



879324
10

**UNIVERSIDAD
LASALLISTA BENAVENTE**



ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
CLAVE 8793-24

**MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL PARA
ORGANIZACIONES.**

TESIS

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN
PRESENTA**

ADRIANA JUDITH ROSAS VERA

ASESOR: LIC. JESÚS DANIEL CAMARGO

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CELAYA, GUANAJUATO FEBRERO DEL 2003



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

**TESIS
CON
FALLA DE
ORIGEN**

GRACIAS

Dios por estar conmigo siempre
Mamá ... por tu fe en mí
Papá ...por tu ejemplo
Francisco ...por ser mi motivo
Juan Ramón..... por ser mi conciencia

A mi tia-amiga Georgina por su apoyo incondicional
A mi amiga Laura por escuchar

A mis compañeros del Instituto de Ecología Montserrat Araiza Segura, Salvador Hernández Silva, Martín Guardián Abundes y Raúl Arriaga Becerra por enseñarme la esencia y el amor por la educación ambiental, la calidad, la comunicación y la ecología respectivamente.

A mis compañeros y profesores en la Universidad Lasallista Benavente, y en especial al Licenciado Jorge de la Rocha y al Lic. Jesús Camargo y al Ing. Raúl Rodríguez Gerente de CMAPASAS por contribuir a la realización de este proyecto.

A todos los grandes seres que han compartido e impulsado mis sueñosClau, Vero, Choby, China, Nenis, Yorsh, Mane, Ere, Martushis, mis abues, mis tios, etc.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE Saddana Vera Judith

Saddana Vera

FECHA 5 JUNIO 2003

FIRMA P. R. Bitter

INDICE

Introducción

I. Capitulo Uno "Sustento Teórico Ambiental"

I.1 Definición de Educación Ambiental	1
I.2. Antecedentes Históricos de la Educación Ambiental	5
I. 3. La Educación Ambiental en México	8

II. Capitulo Dos "Sustento Teórico de Comunicación"

II.1. El objetivo de la comunicación ... la persuasión	11
II.2. El proceso de comunicación	14
II.3 Métodos de persuasión	17

III. Capitulo Tres "Sustento Teórico de Formación de Personal"

III. 1 La importancia de la Formación de Personal	.23
III.2 Políticas de la Formación de Personal	25
III.3. Teorías de Formación de personal	26
III. 4. Entrenamiento y Desarrollo (E/D)	28
III.5 El aprendizaje.	29
III.5.1. Nuevos Modelos de aprendizaje	30
III.5.2 El proceso de aprendizaje	.32
III.5.6. Las máximas del aprendizaje	35

IV. Capitulo Cuatro "Los Sistemas de Manejo Ambiental como base para la creación del Modelo de Conducta Ambiental en la Organización"

IV.1 Antecedentes.	.39
IV.1.1. ¿Qué es un Sistema de Manejo Ambiental?.	40

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

IV.2. Descripción de Procesos Principales y Secundarios	41
IV.2.1 Principales procesos del Modelo de Conducta Ambiental.	43
IV.3. Recomendaciones para la Integración del Modelo de Conducta Ambiental.....	.44
IV.4.. Fases de implementación	46
IV.5. Identificación de los procesos principales para un comunicólogo: Educación, Capacitación y Difusión	49
V. Capitulo Cinco “Guía Práctica para la implementación del Modelo de Conducta Ambiental	
V.1.Diseño del Modelo.	58
V.1.1.. Objetivos generales	58
V.1.2 Objetivos Específicos..	58
V.2 Estrategias	60
V.2.1 Estrategia de Educación y Capacitación Ambiental a los Empleados de la organización	.60
V.2.2 Estrategia para el Manejo de Desperdicios y el programa de Separación y Rehúso de Papel.	62
V.2.3 Estrategia para Manejo de documentación y comunicación	63

V.2.4. Estrategia para manejo de información externa	64
V.1.3.4. Estrategia de Adquisiciones.	64
V.1.3.5. Estrategia de Consumo Responsable	.67
V.1.3.6 Estrategia para el manejo de desperdicios	.68
V.1.3.7 Estrategia para el ahorro de agua	70
V.1.3.8. Estrategia de ahorro de energía eléctrica.	72
V.1.5. Metas	78
V.1.6. Acciones	78
GLOSARIO DE TERMINOS	80
ANEXOS	.86
CONCLUSIÓN	
BIBLIOGRAFÍA	

Introducción

Los países del mundo han sido calificados por sus características económicas, de esta manera es común escuchar en los medios de comunicación los términos “Primer mundistas” y “tercer mundistas” expresando de esta manera que los primeros son aquellos países que cuentan con un crecimiento y desarrollo económico, político y social reflejado en el nivel de vida de sus habitantes, mientras que los segundos se encuentran en la búsqueda del desarrollo al enfrentarse a problemas como la pobreza y la sobrepoblación.

México ha sido calificado por las organizaciones mundiales como un país tercermundista, las crisis económicas que ha enfrentado nuestro país en las últimas décadas han dejado profunda huella en la población, aunque existe ahora mayor industrialización, también se ha agudizado problemas como la pobreza, la delincuencia y la contaminación.

La sociedad mexicana se ha visto envuelta en cambios producidos por un crecimiento económico del país, que sin llegar a ser desarrollo, ha sido propiciado por el incremento de la población, causando así un sinnúmero de pérdidas de valores, uno de los principales es el respeto por la naturaleza.

Durante siglos los Gobiernos de México han explotado sus recursos naturales sin imaginar que éstos se agotan, escasean y en algunos casos desaparecen, ha manejado políticas de

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

explotación de suelo, agua y productos del subsuelo, sin ningún tipo de técnicas de prevención de la contaminación y deterioro ambiental. Ha otorgado permisos de uso de suelo, descargas a ríos y emisiones contaminantes al aire. Lo anterior es un breve repaso de lo que implica el problema de contaminación industrial del país, sin contar lo que contaminamos individualmente cada uno de los mexicanos cuando manejamos un auto, tiramos basura, desperdiciamos agua o malgastamos energía.

Lo anterior concluye de la siguiente manera, los seres humanos realizamos acciones en contra del medio ambiente en nuestro diario acontecer, sería difícil imaginar ir a trabajar todos los días sin la ayuda de un automóvil o dejar de utilizar luz eléctrica dentro de nuestros hogares, lo que sugiere la propuesta que a continuación se muestra es un método de enseñanza cuyo objetivo es ayudar a minimizar el impacto negativo ambiental que cada uno de nosotros practica en sus actividades diarias.

Es sin duda un gran problema en nuestro país el poco nivel educativo que existe entre los habitantes, se ha analizado este problema desde muchos enfoques que van desde la falta de una educación proveída por los padres hasta la crisis por las que atraviesa el sistema educativo nacional.

Para cumplir el objetivo de esta investigación enfocaremos la problemática educacional en materia ambiental, conceptos que con escasos treinta años de vida han sido adoptados por países del primer mundo que ahora cuentan con mejores políticas, infraestructura y mecanismos no solo de prevención de la contaminación, sino con programas establecidos de mejoramiento del medio ambiente.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Sin explotar el tema de la ausencia de la materia de Educación Ambiental en la curricula escolar del sistema educativo mexicano, a la que calificaremos "Educación ambiental Formal", este trabajo se enfocará a la necesidad de capacitar a los miembros de una organización empresarial con el objeto de cambiar su perspectiva de la problemática del medio ambiente con la enseñanza de técnicas y conocimientos claves que originen en ellos un cambio de hábitos favorables al medio ambiente y a lo que llamaremos "Educación Ambiental No Formal".

La propuesta es enriquecida con teorías de la comunicación respecto a la persuasión así como de formación de personal aplicadas en los nuevos conceptos de Desarrollo Organizacional que llevan al éxito actualmente a muchas empresas.

I. Capitulo Uno Sustento Teórico Ambiental**I.1 Definición de Educación Ambiental**

Dentro de la problemática ambiental existen varios protagonistas, los gobiernos, los organismos no gubernamentales, los industriales, los medios de comunicación, todos ellos con diferente perspectiva de la situación, sin embargo todos coinciden en que la educación ambiental representa la principal solución de los problemas ecológicos, que es definida por los españoles Cañal, García y Pórtland en 1981 como el proceso en el curso del cual, el individuo va logrando asimilar los conceptos e interioriza las actitudes, mediante las cuales adquiere las capacidades y comportamientos que le permiten comprender y enjuiciar las relaciones de interdependencia establecidas entre una sociedad, con su modo de producción, su ideología y su estructura de poder dominante, y su medio biofísico, así como para actuar en consecuencia con el análisis efectuado.

La educación ambiental ha sido clasificada en dos tipos, la primera es la educación formal la cual se conoce como los conocimientos en materia de cuidado ambiental impartido en escuelas dentro de un sistema educativo establecido, mientras la educación ambiental no formal es la realizada a través de cursos, talleres, simposiums o conferencias, muchos de ellos organizados por los Organismos no Gubernamentales o Instituciones Académicas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Cuando se piensa en conceptos como educación, capacitación, adiestramientos etc. se establece la necesidad de controlar un panorama a futuro, los empresarios que conciben la idea de capacitar a su personal lo hacen en función de implementar nuevos sistemas a su producción, incluso los nuevos sistemas de formación de personal dentro de una empresa sugieren estar preparados para enfrentar las necesidades que demandará la empresa en años futuros.

Así lo señala Alberto Pardo en su escrito "La educación ambiental No Formal como Ampliación del Espacio Educativo", donde señala "Uno de los rasgos básicos del aprendizaje innovador de gran importancia en educación ambiental es la anticipación, que implica una orientación preparatoria de posibles contingencias y alternativas a largo plazo. El aprendizaje anticipador prepara a las personas para la utilización de técnicas como la predicción, simulación y prospectiva de modelos futuros protegiendo en cierto modo a la sociedad. Esta característica del aprendizaje innovador es absolutamente opuesta a la de simple adaptación que conlleva el aprendizaje de mantenimiento incapaz de enfrentar con éxito los problemas de una sociedad compleja y de un ambiente de dimensión global y sobretodo cambiante"¹.

Tal como lo señala Pardo ya quedaron atrás los viejos sistemas de enseñanza donde únicamente se presentaba ante los estudiantes, de cualquier nivel, las problemáticas de

¹ PARDO, Alberto. "La Educación ambiental No Formal como Ampliación del Espacio Educativo". Pp.3-7

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

manera teórica, incluso esos sistemas actualmente sólo se pueden encontrar en algunos ejemplos de educación formal, ya que la educación no formal ambiental se ha preocupado por plantear métodos dinámicos y de concientización que generen un verdadero cambio de actitud ante la problemática ambiental.

Así mismo Pardo comenta en su libro "Otro rasgo básico del aprendizaje innovador y por tanto también de la educación ambiental es la participación. La participación es algo más que compartir las decisiones, es una actitud caracterizada por la cooperación el diálogo y la empatía. Implica no sólo mantener la comunicación sino comprobar constantemente la validez de las normas y los valores propios. Se inscribe, por tanto en un enfoque sistémico de la educación misma en la que todas las partes se integran en el proceso tanto a nivel de diseño como de desarrollo recurrente".

El concepto de educación ambiental no formal que Pardo maneja se interpreta como un método sistémico en el que intervendrán la dialéctica, innovación, anticipación y la participación....como pilares en suma de las experiencias no formales que por su carácter no reglado incorporan lo sistémico a su funcionamiento, sin dejar de contemplar de reojo al sistema educativo formal.

Expertos en la materia de Educación Ambiental, como es el caso de María Elena Febres Cordero, además de afirmar que los problemas ambientales que hoy enfrenta la sociedad contemporánea tienen su solución de cara al nuevo siglo en la Educación Ambiental,

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

señala al respecto que: "Es difícil pensar en una Educación ambiental comprometida en una acción social si los programas de estudio o cualquier proyecto que se ponga en marcha, no propician el conocimiento integral de los hechos y la efectiva participación de los individuos, en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y fenómenos ambientales que se presenten".

Para fortalecer el principio antes mencionado María Elena Febres da a conocer su propuesta, basada en la aplicación de ciertos elementos que sugiere se tomen en cuenta al momento de efectuar un proceso de educación ambiental: "Número uno, debe procurarse una estrecha y preferente relación entre la adquisición de conocimiento, el desarrollo de aptitudes para resolver problemas y la participación en la mejora del ambiente; Número dos, debe procurarse el empleo de métodos y técnicas que propicien la actitud crítica frente al conjunto de características y condiciones a partir de las cuales se suceden los problemas ambientales; Número tres, el individuo debe analizar las cuestiones conjugando perspectivas como la ecológica, la ética, la sociológica, la política o la económica; número cuatro debe procurarse la clarificación de valores entre los fenómenos ambientales; Número cinco la toma de decisiones ante cualquier situación ya sea individual o grupal, debe ir precedida de una postura del individuo, es decir, de un sistema de valores que delimite y oriente su elección: número cuatro la educación ambiental no puede ser un proceso neutro.

Para María Elena Febres la anterior propuesta se encuentra basada en un principio en el cual es de vital importancia comprender que la Educación Ambiental implica no solo un

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

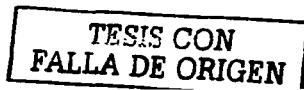
proceso de cambio en la concepción, sino también en la metodología educativa. Tal como lo hemos venido describiendo se observa que asimilar la dimensión ambiental conlleva a una revisión de los métodos y técnicas que se están empleando. “Como se ha puesto de relieve, la Educación Ambiental entendida como una práctica interdisciplinaria, busca el desarrollo de habilidades y actitudes del individuo y las comunidades para participar activamente en la solución de los problemas ambientales”²

I.2. Antecedentes Históricos de la Educación Ambiental

El concepto de Educación ambiental no es nuevo, incluso existe una larga lista de reuniones a nivel mundial donde en varias ocasiones los países, convocados por la Naciones unidas, se han dado citas para plantear la problemática ambiental y sus posibles soluciones.

De principio Patricia Muñoz Barrera en su libro “Introducción a la Educación Ambiental” afirma que el término “educación ambiental” se debe a Thomas Pritchard quien lo propuso en una conferencia de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) celebrada en París en el año de 1948, el termino Enviromental Education para referirse a un nuevo enfoque educativo que permitiera una síntesis entre las ciencias naturales y las ciencias sociales.

² FEBRES CORDERO BRICEÑO, María Elena, “La Educación Ambiental Paradigma del III Milenio. Pp.21-22



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Para Patricia Muñoz la Educación ambiental comienza a ser una práctica pedagógica mas frecuente a partir de la segunda mitad del siglo XX en particular desde a década de los años sesenta, cuando son cada vez más frecuentes los problemas ecológicos provocados por el desarrollo de las sociedades modernas.

“Del 5 al 16 de junio de 1972, se celebró en Estocolmo Suecia la Conferencia de la Naciones Unidas sobre el medio ambiente, la cual constituye la primera reunión mundial de importancia organizada para tratar los grandes problemas ambientales que se vislumbraban en esa época, en particular relacionados con la creciente desertificación, la contaminación de la aguas continentales y oceánicas, así como el acelerado crecimiento de la población. La conferencia de Estocolmo se reconoce como el foro a nivel internacional, que le dio relevancia al término “educación ambiental” en virtud de que el Principio 19 de sus resoluciones establece una amplia recomendación en la materia (Ver anexo 1)

Una vez plasmada la importancia de la Educación Ambiental en un documento, como fue el caso del Principio 19, fue que muchos países tomaron en cuenta tal recomendación e impulsaron acciones como la creación del Programa Internacional de Educación Ambiental (PIEA) el cual tiene como principal propósito impulsar un enfoque interdisciplinario en proyectos escolares y extraescolares y cuyo producto tangible fue la “Carta de Belgrado” que presenta una síntesis y una evaluación de las acciones es educación ambiental.

“La Carta de Belgrado fue puesta a consideración en diferentes reuniones regionales como la efectuada en 1976 en Bogotá, Colombia donde participaron representantes de los países

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

latinoamericanos y del Caribe. Las recomendaciones que emanaron de las reuniones regionales constituyeron los documentos base para la Conferencia Intergubernamental sobre la Educación Ambiental celebrada en Tbilisi (URSS), del 14 al 26 de octubre de 1977, conferencia que constituye sin duda, la oportunidad en que se logran establecer los principios rectores de la educación ambiental. Las orientaciones de la Conferencia de Tbilisi, parten del reconocimiento de los problemas del medio ambiente, de la necesidad de hacer compatible la conservación con el desarrollo del reconocimientos de que "es necesaria una educación ambiental que no solo sensibilice, sino también modifique las actitudes y proporcione nuevos conocimientos y criterios, que repercuten en la educación en general" UNESCO, 1980. A partir de estos propósitos generales, en la Conferencia de Tbilisi se definen la concepción básica, las finalidades, las estrategias y las modalidades de la educación ambiental, por lo que de esta reunión internacional se derivan orientaciones fundamentales para comprender las características de este campo educativo" ³ (Anexo Numero 2)

Se celebró la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el ambiente y el desarrollo, mejor conocida como la Cumbre de la Tierra, que permitió reunir a más de cien jefes de estado y a delegados de 179 países del 3 al 14 de junio de 1992 en la Ciudad de Río de Janeiro, Brasil.

³ MUÑOS Barrera, Patricia, "Introducción a la Educación Ambiental", Edit. Serv. A la Educación Ambiental A.Pp.36

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Durante la Cumbre de la tierra acontecida en 1992 se obtuvo la Agenda 21 la cual menciona en su Capítulo 36 sobre la Educación Ambiental lo siguiente “Debe reconocerse que la educación, incluidas la enseñanza escolar, la toma de conciencia del público y la capacitación, es un proceso que permite que los seres humanos y las sociedades desarrollen plenamente su capacidad latente. La educación es de importancia crítica para promover el desarrollo sostenible y aumentar la capacidad de las poblaciones para abordar cuestiones ambientales y de desarrollo”, de lo cual para fines de este trabajo nos enfocaremos en la sentencia que comunica que la capacitación es indispensable para el desarrollo de cualquier sociedad. Al plantear un método de capacitación estamos señalando la importancia de educar, no a nivel escolar, sino en un nivel laboral que puede ser tomado en manos de aquellos empresarios, gerentes e industriales que se planteen como objetivo el fortalecer su empresa a través de desarrollo humano de su personal.

I. 3. La Educación Ambiental en México

A través de la intervención de México en las diferentes reuniones internacionales, se afirma que México a tratado de establecer proyectos de educación ambiental en esfuerzos diversos, tal como lo menciona Patricia Muñoz en su libro “Introducción a la Educación ambiental donde señala que “Actualmente el panorama de la educación Ambiental en México es en muchos sentidos esperanzado, aunque aún falta mucho por hacer en relación a la continuidad de los proyectos y a su calidad educativa., además señala que actualmente la sistematización y evaluación de las distintas experiencias, así como el establecimiento de

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

una política nacional en materia de educación ambiental, son tareas prioritarias para avanzar en este campo educativo”⁴.

Asimismo señala que las acciones en el campo de Educación ambiental no formal, cuyo análisis es el que interesa para el logro de los objetivos de esta investigación, se han diversificado en este contexto, a partir de los esfuerzos realizados por los grupos ecologistas y ambientalistas, los zoológicos y los jardines botánicos, así como las instituciones de investigación y educación superior, y desde el sector público principalmente debido a las labor desarrollada por la Procuraduría Federal de Protección Ambiental, el Instituto Nacional Indigenista y el Consejo Nacional de Población.

Dentro de las experiencias exitosas podemos nombrar el Programa Integral de Medio Ambiente, el cual tenía como eje funcional la capacitación a diferentes sectores de la población. Este programa fue establecido por el Instituto de Ecología del Estado de Guanajuato, el cual vinculaba y mediaba la acciones para que eventos como Conferencias, cursos, talleres, simposiums se llevaran acabo. Todos estos eventos fueron de corte ambiental y estaban dirigidos a tres sectores de la población. El primero eran los Organismos no gubernamentales, que representaban la sociedad civil organizada. , el siguiente sector era el industrial, el cual integraba a los diferentes rubros de producción del Estado de Guanajuato y el último sector lo componían las autoridades municipales quienes tienen en sus manos la solución a la problemáticas locales.

⁴ MUÑOS Barrera, Patricia, “Introducción a la Educación Ambiental”, Edit. Serv. a la Educación Ambiental

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Bajo este programa se realizaron cerca de 50 eventos de capacitación, paralelo a este proyecto se planeo la posibilidad de construir edificios que llevara los conocimientos más cerca de las personas. Así nacen los Centros Regionales de Competitividad Ambiental, los cuales se encuentran actualmente perfectamente equipados con bancos de información ambiental y videoteca. Los municipios guanajuatenses de Valle de Santiago, Salamanca y Celaya fueron los primeros en contar con su propio centro, todos ellos operados por un Organismo no Gubernamental, actualmente se encuentran brindando los servicios para los cuales fueron concebidos. Actualmente existen 3 CERCAS más, en León, San Miguel de Allende y en el Área Natural Protegida "Sierra de Lobos".

Como programa del Instituto de Ecología (1994-1999) se implementa en el Estado de Guanajuato, el Sistema de Manejo Ambiental, el cual originalmente fue creado para dependencias de gobierno federal. El mecanismo de implementación nace con la firma de un convenio que sugiere la participación de las diferentes secretarías en la promoción del cuidado ambiental mediante el uso adecuado de los recursos. Los resultados de este programa fueron un considerable ahorro en el gasto corriente de las dependencias.

Por otra parte cabe señalar que actualmente existe un gran número de empresas que cuentan con programas de capacitación a empleados con orientación de cuidado al medio ambiente, basta mencionar la empresa General Motors certificada en ISO 14000, y otras como Gigante Verde, Bimbo, Grupo Uniko etc.

II. Capitulo Dos “Sustento Teórico de Comunicación”

II.1. El objetivo de la comunicación ... la persuasión

Aristóteles definió el estudio de la comunicación como la búsqueda de *“todos los medios de persuasión que tenemos a nuestro alcance”*. Dejó muy claramente asentado que la meta principal de la comunicación es la persuasión, es decir, el intento que hace el que comunica de llevar a los demás a tener su mismo punto de vista. “Este enfoque del propósito comunicativo siguió siendo popular hasta la segunda mitad del siglo XVIII, aun cuando el énfasis ya no se pusiera sobre los métodos, sino en crear buenas imágenes del orador”⁵.

Cabe señalar que los procesos de comunicación han existido desde los inicios del hombre, el nacimiento del lenguaje como necesidad de expresión y organización señala dicho principio, las pinturas rupestres y la creación de instrumentos musicales no son más que formas de expresión de los antiguos pobladores del mundo, pero para dar seguimiento al objeto de estudio que este trabajo representa comenzaremos a hablar de la comunicación desde sus inicios como materia de estudio, el cual fue introducido al mundo gracias a Aristóteles.

Posteriormente en el siglo XVII surgió una nueva escuela del pensamiento, que se conoció con el nombre de psicología de las facultades. Esta escuela hacía una clara distinción entre el

⁵ SALVATIERRA, Maricela. Taller “Educación y Comunicación para el Desarrollo Sustentable” Pp16.

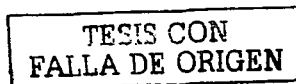
MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

alma y la mente, atribuyendo diferentes facultades a cada una de éstas. A finales del siglo XVIII los conceptos de la psicología de las facultades invadieron la retórica. El dualismo alma-mente fue interpretado y tomado como base para dos propósitos, independientes entre sí, de la comunicación. Uno de los objetivos era de naturaleza intelectual o cognoscitivo; el otro era emocional. Uno apelaba a la mente y el otro al alma”⁶.

Berlo señala con esta teoría, que uno de los objetivos de la comunicación era informativo: llamamiento hecho a la mente. Otro era persuasivo llamado hecho al alma, a las emociones. Y otro más servía de entretenimiento.

Maricela Salvatierra en su documento afirma que el proceso de comunicación es natural en todas las sociedades, lo analiza desde el punto de vista social “Por eso al analizar el propósito de la comunicación es necesario describir en forma breve el desarrollo del organismo humano. Al nacer somos criaturas totalmente desamparadas. No tenemos control alguno sobre nuestra propia conducta, sobre la conducta de los demás ni sobre el medio circundante en que nos hallamos. Estamos a merced de cualquier fuerza susceptible de afectarnos. Abandonados a nosotros mismos, somos impotentes para afectar intencionalmente a algo o a alguien. (...)Damos y obedecemos ordenes; por un lado solicitamos por el otro accedemos a los que se nos solicita. Vamos aprendiendo la forma en que se producen los hechos, la forma en que están hechas las cosas y cómo éstas cambian y se destruyen. A medida que maduramos comenzamos a estudiar los sistemas de

⁶ BERLO, David. El Proceso de la Comunicación Pp17.



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

comunicación en sí mismos: organizaciones sociales, relaciones económicas, valores culturales, todo aquello construido por el hombre cuando utiliza la comunicación como herramienta. Simultáneamente intervenimos en forma activa en organizaciones humanas: familia, grupos de pares, iglesia, comunidad. Participamos de lo que ocurre en el ámbito público.

Apoya lo anterior Eleazar Casado al mencionar que la comunidad es la base de esta interacción de estas relaciones de hombre a hombre. "Con esta concepción estamos regresando al concepto original y etimológico del termino "*comunicación*" en el sentido de compartir, como un intercambio comunitario que no sólo incluye mensajes sino también todo aquello que constituye un universo humano: percepciones, sentimientos, afectos actitudes perjuicios, ideas pensamientos, conductas, entre otros"⁷

Conocido como el Padre de la comunicación, David K. Berlo señala que nuestro fin básico es alterar la relación original existente entre nuestro organismo y el medio que nos rodea. "Es reducir las probabilidades de ser un sujeto a merced de nuestras fuerzas externas y aumentar las probabilidades de dominarlas. Nuestro objetivo básico en la comunicación es convertirnos en agentes efectivos. Influir en los demás, en el mundo físico que nos rodea y en nosotros mismos, de tal manera que podamos convertirnos en agentes determinantes y sentirnos capaces de tomar decisiones. En resumen nos comunicamos para influir y para afectar intencionalmente".

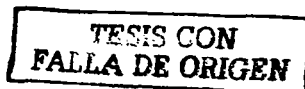
Para mejor comprensión de lo anterior, el verdadero significado de la comunicación es, como su mismo vocablo lo indica “poner en común” y para tal efecto es necesario preguntarnos ¿cuál es el fin que persigue y qué resultado espera el emisor al emitir su mensaje?. ¿qué es lo que está tratando de lograr en lo que respecta a influir sobre el medio circundante?, ¿qué es lo que desea que la gente crea como resultado de su comunicación y qué quiere que ésta sea capaz de decir o hacer?, en términos psicológicos, ¿cuál es la respuesta que está tratando de obtener?

Basta decir entonces que toda la comunicación tiene su objetivo, su meta, es decir, producir una respuesta. Cuando aprendemos a utilizar las palabras apropiadas para expresar nuestros propósitos en términos de respuestas específicas con respecto a aquellos a quienes van dirigidos nuestros mensajes, hemos dado el primer paso hacia la comunicación eficiente y efectiva (Berlo, David. Ibidem. Pp97)

II.2. El proceso de comunicación

El individuo ocupa un lugar central en el proceso de la comunicación. Por esta razón , un elevado número de investigadores centra en sus estudios la atención en el individuo. Judith Lazard en su libro señala tres enfoques de análisis para una mejor comprensión del proceso de comunicación.

²CASADO, Eleazar. “Entrevista psicológica y Comunicación Humana”Pp.

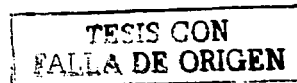


MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

“El enfoque número uno es de carácter, y afirma que los seres humanos a menudo han sido definidos con cierto número de predisposiciones relativamente estables que cambian un poco en situaciones diversas. Esas predisposiciones son tomadas como datos previos. Sin embargo, el comportamiento individual que manifiestan varía enormemente dependiendo del contexto. En el acto de la comunicación se intenta prever, con cierto éxito, la reacción del receptor del mensaje enviado por el emisor. A pesar de que este enfoque es utilizado para prever el comportamiento social, es necesario reconocer sus límites y tratarlos con prudencia. Los estudios realizados en el campo de la persuasión entran en este ámbito de investigación”⁸.

En su segundo enfoque llamado cognoscitivo Judith Lazar lo aplica con énfasis en el proceso psicológico ligado a la interpretación y en la producción de mensajes en la comunicación. Las diferencias individuales son tomadas en cuenta, pero el acento está puesto en las diferencias ligadas a las estructuras cognoscitivas y es a través de esas diferencias que los estudiosos intentan esclarecer las reacciones de los individuos ante los mensajes. Es decir, que se postula la reacción “subjetiva” del modo del sujeto a un mensaje “objetivo”. De ese modo para saber cómo el mismo mensaje, por ejemplo una emisión radiofónica, ha sido percibido por un sujeto, se intenta saber cómo el individuo recibió el mensaje, lo que retuvo y con qué modificaciones lo transmite. Por supuesto esas reacciones dependen igualmente del conocimiento anterior del individuo sobre el tema el tiempo que pudo dedicar a escuchar etc. Por otro lado durante una interpretación como ésta

⁸ LAZAR, Judith “¿qué es La Ciencia de la Comunicación?” Publicaciones Cruz O., S.A. Pp. 48,49



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

se deben tomar en cuenta los factores culturales, que tienen una enorme importancia, sobretodo el compartir cierto conocimiento común sobre el mundo, la pertenencia a la misma nación o región, la ocupación etc. que puede influir en el individuo.

Para ejemplificar lo que comenta Lazard, diremos que los mensajes de cuidado al medio ambiente serán interpretados cognositivamente por el individuo de acuerdo a sus vivencias propias. Aquellas personas que hayan vivido en una comunidad rural asimilará diferente los mensajes ambientales que alguien que haya vivido en la ciudad. Al primero habrá que mencionarle las diferencias que existen entre el arrollo que hace tiempo pasaba cerca de su casa y el arrollo que actualmente existe ¿es el mismo o ya se secó?, ¿se encuentra contaminado?, ¿cuánto ha perjudicado la industrialización a su entorno natural?. A diferencia de aquella persona que ha vivido en la ciudad el cuestionamiento será diferente ¿la calidad del aire que respira es la misma que hace unos años?, ¿qué perjuicios ha traído a su ciudad el aumento de población?, tal vez comience una concientización real cuando se le cuestione si el problema de los residuos sólidos en su ciudad está solucionado.

El enfoque del discurso es el tercer y último punto de análisis que menciona Lazard, en el cual señala que si los mensajes son la base de la comunicación, la comprensión del mecanismo de transmisión es igualmente importante.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

El impacto del mensaje depende del nivel de atención que demuestre el receptor hacia éste, pero también de lo que tiene en la memoria y de su integración con el conocimiento anterior.

Los procesos más estudiados en el tratamiento del discurso son la integración y la inferencia. La primera se refiere a la asimilación del nuevo elemento entre las otras partes de texto o del conocimiento, mientras que la segunda se relaciona con el proceso de recopilación de informaciones y es subyacente al significado explícito del discurso. La memoria también ha recibido una considerable atención en ese proceso, a pesar de las dificultades para separar de manera evidente el fenómeno almacenaje del de recurrir. El conocimiento anterior puede ser determinado en los tres procesos, integración, inferencia, y memorización.

El grado del impacto de un mensaje depende del proceso de la atención, de la integración y de la inferencia del receptor si éste les presta atención; serán entonces asimilados en el conocimiento anterior, se sacará una conclusión, el mensaje será almacenado en la memoria para una utilización ulterior y movilizado cuando resulte necesario. Algunos otros factores externos, tales como la emoción y la intención, influyen de igual forma – directa o indirectamente- en el impacto del mensaje.

II.3 Métodos de persuasión

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Uno de los efectos de la comunicación es la persuasión, que se define como la influencia que provoca cambios de conductas en los individuos, existen otros efectos de la comunicación como la difusión del conocimiento y la socialización, pero para fines de este estudio analizaremos a detalle el proceso de persuasión.

Judith Lazard en su libro ¿qué es la ciencia de la comunicación? Menciona que la persuasión es un proceso a la vez social y simbólico. “es evidente que las condiciones de recepción de mensajes desempeñan un papel nada despreciable en el proceso”. Un lugar ruidoso, la compañía de amigos o un grupo hostil, son factores que pueden influenciar la aceptación de mensajes por parte del sujeto. Otro problema que ha recibido la atención particular concierne a la credibilidad de la fuente del mensaje por parte del sujeto. Resulta que los mensajes originados en una fuente creíble son mucho más eficaces que aquellos que provienen de una “dudosa”. La repetición de un mensaje es igualmente un factor muy poderoso en el proceso de persuasión, en primer lugar, el hecho de repetir varias veces el mismo mensaje aumenta las posibilidades de que un individuo dado sea afectado, enseguida aumentan forzosamente las probabilidades de que un individuo consagre su atención al mensaje y finalmente también multiplica la posibilidad de que el mensaje sea bien codificado. Repetir es particularmente eficaz durante la transmisión de un mensaje concreto y sin ambigüedades”.⁹

⁹ LAZAR, Judith “¿qué es La Ciencia de la Comunicación?” Publicaciones Cruz O., S.A. Pp. 70.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Albert Silverstein en su libro "Comunicación Humana" menciona que si buscamos la palabra "persuadir" en el diccionario, la encontramos definida de dos maneras. En un sentido, significa convencer a una persona para que haga algo; en otro sentido significa convencer o inducir a creer. La primera definición es conductual y la segunda cognoscitiva ambas representan en esencia las dos posiciones teóricas más importantes que los psicólogos han tomado en este asunto. En general, cuando intentamos persuadir a alguien nos esforzamos por alterar sus creencias o actitudes y casi siempre esperamos que nuestros esfuerzos sean recompensados mediante algún cambio en su conducta. Si el receptor de nuestros argumentos solo finge estar de acuerdo con nuestro punto de vista, sin ningún cambio concomitante en la acción, somos propensos a sentir que hemos fracasado en nuestro propósito esencial.

Silverstein además menciona que la persuasión entonces, involucra cambios en el comportamiento que se logran mediante la comunicación. Debido a que la comunicación está funcionalmente presente en casi todos los tipos de intercambio interpersonal, la persuasión se convierte en un aspecto más bien ubicuo de conducta social. El habla y la escritura son formas obvias de comunicación pero también lo es darle un puñetazo en la nariz a alguien: La comunicación se logra en medida en que una fuente ejerce algún control sobre la conducta de un receptor y se ve influenciada por la respuesta de ese receptor. Cada comunicante logra así alguna medida de control sobre el otro.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Para Skinner, por ejemplo, la conducta de todos está controlada por los estímulos sociales del medio ambiente, esto es frecuentemente interpretado como manipulación engañosa de la conducta de una persona por otra. Cabe recordar que la comunicación es un proceso en dos direcciones, que requiere que una persona sea capaz de despertar algún tipo de conducta en otra persona

¿Persuade la emoción? Si la información, por sí misma, no descansa en la raíz del cambio de actitud, entonces ¿qué es lo que provoca el cambio? Tal vez el impacto afectivo o emocional de un argumento persuasivo es lo que influencia al público

La evidencia en este punto es más bien ligera e inconsciente. Sin embargo se afirma que las palabras que tienen relación con las actitudes y creencias provocan una reacción autónoma, o emocional en el oyente. Recientemente, Dickson y McGinnies (1966) han demostrado que los sujetos religiosos responden de manera más emocional (de acuerdo con la medición de la respuesta galvánica de la piel, hacia las declaraciones en contra de la iglesia, y con mucha menos emoción hacia las declaraciones neutrales).

¿Se logra la persuasión con mayor facilidad cuando uno emplea incentivos positivos o cuando uno intenta influenciar al público seleccionado mediante el uso de amenazas por incumplimiento?. Hasta ahora, no se cuenta con una respuesta definitiva a esta pregunta, No obstante, existe cierta evidencias según la cual, los incentivos que provocan miedo pueden ser afectivos sólo mientras el mensaje proporciona al receptor alguna estrategia para reducir o aliviar cualquier incomodidad que él haya experimentado.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

La credibilidad del comunicador es un tema que lleva a una de las variables más interesantes de la persuasión. La credibilidad del comunicador puede apreciarse según dos componentes básicos: la habilidad y la veracidad. El comunicador experto es a quien el oyente o el espectador perciben como poseedor del conocimiento, veraz y autorizado del tema principal. Un comunicador digno de confianza es aquel que es considerado incapaz de tener propósitos ulteriores o para beneficio propio. La mayor eficacia de un comunicador confiable, en oposición a uno que lo es menos esta razonablemente bien establecida. Las teorías cognoscitivas de equilibrio interpretarían este descubrimiento como indicativo de una mayor presión sobre el individuo para modificar su opinión debido a la incomodidad engendrada al escuchar un punto de vista incongruente de parte de un comunicador muy confiable.

La opinión alternativa de porqué la persuasión se logra con mayor frecuencia a través de una fuente muy verosímil y confiable, pueden determinarse en términos de incentivos.

“Algunas veces es difícil decir qué es lo que refuerza a un individuo que es incrédulo a aceptar una opinión con la que está en desacuerdo. Inicialmente, la experiencia de escuchar tal argumentación probablemente puede causarle cierta aversión. Para poder justificar el hecho de que sus actitudes, algunas veces cambian de manera que se hacen más consistentes con las que defiende otra persona, debemos asumir que el comunicador le ofrece algún incentivo, ya sea explícito o implícito, para modificar su posición. Un

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

incentivo podría surgir del hecho de que el acuerdo con fuentes muy verosímiles, en el pasado, ha sido positivamente reforzador, en un ejemplo mediante la aprobación social"¹⁰. Aplicando este concepto a la educación ambiental, podemos dar el ejemplo del hábito de fumar , el cual era socialmente aprobado en el pasado incluso considerado en muchas sociedades como símbolo de estatus o posición social, en la actualidad debido al cambio de valores de algunas sociedades, el habito del fumar es considerado perjudicial al medio ambiente, y por lo tanto a la salud, llegando a ser rechazado por aquellas personas que no fuman y promoviendo la exclusión de personas fumadoras en lugares públicos.

¹⁰ SILVERSTEIN Albert, "Comunicación Humana" Edit. Trillas 1985, Cap 10 Pp 107-108



CAPITULO TRES**“Sustento Teórico de Formación de Personal”****III. 1 La importancia de la Formación de personal**

“La formación de personal es un proceso multilateral que concierne no solamente a la firma o dependencia y al trabajador individual, sino también a su familia, a la comunidad a la sociedad completa de la cual el y su familia forman parte”, así lo define Dale Yarder en su libro “Manejo de personal y Relaciones Industriales”, donde manifiesta que el interés por implementar sistemas de formación en las empresas aumenta cada día entre los administradores. Las ventajas que ofrece el contar con un sistema de formación de personal en una empresa son: sentido de pertenencia del trabajador, compromiso y buen desempeño entre otros. Para fines de nuestro estudio es importante recalcar que uno de los objetivos de implementar un modelo de cambio en las conductas de cuidado al medio ambiente entre los trabajadores, es precisamente que las nuevas acciones y conocimientos ambientalistas sean transmitidas por parte del propio trabajador al seno familiar.

Dentro del estudio el Desarrollo Organizacional la Formación de Personal es un término con grandes dimensiones dentro de un empresa, estamos hablando que un verdadero sistema de formación de personal afecta a todos los subsistemas de la organización, ya que no solo se trata de un vano y sencillo programa de capacitación, sino que tiene que ver con todas las áreas y todos los procesos del organismo.

IMPRESION
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Así lo señala Yarder, respecto a la importancia de la formación de personal en las organizaciones: “La planeación de energía humana tiene implicaciones en el sistema de administración de energía humana completo –políticas, programas, prácticas y procedimientos-. Deben implantarse planes en todos los subsistemas – desde reclutamiento, selección, entrenamiento y desarrollo, hasta provisión de incentivos efectivos-. Sin embargo, el impacto más obvio de los planes se encuentra en el área relativa a obtener y mantener los recursos humanos que se requieren, en otras palabras, el primer impacto de la planeación de energía humana está en la formación de personal”.

Continúo citando a Yarder en sus comentarios respecto a las tendencias administrativas actuales que basan su crecimiento y desarrollo económico en sus recursos humanos, “La formación de energía humana o de personal es uno de los subsistemas más obvios en la administración de energía humana. La función de formar personal ha sido la base con la cual se inician las divisiones de personal más modernas. Es una función universal; toda organización de trabajo tiene que enfrentarse y resolver problemas de formación de personal. Todos los administradores tienen un interés directo en el proceso de formación de personal más modernas. Su éxito depende considerablemente del éxito de este proceso. Los trabajadores tienen un interés obvio; este proceso es un factor principal para conformar y dirigir sus carreras. Los miembros del grupo de personal y de relaciones tienen un interés y responsabilidades especiales; se espera de ellos desarrollen prácticas y políticas de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

formación de personal sólidas y que ayuden a los otros administradores a mantener los programas apropiados"¹¹.

Respondiendo a la pregunta ¿qué implica un sistema de formación de personal para los trabajadores directamente? se puede mencionar una larga lista de ventajas, sin embargo Yarder lo redacta de la siguiente manera "Las sociedades industriales tienen un interés claro y directo en este proceso de formación de personal. No solamente afecta la aplicación eficiente de los recursos humanos sino ejerce una influencia importante sobre las escalas de vida material, así como la satisfacción de otras necesidades no materiales de los trabajadores y de sus familias. El tipo de puesto que desempeña cada trabajador determina el grado considerable los bienes y servicios, las necesidades y los lujos que él o su familia pueden disfrutar" Es importante señalar que factor de educación ambiental debe estar implícito dentro de los conceptos mencionados respecto a la formación de personal

Al mismo tiempo las actitudes de los trabajadores hacia su carrera influyen en sus relaciones con la familia y la comunidad. El estatus y el prestigio social están asociados con la ocupación y posición en el lugar de trabajo"

III.2 Políticas de la Formación de Personal

Los programas de Formación de Personal deben estar basados en un profundo análisis de la situación laboral, el entorno familiar del trabajador, su situación económica y su nivel

¹¹ YARDER Dale, "Manejo de Personal y Relaciones Humanas". Pp 215-217

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

académico, ya que es de vital importancia prever las condiciones en las que los trabajadores, después de estar expuestos a una cultura laboral de excelencia choquen con el comportamiento de otros miembros de su comunidad o incluso dentro de sus propias familias.

Por tal motivo Dale Yarder menciona: "Se hacen selecciones, con respecto a las políticas de formación de personal, dentro de las restricciones impuestas por la políticas generales de energía humana. Un factor importante en la selección es el relativo a la teorías – las explicaciones plausibles de los comportamientos individuales y de grupo. Se seleccionan políticas debido a sus relaciones supuestas con el comportamiento deseado. Quienes hacen estas selecciones creen que ciertas políticas, conjuntamente con los programas de implementación adecuados, originan un comportamiento deseado por parte de quienes se han convertido en o permanecen asociados a la empresa".

De ahí que este trabajo de tesis admite la importancia que tienen las tareas de Formación de Personal, ya que el objetivo de implementar modelos de comportamiento en pro del cuidado del medioambiente, es precisamente para conseguir una concientización del individuo respecto al conocimiento de que cada acción que este emprenda con miras a mejorar su entorno ecológico contribuirá en la búsqueda de una paz social a futuro.

III.3. Teorías de Formación de Personal

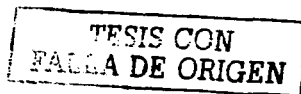
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Existe una gama de teorías negativas con respecto a la formación de personas que refieren a la imposibilidad de que tengan éxito. Ciertas teorías sugieren por ejemplo, que (1) el mejor indicador de que los individuos harán y pueden hacer es lo que ya han hecho; (2) que los empleados no serán como son ahora ; (3) que no pueden enseñar trucos nuevos a un perro viejo; (4) que ciertos grupos étnicos tienen mayor capacidad que otros; (5) que las diferencias en las capacidades del grupo son culturales más bien que biológicas; (6) que las características intelectuales y emocionales están correlacionadas con las características físicas; o bien (7) que la escritura es una guía confiable de los hábitos y el comportamiento¹². Las teorías anteriores son negativas en cuanto al funcionamiento de la formación de personal, pero a pesar de que algunos estudiosos consideren poco efectivos tales sistemas, es defendida por otros su efectividad.

Yarder menciona “Los administradores difieren en sus actitudes hacia éstas y muchas otras teorías pertinentes. Una teoría, sin embargo, ha alcanzado una aceptación casi universal entre los que contratan personal. Esta es la teoría de las diferencias individuales. La teoría está expresada concisamente en la declaración generalmente acreditada a William Jame, “Existe muy poca diferencia entre un hombre y otro- dijo: sin embargo, por poca que sea es muy importante”. Pocos gerentes argumentaron que todos los individuos tienen el mismo potencial básico. De hecho gran parte del proceso de formación de personal está basado en la suposición o teoría de que ciertos individuos están inherentemente mejor calificados para ciertos puestos o carreras que otros. Todas estas teorías puentean el espacio entre la

¹² YARDER Dale, “Manejo de personal y Relaciones Industriales”, Pp.219



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

política general y las políticas específicas de formación de personal y el espacio similar entre las políticas y los programas. Se sigue que la calidad de las selecciones y de las opciones – o sea, la probabilidad de que resulten apropiadas- es en parte una función de la teoría sobre la cual se basan. Adicionalmente es evidente que una responsabilidad importante de los gerente es probar la teoría y mantener una mente inquisitiva en tales experimentos y experiencias”.

III. 4. Entrenamiento y Desarrollo (E/D)

“La política actual se ha venido moviendo hacia un enfoque a los sistemas en relación con los problemas de E/D. Las políticas modernas proponen anticipar y predecir los requerimientos e E/D, medir, evaluar y asignar prioridades; planear, diseñar y ofrecer programas para llenar las necesidades tanto de la organización como de los individuos; y mantener evaluaciones críticas de todos los programas de E/D, con retroalimentación inmediata de tales apreciaciones. El enfoque de sistemas propone experimentar e innovar y de esta manera encontrar continuamente mejores medios para llenar los requerimientos de E/D”¹³ Cabe señalar que las teorías de Entrenamiento/Desarrollo se refieren a la capacitación directa de los empleados en cuanto a sus funciones y puestos dentro de la organización, pero para objeto de esta investigación es necesario analizar que también será

¹³ YARDER Dale, “Manejo de personal y Relaciones Industriales”, Pp. 362

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

necesario medir, evaluar y asignar prioridades; planear, diseñar y ofrecer un programa de E/D en materia ambiental.

El entrenamiento y el desarrollo del personal es de vital importancia para la feliz culminación de la aplicación del modelo de Cultura Ambiental dentro de una organización, ya que en base a un programa de capacitación en la materia diseñado con objetivos específicos y su propio método de evaluación será clave para los resultados, tal programa será especificado en el capítulo número cinco

III.5 El aprendizaje

Para poder transmitir mensajes con la finalidad de ser tomados como parte de la vida de los trabajadores será necesario elaborar un proyecto de Formación de Personal basado en el análisis de las teorías psicológicas empleadas para el estudio del proceso de aprendizaje humano.

Tal como lo expresa Yarder en su libro *Manejo e Personal y Relaciones industriales*, "Los administradores consideran y formulan políticas de desarrollo y diseñan programas de E/D sugeridos considerablemente por sus percepciones de la tradición, experiencia y teorías del aprendizaje pertinentes. La influencia de la experiencia y la tradición es bastante obvia. En ciertas empresas y dependencias, las políticas sobre E/D son poco más que permisivas y no han cambiado sensiblemente en muchos años. En otras organizaciones de trabajo. Las

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

teorías sobre el aprendizaje y enseñanza desempeñan un papel importante en las innovaciones. Son los equipos que prueban la IP (instrucción programada), la CAI (instrucción con ayuda del computador) y el uso e medios múltiples, por ejemplo. Sus teorías los llevan a experimentar con grupos T para entrenamiento sensitivo y simulaciones en los cursos de relaciones de trabajo. Estos administradores atrevidos han estado agudamente conscientes de un volumen cada vez mayor de nuevas teorías sobre el aprendizaje en los últimos años”.

III.5.1. Nuevos Modelos de aprendizaje

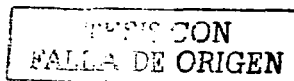
La innovación es cualidad indispensable de toda organización que busca el alcance de metas exitosas, y a pesar de que el trabajo desarrollado en esta ocasión se trata de un modelo de conducta empresarial cabe resaltar que será aplicable exclusivamente en oficinas administrativas, ya sean públicas o privadas, por lo que el carácter innovador será necesario en la visión de los líderes que adquieran este proyecto en sus manos. La innovación será de vital importancia también en las técnicas de aprendizaje, tal como lo menciona Yarder en su libro. “Los administradores pueden y presumiblemente aprenderán a mejorar sus políticas y programas de entrenamiento y desarrollo. Enfrentados con la necesidad de ayudar a una vida de aprendizaje para la mayoría de los que trabajan, las metas de los administradores deben incluir el desarrollo de programas continuamente mejores de E/D.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Para este fin, los administradores perceptivos se encuentran alertos para encontrar claves a partir de las nuevas teorías, dondequiera y como quiera que se originen”¹⁴.

Se habla de las nuevas teorías en materia de aprendizaje que surgen diariamente debido a la inmensa gama de estudiosos respecto al tema, cabe señalar que será importante el propio diagnóstico que el facilitador del Modelo de Comportamiento Ambiental realice dentro de la organización será la base de la mejor elección de las teorías ya que éstas se basan en la experimentación con grupos de estudios que en circunstancias aisladas reaccionaron de diferente manera al aprendizaje de algún conocimiento en comparación con un grupo sumergido en una realidad laboral determinada, así lo expresa Yarder en su libro al mencionar “Los administradores encuentran varios problemas en sus intentos para beneficiarse de estas continuas innovaciones en la nueva teoría del aprendizaje. Uno de los tales problemas se origina del hecho de que las teorías pueden haber sido generadas y probadas en medios bastantes diferentes al del trabajo. Como podría esperarse, muchas nuevas explicaciones y de escuelas de educación. Los modelos implican medios y variables de salón de clases. Las materias en las primeras pruebas de la teoría pueden ser de kindergarden, escuela elemental o estudiantes de educación media. Los administradores no pueden estar seguros de que las conclusiones de dichas pruebas sean significativas para adultos que trabajan”, además Yarder menciona otro tipo de inconvenientes ubicados en los estudios sobre el aprendizaje “Otro problema es la ausencia de cuantificación en la mayoría de los modelos. Las teorías identifican y enfatizan variables que parecen

¹⁴ YARDER Dale, “Manejo de personal y Relaciones Industriales”, Pp. 368



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

importantes, o sea que influyen en el aprendizaje. Sin embargo no proporcionan variables factores de ponderación o coeficientes que se adscriban a estos factores. Como resultado, el trasladarlas a experimentos de programas de desarrollo orientados hacia el trabajo convierte en un procedimiento incierto.

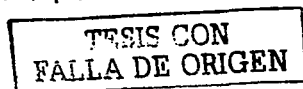
III.5.2 El proceso de aprendizaje

El aprendizaje de los miembros de una organización es un tema que requiere profundo análisis, existen varias teorías explicativas que hablan de innumerables métodos que han puesto en práctica los estudiosos con el único objetivo de desarrollar el conocimiento en los empleados, el reto de ésta investigación radica en la existencia de un método que no incluya el conocimiento básico de un tema, en este caso el cuidado del medio ambiente, sino que la información vaya más allá hasta convertirse en una filosofía de vida adquirida a base de una concientización del problema ecológico actual.

De esta manera el proceso de aprendizaje que sugiere Yarder menciona la importancia del desarrollo y mantenimiento de políticas efectivas de entrenamiento y desarrollo así como programas apropiados, los cuales requieren aguda reflexión con un reconocimiento cuidadoso de las fronteras que definen el proceso de aprendizaje. Varios conceptos que tienen definiciones vagas en el uso popular necesitan significados más profundos.

El proceso de aprendizaje que Yarder sugiere se describe a continuación¹⁵:

¹⁵ YARDER Dale, "Manejo de personal y Relaciones Industriales", Pp. 368-370



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

1. El aprendizaje debe reconocerse como un proceso muy amplio e inclusivo en el cual los individuos cambian su comportamiento como respuesta a una experiencia o suceso. Aprenden nuevas palabras, habilidades, puntos de vista y reacciones. El cambio de comportamiento incluye actividades mentales tanto físicas, los individuos pueden memorizar o experimentar un cambio en sus valores, creencias y actitudes.
2. El aprendizaje se diferencia de los cambios en el comportamiento que ocurren simplemente como parte de proceso de crecimiento en edad; tales desarrollos no se consideran como parte del proceso de aprendizaje. Berelson y Steiner indican la distinción en términos de cambios debidos a comportamientos previos y cambios debidos a cambios fisiológicos.
3. El entrenamiento puede ser inconsciente, en el sentido de que las personas puedan aprender sin darse cuenta de que lo están haciendo. Se sigue que los empleados pueden aprender una gran cantidad de cosas que ni los entrenadores ni los sujetos se han propuesto incluir en la experiencia educacional.
4. Gran parte de la actividad experimental con respecto al aprendizaje actualmente implica intentos para comprender la cognición y la estructura cognoscitiva. Estos términos se refieren a los procesos de conocimiento y el banco hipotético de impresiones en términos del cual los individuos interpretan, clasifican y relacionan lo que aprenden. Los conceptos tienen interés especial en el empleo de programas.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- de E/D debido a que dichos programas están considerablemente relacionados con una variedad de niveles de aprendizaje de adultos, de educación para mentes maduras.
5. Una distinción básica hace notar la diferencia entre aprendizaje y enseñanza. Los adultos posiblemente aprenden mucho que no se ha planteado o intentado enseñarles. El objetivo de los programas de E/D es el aprendizaje, un proceso presumiblemente diseñado para facilitar y mantener un clima para el aprendizaje. A pesar de que una conferencia ocasional puede interesar o quizá inspirar, el maestro más efectivo para los alumnos adultos puede ser más un demostrador o un interrogador que un conferenciante. El plan más efectivo para la lección puede ser señalar un buen ejemplo
 6. Las actitudes que deben aprenderse son tan importantes como las expresadas en el proceso de aprendizaje. Estas predisposiciones a actuar, intangibles como son, proporcionan claves de obviamente gran significación en lo que se refiere al comportamiento futuro. Un conocimiento cuidadoso de lo que debe hacerse puede ser inefectivo si se contrapesa por el desarrollo de actitudes que impulsan al individuo a no hacerlo.
 7. El refuerzo y los reforzadores han llamado mucho la atención en la teoría de aprendizaje actual. Los reforzadores incluyen todo tipo de recompensas, desde dinero hasta reconocimiento. Todos los representan reacciones favorables de cumplimiento, de impulso – una palmada en la espalda, el propio nombre en un

diploma, la llave para el salón de baño de ejecutivos, etc.- El impacto de los reforzadores parece aumentar al aplicarse inmediata y oportunamente.

III.5.3. Las máximas del aprendizaje

Al iniciar el proceso de aprendizaje implementado a un grupo dentro de una organización, Yarder sugiere ciertas máximas del aprendizaje destinadas no sólo a enriquecer dicho proceso, sino a precisarlo, "Por otro lado, resulta pertinente un breve sumario de los aspectos más significativos de la actual teoría de aprendizaje. Las políticas y programas de E/D, hoy en día son más significativos cuando se consideran bajo esta perspectiva. Como se ha hecho notar, estos puntos de vista teóricos sugieren mejoramientos en los programas establecidos así como nuevos enfoques hacia las necesidades de E/D.¹⁶

Al ser un proceso dinámico, el aprendizaje llega necesitar de un gran número de técnicas de comunicación que se sugieren a continuación:

1. El aprendizaje es un *ajuste* por parte del individuo. Cualquiera que sea el papel desempeñado por los diferentes grupos en la enseñanza y en ayuda para el proceso de aprendizaje, el aprendizaje real representa un cambio en el estudiante. Por esta razón, las diferencias individuales desempeñan una parte considerable de la efectividad en el proceso de aprendizaje. Una persona puede aprender algo bastante

¹⁶ YARDER Dale, "Manejo de personal y Relaciones Industriales", CECSA, Pp. 370-371

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

diferente de lo que aprendió otra persona con entrenamiento o experiencias similares o que puede ser aprendido fácilmente por ciertos individuos puede ser muy difícil para otros, debido a las diferencias básicas en sus habilidades básicas o en sus avances culturales.

2. Los estudios de los procesos de aprendizaje demuestran claramente la importancia de la *motivación* en el proceso de aprendizaje. El aprendizaje se facilita cuando el estudiante aprende debido a que desea hacerlo, cuando considera una necesidad aprender y tiene una meta que él asocia con la necesidad de realizar tal ajuste.
3. El aprendizaje es un *proceso acumulativo*. El ajuste individual implica cambios que reflejan y están basados en cambios anteriores. La reacción individual en cualquier lección está condicionada y modificada por lo que ha sido aprendido en las lecciones y las experiencias anteriores. Por dicha razón, deben conocerse bien los antecedentes de las personas en entrenamiento y los requerimientos educacionales y de experiencia mínimos para cada curso. Al mismo tiempo es importante que a cada paso del programa de entrenamiento signifique un fundamento apropiado para los pasos que siguen.
4. Se ayuda al aprendizaje mediante la provisión de estándares y en *escalas de medición* mediante las cuales el individuo pueda juzgar sus progresos; ayuda al conocer que se ha dado la respuesta correcta; el aprendizaje se refuerza de esta forma. Las pruebas frecuentes, cuidadosamente calificadas y retornadas pueden

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

ayudar en este aspecto como lo hacen los diplomas, certificado u otra evidencia de terminación exitosa de un curso.

5. La motivación para los cursos de Entrenamiento puede aumentarse frecuentemente si los participantes tienen *participación* para prescribir lo que va a aprenderse. Cuando ellos mismos identifican problemas que deben ser resueltos, tienen un interés adicional en encontrar soluciones y en aprender acerca de los métodos exitosos.
6. El *involucramiento* del ego es considerada ampliamente como un factor importante en el aprendizaje; cada participante aprende más cuando busca la oportunidad de entrenamiento como algo relacionado con la obtención de sus metas personales.
7. La calificación del aprendizaje en áreas que implican habilidades complejas muestra una pendiente negativa; retarda el aprendizaje.
8. El aprendizaje está cercanamente relacionado con la *atención*, en forma tal que el proceso de aprendizaje es más efectivo si se evitan las distracciones. Por otro lado, la habilidad para concentrar la *atención* también es limitada, de manera que pueden ser convenientes pausas frecuentes y periodos de descanso. El aprendizaje se facilita cuando la situación del mismo impulsa la concentración.
9. El aprendizaje implica retención a largo plazo así como *adquisición* inmediata de conocimientos. Tal retención es impulsada por el entendimiento – mediante el cual aquel que aprende descubre el porqué del conocimiento, las razones y la aplicación- y por el aprendizaje o sea, el enfatizar y repetir. Sin embargo, parece dudoso que el

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

aprendizaje de cualquier adulto pueda justificarse simplemente como un ejercicio o disciplinas mentales.

10. Para ciertos tipos de entrenamiento puede ser más eficiente enseñar solamente *una parte* de una secuencia dada de operaciones a la vez. Posteriormente, estas partes pueden combinarse. Sin embargo al enseñar el *total* puede demostrar ser distintamente superior. Con una frecuencia, el arreglo más satisfactorio puede ser aquel en que primeramente se estudia el total, después las partes y finalmente el total de nuevo.
11. La *precisión* generalmente requiere más énfasis que la velocidad durante el proceso de aprendizaje, puesto que la velocidad puede ser mejorada, pero la imprecisión es más difícil de controlar.
12. La llamada *ley del ejercicio* señala hacia el hecho de que una respuesta particular a un estímulo se hace más cierta mientras ocurra más a menudo. En otras palabras, la repetición tiende a fijar la respuesta o el ajuste. Este efecto se enfatiza si la repetición es frecuente y rápida, sin largos intervalos
13. Berelson y Steiner hacen notar que la investigación sugiere un papel importante del *sueño* en el aprendizaje. El dormir inmediatamente después – pero no durante- una experiencia de aprendizaje, mejora la retención.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capitulo Cuatro

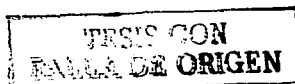
Los Sistemas de Manejo Ambiental como base para la creación del Modelo de Conducta Ambiental en la Organización”

IV.1 Antecedentes

La aplicación de un modelo de conducta ambiental dentro de alguna organización se encuentra basado en los Sistemas de Manejo Ambiental, los cuales son programas creados para organismos gubernamentales que tienen como principal objetivo la reducción del gasto público a través de la aplicación de técnicas de ahorro de agua, energía eléctrica y papel, así como la realización de compras verdes.

Como ya se comentó en el capítulo número uno de esta investigación, los temas de medio ambiente han cobrado una relevancia sin precedentes en las agendas de los gobiernos así como de los empresarios durante los últimos años. La situación ambiental, sin duda, obliga a replantear cómo debemos llevar a cabo nuestras actividades. Por tal motivo fueron diseñados los Sistemas de Manejo Ambiental, cuya idea original nace de la necesidad de implantar conocimientos de cuidado al medio ambiente a los empleados de gobierno de los tres niveles.

Es precisamente en los Sistemas de Manejo Ambiental la base técnica que plantea este proyecto, con enfoque de aplicación a cualquier oficina administrativa ya sea pública o privada.



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Los Sistemas de Manejo Ambiental se definen como un mecanismo a través del cual se incorporan criterios ambientales en las actividades cotidianas de una organización. Se comprenden como sistemas, porque requieren de acciones programadas y de alcance general, que incorporan estándares ambientales en los procesos operativos de una institución.

IV.1.1. ¿Qué es un Sistema de Manejo Ambiental?

A continuación se describen los Sistemas de Manejo Ambiental (SMA), la información fue obtenida de un documento editado por la entonces Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca (SEMARNAP) antes de convertirse en la hoy Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

Los SMA se sustentan en una visión sistémica del medio ambiente reconociendo la integralidad y complejidad de las diversas partes que lo componen y en un manejo administrativo eficiente. Este tipo de herramientas, implica ir más allá de programas aislados tales como el ahorro de la energía o la separación de papel; involucran acciones tendientes al cuidado del medio ambiente en los procesos sustantivos de la organización. Lo anterior conduce a:

a) Fomentar una cultura de la responsabilidad ambiental entre los trabajadores

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

b) Introducir valores o políticas relativos al cuidado del medio ambiente en la institución, de modo que se reflejen en sus planes estratégicos, operativos, así como en sus labores cotidianas

Los SMA se caracterizan por ser procesos dinámicos, lo cual implica que sus fines y medios siempre deben estar sujetos a evaluación. Ello se debe a que dependen de factores cambiantes: la tecnología, el conocimiento y la cultura ambiental de los miembros de la organización así como los marcos normativos. En ese sentido los SMA deben de contar con un conjunto de indicadores que permitan revelar tanto sus avances como los impactos generados, igualmente tales sistemas deben de fundamentarse en enfoques pragmáticos y de mejora continua, ya que si se definen como marcos para guiar a las organizaciones a cumplir con objetivos de cuidado ambiental, éstos deben enfocarse en lo que realmente es factible, dadas las restricciones operantes, además de que deben construirse a partir de los avances alcanzados.

“Es importante subrayar, que los SMA suelen conformarse a través de distintas estrategias, tales como el manejo eficiente del agua, las compras y contrataciones de menor impacto ambiental, el ahorro de energía etc. Ninguna de ellas por si sola constituye un SMA sino que es la ejecución de éstas estrategias en su conjunto lo que conlleva a su conformación”¹⁷

IV.2. Descripción de Procesos Principales y Secundarios

¹⁷ SEMARNAP, Los sistemas de Manejo Ambiental en la Administración Pública: una política orientada hacia un gobierno más sustentable” Pp.6

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Entendiendo como proceso aquel método que se sigue para obtener una finalidad, la Dirección del Programa de Sistemas de Manejo Ambiental ha establecido seis procesos sustantivos los cuales contribuyen al cumplimiento de la disminución del impacto negativo al medio ambiente que ocasionan las entidades y dependencias del Gobierno Federal en su funcionamiento cotidiano y al mismo tiempo aseguran la alineación de recursos y acciones con los objetivos estratégicos del Programa de Sistemas de Manejo Ambiental.

La razón de la existencia de los seis procesos se debe a que cada uno de ellos tiene una importancia estratégica, la cual implica que de omitirse alguno se acotaría el alcance del programa. Es importante aclarar que existe una gran complejidad entre estos, pues el desarrollo de cada uno, afecta el de los demás. Los seis procesos mencionados se enlistan a continuación

1. Manejo del Secretariado del Comité Técnico de SMA
2. Difusión de recomendaciones, buenas prácticas encaminadas al diseño e instrumentación del SMA
3. Capacitación sobre el manejo ambiental a entidades y dependencias de la Administración Pública Federal
4. Seguimiento y evaluación tanto de los programas e indicadores, así como del seguimientos los compromisos internacionales en la materia
5. Asistencia técnica
6. Promoción de un foro anual en materia de sistemas de manejo ambiental orientado su difusión a nivel nacional.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL**IV.2.1 Principales procesos del Modelo de Conducta Ambiental**

Para llevar los sistemas de manejo ambiental a la practica se establecerán algunas adecuaciones, ya que el proyecto antes mencionado fue creado con la finalidad de incluir a todas las dependencias gubernamentales federales en primera instancia, para después proseguir con las dependencias estatales y finalmente municipales, para tal efecto sería necesario una gran cantidad de recursos humanos, financieros y materiales, es por eso que las adecuaciones mencionadas se realizarán en base al cumplimiento de los objetivos se omitirán según sea el caso particular de cada institución, es decir, se aplicarán a organismo ya sea públicos o privados, cuyos procesos administrativos sean encaminados al cuidado del medio ambiente.

Por tal motivo los procesos principales para la aplicación de un modelo de conducta ambiental dentro de una organización serían los siguientes:

1. Creación y seguimiento de un Comité de Calidad Ambiental dentro de la organización
2. Difusión de recomendaciones, buenas prácticas encaminadas al diseño e implementación del Modelo de Conducta Ambiental
3. Capacitación sobre el manejo ambiental a los integrantes de la organización.
4. Asistencia técnica
5. Evaluación de resultados

IV.3. Recomendaciones para la Integración del Modelo de Conducta Ambiental

Será necesario elaborar un plan de acción teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- El líder del proyecto deberá visualizar todo el proyecto a seguir
- Establecer la Estrategia
- Considerar a todos los que van a jugar en la implantación y clarificar su rol.
- Definir acciones específicas, responsabilidades y fechas
- Establecer medidores de avances

Cualquier cambio que se desee implantar dentro de una organización tendrá que tener el apoyo absoluto de los líderes de la organización, sin tal compromiso todo cambio estará destinado al fracaso. Si no existe un verdadero convencimiento por parte de quienes toman las decisiones en las organizaciones seguramente el proyecto será deficiente en los resultados, los líderes deberán estar concientizados de la problemática ambiental y dispuestos a aportar su granito de arena en la mejora del mismo, de igual manera deben estar convencidos que la implementación de un Modelo de conducta Ambiental dentro de sus organizaciones será gratificante en las finanzas de la empresa debido a la prácticas de ahorro que se realizarán una vez implementado tal sistema.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

De los procesos que integran el Modelo de Conducta Ambiental, podríamos comentar que el más complicado resulta ser el convencimiento de los líderes, al mismo tiempo este proceso resulta el más importante. El óptimo desarrollo del modelo deberá contar con la participación absoluta de los líderes, lo anterior con la finalidad de que sean transmitidos los lineamientos y políticas ambientales de manera de pirámide. Los argumentos dirigidos a los líderes que resultarán convencedores al lograr la participación, siempre y cuando, se realicen prácticas de persuasión. Entre los argumentos que se pueden considerar y a los que llamaremos "ventajas" se encuentran: "el ahorro inmediato en el gasto corriente de la organización", "fortalecimiento del trabajo en equipo", "establecimiento de un novedoso sistema de calidad ambiental", "la capacitación constante a los empleados como proceso de mejora continua", "calidad es igual a ahorro de recursos-" y el mejoramiento integral de la calidad de vida de los individuos."

La *estrategia* a seguir deberá ser trazada mediante una propuesta técnica que considere todos los factores que incluyen el Modelo, tal estrategia deberá considerar la creación de un Comité de Calidad Ambiental, la investigación y firma de convenios con empresas recicladora, Capacitación a los miembros del comité y a los empleados, elaboración del material informativo, elaboración de un catálogo de compras verdes, cada uno de estos procedimientos deberá contener su desarrollo en un formato de procedimiento que incluye objetivo, alcance, responsabilidades, equipo a utilizar, diagrama de flujo, desarrollo escrito y diagrama de flujo.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Además se debe tomar en cuenta que la implementación del modelo debe ser en fases, cada fase con su propia serie de procedimientos.

IV.4.. Fases de implementación

Al considerar a todas las personas que serán tomadas en cuenta en la aplicación del modelo se refiere a esquematizar mediante un Plan Maestro las diferentes actividades a realizar cronológicamente con la especificación clara de área responsable. Las fases de implementación de un modelo de Conducta Ambiental deben ser cinco 1) Compromiso y política, 2) Planeación, 3) Implementación y Operación, 4) Medición y evaluación y 5) Revisión y Mejora.

El diagnóstico es un proceso de gran importancia, en el cual se obtendrá la información para fijar plazos y metas, la estrategia y los tiempos serán determinados por las condiciones en las que se encuentre el inmueble, los índices de consumo que tengan y el número de empleados que existan.

Ejemplo de Plan Maestro

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8	MES 9
Involucrar a la Dirección									

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

General									
Formación del Comité de Calidad Ambiental									
Diagnóstico de la situación ambiental actual									
Requisitos legales aplicables al reglamento									
Especificación de Metas y objetivos									
Elaboración del Programa de Actividades									
Sensibilización del Comité de Calidad Ambiental									
Capacitación a la Dirección y al Comité de Calidad Ambiental									
Elaboración y difusión de la política de Calidad									

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Ambiental									
Formación de Grupos de Trabajo									
Sensibilización de los Grupos de Trabajo									
Capacitación de los Grupos de Trabajo									
Documentación de los Procedimiento									
Formación de Evaluadores del modelo									
Registros de Avances									
Auditoria internas									
Auditorias Externas									
Revisión de resultados del Modelos									
Aplicación de Mejoras									

Nota: el plan de implementación de 9 meses se refiere a una empresa cuyo número de empleados sea de 50 a 100.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL**IV.5. Identificación de los procesos principales para un comunicólogo: Educación, Capacitación y Difusión**

En la aplicación de un Modelo de Conducta Ambiental, al igual que en un sistema de Manejo Ambiental es, sumamente importante para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Programa, proporcionar servicios en materia de educación, capacitación y difusión sobre la importancia del medio ambiente en la calidad de vida así como el impacto negativo que se genera por las actividades cotidianas administrativas de las dependencias de gobierno, áreas administrativas empresariales y despachos privados prestadores de servicios.

A través de la sensibilización y capacitación se pretende modificar las actitudes y aptitudes del personal de la organización, es importante incluir a TODOS, desde los altos mandos hasta el personal que realiza las labores de limpieza.

La difusión es también una tarea muy importante, ya que mediante esta actividad se difunden las buenas prácticas para el consumo responsable de materiales de oficina y los resultados obtenidos en la organización. Asimismo, la difusión desempeña un papel esencial para lograr la motivación y la participación del personal de la dependencia o entidad.

En resumen, esta estrategia es fundamental para lograr que el personal de la organización se interese y participe en el Programa, asimismo es esencial para disminuir la resistencia al

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

cambio y lograr que todos los empleados se comprometan a realizar las acciones que se requieren para mejorar el desempeño ambiental de la dependencia o entidad (Ver anexo 8).

Objetivos

- Promover una cultura de responsabilidad ambiental en los empleados
- Sensibilizar al empleador público de la importancia de cuidar el medio ambiente y proporcionar los conocimientos y herramientas necesarias para la implantación del programa.
- Difundir los objetivos, actividades y resultados de la implantación del Programa.

Elementos de la estrategia

A continuación se definen los elementos de esta estrategia, con la finalidad de que se comprenda la importancia de cada uno de ellos.

Educación

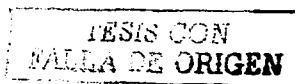
- Es un proceso continuo a través del cual el individuo incorpora elementos culturales, sociales, científicos, etc., a su comportamiento cotidiano.
- El papel de la educación consiste en promover que las personas reflexionen sobre su responsabilidad y su propio papel dentro de su sociedad y su cultura. De esta manera aumenta su capacidad de elección y su creatividad en la proposición de soluciones alternativas a su propia realidad.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- La educación está orientada hacia la mente de las personas y hacia su autodesarrollo, el principal cambio se debe dar en la actitud del servidor público.
- A través del proceso de educación, la organización (dependencia o entidad) podrá proporcionar información, que le permita innovar acciones con el propósito de mejorar su desempeño ambiental.

Capacitación

- Es un proceso mediante el cual se proporciona información y herramientas para contribuir al desarrollo de las habilidades de los empleados de la organización.
- La capacitación debe estar directamente vinculada a la aplicación práctica de los conocimientos y habilidades adquiridos, por lo que los contenidos de cursos y talleres se definen con base en los objetivos y actividades del Programa.
- De ser posible, se recomienda que los instructores o capacitadores sea personal de la organización. Al respecto se recuerda la frase citada por Vicente Falconi “Enseñar es la mejor manera de aprender”.
- En los cursos y talleres de capacitación es recomendable utilizar ejemplos e información de la propia organización, dependencia o entidad.
- La capacitación es un medio que se utiliza para alcanzar un fin, por lo que ésta debe vincularse con los objetivos del Programa.

Difusión.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Se recomienda que las acciones de difusión estén orientadas a los siguientes aspectos:

- Que el personal comprenda el porqué de las acciones que se llevan a cabo con respecto al Programa.
- Que el personal comprenda su responsabilidad en el cuidado del medio ambiente y la importancia de su participación en el Programa
- Que el personal conozca las principales actividades que constituyen el Programa, así como los objetivos y metas de la organización.
- Que el personal conozca los resultados de la implantación del Programa y se reconozca la importancia de su participación en el logro de los objetivos.

En términos generales, el proceso de educación, capacitación y difusión se compone de cuatro fases principales:

Información.- Se proporciona a través del proceso de capacitación y difusión, el cual es importante para la toma de decisiones del Comité Interno de Manejo Ambiental y para la participación del personal de la organización.

Sensibilización.- La información transmitida influye en los valores y en las actitudes del personal de la organización y contribuye a lograr la motivación y corresponsabilidad, elementos esenciales para el logro de los objetivos del Programa.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Reflexión.- Proceso mediante el cual el individuo, los grupos de trabajo y la organización, incorpora nuevas ideas que cuestionan la realidad y permite identificar acciones innovadoras y creativas.

Concientización.- El individuo asume los principios, valores y objetivos del Programa y modifica su actitud y sus hábitos hacia un manejo ambiental responsable de los recursos de la organización.

Principales actividades

Para el desarrollo de esta estrategia, es necesario realizar las etapas del ciclo de control de un proceso: planear, hacer, verificar y actuar. Estos elementos se describen en la liga:

Antes de señalar las principales actividades de esta estrategia, es importante aclarar que las actividades que a continuación se señalan son *recomendaciones*, ya que la dependencia o entidad deberá analizar y definir cuáles de ellas son viables para la organización, asimismo podrá incluir otras que considere convenientes para el logro de los objetivos de la estrategia.

Entre las principales actividades se señalan las siguientes:

Constituir un grupo de trabajo responsable de la planeación, instrumentación y evaluación de la educación, capacitación y difusión

1.-Integrar grupos de trabajo con personal de las áreas de recursos humanos, capacitación y comunicación social.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

El grupo de trabajo realizará cursos de sensibilización para los integrantes del Comité Interno de Manejo Ambiental, ya que es fundamental que la alta dirección o los mandos superiores de la organización se motiven y comprometan con el Programa.

2.- Elaborar un diagnóstico de los servicios en general de educación, capacitación y difusión de la organización .

Identificar y comprender los conceptos y elementos básicos del modelo de Conducta Ambiental y, en especial, del Programa de Consumo Responsable de Materiales de Oficina.

Definir los recursos y tiempos necesarios para desarrollar las actividades de educación, capacitación y difusión.

3.- Diseñar y realizar los cursos y talleres de sensibilización y capacitación

Determinar los temas para la sensibilización y capacitación

Elaborar los contenidos de los cursos y talleres

Realizar los cursos y talleres

Desarrollar mecanismos para evaluar el impacto de los cursos y talleres de sensibilización y capacitación

4.- Diseñar y realizar la difusión de los objetivos, principios, estrategias y metas del Programa

Determinar los aspectos y elementos esenciales para la difusión del Programa

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Diseñar y elaborar los medios de difusión (trípticos, dípticos, carteles, mensajes por correo electrónico o talones de pago, etc.)

Desarrollar mecanismos para evaluar el impacto de la difusión en la implantación del Programa

5.- Evaluar los resultados de los servicios de educación, capacitación y difusión

Establecer el registro de información acerca de los servicios de educación, capacitación y difusión realizados, así como del personal que recibe estos servicios

Analizar los resultados de los servicios de educación, capacitación y difusión

Elaborar el informe de resultados y establecer las acciones futuras para continuar con estos servicios

Recomendaciones Generales

Es importante precisar el rol de los principales actores en el desarrollo de esta estrategia:

Operadores. Son los encargados de programar actividades de educación y capacitación, y quienes deben comenzar a identificar los agentes multiplicadores. Deberán contar con la información y conocimientos necesarios para capacitar al personal de la organización sobre de las cuatro estrategias del Programa.

Capacitadores. Es el personal que realiza la capacitación, quienes deberán conocer el Programa y trabajar conjuntamente con los operadores para fijar metas y acciones

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

específicas. Desarrollar un programa continuo de difusión y capacitación y contribuir a la formación de agentes multiplicadores.

Usuarios. Son las personas que reciben la información y capacitación y quienes también pueden proponer acciones para mejorar estos servicios. El personal de la organización deberá conocer los cambios y resultados generados en la organización.

Agentes Multiplicadores. Son los promotores del Programa, se recomienda que en cada Unidad Responsable de la dependencia o entidad se constituya al menos un Agente Multiplicador.

Los medios de difusión que se utilicen deben de ser atractivos, con un lenguaje claro y sin saturar de información, estos pueden ser: trípticos, posters, exposiciones, periódicos murales, revistas, mensajes vía correo electrónico, en talones de pago, etc.

Es importante que se procure reducir y reusar el papel en la elaboración de trípticos, dípticos o cualquier otro medio de difusión. Asimismo, se recomienda emplear videos, ya que el uso de estos medios es recomendable para la sensibilización de la importancia del medio ambiente.

Indicadores

A continuación se señalan los indicadores que con respecto a esta estrategia se deben informar en el reporte semestral de indicadores. Sin embargo, es importante mencionar que es recomendable que la dependencia o entidad diseñe otros indicadores, que le permita evaluar los impactos de esta estrategia.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Indicador
Eventos de capacitación realizados
Empleados capacitados internamente
Empleados capacitados externamente (a través de la SEMARNAT)
Carteles y/o trípticos elaborados

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Capitulo Cinco**Guía Práctica para la implementación del Modelo de Conducta Ambiental****V.1 Diseño del Modelo**

El primer paso para la implementación del plan es definir los objetivos generales del Modelo de Conducta Ambiental, tal información fue obtenida de la pagina de internet de la Secretaría de Medio ambiente y Recursos Naturales, y adecuada a fin de implementarla a cualquier empresa de servicios que decida realizar tal plan.

V.1.1. Objetivos Generales

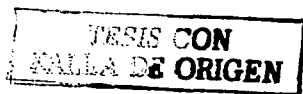
Los objetivos generales de un Modelo de Conducta ambiental son promover un manejo sustentable de los recursos naturales a través de las actividades cotidianas de las oficinas y empresas prestadoras de servicios

El ahorro en el gasto corriente de la organización.

Proteger a los ecosistemas, el aire, el agua y el suelo por medio de un cambio en los hábitos de consumo de los empleados de la organización

Que la empresa se convierta en un ejemplo para los demás sectores de la sociedad.

Promover un cambio de cultura en los hábitos de consumo del personal en primera instancia y posteriormente de los demás actores de la sociedad mexicana.

V.1.2 Objetivos Especificos

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Los Objetivos específicos: deberán ser puntualizados al menos 5 que se establecen en la presente guía. Sin embargo, en caso de que se considere prudente, cada institución podrá añadir los que así considere.

Los objetivos específicos del establecimiento de un Modelo de Conducta Ambiental en cualquier organización son particulares en base a la naturaleza de sus actividades o por los avances que previamente hayan tenido en la materia, las organizaciones pueden fijar objetivos específicos adicionales. En caso de que esto suceda, los objetivos adicionales (así como las metas, estrategias e indicadores estratégicos de éstos) deberán presentarse en el Programa de Trabajo. Para consultar qué tipo de actividades pueden convertirse en objetivos específicos adicionales, pero los objetivos específicos básicos de cualquier organización que decida implantar el Modelo de Conducta Ambiental son:

- Establecer un programa de educación y capacitación ambiental para los trabajadores de la institución enfocado a comprender el impacto ambiental de sus actividades cotidianas, así como a la promoción de hábitos de trabajo que reduzcan dicho impacto.
- Instituir un programa para el manejo de los desperdicios derivados de las labores habituales de los empleados de la institución. Dentro de este programa deberá fijarse un subprograma específico para la separación y rehúso del papel.
- Instaurar un programa para que el manejo de la documentación y comunicación tanto interna como externa de la institución tenga un menor impacto ambiental

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Establecer un programa que promueva que las adquisiciones de bienes y servicios que utiliza la institución para la realización de sus actividades cotidianas minimice el impacto ambiental.
- Fijar un programa orientado a que los servidores públicos de la institución lleven al cabo sus labores habituales con un consumo más responsable de los bienes y servicios que para ello requieren.

V.2. Estrategias

Para cada objetivo específico se presentan estrategias concretas. Estas podrán modificarse de acuerdo a las características de la organización o dependencia, pero siempre deben ser claras para que conduzcan al cumplimiento de los objetivos específicos.

Las estrategias que a continuación se establecen, se refieren a la primera fase de la instrumentación de un Modelo de Conducta Ambiental, basado e la aplicación de un sistema de Manejo Ambiental de alguna oficina de gobierno, ello implica que deberán revisarse y en su caso corregirse conforme las políticas de la compañía.

V.2.1 Estrategia de Educación y Capacitación Ambiental a los Empleados de la organización

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Identificar a grupos de empleados de distintas áreas y niveles para capacitarlos como agentes multiplicadores, es decir, para que posteriormente a su capacitación funjan como educadores dentro de la institución.
- Comenzar la campaña de educación a los empleados a través de los agentes multiplicadores.
- Fomentar otro tipo de campañas para sensibilizar a los empleados tales como: información sobre los demás programas que se establezcan, carteles o notas vía correo electrónico con consejos de cómo lograr hábitos de consumo más favorables al medio ambiente.
- Explicarle al personal por qué se han sustituido viejos productos por materiales distintos
- Transmitir qué puede hacer el personal para apoyar los cambios ecológicos que se han requerido
- Concientizar al personal de que muchos de los cambios en los hábitos de consumo pueden transferirse a sus hogares
- Explicar cómo debe separarse el papel (y otros materiales) para que puedan reusarse adecuadamente
- Explicar cómo pueden usarse más eficientemente los productos de oficina

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Explicar cómo y por qué deben separarse los desperdicios (enfocándose mucho a los beneficios en el ambiente laboral que ello genera)
- Promover la cultura de que rehusar hojas, sobres y folders no está mal visto por los miembros de la institución (ello implica que el foco inicial de concientización deben ser los mandos medios y superiores – si ellos requieren los documentos en materiales de reuso, hay más incentivos para reproducir estas prácticas)
- Para que las estrategias de educación y capacitación ambiental sean exitosas deben de ser continuas. Algunos elementos pueden ayudar a la continuidad de los programas:
- Haga público los avances que se vayan logrando en materia ambiental dentro de la institución. Por ejemplo, publique mensualmente en pizarrones públicos si se ha logrado disminuir la cantidad de papel reutilizado y diga a cuantos árboles equivale eso, procure que su publicidad se refiera a cambios o afectaciones directas al medio ambiente, por ejemplo: cuántos árboles ha logrado salvar la institución en un mes como resultado de las acciones realizadas, etc. Lo mismo puede hacer en materia de emisiones, impactos negativos a los ecosistemas, etc.

V.2.2 Estrategia para el Manejo de Desperdicios y el programa de Separación y Rehúso de Papel (Ver anexo 5)

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Identificar cuál es la ruta de los desperdicios de la institución, es decir, rastrear qué pasa con los desperdicios desde que el usuario los tira al cesto de la basura hasta que se disponen a un servicio de recolección de basura.
- Determinar si es posible reciclar parte de los desperdicios de la institución y que servicios se requerirían para ello. De ser posible el reciclaje, comenzar su operación.
- Establecer un subprograma de separación y rehúso de papel bond, folders, tarjetas y sobres.
- Disminuir el consumo de papel, folders, sobres, tarjetas y libretas (o cuadernos).
- Disminuir la cantidad de desperdicios sólidos generados por la institución.

V.2.3 Estrategia para Manejo de documentación y comunicación

- Aumentar el número de empleados con acceso al correo electrónico y a Internet y/o fomentar el uso de medios electrónicos para transmisión de información (revisión de oficios, transmisión de documentos, envío de tarjetas informativas, etc.).
- Incrementar el número de pizarrones (periódicos murales) para difundir información dentro de la institución.
- Disminuir el uso de las fotocopadoras.
- Establecer un sistema de mensajería más eficiente, definiendo eficiencia en tres sentidos: (a) disminuir el número de copias para archivo y acuse de recibido derivadas

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

de la mensajería (b) establecer un sistema que minimice el número de viajes de los propios o mensajeros y (c) que los medios de transporte utilizados sean eficientes en uso de combustible. .

- Reducir el número de fotocopias y hojas de instrucción cuando se turna un documento de una persona a otra.
- Para los procesos de archivo y almacenamiento de información aumentar el uso de medios electrónicos.

V.2.4. Estrategia para el manejo de documentos y comunicación externa

- Realice un mapeo de los procesos de entrada y salida de documentos e identifique áreas de oportunidad para ahorrar papel, disminuir el uso de mensajería, etc. .
- Defina rutas de mensajería y establezca sistemas para que sus mensajeros se reporten a las oficinas centrales con frecuencia para evitar viajes innecesarios.
- Promueva el almacenamiento electrónico de información.
- Fomente entre los mandos medios y superiores el uso del correo electrónico (con sistema de documentos oficiales y acuses de recibido) a cuenta de la disminución en el uso de oficios y memorándums (este cambio ayuda a ahorrar papel y disminuye el uso de la mensajería).

V.2.5 Estrategia de adquisiciones.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

A continuación se presenta una lista de consejos referentes a algunos productos, usos alternativos de "desperdicios" y sustitución de productos. Esta lista se actualizará una vez al mes, así que le sugerimos consultarla con cierta frecuencia.

- **Lápices.** Tradicionalmente en el sector público se compran lápices pintados de color amarillo y con una argolla metálica que sostiene una goma. Los lápices que no contienen ni la pintura ni la argolla y la goma son menos costosos y tienen un menor impacto ambiental. Existen proveedores diversos en México que ofrecen este producto.
- Los marcadores o plumones para escribir en rotafolios o subrayar textos pueden estar hechos a base de aceite o de agua. Todos aquellos plumones y marcadores con base de agua tienen un menor impacto ambiental. Adicionalmente, usted puede inducir a que para el subrayado de textos no se utilicen plumones sino lápices de color, ya que los primeros duran menos y generan muchos más desperdicios (de plásticos) que los segundos. Los lápices de colores son también más baratos que los plumones.
- Los toners de impresoras y fotocopiadoras, son algunos de los productos con un impacto ambiental significativo. Existen compañías que rellenan el contenido de sus cartuchos, esto es una opción ambientalmente muy buena ya que induce al rechazo disminuyendo la cantidad de "cartuchos" generados. Desafortunadamente en México no hay manera de asegurar que se rellenen adecuadamente sus cartuchos, lo cual puede provocar que los toners no contengan las tintas especificadas y dañen sus equipos de fotocopiado o impresión. Para lo cual se puede hacer un análisis de las posibilidades existentes. Además sugerimos proceder a disminuir el uso de la impresora y la

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

fotocopiadora al máximo posible (edite y corrija sus documentos en la computadora y utilice el correo electrónico).

- Existen una serie de productos (por ejemplo, computadoras, impresoras, faxes, etc.) que en muchas ocasiones son importados; cuando esto suceda asegúrese de que tengan certificaciones ecológicas tales como el "Energy Star".
- En caso de que vaya a adquirir algún fax nuevo, le sugerimos que no utilice papel térmico, ya que este papel no es susceptible de ser reciclado y su reuso es mucho más limitado.
- Los vasos, cubiertos y platos desechables suelen ser altamente perjudiciales al medio ambiente. Le sugerimos, invierta en materiales de cerámica y vidrio que pueden almacenarse y usarse infinidad de veces. En caso de que esto siga siendo infactible, los menos contaminantes son los de cartón y madera, los más contaminantes son los de plástico y especialmente los de unicele.
- Algunos de los productos que suelen poderse reducir en términos de sus variantes son: plumas, plumones, cuadernos, materiales para engargolar. Es decir, se compran muy diversas formas y tamaños de cada uno de estos productos y no necesariamente se requieren todas estas variantes.
- Evalúe si realmente se utiliza el papel tamaño oficio en su institución. En otras instituciones se ha observado que sólo se usa cuando el papel tamaño carta se ha terminado;

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

en este caso se le corta la parte sobrante al papel tamaño oficio y el restante se utiliza para tomar recados.

- Revisar los productos de papelería que se compran y reducir el número de productos comprados que tienen la misma utilidad.
- Aumentar el número de productos (especialmente de oficina) con menor impacto ambiental.
- Sustituir el papel bond, folders y sobres que no sean de origen reciclado por productos con esta característica.
- Sustituir los vasos, cubiertos, tazas y demás utensilios desechables por productos de mayor duración (vasos de cristal, tazas de cerámica, cubiertos de metal, etc.).

V.2.6. Estrategia de Consumo Responsable

- Disminuir el número de productos consumidos en la institución a través de un uso más exhaustivo y responsable de los mismos.
- Reducir el uso de impresoras, fax y fotocopadoras por medio de un uso más exhaustivo de los medios electrónicos.
- Los materiales para engargolar pueden reusarse siempre y cuando se separen adecuadamente.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Si el papel de rehúso sobrepasa su capacidad de ser rehusado, con el sobrante se pueden hacer libretas o blocks para notas
- Asegúrese de que los productos de oficina son utilizados al máximo posible, para ello le sugerimos establecer un sistema de control de requisiciones que disminuya el consumo inercial.
- Incentivar al personal (todos los mandos) a que no vea mal la entrega de documentos y correspondencia en materiales reusados.
- Cuando separe el papel con fin de reuso o reciclaje se deberán retirar todos los clips y grapas del mismo. Los clips pueden ser reusados.
- Cuando organice reuniones o eventos en donde se requieran gafetes, existen algunas observaciones. (1) si entrega gafetes de plástico, ponga una caja al final del evento para que los participantes puedan devolver su gafete si así lo desean y este pueda ser reusado. (2) En reuniones nacionales e internacionales hemos observado que existe el uso de gafetes alternativos hechos de cartón (el nombre se pone en el cartón con una etiqueta) y el cartón se sujeta con una pinza de colgar la ropa (de madera) – a pesar de que esta sugerencia suena inviable, estos gafetes no dan mal aspecto y por el contrario le suelen ser atractivos para los participantes (no maltratan la ropa y son diferentes).

V.2.7.. Estrategia para el manejo de desperdicios

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Consejos inmediatos para establecer un sistema de separación y rehúso del papel:

- Para separar el papel sin que ello suponga costos adicionales usted puede tomar tres cajas de cartón (por área u oficina) para llevar al cabo la separación:
- Rotule adecuadamente cada caja conforme a su uso. Necesitará tres cajas: una para poner el papel que ya ha sido utilizado por las dos caras o que no es susceptible de ser reutilizado, otra para almacenar el papel que ha sido utilizado por una cara con impresión de computadora y la tercera caja con el mismo fin pero con impresiones de fotocopidora.
- El papel de la primera caja está listo para ser reciclado (en caso de que en su dependencia no se cuente con este servicio pídale a la gente que recolecta la basura que se lo lleve cada determinado tiempo o cuando la caja esté llena). La segunda caja contiene papel para ser reusado en la impresión de documentos (en impresoras láser o de inyección de tinta). La tercera caja contiene papel que puede reusarse en fotocopadoras.
- Para asegurarse que usted no dañe sus equipos de impresión o fotocopiado existen dos reglas: (1) antes de colocar el papel en cualquiera de las cajas asegúrese de haber retirado cualquier clip o grapa y (2) el papel de impresora puede rehusarse sólo en impresora y el de fotocopidora sólo en fotocopidora.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Si usted pone en la caja equivocada el papel, en algún momento afectará su propio proceso de impresión o fotocopiado, por lo cual es mejor hacer bien la separación inicial.
- En cada área u oficina (preferentemente en el área secretarial ponga una caja de cartón (accesible a todos los miembros del equipo) en donde puedan almacenarse los sobres y folders usados y sujetos de ser rehusados. Para cambiarles títulos o remitentes utilice etiquetas (esto a su vez facilita su rehúso futuro ya que se puede volver a sobreponer una etiqueta)
- Con el fin de facilitar el rehúso no cierre los folders con cinta adhesiva, hágalo con grapas. Igualmente, puede rotular sus folders con lápiz ya que en un futuro este título puede borrarse para poner uno nuevo.
- Para la correspondencia interna incentive el uso de sobres rehusados donde sólo se tache el remitente anterior y se escriba a un lado el nuevo.

V.2.8. Estrategias para el ahorro del agua

El administrador de un edificio debe tener presentes las siguientes 7 líneas de acción, para evitar desperdicios de agua, el cabal aprovechamiento de líquido empleado y la elección de estrategias apropiadas, sin menoscabo a la salud o confort del personal o visitantes al lugar, ni a la economía y misión de la institución.

1.- Conocer el edificio (infraestructura hidráulica, sitios de suministro, demanda y control).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- 2.- Medidores (verificar funcionamiento, conocer niveles de consumo y variaciones, balances).
- 3.- Envíos de información (inventarios de características, consumos, logros y planes).
- 4.- Elaborar diagnóstico y programa formal (posibilidades, alternativas, metas, costos).
- 5.- Mantenimiento y supervisión (organización, capacitación, inspección, comunicación).
- 6.- Campañas de ahorro y orientación (cultura del agua para personal, usuarios, visitantes).
- 7.- Rehabilitación y mejora (Cada una de esas líneas de acción es igualmente importante, y todas deben atenderse simultáneamente).

Algunos ejemplos concretos de recomendaciones son los siguientes:

- Vigilar la hermeticidad de los empaques de llaves y válvulas.
- Vigilar que ajusten bien los herrajes en los tanques de inodoros.
- Sistema claro y difundido sobre cómo hacer reportes de desperfectos, y tener agilidad para atenderlos y resolverlos.
- Entrenamiento y supervisión al personal de mantenimiento.
- Manuales de procedimientos y responsabilidades claras para los reparadores.
- Pruebas periódicas a instalaciones. Cuidado especial para líneas contra incendio y otras de uso no frecuente.
- Disponibilidad de refacciones apropiadas.
- Riego de jardines en horarios de baja insolación.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- No regar en temporadas de lluvia.
- No lavado de vehículos particulares con agua de la dependencia.
- Reuso de agua de lavado donde no ocasiona riesgos a la salud.
- Verificar estado de medidores, y colocar adicionales para mejorar el control.
- Instalar letreros apropiados y dar pláticas de motivación y orientación al personal y a los usuarios y visitantes.
- Reemplazo de muebles sanitarios de diseño antiguo, por otros más eficientes.
- Rutinas de detección y reparación de fugas.
- Apoyo en compañías especializadas para resolver problemas de fugas difíciles, taponamientos, o mejora de procesos que usen agua (re-ingeniería).

V.2.9. Estrategias para el ahorro de energía eléctrica.

Acciones de nula o mínima inversión

Retirar lámparas

Frecuentemente las áreas comunes (pasillos, salas de espera, estacionamientos, etc.) son diseñadas con niveles de iluminación similares a las áreas de tarea específica (oficinas, centro de cómputo, etc.), presentándose un exceso de iluminación; por lo que en caso de que las áreas comunes tengan luminarias con 3 ó 4 lámparas, se recomienda desconectar 1 ó 2 lámparas con su respectivo balastro.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Desconexión de balastos ociosos

Es común encontrar lámparas quemadas o desconectadas intencionalmente, pero con el balastro conectado a la red: esto debe evitarse pues el balastro sigue consumiendo energía eléctrica del orden del 20% de la potencia de la lámpara; además, si un balastro está conectado a 2 lámparas y una de ellas se desconectó, ocasionará que la lámpara en funcionamiento reduzca su vida útil.

Limpiar luminarias

Si los componentes del luminario (lámpara, balastro, reflector y difusor) se encuentran sucios por el polvo acumulado, se recomienda realizar una buena limpieza para mejorar el nivel de iluminación.

Respetar horario de trabajo

El no cumplir con los horarios de entrada y salida establecidos, ocasiona un aumento en el consumo de energía al utilizar los equipos un mayor número de horas.

Apagar la luz artificial cuando no se requiera

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

En las áreas donde existan apagadores y se tenga suficiente aportación de luz natural, así como en las áreas de trabajo donde no haya personal laborando, hacer uso de los apagadores.

Desconectar equipos ociosos

En los inmuebles existen equipos de uso general, como fotocopiadoras, enfriadores y calentadores de agua, que pueden desconectarse durante el horario nocturno, evitando así desperdicios.

Activar el administrador de energía en computadoras

Las computadoras operan en forma real aproximadamente un 30% del tiempo que permanecen encendidas, por lo que operarlas en modo de bajo consumo de energía (lo cual viene integrado en los sistemas operativos de dichas máquinas), permitirá ahorrar hasta un 40% del consumo del equipo.

Aprovechar el aire exterior

Se recomienda, para aquellas oficinas en las que sea posible, abrir ventilas o ventanas con el fin de reducir la carga del equipo de aire acondicionado.

Ajustar termostatos

En aquellas áreas que cuenten con termostato, es posible incrementar la temperatura de control (set point) entre 1 y 5 grados centígrados (dependiendo de la región), lo que permite reducir el consumo energía por aire acondicionado en similares proporciones sin afectar considerablemente el confort, por lo que se recomienda consultar con los encargados, el nivel máximo de ajuste.

Dar continuidad al ahorro de energía

Nombrar a un responsable del ahorro de energía, que puede ser un individuo o un comité, con el fin de dar continuidad y asegurar la aplicación de las medidas recomendadas

Acciones de Baja Inversión**Separar circuitos e instalar apagadores**

El problema más generalizado consiste en la responsabilidad de apagar ciertas lámparas que no son necesarias en determinado momento, debido a que un interruptor controla un gran

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

número de lámparas. En estos casos se recomienda separar en varios circuitos, con igual número de interruptores, que enciendan no más de seis luminarias.

Redistribuir luminarias

En caso de que las luminarias se encuentren en las áreas donde no se requiera iluminación directa, se recomienda reubicarlas y, en su caso, reducir el menor número de lámparas por luminaria.

Reducir la altura de montaje excesiva de luminarios

Se han observado casos en que las lámparas se encuentran tan elevadas que si se apagan no se afectaría el nivel de iluminación, lo que significa que sólo son elementos decorativos; en estos casos se puede reducir la altura de montaje y rediseñar para colocar menor número de luminarias.

Instalar sensores de presencia

En áreas de poca actividad, como bodegas, estacionamientos, subestaciones, etc., es recomendable el uso de equipos que enciendan la luz al detectar la presencia de personal.

Capacitar operadores

Dado los bajos niveles de conocimiento del personal de mantenimiento en la operación de los sistemas y equipos, se recomienda dar cursos de capacitación que incidan en el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de su trabajo.

Promover el ahorro de energía con carteles alusivos

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Los carteles permiten concientizar al personal sobre la importancia de las medidas de ahorro de energía.

Pintar los espacios interiores con colores claros

Usar siempre colores claros en techos, paredes y pisos con el objeto de alcanzar superficies reflejantes mayores que incrementen el nivel de iluminación.

Sembrar y cuidar los árboles alrededor de los edificios

Está demostrado que la sombra proporcionada por una serie de árboles reduce la transmisión de energía solar: por lo tanto, es una buena inversión sembrar y cuidar los árboles al rededor de los edificios.

Inversión Programada**Comprar equipo eficiente**

En caso de requerir equipos de alumbrado (lámparas, balastos, difusores, etc.), que sean necesarios por causas de reposición o de remodelación de espacios, es recomendable consultar la página de la Conae en Internet en donde encontrará información técnica, así como la asistencia técnica para solicitar al departamento de adquisiciones equipos de tipo eficiente y económico.

Aislar la superficie exterior de techos

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

Se ha podido comprobar que una capa de 25 mm de poliuretano aplicada en el techo reduce el consumo de energía eléctrica en aire acondicionado hasta en 29%, aunque es posible obtener resultados similares cubriendo el techo con pinturas especiales.

Aislar tuberías y ductos de aire acondicionado

Asegurarse que los aislamientos en tuberías y ductos para aire acondicionado estén en buen estado, eliminando fugas de aire o pérdidas de calor.

Cubrir las ventanas con películas reflejantes

Una de las principales formas de ganancia de calor hacia el interior de un inmueble ocurre con la entrada de radiación solar a través de las ventanas; por ejemplo, un vidrio sencillo común transmite el 95% del total de energía solar que sobre él incide; es recomendable, por lo tanto, cubrir los cristales con películas de materiales reflejantes que limiten tal fenómeno, obteniendo reducciones que en el mejor de los casos la transmisión llega a ser de sólo 30%.

V.3. Metas:

Una vez delimitados los objetivos específicos, las instituciones deberán establecer sus metas semestrales y anuales.

V.4. Acciones específicas:

Con el fin de darle ideas específicas para el desarrollo de sus estrategias y el cumplimiento de sus metas se dan algunas recomendaciones y se proponen algunas

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

acciones específicas. Sin embargo, las acciones concretas de cada dependencia dependerán mucho del tamaño, número de personal y tipo de tareas. Describa brevemente las acciones específicas que realizará.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA

GLOSARIO DE TERMINOS

- **Desarrollo Sustentable:** es el avance económico de una sociedad que se encuentre en equilibrio con el medio ambiente para beneficio de la sociedad, es decir, un equilibrio entre el desarrollo social, ambiental y económico.
- **Sistema de Comunicación:** mecanismo empleado para lograr un mejor desempeño en la organización.
- **Conducta Ambiental:** Son aquellos actos realizados con el objeto de cuidar el medio ambiente o evitar la contaminación.
- **Cambio Positivo de Hábitos:** Es la acción de mejorar las costumbres y el comportamiento diario por parte de una persona
- **Modelo de Comportamiento:** Es una serie de pasos a seguir para la implementación de políticas empresariales que mejoren la calidad de vida de los trabajadores
- **Políticas Ambientales:** son las normas y reglas internas de una organización.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- **Concientización:** proceso mediante el cual un individuo asimila información y crea para si mismo una visión global de la problemática.
- **Mejoramiento del Medio Ambiente:** Son aquellas acciones encaminadas a crear un medio ambiente sano para vivir.
- **Protección del Medio Ambiente :** son aquellas acciones encaminadas a prevenir contaminación o en su defecto a controlarla.
- **Formación de Personal,** proceso empresarial del área de recursos humanos cuya finalidad es brindar al empleado un desarrollo intelectual constante.
- **Sistema de Manejo Ambiental para la Administración Pública (SMA):** este sistema es considerado una herramienta metodológica que ayuda a las organizaciones a tener un desempeño ambiental más responsable / Conjunto de acciones sistemáticas que permiten la incorporación del cuidado al medio ambiente en los procesos administrativos y de toma de decisiones en las instituciones. Los SMA son por ello instrumentos prácticos que, en el caso de aplicarse en el sector público, implican tomar en cuenta los efectos ambientales directos de las operaciones del gobierno a nivel nacional, regional y local, y las influencias indirectas que emergen de sus procesos de política y toma de decisiones.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

La introducción de SMA en el gobierno puede verse como una acción preventiva en términos de costos, ya que la prevención al posible daño ambiental reduce los costos asociados a la atención del mismo.

- **Ahorro de Recursos:** Actos realizados con el objeto de administrar los recursos económicos y energéticos, así como el papel y agua con miras a obtener utilidad de tales ahorros.
- **Capacitación,** proceso por el cual los empleados son abastecidos de información necesaria para la correcta realización de sus funciones.
- **Educación Ambiental,** acción básica de promoción de valores ambientales necesarios para atacar la contaminación en la búsqueda de un mejor futuro. / es el proceso en el curso del cual, el individuo va logrando asimilar los conceptos e interioriza las actitudes, mediante las cuales adquiere las capacidades y comportamientos que le permiten comprender y enjuiciar las relaciones de interdependencia establecidas entre una sociedad, con su modo de producción, su ideología y su estructura de poder dominante, y su medio biofísico, así como para actuar en consecuencia con el análisis efectuado. (Cañal, García y Portland, 1981
- **Centro de Trabajo:** es cualquier área laboral u oficina con personal trabajando.

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- **Implementación:** poner en marcha un proyecto.
- **Malos hábitos:** costumbres que perjudican el medio ambiente.
- **Educación Ambiental Formal:** Son los conocimientos de cuidado al medio ambiente impartido bajo el sistema de educación tradicional, es decir en las escuelas
- **Educación Ambiental No formal** Aquella que se imparte por medio de cursos, fuera del sistema tradicional, los mecanismos pueden ser seminarios, simposiums etc, estos van dirigidos a Organismos No gubernamentales
- **Reusar** se refiere al proceso mediante el cual se aprovecha algún bien que ya ha sido utilizado pero que aún puede ser empleado en alguna actividad secundaria. Por ejemplo, el papel una vez utilizado por una cara, puede ser empleado por el otro lado para borradores.
- **Reciclar** significa que cuando un producto ya ha sido aprovechado en su totalidad o al cual no se le quiere dar un uso secundario, se destruye mediante un proceso específico a través del cual sus "desperdicios" pueden ser empleados para producir algún producto "nuevo". Por ejemplo, el papel usado por las dos caras puede ser reciclado par hacer hojas "nuevas". Esto proceso, implica una menor utilización de materias primas nuevas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- **Consumo inercial:** en muchas ocasiones, se tienen ciertos patrones de conducta que nos conducen a hacer pedidos de materiales rutinarios sin haber hecho siquiera un breve análisis de cuáles son los requerimientos reales; esto nos lleva a tener recursos en abundancia que a su vez suele desembocar en un mayor consumo. Por ejemplo, se considera consumo inercial si acostumbramos pedir cierta cantidad de papel (u otro material) cada cierto tiempo sin importar que aún lo tengamos en existencia.
- **Estrategia de bajo impacto ambiental:** Un modelo de conducta ambiental es una estrategia de bajo impacto ambiental orientada a cambiar la cultura de uso y desperdicio a una cultura organizacional alternativa de uso responsable y eficiente de los bienes y servicios necesarios para desempeñar nuestras labores cotidianas.
- **Consumo responsable:** se refiere a la utilización eficiente de los recursos disponibles (agua, energía y materiales de oficina) para reducir el impacto ambiental y promover un mejor proceso administrativo. Ello se puede alcanzar a través de la disminución del consumo inercial, el fomento de actividades de rehúso, la sustitución de bienes y servicios con menor impacto ambiental, el manejo adecuado de los desperdicios y la concientización de nuestros hábitos de consumo.
- **Manejo Sustentable:** son las acciones encaminadas a construir una estrategia de bajo impacto ambiental tales como: la reducción en el consumo

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

inercial, la compra de productos menos dañinos al ambiente, etc. Constituyen un manejo ambiental de los bienes y servicios utilizados en el funcionamiento de nuestras instituciones.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXOS

- **Anexo 1 Principio 19 de la Conferencia de las Naciones Unidas (pag. 87)**
- **Anexo 2 Relación de los Principales Eventos de Educación Ambiental (pag. 88)**
- **Anexo 3 Tabla de indicadores generales a considerar en el diagnóstico (pag. 89)**
- **Anexo 4 Formato de programación de actividades del Modelo de Conducta Ambiental (pag. 91)**
- **Anexo 5 Formatos de registro del consumo de papel y materiales de oficina (pag. 92)**
- **Anexo 6 Formato de registro del consumo de agua (pag. 94)**
- **Anexo 7 Formato del registro de consumo de energía eléctrica (pag. 95)**
- **Anexo 8 Programa de Capacitación y Difusión (pag. 96-101)**
- **Anexo 9 Documentos de difusión del Sistema de Manejo Ambiental y ejemplos (pag. 102-105)**

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

- **Anexo 1 Principio 19 de la Conferencia e las Naciones Unidas**

*Principio 19 de la Conferencia de las Naciones Unidas-
Es indispensable una labor de educación en cuestiones ambientales, dirigida tanto a la generaciónes jóvenes como a los adultos y que preste la debida atención al sector de la población menos privilegiado, para ensanchar las bases de una opinión pública bien informada y de una conducta de los individuos, de las empresas y de las colectividades, inspirada en el sentido de su responsabilidad en cuanto a la protección y mejoramiento del medio en toda si dimensión humana. Es también esencial que los medios de comunicación de masas eviten contribuir al deterioro humano y difundan, por el contrario, información de carácter educativo sobre la necesidad de protegerlo y mejorarlo, a fin de que el hombre pueda desarrollarse en todos sus aspectos.*

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL**Anexo 2 Relación de los Principales Eventos de Educación Ambiental**

AÑO	EVENTO	LUGAR
1972	Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente	Estocolmo
1975	Instalación del Programa Internacional de Educación Ambiental (PIEA). Carta de Belgrado	Belgrado
1976	Taller Subregional de Educación Ambiental	Chosica
1977	Conferencia Intergubernamental sobre Educación Ambiental	Tbilisi
1985	Reunión de Expertos de Educación Ambiental de América Latina y el Caribe	Bogotá
1989	Taller Subregional de Educación Ambiental	Brasilia
1992	Conferencia de las Naciones Unidas sobre ambiente y Desarrollo (UNCED) Cumbre de la Tierra. Agenda 21	Río de Janeiro
1992	Foro Global ciudadano Río 92. Tratado de Educación Ambiental hacia Sociedades Sustentables y Responsabilidad Global.	Río de Janeiro
1994	Reunión de la Asociación Norteamericana de Educación Ambiental	Cancún

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Anexo 3 Tabla de indicadores generales a considerar en el diagnóstico de la organización

Indicadores Generales	Observaciones
Número de empleados	Total de empleados en la institución.
Flota vehicular	Número de unidades, especificando cuántos son camiones, automóviles, motos y otros.
Consumo de combustible para la flota vehicular	Litros/semestre.
Consumo total de papel	Toneladas/semestre. Dicha medición deberá realizarse cuantificando el número de toneladas compradas de papel bond, folders, tarjetas, sobres y rollos de papel de fax (esta información, por lo general, puede calcularse a través de las bitácoras de compras y consultando a los encargados del almacén).
Total de desperdicios sólidos	Toneladas/semestre.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

generados	
Número de bienes comprados con cláusulas ambientales	Especificar qué bienes son y qué porcentaje representan respecto al total de bienes comprados por ejemplo, dentro de este rubro se encuentran todos los bienes hechos de materiales reciclados, sustancias biodegradables, etc.
<u>Reutilización</u> de papel	Reportar si la institución tiene prácticas orientadas al reuso de papel.
Número de empleados que cuentan con correo electrónico y acceso a Internet	Reportar si la institución cuenta con una red interna que permita a los empleados el uso de Internet y de correo electrónico. De contar con dicho tipo de medios electrónicos, reportar el total de empleados que tienen acceso a los mismos (número de empleados que cuentan con una cuenta de correo electrónico y número de computadoras que tienen acceso a Internet).

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL**• Anexo 4 Formato de programación de actividades el Modelo de Conducta Ambiental**

ETAPA ACTUAL		FECHA DE LLENADO: _____					
Concepto o Actividad	Pendiente Inecesario. No se hará	Ya programado	Iniciado	Concluido	Avance aprox. %	Cantidad y unidad de medida	Comentarios
Integrar y registrar el Comité							
Motivación y capacitación a administradores							
Copias de la metodología del IMTA (auditorias de agua y Programas...)							
Letreros, campañas, promocionales, concursos, etc.							
Normatividad y reglamentos internos							
Entrenamiento, capacitación y certificación a personal							
Premio al mejor ahorrador							
Inventario de inmuebles							
Inventario de instalaciones en esos inmuebles							
Censo inicial de consumos de agua							
Actualización al censo de consumos							
Calculo de indicadores							
Elaborar graficas comparativas							
Determinar mejores y peores consumidores							
Formato SECODAM para Indicador estratégico							
"check-list" (esta tabla) para CESPIMA							
"inventario de soluciones tecnológicas"							
"check-list" de tareas de cada administrador de inmueble.							
Programas y estrategias							

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Anexo 5 Formato de registro del consumo de papel y de materiales de oficina

Indicador	Cantidad Anterior	Cantidad actual	Ahorro
Unidades de papel bond en existencia			
Unidades de papel bond adquiridas			
Unidades de papel bond consumidas			
Unidades de papel de blocks, libretas y cuadernos consumidos			
Lápices, bicolores, bolígrafos, marcadores, plumones y plumines consumidos			
Fólderes consumidos			
Sobres consumidos			
Toners para fotocopiadoras e			

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

impresoras consumidos			
Empleados con acceso a internet, Intranet y/o correo electrónico			
Fotocopias generadas			

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Anexo 8 Programa de Capacitación y Difusión del Modelo de Conducta Ambiental

RECOMENDACIONES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y DESARROLLO**1.- Formación de equipos de trabajo**

Constituir un grupo de trabajo responsable de la planeación, instrumentación y evaluación de la educación, capacitación y difusión

Integrar un grupo de trabajo con personal de las áreas de recursos humanos, capacitación y comunicación social.

El responsable de capacitación que asista a los cursos y talleres externos

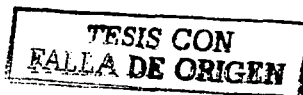
El grupo de trabajo realizará cursos de sensibilización para los integrantes del Comité Interno de Manejo Ambiental, ya que es fundamental que la alta dirección o los mandos superiores de la organización se motiven y comprometan con el Programa.

2.- Elaborar un diagnóstico de los servicios de educación, capacitación y difusión de la dependencia o entidad.

Identificar y comprender los conceptos y elementos básicos de los Sistemas de Manejo Ambiental y, en especial, del Programa de Consumo Responsable de Materiales de Oficina.

Realizar el diagnóstico de los servicios de capacitación y difusión que proporciona la dependencia o entidad, así como las necesidades de la organización y los requerimientos del Programa de Consumo Responsable de Materiales de Oficina.

Determinar las necesidades de capacitación de la dependencia o entidad, de acuerdo con



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

el diagnóstico y el Programa de Trabajo de la organización.

Definir los recursos y tiempos necesarios para desarrollar las actividades de educación, capacitación y difusión.

3.- Diseñar y realizar los cursos y talleres de sensibilización y capacitación

Determinar los temas para la sensibilización y capacitación

Elaborar los contenidos de los cursos y talleres

Realizar los cursos y talleres

Desarrollar mecanismos para evaluar el impacto de los cursos y talleres de sensibilización y capacitación

4.- Diseñar y realizar la difusión de los objetivos, principios, estrategias y metas del Programa

Determinar los aspectos y elementos esenciales para la difusión del Programa

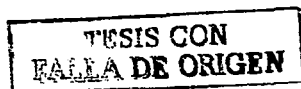
Desarrollar mecanismos para evaluar el impacto de la difusión en la implantación del Programa

5.- Evaluar los resultados de los servicios de educación, capacitación y difusión

Establecer el registro de información acerca de los servicios de educación, capacitación y difusión realizados, así como del personal que recibe estos servicios

Analizar los resultados de los servicios de educación, capacitación y difusión

Elaborar el informe de resultados y establecer las acciones futuras para continuar con estos servicios.



MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- Anexo 8 Programa de Capacitación y Difusión del Modelo de Conducta Ambiental

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN

FASE UNO: CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A LÍDERES					
TIPO DE EVENTO	NOMBRE DEL CURSO	IMPARTIDO POR	NUMERO ASISTENTES	DE NUMERO SESIONES	DE DURACION DE SESIONES
DIFUSIÓN	ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES				
CAPACITACIÓN	IMPORTANCIA DEL MEDIO AMBIENTE EN LA CALIDAD DE VIDA				
DIFUSIÓN	ISO-14000				
CAPACITACIÓN	REGLAMENTO INTERNO AMBIENTAL				
	LAS EMPRESAS COMO FORMADORAS DE PERSONAL				
FASE DOS: FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD AMBIENTAL					
TIPO DE EVENTO	NOMBRE DEL CURSO	IMPARTIDO POR	NUMERO ASISTENTES	DE NUMERO SESIONES	DE DURACION DE SESIONES
CAPACITACIÓN	REGLAMENTO INTERNO AMBIENTAL				
CAPACITACIÓN	EN MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS				
CAPACITACIÓN	EN MANEJO DE DOCUMENTACIÓN				
CAPACITACIÓN	ADQUISICIONES Y CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS CON MEJOR CALIDAD AMBIENTAL				
CAPACITACIÓN	CONSUMO RESPONSABLE				
CAPACITACIÓN	LLENADO DE FORMATOS				
CAPACITACIÓN	NEUROLINGÜÍSTICA				
CAPACITACIÓN	MANEJO DE AGENDA				

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

CAPACITACIÓN	MIEDO AL CAMBIO				
CAPACITACIÓN	MANEJO DE MENSAJES DE CONCIENTIZACIÓN				
FASE TRES: CAPACITACIÓN					
TIPO DE EVENTO	NOMBRE DEL CURSO	IMPARTIDO POR	NUMERO ASISTENTES	DE NUMERO SESIONES	DE DURACIÓN DE SESIONES
CAPACITACIÓN	CONSUMO RESPONSABLE				
DIFUSIÓN	SEIS S's				
CAPACITACIÓN	TRES R'S				
CAPACITACIÓN	APROVECHAMIENTO DE LOS ARTICULOS DE OFICINA				
DIFUSIÓN	TECNICAS DE AHORRO DE AGUA				
DIFUSIÓN	TECNICAS DE AHORRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA				
CAPACITACIÓN	COMPRAS AMBIENTALES				
TIPO DE EVENTO	NOMBRE DEL CURSO	IMPARTIDO POR	NUMERO ASISTENTES	DE NUMERO SESIONES	DE DURACIÓN DE SESIONES
CAPACITACIÓN	AUDITORIAS DE CALIDAD AMBIENTAL				

NOTA: LOS CURSOS SE BASARAN EN LOS RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO REALIZADO AL IMPLEMENTAR EL
MODELOS DE CONDUCTA AMBIENTAL

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL**Anexo 8 Programa de Capacitación y Difusión del Modelo de Conducta Ambiental****PLAN DE DIFUSIÓN DEL MODELO DE COMPORTAMIENTO AMBIENTAL**

ACCIONES	OBJETIVO	PÚBLICO
1. Un tema (logotipo o símbolo y frase), que represente al Proyecto.	Identificar el proyecto, generar un reconocimiento del personal	GRUPOS DE TRABAJO, EMPLEADOS EN GENERAL
2. Un coordinador educativo encargado de la distribución de materiales educativos y los programas educacionales. Deberá haber uno por cada Comité Ambiental).	Asignar responsabilidades frncargado de Difusión del Proyecto	GRUPOS DE TRABAJO, EMPLEADOS EN GENERAL
3. Diseño y realización de materiales educativos que comuniquen los objetivos, los inviten y motiven la participación del personal, tales como carteles o mamparas con noticias internas, gúfas de como reducir los consumos y posters.	Crear los productos necesarios para la correcta difusión de mensajes ambientales	GRUPOS DE TRABAJO, EMPLEADOS EN GENERAL
4. Un plan educacional, que incluya los métodos de comunicación y el itinerario de implementación y de seguimiento.	Establecer acciones estrategicas y fechas de realización en materia de comunicación	GRUPOS DE TRABAJO, EMPLEADOS EN GENERAL

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

<p>5. Seguimiento del programa educacional, especialmente cuando el programa depende de cambios en hábitos o actitudes de los usuarios. El seguimiento y continuidad del programa animará la participación de usuarios o informará al educador si el plan educacional es inadecuado o demasiado esporádico.</p>	<p>Ser constante en el programa, darle el valor a las acciones</p>	<p>GRUPOS DE TRABAJO, EMPLEADOS EN GENERAL</p>
<p>6. Modificación del programa, en los casos donde el plan educacional no haya logrado el involucramiento esperado de los usuarios.</p>	<p>Realizar una evaluación programada y emprender las correcciones necesarias para mejorar</p>	<p>GRUPOS DE TRABAJO, EMPLEADOS EN GENERAL</p>

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL**Anexo 9 documentos de difusión del sistema de manejo ambiental****EJEMPLOS DE MATERIAL DE DIFUSIÓN DE LOS SISTEMAS DE MANEJO AMBIENTAL PARA DEPENDENCIAS FEDERALES**

¿QUÉ SON LOS VALORES?

Es el comportamiento, por lo cual todos los que pertenecen a una institución se relacionan con las actividades cotidianas y en la forma de Gobierno de una Dependencia.

OBJETIVO PRINCIPAL:
Mejorar el desempeño ambiental del Gobierno Federal

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

"El Gobierno Federal PREGONA con el ejemplo"

Secretaría de Planeación y Política Ambiental
Dirección General de Planeación y Monitoreo
Dirección del Programa de Sistema de Manejo Ambiental

Tel. 5470-2112
5470-2020 al 14506
5470-2107 ext. 34023

www.semarnat.gob.mx

Ciudad de México, D.F.



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

<p style="text-align: center;">PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA</p> <p>Objetivo: Reducir los niveles de consumo de energía eléctrica.</p> <p style="text-align: center;">¿Quién lo realiza?</p> <p style="text-align: center;">Comisión Nacional de Ahorro de Energía (CINAE) www.cinae.gub.mx</p> <p style="text-align: center;">¿QUÉ PUEDES HACER TÚ?</p> <p style="text-align: center;">Desenchufa los aparatos electrónicos.</p> <p style="text-align: center;">Ahorra en la iluminación, apaga lámparas y disminuye el nivel de luz.</p> <p style="text-align: center;">¿SABÍAS QUE ...?</p> <p>Si se apagan los computadores, televisores, cámaras, videocámaras, grabadoras de video, etc., se ahorra energía eléctrica.</p>	<p style="text-align: center;">PROGRAMA DE USO EFICIENTE Y RACIONAL DEL AGUA</p> <p>Objetivo: Promover el uso racional, responsable y eficiente del agua.</p> <p style="text-align: center;">¿Quién lo realiza?</p> <p style="text-align: center;">Instituto Mexicano de Tecnología del Agua (IMTA) www.imta.itesa.com.mx</p> <p style="text-align: center;">¿QUÉ PUEDES HACER TÚ?</p> <p style="text-align: center;">Cuida el agua que consumes en tu casa.</p> <p style="text-align: center;">Repara los desperfectos de los aparatos que consumen agua.</p> <p style="text-align: center;">¿SABÍAS QUE ...?</p> <p>El agua es el recurso más valioso que tenemos. En México, el agua dulce disponible es limitada y se estima que para el año 2025 se necesitarán 100 millones de litros de agua por persona al día.</p>	<p style="text-align: center;">PROGRAMA DE GUBERNANCIA RESPONSABLE DE MATERIALES DE OFICINA</p> <p>Objetivo: Cuidar los recursos naturales y el medio ambiente al utilizar los materiales de oficina.</p> <p style="text-align: center;">¿Quién lo realiza?</p> <p style="text-align: center;">Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) www.semarnat.gob.mx</p> <p style="text-align: center;">¿QUÉ PUEDES HACER TÚ?</p> <p style="text-align: center;">Evita el papel y cartón sobrantes.</p> <p style="text-align: center;">Separa el papel y cartón sobrantes en los contenedores de reciclaje.</p> <p style="text-align: center;">¿SABÍAS QUE ...?</p> <p>El uso responsable de los materiales de oficina puede reducir el consumo de papel y cartón en un 20%.</p>
---	--	--

Programa de Consumo Responsable
de Materiales de Oficina

RECHAZA, REDUCE, REUSA
Y RECICLA



Manejo Integral de Residuos Sólidos

RECHAZA Y REDUCE
RECHAZA Y REDUCE
RECHAZA Y REDUCE
RECHAZA Y REDUCE
RECHAZA Y REDUCE

La Basura es un grave problema que nos afecta a todos

Separando los residuos, generamos menos basura



En México, la basura es uno de los grandes problemas ambientales, su generación en las multiplicadas en su utilización.

Pero, ¿Qué es la basura? y ¿Qué es un residuo?

La basura son los o más residuos que desechamos como inútiles o no queridos, que se producen en los actividades domésticas, industriales, comerciales o de servicios.

Residuo es cualquier material generado en los procesos de extracción, beneficio, transformación, producción, consumo, utilización, cultivo o tratamiento con cualquier sustrato que se genera en cualquier actividad económica o social.

En México, la basura es uno de los grandes problemas ambientales, su generación en las multiplicadas en su utilización. En la composición, hace más difícil un adecuado manejo y no hay espacio suficiente para la disposición final. La basura se compone principalmente de plástico, vidrio, metal, madera orgánica, papel y cartón, siendo la mayoría reciclable, al ser separados para su reciclaje y se generan menos basuras, evitando así la contaminación, contaminación, contaminación y pérdida de recursos naturales.

Objetivo de la estrategia de Manejo Integral de Residuos Sólidos: tiene el objetivo de disminuir la cantidad de los residuos sólidos que se generan en la generación, a través de un manejo integral, que promueva la adecuada separación de los residuos y el reciclaje de aquellos en los que sea posible.

La basura no es basura si la separamos para su reciclaje
RECUÉRDALO



¿Sabías qué...?

- En México, la generación de residuos sólidos municipales (RSU) aumentó en 2006 en un 41% con respecto al año anterior.
- En 1971, el primer día de la APF se celebró en Toluca, con la participación de 17 municipios.
- En 1971, el primer día de la APF se celebró en Toluca, con la participación de 17 municipios.
- En 1971, el primer día de la APF se celebró en Toluca, con la participación de 17 municipios.

En la APF uno de los residuos que más se genera es el PAPEL

El papel es uno de los materiales de oficina que con más frecuencia se utiliza, siendo por lo tanto uno de los residuos que más se genera en la oficina. En la APF se genera el papel y la separación del papel para su reciclaje.



¿Cómo podemos separar los residuos?

Para reciclar, es necesario separar los residuos de acuerdo a su tipo y características. Así como se deben tener contenedores separados para cada tipo de residuo, es necesario tener planchas, cubos, bolsas, etc., para cada tipo de residuo.

Principios básicos de la estrategia:

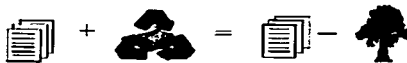
Los principios que más se aplican en la estrategia de manejo de residuos sólidos son: Rechazar, Reducir, Reusar y Reciclar. Rechazar es evitar la generación de residuos. Reducir es disminuir la cantidad de residuos que se generan. Reusar es utilizar los residuos de nuevo. Reciclar es transformar los residuos en nuevos productos.

RECHAZA Y REDUCE: Rechaza y reduce los residuos que no necesitas. Rechaza y reduce los residuos que no necesitas.

RECHAZA Y REDUCE: Rechaza y reduce los residuos que no necesitas. Rechaza y reduce los residuos que no necesitas.







RECHAZA Y REDUCE: Rechaza y reduce los residuos que no necesitas. Rechaza y reduce los residuos que no necesitas.

**HAZ UN BUEN PAPEL
RECICLÁNDOLO para salvar ÁBOLES**



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

 <p>Cada día que 1 tonelada de papel proviene de 17 árboles.</p> <p>Por eso...</p> <p>Reducir, Reutilizar y Reciclar el papel.</p>	<p>Cada día que 1 tonelada de papel proviene de 17 árboles.</p> <p>Por eso...</p>  <p>Reducir, Reutilizar y Reciclar el papel.</p>	<p>Cada día que 1 tonelada de papel proviene de 17 árboles.</p> <p>Por eso...</p>  <p>Reducir, Reutilizar y Reciclar el papel.</p>	<p>Cada día que 1 tonelada de papel proviene de 17 árboles.</p> <p>Por eso...</p>  <p>Reducir, Reutilizar y Reciclar el papel.</p>	 <p>Cada día que 1 tonelada de papel proviene de 17 árboles.</p> <p>Por eso...</p>  <p>Reducir, Reutilizar y Reciclar el papel.</p>
---	---	---	---	---

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

CONCLUSIÓN

El panorama de trabajo del comunicólogo crece día a día, es latente la necesidad de los expertos en comunicación colocados en puestos clave dentro de las organizaciones. De esta manera se manifiesta la necesidad cuando el proceso de comunicación pretende ser creado o modificado, según cada caso particular.

A lo largo del tiempo se ha manifestado la necesidad de contar con un especialista de la comunicación en muchos procesos existentes en las instituciones, de esta manera se ha desarrollado el potencial de los comunicólogos en diferentes áreas de trabajo como es la publicidad, los medios de comunicación, la comunicación social, el marketin y en las organizaciones como parte del equipo de Recursos Humanos, ya sea en el proceso de selección de personal, capacitación o relaciones públicas.

El área de oportunidad para los comunicólogos expuesta a través de este trabajo, se encuentra en la transmisión de mensajes de concientización que lleven al personal de un empresa a cambiar sus hábitos diarios por aquellos que tengan como objetivo el cuidado del medio ambiente.

Además se muestra como la empresa cumple la función social al establece un proceso de capacitación para los empleados, y la mayoría e estos casos sucede que el empleado transmite lo aprendido al seno familiar, por lo que se afirma que la empresa interviene en la formación de su personal

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

La presencia de un comunicólogo dentro de las organizaciones enriquece las actividades vinculadas al desarrollo del personal, con el aumento de las ventas, con la comunicación interna y externa, con la imagen institucional etc, existe un amplio margen de acción para aquellos especialistas con uno de los procesos humanos más importantes como es la comunicación.

Por tal motivo señale en este trabajo, que existe un área poco explotada por los comunicólogos y propongo que a través de una metodología bien definida, se convierta en un agente de cambio de conductas enfocadas a frenar el desperdicio y promover el mejoramiento ambiental.

Aunada a la propuesta de ahorrar a través de prácticas de buen uso de materiales de oficina, energía y agua, se propone ejercer la función social de la empresa como generadora de nuevos estilos de vida, es decir que, a través de una cultura empresarial encaminada a mejorar la calidad de vida de los empleados (por medio de la capacitación y entrenamiento) es que se modifican los malos hábitos, primero de manera individual motivando al empleado a cambiar, posteriormente se transmiten esas nuevas estructuras hasta la familia por medio de los mismos trabajadores.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

A pesar de que se describe como un a ardua tarea, la de cambiar hábitos y costumbres, creo firmemente en la ayuda de las técnicas de comunicación más eficientes como el apropiado manejo de mensajes en discursos, la capacitación constante, el uso de medios impresos y audiovisuales para realizar la concientización adecuada,

El conocimiento de los procesos de comunicación, proporcionará al comunicólogo la asertividad al elegir las estrategias, medios y mecanismos de comunicación más apropiados en el manejo de mensajes, la persuasión de las personas debe ser obtenida a través de un procesos de convencimiento con estructuras claves, que lleven al individuo a un estado de comprensión de la ecología.

En resumen este trabajo presenta un propuesta en capacitación y difusión bajo técnicas de comunicación de mensajes, los cuales deben ser desarrollados al grado de ser interiorizados por el individuo para ser llevados a la práctica posteriormente. Sugiere el trabajo combinar las estrategias de formación de personal, con las de comunicación a fin de lograr un cambio de conducta en el personal. Esta propuesta señala etapas de implementación las cuales serán desarrolladas según los resultados arrojados por el diagnóstico inicial, de esta manera el tiempo de aplicación variará de acuerdo al número de empleados que el organismo tenga.

TFESIS CON
FALLA DE ORIGEN

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

BIBLIOGRAFÍA

- **BERLO, David.** El Proceso de la Comunicación. El Ateneo Editoria. Buenos Aires 1990. P.p. 348
- **CASADO, Eleazar.** “Entrevista psicológica y Comunicación Humana”. Ediciones Universidad Central de Venezuela. Caracas. 1986
- **FEBRES CORDERO BRICEÑO, María Elena,** “La Educación Ambiental Paradigma del III Milenio”. Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales Renovables.P.p. 16
- **LAZAR, Judith** “¿qué es La Ciencia de la Comunicación?” Publicaciones Cruz O., S.A. Presses Universitaires de France 1995. P.p 117
- **MUÑOS Barrera, Patricia,** “Introducción a la Educación Ambiental”, Edit. Serv. A la Educación Ambiental A.C. Aguascalientes 1996. Pp.115
- **PARDO, Alberto.**”La educación ambiental No Formal como Ampliación del Espacio Educativo”. Ministerio del ambiente y de los recursos naturales Renovables de Venezuela. Diciembre 1998.P.p. 19
- **SALVATIERRA, Maricela.** Curso-Taller “Educación y Comunicación para el Desarrollo Sustentable”, Secretaría de Ecología y Gestión Ambiental de San Luis Potosí. Mayo 2000. P.p. 25
- **SEMARNAP,** Los sistemas de Manejo Ambiental en la Administración Pública: una política orientada hacia un gobierno más sustentable” Noviembre 2000. P.p.77

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MODELO DE CONDUCTA AMBIENTAL

- **SILVERSTEIN** Albert, "Comunicación Humana" Edit. Trillas 1985, Cap 10
"Enfoques cognoscitivos y Conductuales de la Persuasión por Elliot McGinnies
- **YARDER** Dale, "Manejo de personal y Relaciones Industriales", 3ra. Impresión
CECSA 1978

OTRAS FUENTES

www.semarnat.gob

www.imta.gob

www.conae.gob

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**