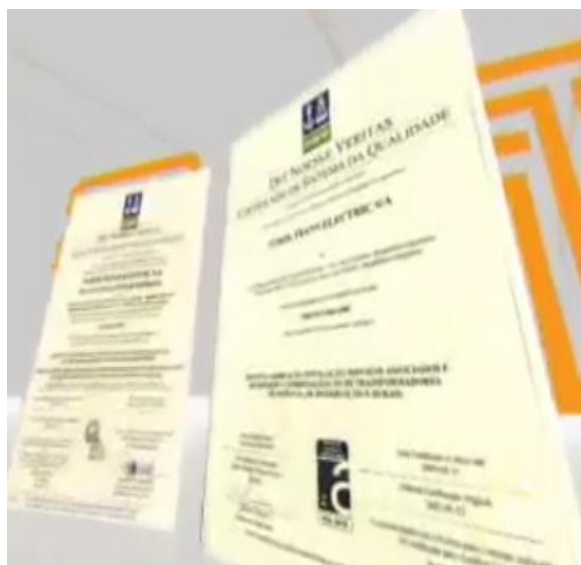
## Manual de inducción/acogida



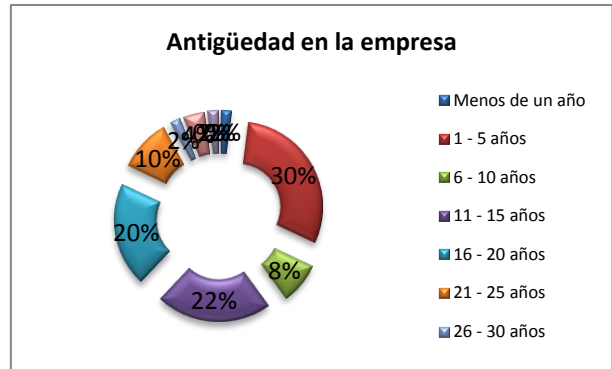
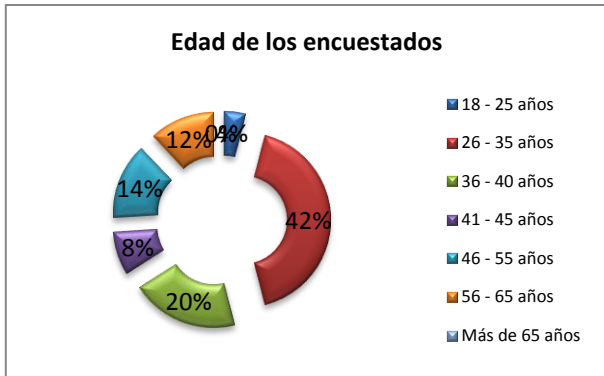




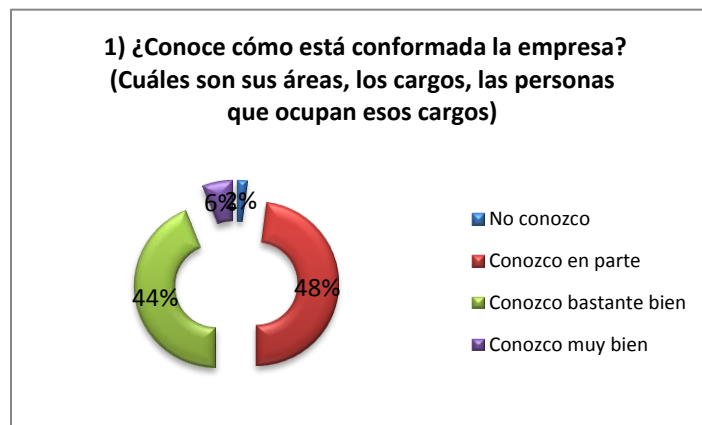
Audiovisual de la empresa



## INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A LOS EMPLEADOS QUE OCUPAN CARGOS EN LÍNEAS OPERATIVAS

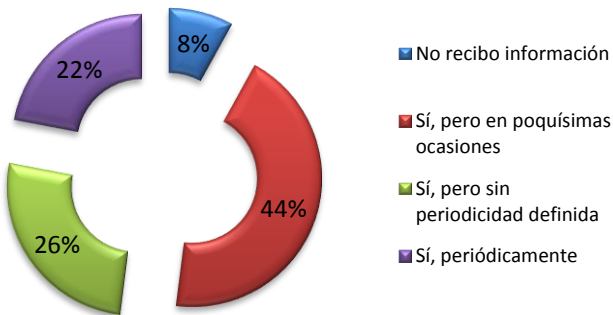


Para este estudio, se decidió tomar una muestra de empleados que ocupan cargos en líneas operativas, siendo el mayor número de encuestados, personas jóvenes que oscilan entre los 26 y los 35 años de edad. En relación a la cantidad de años que hace que están trabajando, se puede rescatar una distribución despareja, rescatando como valores más altos un 30% de encuestados con una antigüedad de entre 1 a 5 años, siguiendo un 22 % de entre 11 a 15 años y un 20% que permanece en la empresa desde hace 16 a 20 años.



Cuando se preguntó acerca del conocimiento de la estructura formal de la empresa, los valores predominantes arrojan que los empleados poseen un conocimiento parcializado de la organización.

**2) ¿Recibe periódicamente información de la empresa?**



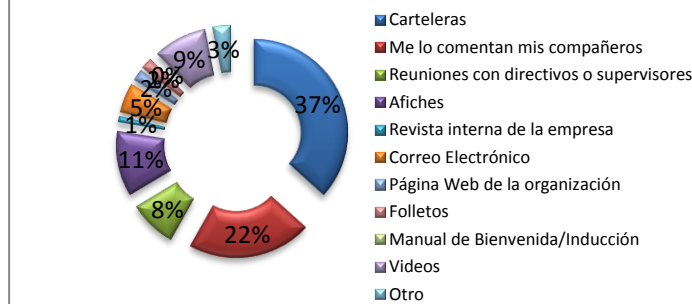
**3) En general, ¿cuáles son los contenidos de estas informaciones?**



Como lo indica el gráfico, casi la mitad de los encuestados (44%) afirman recibir información de la empresa pero en poquísimas ocasiones, dato relevante a evaluar.

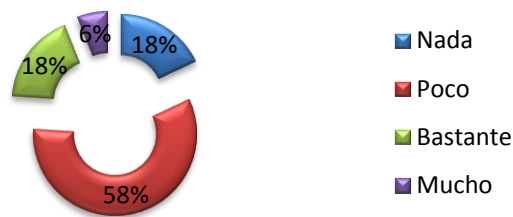
De la pregunta anterior, se deriva que los principales contenidos de las informaciones recibidas se refieren a políticas medioambientales y de calidad, aspectos relacionados con la salud y seguridad en el lugar de trabajo y a aspectos organizacionales como la misión, visión y valores corporativos de la empresa.

**4) ¿A través de qué canales recibe generalmente información?**



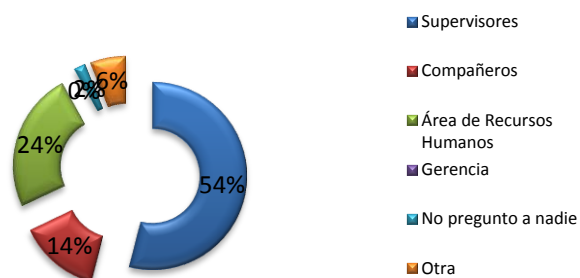
Los canales de comunicación más frecuentes por los que el empleado recibe todas estas informaciones se reducen básicamente a carteleras, comentarios de sus compañeros y afiches.

**5) ¿La empresa pone a su disposición informaciones sobre TTE como su historia, misión, visión, políticas de la empresa?**



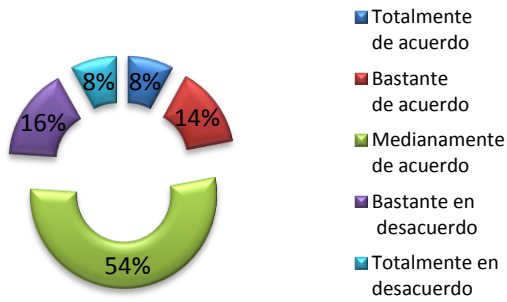
Más de la mitad de los empleados encuestados expresaron que la empresa les brinda muy poco contenido informativo sobre la historia, misión, visión y políticas de TTE, dato que será necesario analizar si la propuesta de este trabajo contribuye a la comunicación de todos aquellos aspectos que conforman una filosofía responsable y transparente de la organización.

**6) Ante una necesidad de información, ¿cuál es la primera fuente a la que recurre?**

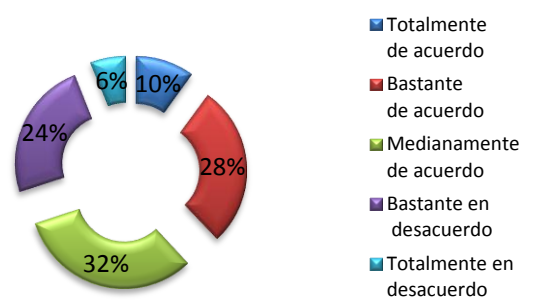


Los supervisores, seguidos del área de Recursos Humanos, son las primeras fuentes a las que recurren los empleados a la hora de satisfacer alguna necesidad de información.

**7) a. Estoy informado de todas las novedades de TTE.**



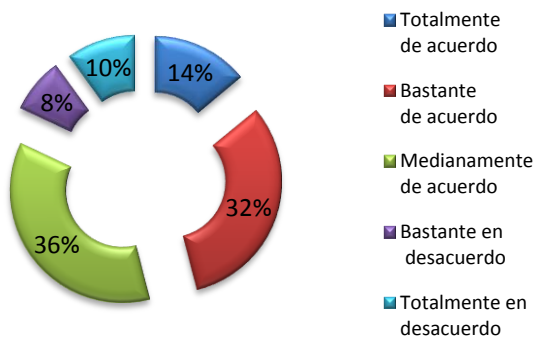
**7) b. Tengo claro cuáles son los objetivos de la empresa**



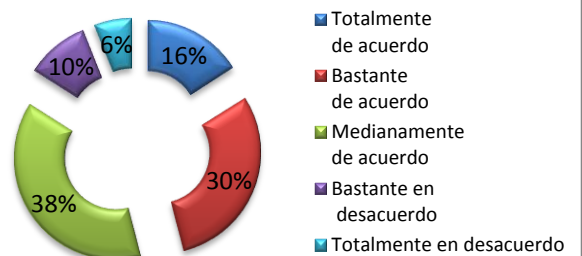
En relación al grado de conocimiento que los empleados tienen acerca de las novedades de la empresa, más de la mitad de los encuestados (54%) manifestaron que están medianamente informados sobre estos aspectos.

Respecto al grado de acuerdo con la afirmación “Tengo claro cuáles son los objetivos de la empresa”, se puede decir que los valores se encuentran distribuidos ya que el 32% de los encuestados respondió que está medianamente de acuerdo, el 28% que está bastante de acuerdo con la afirmación, el 24% está bastante en desacuerdo con la afirmación.

**7) c. Conozco los beneficios que me brinda TTE**



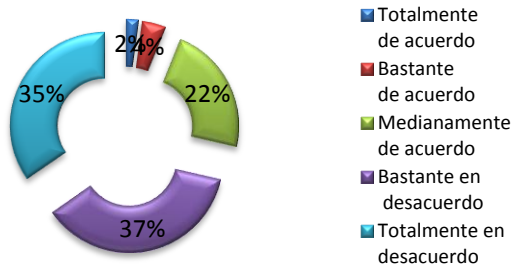
**7) d. Conozco qué es lo que hace cada una de las áreas de la empresa**



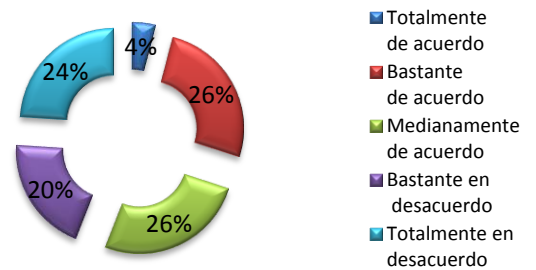
En este caso, los resultados nos arrojan que aproximadamente más de la mitad de los encuestados (68%) eligieron los valores intermedios a la hora de responder. Esto es así ya que el 36% está medianamente de acuerdo con la afirmación y el 32%, bastante de acuerdo.

En el caso del conocimiento de las actividades que realiza cada sector de la empresa, también los valores más altos se distribuyen entre las respuestas “medianamente de acuerdo” y “bastante de acuerdo”.

**7) e. La comunicación de la gerencia con los empleados de planta es fluida**



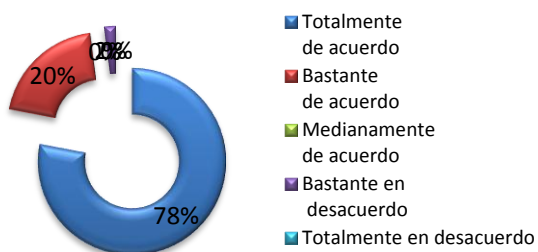
**7) f. Tengo claro quién se ocupa de la comunicación interna en TTE**



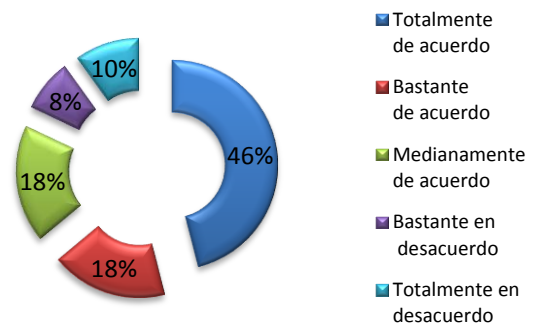
El dato más relevante que se recoge es que el valor más alto, específicamente el 37% de los empleados manifestaron estar bastante en desacuerdo con la afirmación de que “la comunicación de la gerencia con los empleados de planta es fluida”.

En el siguiente gráfico, y en relación a la afirmación “tengo claro quién se ocupa de la comunicación interna en la empresa, los valores se encuentran distribuidos uniformemente.

**7) g. Creo que es importante trabajar más sobre la comunicación interna en TTE**



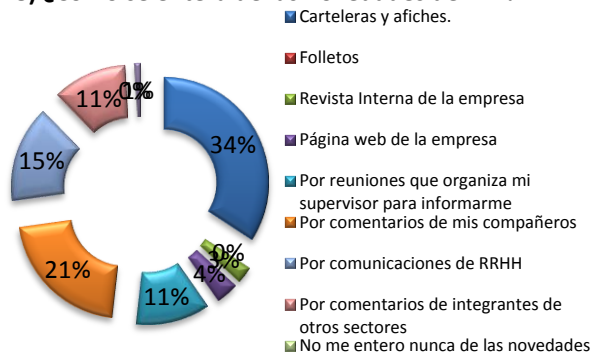
**7) h. La falta de información dificulta mi trabajo**



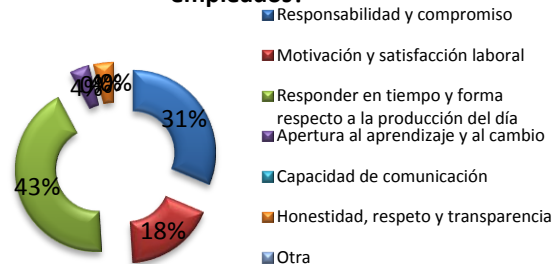
Un 78% afirma que sería importante trabajar más sobre la comunicación interna en la organización y casi la mitad de los encuestados está de acuerdo con que la falta de información dificulta su trabajo.



### 8) ¿Cómo se entera de las novedades de TTE?



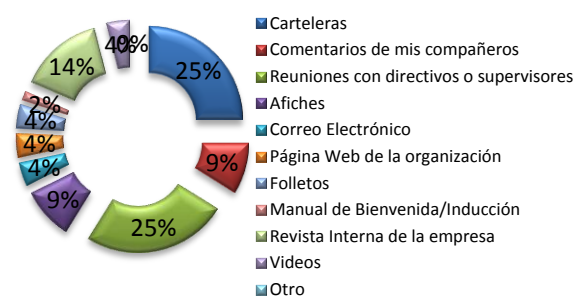
### 9) Según su opinión, ¿cuál cree que es el objetivo principal de TTE respecto de sus empleados?



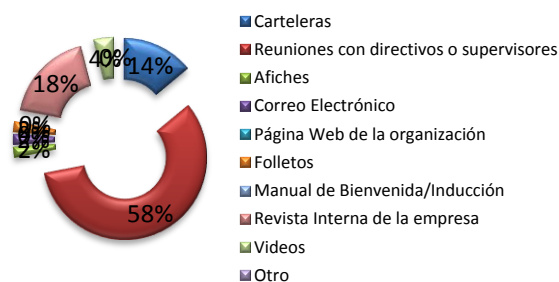
Los canales más utilizados y a través de los cuales los empleados se informan acerca de las novedades de la empresa son las carteleros y afiches, comentarios de los compañeros y comunicaciones del área de Recursos Humanos.

Respecto a la percepción que tienen los encuestados sobre el objetivo principal de la empresa respecto de sus empleados, el valor más alto del gráfico refleja que piensan que es responder en tiempo y forma a la producción del día, seguido por un 31% que afirma que es la responsabilidad y el compromiso y un 18% que manifiesta que es la motivación y la satisfacción laboral.

### 10) Según su opinión, ¿cuáles considera que son los mejores canales para comunicarse con los empleados de planta?



### 11) Y si tuviese que elegir un solo canal para comunicarse internamente en su empresa ¿Cuál sería?



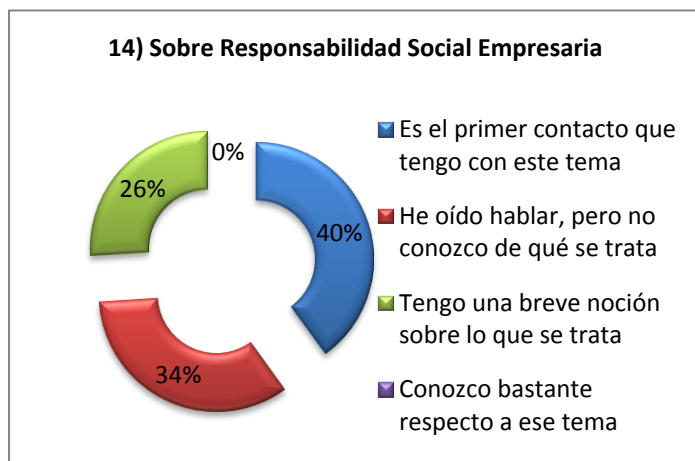
Según la percepción de los encuestados, las carteleros, reuniones con directivos o supervisores, revista interna de la empresa, comentarios de compañeros y afiches resultaron ser los canales elegidos por los empleados como los mejores para comunicarse internamente.

Cuando se les pidió que eligieran un solo canal para comunicarse internamente, el 58% prefiere el trato personal a través de reuniones con sus directivos o supervisores y los canales gráficos como la revista interna y carteleros.



Más allá de todas las actividades que puede gestionar el área de Comunicaciones Internas, la percepción que tiene el 36% de los encuestados acerca del objetivo principal del área es el de escuchar las necesidades de comunicación de los empleados y conseguir que la dirección les de respuestas además de difundir mensajes desde este sector.

Otro aspecto a considerar son los temas sobre los cuales a los encuestados les gustaría recibir más información. Entre ellos podemos mencionar visión y misión de la empresa, resultados de los trabajos realizados, beneficios y promociones, calidad y medio ambiente, cursos y capacitaciones, cambios en la organización, economía de la empresa, proyectos a futuro, el día a día de TTE y cuestiones generales de la empresa, posición en el mercado, mejora continua, planificación y objetivos de la empresa, facturación y destino de las utilidades, proyección laboral, reconocimiento a los empleados.



La mayoría de los encuestados manifestó que respecto a la Responsabilidad Social Empresaria es el primer contacto que tiene con ese tema o bien que han oído hablar pero desconocen de qué se trata.

Para introducirlos en la temática de este proyecto se le ha preguntado qué es lo primero que se le viene a la mente cuando se le menciona la palabra Responsabilidad Social de la Empresa, obteniendo como respuesta una visión parcializada de la RSE, ya que solamente un 6% afirmó que todas las respuestas eran correctas, limitándose el 40% a responder que se trata de todo aquello que sin ser obligatorio ni buscar rentabilidad, la empresa realiza para mejorar su entorno social.



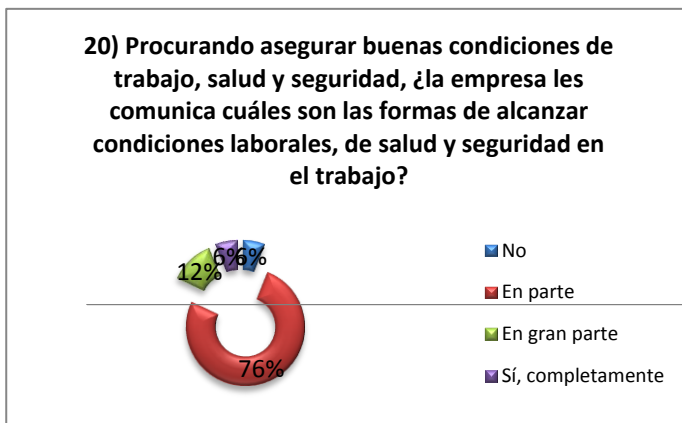
Entre las actividades que pueden inscribirse dentro del concepto de Responsabilidad Social Interna y que son percibidas como las principales políticas o actividades que desarrolla la empresa se pueden mencionar políticas medioambientales, de calidad y políticas de salud y seguridad laboral.



A pesar de poder identificar las acciones de Responsabilidad Social que TTE realiza al interior de la empresa, el 62% de los encuestados no tiene conocimiento de este tipo de actividades porque la organización no divulga este tipo de informaciones, dato que se revela en el gráfico número 18.

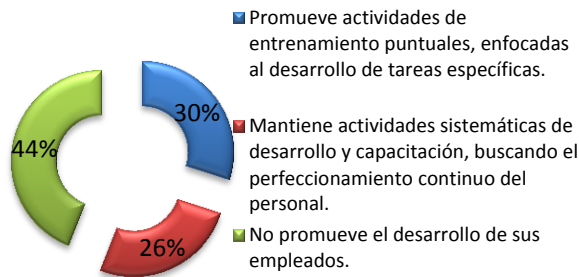


El 24% de empleados que afirma que la empresa les informa sobre las actividades de Responsabilidad Social Interna, manifestó que los canales más utilizados para comunicar estas acciones son las carteleras, reuniones con directivos o supervisores y afiches.

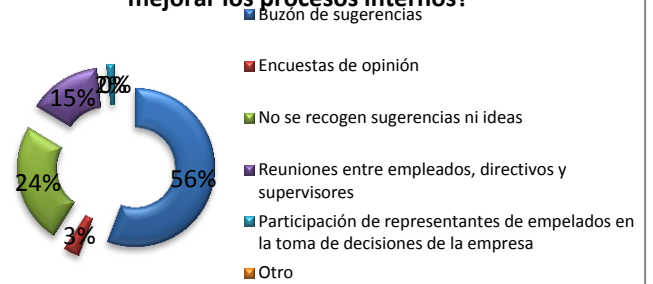


Como se observa en el gráfico, el 76% de los empleados afirmó que la empresa les comunica en parte cuáles son las formas de alcanzar condiciones laborales de salud y seguridad en el trabajo. Y para aquellos que consideran que sí lo hace, los canales más habituales a través de los cuales transmite estas informaciones son la los afiches y folletos, capacitaciones y carteleras.

**22) Para desarrollar sus recursos humanos, la empresa**



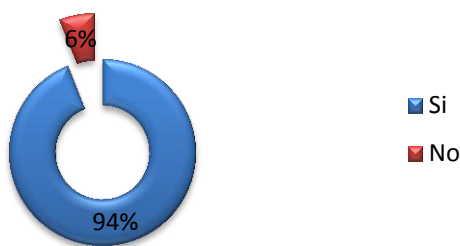
**23) ¿Cuáles son las formas que emplea la empresa para recoger sugerencias e ideas y mejorar los procesos internos?**



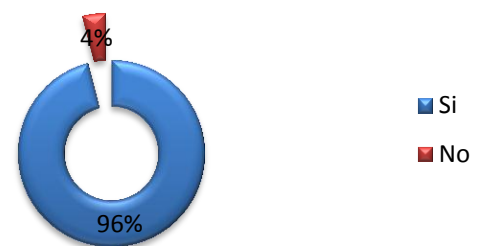
Respecto a la percepción de los empleados acerca del desarrollo de los recursos humanos, actividad que pueden enmarcarse dentro de la Responsabilidad Social Interna (RSI), el 44% de los encuestados manifiesta que la empresa no promueve el desarrollo de sus empleados, el 30% afirmó que realiza algunas actividades puntuales para fomentar su desarrollo y sólo un 26% afirma que promueve el perfeccionamiento continuo del personal.

En relación a otra actividad que encuadra en el concepto de RSI, como es la participación del empleado en las actividades y proyectos de la empresa a través del aporte de ideas y sugerencias, un gran porcentaje de empleados afirma que en la empresa existe el buzón de sugerencias además de realizarse reuniones entre empleados, directivos y supervisores. Sin embargo, un número representativo también manifiesta que no se recogen este tipo de ideas en TTE.

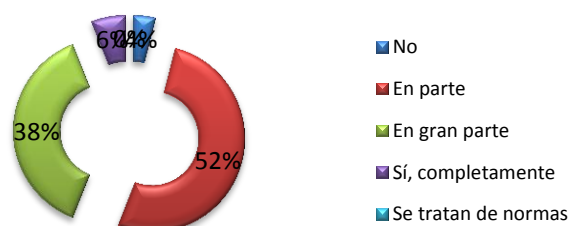
**24) ¿Ha escuchado hablar de normas de calidad en los procesos?**



**25) ¿Ha escuchado hablar de normas medioambientales?**

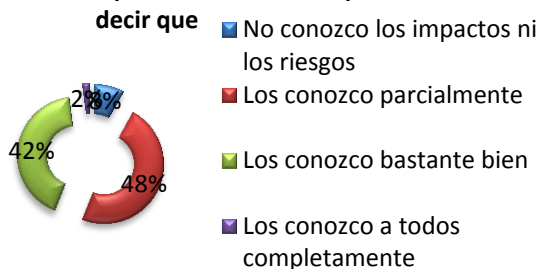


**26) ¿Tiene alguna noción acerca de qué significan ambas normas o para qué se utilizan?**

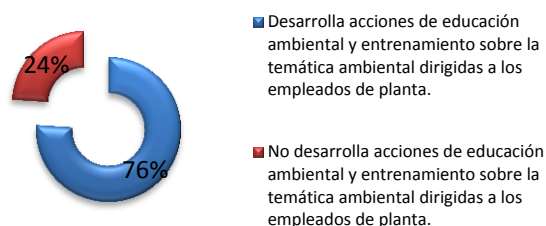


En ambos casos, los empleados manifestaron haber oído hablar sobre políticas de calidad en los procesos y normas medioambientales en la empresa. Sin embargo, cuando se les preguntó si conocían para qué se utilizan y sirven, un alto número de encuestados respondió que ese conocimiento es parcializado.

**27) Considerando los impactos ambientales y los riesgos potenciales causados por los propios productos que desarrolla la empresa y por los materiales utilizados para su elaboración, puedo decir que**



**28) Procurando contribuir en la concientización sobre los problemas ambientales e inculcar valores de responsabilidad ambiental, usted cree que la empresa**



**29) ¿Usted considera que la empresa divulga la importancia del trabajo voluntario y los incentiva a trabajar voluntariamente por una causa o proyectos con los cuales colabora?**



Respecto a la percepción de los encuestados acerca de la divulgación de TTE de los impactos ambientales y los riesgos potenciales que implica la actividad cotidiana del empleado, se puede decir que el 52% afirma que no divulga este tipo de informaciones o lo hace en parte (34%).

A pesar de que la empresa no comunica estos aspectos, sí gestiona acciones de educación ambiental para concientizar sobre los problemas ambientales.

En relación a la percepción acerca de si TTE comunica la importancia del trabajo voluntario y los incentiva a trabajar en proyectos sociales, otra actividad enmarcada dentro de la temática de la RSI, más de la mitad afirmó que no lo hacía o que lo hacía en parte, en el caso de otro 34% de los encuestados.

En cuanto a las características más valoradas por los empleados de la planta se destacan en el sucesivo orden, los siguientes aspectos:

Comunicación fluida con los empleados

Responsabilidad y transparencia en las actividades de la empresa

Motivación y satisfacción laboral

Respeto al individuo y transparencia en las relaciones con los empleados

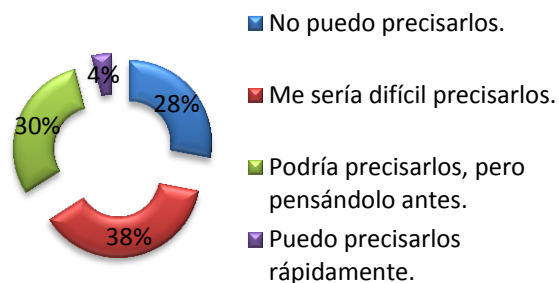
Calidad y cuidado del medio ambiente

Hacer partícipes a los empleados en los proyectos de la empresa

Capacitación continua

Salud y seguridad en el trabajo

**31) Probablemente pueda precisar, sin pensarlo mucho, algunos de los valores, atributos, rasgos característicos que definen mejor a TTE.**



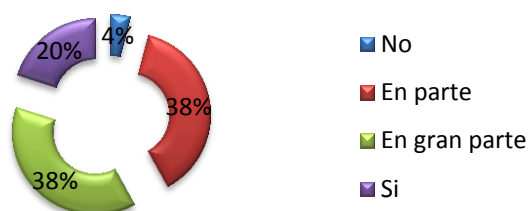
**32) ¿Podría precisar algunos de esos valores, atributos o rasgos característicos?**



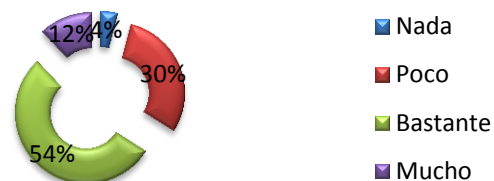
Cuando se preguntó si podían definir algunos rasgos o valores que caracterizan a la escuela, el valor más alto que nos arroja la encuesta es del 38%, que corresponde a “me sería difícil precisarlos”, siendo que el 28% de los encuestados manifestaron no poder apreciarlos.

Los valores o atributos más destacados fueron calidad, compromiso con los clientes, responsabilidad y reconocimiento de la empresa.

**33) ¿Usted considera que TTE puede definirse como una empresa responsable, transparente y sostenible?**



**34) ¿Hasta qué punto diría que se siente identificado con lo que TTE es y representa? Es decir, ¿en qué grado usted siente que se “pone la camiseta” de su empresa?**



Como se desprende del gráfico, los porcentajes más altos se inclinan hacia los valores intermedios, ya que el 38% de los encuestados afirman que TTE es en parte una empresa responsable, transparente y sostenible y otro 38% manifiesta que lo es en gran parte.

Respecto al grado de identificación que sienten los empleados con TTE, más de la mitad afirmó sentirse bastante identificados, aunque no hay que ignorar que un 30 % dijo que se encuentra poco identificado.

**35) Cuando la fuente de información es la propia empresa, ¿qué asuntos sobre los que informa les interesa más?**



Los asuntos que les interesan más a los empleados son informaciones sobre políticas que los afecten, cuestiones económicas, medidas de higiene, salud y seguridad y sobre actividades culturales y sociales de la empresa.