



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL *PROGRAMA
DE DESARROLLO SOCIAL PARA LOS TRABAJADORES DE LA COMISIÓN
FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE) Y SUS FAMILIAS***

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

P R E S E N T A :

MARIBEL DOMÍNGUEZ MENDOZA

DIRECTORA DEL TRABAJO: ELIZABETH GONZÁLEZ SALAZAR

México,D.F. Abril de 2008





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.

AGRADECIMIENTOS

En primera instancia a Dios por permitirme estar viva y concluir este proceso de mi vida cuyas repercusiones me han permitido ser la persona que presenta este trabajo ante ustedes.

A mí madre y hermanos por creer en mí incondicionalmente a pesar de los momentos más adversos, por lo cuál este trabajo también es en gran parte logro suyo.

A **Victor Fuentes del Villar** que sin su invaluable apoyo y su cariño como padre creyó en mí e hizo posible que llegara el día de hoy a concluir este sueño.

A UGA quien fue una parte esencial en mi vida para que lograré este sueño, pues me dio confianza impulsándome y generando en mí, el deseo de ser una digna licenciada en Trabajo Social.

A RRC quien a sido mi gran amigo en las buenas y quien me dio animo para seguir adelante.

A mi directora de tesis Elizabeth González Salazar y al jurado revisor que aunque hubo muchos obstáculos fueron de gran apoyo en este proceso.

A todos mis amigos y amigas que siempre estuvieron animándome a seguir adelante y cuyos consejos siempre llevare conmigo, a los cuales pido una disculpa adelantada por no mencionar sus nombres, pues tengo la fortuna de contar con un vasto número de ustedes.

Por ultimo a la Escuela Nacional de Trabajo Social por la oportunidad de formarme profesionalmente en sus aulas.

SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA PROFESIONAL EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL PARA LOS TRABAJADORES DE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD (CFE) Y SUS FAMILIAS

ÍNDICE

	Pág.
Introducción	03
1. Marco contextual	07
1. 1 Comisión Federal de Electricidad	07
1. 1. 1 Antecedentes	08
1. 1. 2 Servicios	15
1. 1. 3 Estructura organizativa y cobertura	16
1. 2 Gerencia de Desarrollo Social	17
1. 2. 1 Estructura	19
1. 2. 2 Misión	23
1. 2. 3 Visión	24
1. 2. 4 Objetivos	24
1. 2. 5 Programas	25
1. 3 Programa de desarrollo social para trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad y sus familias	26
1. 3. 1 Objetivos	28
1. 3. 2 Misión y Visión	29
1. 3. 3 Redes Sociales	30
1. 3. 4 Intervención del trabajador social en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad y sus familias	33
2. Marco conceptual	40
2. 1 Desarrollo humano	40
2. 2 Desarrollo social	41
2. 3 Plan de calidad	41
2. 4 El servicio	42
2. 5 El cliente	42
2. 6 El servicio al cliente	42
2. 7 Calidad en el servicio	43
2. 8 El factor humano en la calidad en el servicio.	44
2. 9 Trabajo en equipo	45
2. 10 Mejora continua	45
2. 11 Calidad de vida	47
2. 12 Círculo de Deming	48
2. 13 Fases del Círculo de Deming	50
2. 14 Manual de procedimientos	53
2. 15 Bienestar social, crónica de grupo y dinámica de grupo	55
2. 16 Minuta de trabajo, diario de campo y memoria	55
2. 17 Promoción social	56

2. 18 Desarrollo del personal y responsabilidad social	56
2. 19 ESR	57
	Pág.
3. Metodología de sistematización	58
3. 1 Metodología de María de la Luz Morgan y Teresa Quiroz (CELATS)	58
3. 2 Método de grupo	62
3. 3 Lista de asistencia	63
4. Descripción de la experiencia profesional en la participación del trabajador social en el programa de desarrollo social para trabajadores de CFE y sus familias	64
4. 1 Coordinación y supervisión de eventos	68
4. 1. 1 Circuitos culturales	70
4. 1. 2 Curso de verano	73
4. 2 Experiencias profesionales del trabajador social en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de CFE y sus familias	76
5. Análisis del desarrollo de la experiencia profesional	81
5. 1 Con relación al Marco contextual	86
5. 2 Con relación al Marco conceptual	88
5. 3 Con relación al ámbito de trabajo (general y particular)	91
5. 4 Con relación a la dinámica generada entre los participantes	95
5. 5 Con relación a los resultados del proyecto	96
6. Conclusiones	96
7. Sugerencias	100
8. Anexos	115
9. Bibliografía	119

INTRODUCCIÓN

La Comisión Federal de Electricidad, como organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, tiene por objeto la planeación del Sistema Eléctrico Nacional, así como la generación, conducción, transformación, distribución y venta de energía eléctrica para la prestación del servicio público y la realización de todas las obras, instalaciones y trabajos que se requieran para el cumplimiento de su objeto. Para la CFE, la atención y procuración directa de su personal adscrito, al que brinda diversas prestaciones, es de gran importancia, pues lo considera parte medular de su desarrollo humano y sobre todo la procuración de su factor humano permite garantizar al interior del organismo mejores relaciones socio-productivas, así algunas de las áreas de apoyo para los trabajadores son: Capacitación, Seguridad e Higiene, Seguridad Social y por supuesto la Gerencia de Desarrollo Social.

Para efectos de la presente sistematización se presenta la experiencia profesional en esta última (Gerencia de Desarrollo Social).pues es el área que directamente se ocupa del bienestar de los empleados bajo el lema de que “ Un hombre motivado es un hombre productivo”.

Dentro de la Gerencia de Desarrollo Social, se lleva acabo el *Programa de desarrollo Social para trabajadores de CFE y sus familias* donde el trabajador social ha encontrado un campo de intervención para el desarrollo de sus conocimientos, teniendo como objetivo primordial el factor humano de la empresa. Las acciones de este programa están encaminadas a mejorar el clima laboral y la productividad.

La Comisión Federal de Electricidad, para satisfacer la demanda de la energía eléctrica de nuestro país, cuenta y dispone de varias centrales en operación en toda la República, las cuales se encuentran distribuidas en lugares donde las condiciones físicas y naturales son favorables para la generación de electricidad pero no necesariamente para el desarrollo social de sus trabajadores, ya que se ubican en lugares alejados de los centros urbanos, motivo por el cual quienes

laboran en ellas, se enfrentan a condiciones de difícil acceso a servicios y medios de comunicación.

Si consideramos que los empleados adscritos a estas centrales pertenecen a entornos urbanos de diferentes entidades de la República Mexicana, entenderemos que se enfrentan al cambio radical de su medio socio-cultural, pues su patrón de vida, se ve limitado por el medio físico en el que se ubican y por las escasas alternativas de satisfactores para un pleno desarrollo y bienestar social.

El trabajador de la empresa tiene un acceso limitado, e individual tanto él como su familia, a espacios de esparcimiento, socio-culturales, educativos y deportivos. El aislamiento geográfico y la falta de convivencia y cohesión con personal externo causan diversos conflictos en las centrales en operación.

Las condiciones en que se desarrolla el ambiente laboral del trabajador de CFE, generan una serie de conflictos que afectan las interrelaciones sociales y por ende a la productividad de la empresa. Su influencia en el desempeño laboral se manifiesta en:

- ◆ Ausencia de motivación e iniciativa en el trabajo
- ◆ Bajo rendimiento productivo
- ◆ Notable ausentismo
- ◆ Incidencia de accidentes en el trabajo.

Los conflictos en el ámbito personal y grupal, dentro de las centrales se observan con mayor frecuencia. Desmotivación en los trabajadores, alto grado de estrés, inestabilidad y gran dificultad de adaptabilidad social-laboral, son algunos de los fenómenos que en ellas se presentan.

- Para mitigar la problemática social derivada de la operación de la Empresa en las centrales, fue creada la Gerencia del Desarrollo Social, la cuál tiene como objetivo primordial, dentro de la Comisión Federal de Electricidad (CFE), promover la eficiencia productiva, a través de una serie de actividades que promuevan la integración del trabajador y sus familias enfatizando dichas acciones en los

aspectos de orden educativo, salud y cultura; obteniendo como resultado que el trabajador se integre a su centro laboral de trabajo, y que ello impacte en el aspecto laboral. Dentro de sus áreas de acción, se encuentra *el Programa de Desarrollo Social para los trabajadores y sus Familias*, el cual tiene como objetivo fomentar actividades recreativas, educativas, culturales, y deportivas encaminadas a mejorar el clima laboral, fortaleciendo las relaciones sociolaborales de los trabajadores y sus familia y estrechando vínculos con las comunidades vecinas..

Con fundamento en lo anterior, el interés del presente trabajo, radica en sistematizar la experiencia profesional de los trabajadores sociales involucrados en el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad y sus familias; así mismo, busca enfatizar la importancia de la labor del trabajador social en la mejora de las relaciones socio-productivas de los trabajadores de la *CFE*.

Cabe hacer mención que aunque no se encuentra una plaza asignada con la categoría de trabajador social, dentro del Organigrama de la Gerencia de Desarrollo Social, los perfiles del personal que labora en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias, comprenden áreas sociales como Psicología, Comunicaciones, Pedagogía y T.S. En la Gerencia de Desarrollo Social, al igual que en el Organigrama de la *CFE*, se cuenta con personal de base, confianza y honorarios con características diferentes al perfil del puesto, este aspecto sirve como fuente de reflexión al presente trabajo, que pretende analizar errores y aciertos del proceso aplicando la metodología e instrumentación utilizada para la ejecución del programa antes mencionado.

El Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad y sus Familias, tiene como finalidad: plantear alternativas de solución a las diferentes problemáticas que se han expuesto anteriormente, y que en este caso, limitan el rendimiento socio-laboral de los trabajadores. Se establece como población objetivo a trabajadores de la *CFE*, sus familias y comunidades aledañas.

Otro de los aspectos importantes a resaltar en este trabajo, es la definición, explicación y aplicación de las metodologías de Trabajo Social, para el desarrollo de tal fin. Durante la ejecución del programa tratado se colabora con otros profesionistas de las ciencias sociales, se espera que el trabajador social plasme su perspectiva profesional de tal forma que se integre al equipo de trabajo con ideas inherentes a su disciplina: Difusión, organización y gestión, entre otras; sin caer en ambigüedades de decisión al actuar.

Cabe resaltar que, para ofrecer una visión más amplia del quehacer del trabajador social, en este trabajo se incluyen los resultados vertidos por la evaluación de las experiencias vividas en eventos como el *Circuito Cultural*, en la Central Termoeléctrica de la Zona de Mazatepec, Puebla; el *Curso de Verano*, en la Zona de Distribución Tehuacán, Puebla y el *Día Internacional de la Mujer*, en la Zona de Distribución Norte. En estos apartados se destacan los logros alcanzados por el trabajador social y su proyección dentro del Programa de Desarrollo Social para trabajadores de CFE y sus Familias.

1. MARCO CONTEXTUAL.

1.1 COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD

La Comisión Federal de Electricidad es la empresa que genera, transmite, distribuye y comercializa energía eléctrica para 22.8 millones de clientes, lo que representa casi 80 millones de mexicanos.

Su compromiso es ofrecer servicios de excelencia, garantizando altos índices de calidad en todos sus procesos, al nivel de las mejores empresas eléctricas del mundo.



1

¹ Fuente: www.cfe.gob.mx/es/LaEmpresa/queescfe

1. 1. 1 Antecedentes

Este país se desarrolló económicamente, se industrializó e hizo crecer su infraestructura, dentro de un modelo de desarrollo en el que el sector energético nacionalizado, fue un factor clave. La producción de electricidad constituye un servicio público, pues está ligada a todas las necesidades colectivas en las agrupaciones humanas y en la actualidad, es el elemento indispensable en la mayor parte de las actividades productivas.

La electricidad se introdujo en México de una forma masiva en el último tercio del siglo XIX, cuando el país tocaba las puertas de la modernidad. Esta industria, junto con las de minería, comunicaciones y transportes, fueron las más beneficiadas de las políticas económicas que el Estado fomentaba con urgencia, pues había que abrir rápidamente las puertas del progreso.

Los antecedentes de esta transformación del uso de la energía fueron el motor de combustión interna de petróleo y gasolina que revolucionaron los transportes en el siglo XIX. Pero, el motor eléctrico resultó ser un medio más flexible para satisfacer la necesidad de disponer de unidades de fuerza más pequeñas para la industria. Con el éxito que empezó a tener y ante las necesidades del desarrollo industrial se pudo valorar que las unidades de energía dependían de que se contara con una amplia red de abastecimiento eléctrico.² Así, lentamente, el paisaje rural mexicano, y la vida cotidiana contaron con un nuevo elemento: la luz eléctrica. Otros campos también se ven beneficiados con la electricidad tales como: las lámparas, el cine, la fotografía y los tranvías movidos con esta energía.

La electricidad apareció en México, a mediados de 1880 cuando se llevaron a cabo los primeros experimentos para el alumbrado público, colocándose en la

² Ramón Sánchez Flores, *Historia de la Tecnología y la invención en México y documentos para los canales de la técnica*, México, BANAMEX, 1980, p. 328.

Ciudad de México dos focos (uno en el kiosco central y otro en el entonces Jardín de la Plaza de la Constitución). En 1881 la compañía *Knight* instaló las primeras 40 lámparas incandescentes (sistema Brush) en el Zócalo de la Ciudad de México que llegarían a desplazar.

En 1879, se empezó en una fábrica textil de León, Guanajuato, la primera planta eléctrica de la República, con capacidad de 1.8 kw. En 1889, en el mineral de Batopilas, Chihuahua, Alejandro R. Sheppard acopló a los molinos de trituración dos generadores de vapor movidos por otras tantas turbinas hidroeléctricas de 15 caballos de fuerza, aprovechando como fuente primaria los saltos y caídas de agua de los ríos de México para la generación eléctrica.

En 1890, el alumbrado público se basaba en aceite de nabo.

En 1892, se aplicaba ya la electricidad, generada por vapor, para el desagüe del mineral de Catorce, en el distrito de Matehuala, S.L.P. Los bosques que cubrían totalmente la sierra fueron talados para usar la madera como combustible. En ese tiempo se estableció la Compañía de Luz y Fuerza de Pachuca, abastecedora de energía para las minas de Real del Monte, El Oro y Guanajuato.

En ³ 1897, la empresa cuprífera de El Boleo, cerca de Santa Rosalía, en Baja California, instaló una planta de vapor destinada a las tareas de bombeo, ventilación, arrastre, alumbrado y molienda; las ganancias fueron tales, que en 1906 ya contaba con una de mil caballos, la más moderna y eficiente de aquella época. El desarrollo de la producción eléctrica suscitó la bonanza de la minería, se aprovecharon las vetas de baja ley, se redujeron los costos, se facilitó el desagüe a niveles más profundos y disminuyó la mano de obra.

Otro tanto ocurrió con la industria textil: de los 22,340 kw de capacidad instalada en 1900, el 44% correspondía a las plantas construidas por los fabricantes de telas, especialmente en las áreas de Orizaba (6,530 kw), Monterrey y Atlixco (420 kw cada una. Los excedentes se vendían para alumbrado público y uso doméstico.

³ Ramón Sánchez Flores, *Historia de la Tecnología y la invención en México y documentos para los canales de la técnica*, México, BANAMEX, 1980, p. 328.

En la última década del siglo XIX, operaba en la ciudad de México la Compañía Mexicana de Gas y Luz Eléctrica, que tenía una planta en San Lázaro, unos dínamos en la Reforma y un gasómetro en la calle de la Escobillaría, proporcionaba alumbrado particular, el público contaba ya con 528 focos.⁴

En 1910, México poseía una de las mejores tecnologías en el campo de la electricidad en América Latina. Compañías inglesas, alemanas, norteamericanas y mexicanas convertían al país en un verdadero laboratorio, al poner a prueba en él diversos sistemas, métodos de trabajo y maquinaria.

En 1923, con el presidente Obregón, se promovió que el Gobierno tuviera el control de la industria eléctrica, lo que se logró tres años después cuando en el Código Nacional Eléctrico quedó instaurado que la energía eléctrica fuera para el beneficio público.

Finalmente, el Estado tuvo el control de la industria eléctrica hasta 1937, cuando se creó la *Comisión Federal de Electricidad*, medio siglo después de que las empresas extranjeras se beneficiaran de las concesiones otorgadas. Debido a ello, el Estado tuvo que resolver diversas situaciones que impedían el desarrollo económico; en una primera etapa, se dio a la tarea de construir plantas generadoras para satisfacer la demanda, y con ello beneficiar a más mexicanos mediante el bombeo de agua de riego, el arrastre y la molienda; pero sobre todo, con alumbrado público y energía para casas habitación. Sin duda, era una época en la que los proyectos nacionalistas iban encaminados a crear una industria cuya gran meta era lograr la autosuficiencia para no depender más de la tecnología extranjera.⁵

En 1937, México tenía 18.3 millones de habitantes; de los cuales, únicamente siete millones (38%) contaban con servicio de energía eléctrica, proporcionado con serias dificultades por tres empresas privadas. La oferta no satisfacía la demanda, las interrupciones de luz eran constantes y las tarifas muy

⁴ Fernández López, César Emmanuel, *Calidad e innovación Gubernamental, Caso de estudio CFE*, México, D. F. 2005

⁵ Sánchez Flores, en su libro sobre *Historia de la Tecnología*, cita varios ejemplos de las primeras introducciones de la electricidad en México tanto en la industria minera, textil y en la industria del papel.

elevadas. Además, esas empresas se enfocaban a los mercados urbanos más redituables, sin contemplar en sus planes de expansión a las poblaciones rurales, donde habitaba más de 62% de la población.

Los primeros proyectos de *CFE* se emprendieron en Teloloapan, Guerrero; Pátzcuaro, Michoacán; Suchiate y Xía, en Oaxaca, y Ures y Altar, en Sonora. En 1938, la empresa tenía apenas una capacidad de 64 kw, misma que, en ocho años, aumentó hasta alcanzar 45,594 kw. Entonces, las compañías privadas dejaron de invertir y nuestra empresa se vio obligada a generar energía para que éstas la revendieran.

En 1944, se inició un período de intensa actividad. La *CFE* y la *Nueva Compañía Hidroeléctrica de Chapala*, de propiedad pública, aportaron el 66% del aumento de energía para el servicio público registrado hasta 1959 y el 82% de las nuevas plantas hidroeléctricas. Fue hasta 1944 que se puso en servicio la primera unidad de la planta de Ixtapantongo, con 27,900 Kw.

El 11 de enero de 1948, la *CFE* quedó constituida como organismo público descentralizado, con patrimonio propio y personalidad jurídica.

En 1950, 1.9 millones en 1955 y 2.9 millones en 1959. Entre las dos fechas extremas, la potencia disponible se cuadruplicó, incrementándose desde 1950 a unas tasa promedio del 10% anual.

En ⁶ 1960, de los 2,308 MW de capacidad instalada en el país, la *CFE* aportaba 54%; la Mexican Light 25%; la American and Foreign 12%; y el resto de las compañías, 9%. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos de generación y electrificación, para esas fechas apenas el 44% de la población contaba con electricidad. La situación del Sector Eléctrico Mexicano motivó al entonces Presidente Adolfo López Mateos a nacionalizar la industria eléctrica, el 27 de septiembre de 1960.

⁶ Fuente: www.cfe.gob.mx/es/LaEmpresa/queescfe

En 1960, la generación neta para servicio público en el país fue de 8547 millones de kw, de los cuales la *CFE* aportó 4,229, un poco más del 50% y entregó 1,821 a la Mexicana y 701 a la Impulsora, pues las redes de distribución en los centros urbanos seguían siendo propiedad de esas empresas.

En abril de ese año, el Gobierno Federal adquirió en noventa y nueve millones de dólares, treinta y cuatro de adeudos y sesenta y cinco de activos, los bienes de las sociedades de la *Impulsora*, que operaba en 15 estados de la República, con una capacidad instalada de 336 988 kw. Los activos fueron transferidos a la Industrial Eléctrica Mexicana y luego comprados por la *CFE*. El 27 de septiembre siguiente, el Estado asumió el control de *La Mexicana* y sus empresas filiales, con capacidad instalada de 585 mil kw, mediante la compra en seiscientos cincuenta millones del 73% de las acciones preferentes y el 95% de las comunes, que estaban en poder de la *Mexican Light and Power Co*.

El sistema de la *Mexican Light and Power Co* siguió siendo operado por la *Compañía de Luz y Fuerza del Centro*, empresa pública que suministra servicio al Distrito Federal y a sus alrededores. El 29 de diciembre de ese mismo año, se modificó el párrafo sexto del Artículo 27 Constitucional, en la siguiente forma: *Corresponde exclusivamente a la Nación generar, conducir, transformar, distribuir y abastecer energía eléctrica que tenga por objeto la prestación de servicio público. En esta materia no se otorgarán concesiones a los particulares y la Nación aprovechará los bienes y recursos naturales que se requieran para dichos fines.*

A partir de entonces, se comenzó a integrar el Sistema Eléctrico Nacional, extendiendo la cobertura del suministro y acelerando la industrialización del país. Para ello, el Estado mexicano adquirió los bienes e instalaciones de las compañías privadas, mismas que operaban con serias deficiencias, por la falta de inversión y los problemas laborales.

Para 1961, la capacidad total instalada en el país ascendía a 3,250 MW. *CFE* vendía 25% de la energía que producía y su participación en la propiedad de centrales generadoras de electricidad pasó de cero a cincuenta y cuatro por ciento.

En poco más de 20 años, la empresa había cumplido uno de sus más importantes cometidos: ser la entidad rectora en la generación de energía eléctrica.

En esa década, la inversión pública se destinó en más de cincuenta por ciento a obras de infraestructura. Parte de esos recursos sirvieron para construir importantes centros generadores, entre ellos los de Infiernillo y Temascal. En esos años se instaló un número de plantas generadoras equivalente a 1.4 veces de lo anteriormente alcanzado.

A partir de 1965, la *CFE* adquirió otras diecinueve empresas, dieciséis de las cuales se disolvieron y se integraron al Sistema Nacional el 31 de diciembre de 1967, y las otras tres en febrero de 1969.

Al finalizar los años setenta, se superó el reto de sostener el mismo ritmo de crecimiento establecido, al instalarse entre 1970 y 1980 centrales generadoras por el equivalente a 1.6 veces de energía, para llegar a una capacidad instalada de 17,360 MW.

En la década de los años ochenta, el crecimiento fue menos espectacular, principalmente por la disminución en la asignación de recursos. No obstante, en 1991, la capacidad instalada ascendía a 26,797 MW.

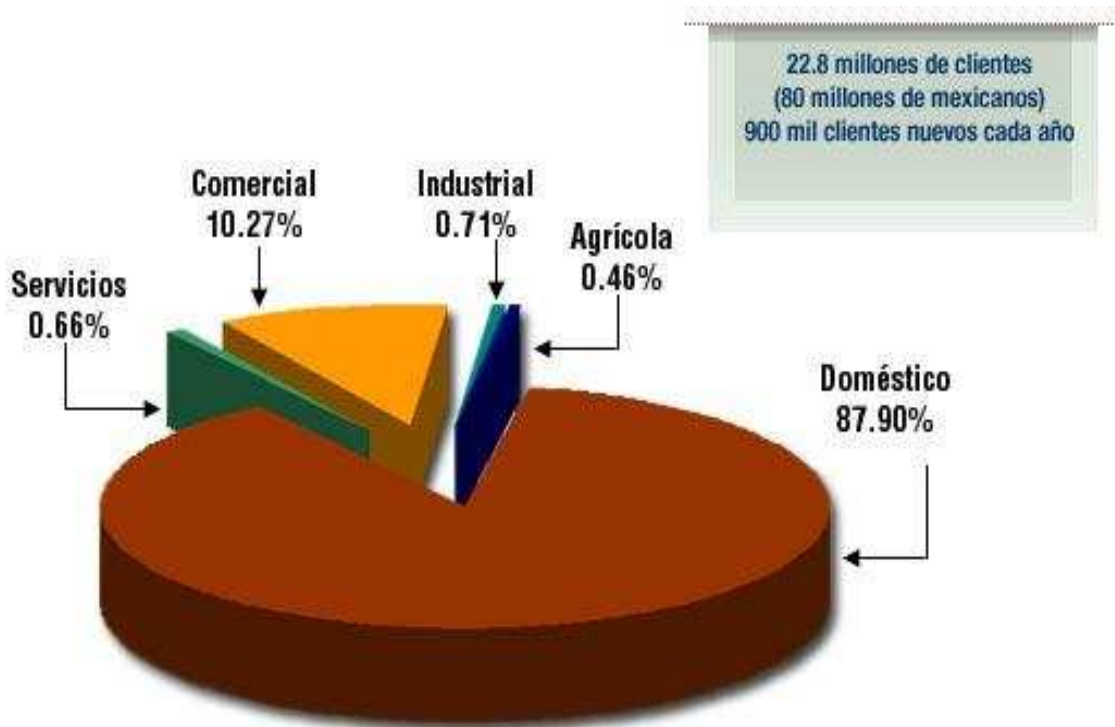
Actualmente, la capacidad instalada en el país es de 45,871.92 MW, de los cuales 48.89% corresponde a generación termoeléctrica de *CFE*; 16.97% a productores independientes de energía (*PIE*); 22.39% a hidroelectricidad; 5.67% a centrales carboeléctricas; 2.09% a geotérmica; 2.98% a núcleo eléctrica, y 0.005% a eolo eléctrica. Otro rubro con logros contundentes, se refiere a la red de transmisión de electricidad, el cual se compone actualmente de 45,362 kilómetros de líneas de 400, 230 y 161 kw; 324 subestaciones de potencia con una capacidad de 132,781 MVA, y 45,511 kilómetros de líneas de subtransmisión de 138 kv y tensiones menores. Por su parte, el sistema de distribución(que también estaba en ceros durante 1937) cuenta actualmente con 1,513 subestaciones con 39,461 MVA de capacidad; 6,518 circuitos de distribución con una longitud de 362,612 kilómetros; 950,079 transformadores de distribución con una capacidad de 30,814 MVA; 232,498 kilómetros de líneas secundarias de baja tensión y 576,343 kilómetros de acometidas. En la actualidad, 125,934 localidades tienen electricidad y sus habitantes reciben una atención más rápida y cómoda en las 951 oficinas de

atención al público los 1,629 cajeros *CFEmático*, en los que se puede pagar el recibo de luz a cualquier hora, los 365 días del año.⁷

⁷ Sánchez Flores, Op. Cit.

1. 1. 2. Servicios

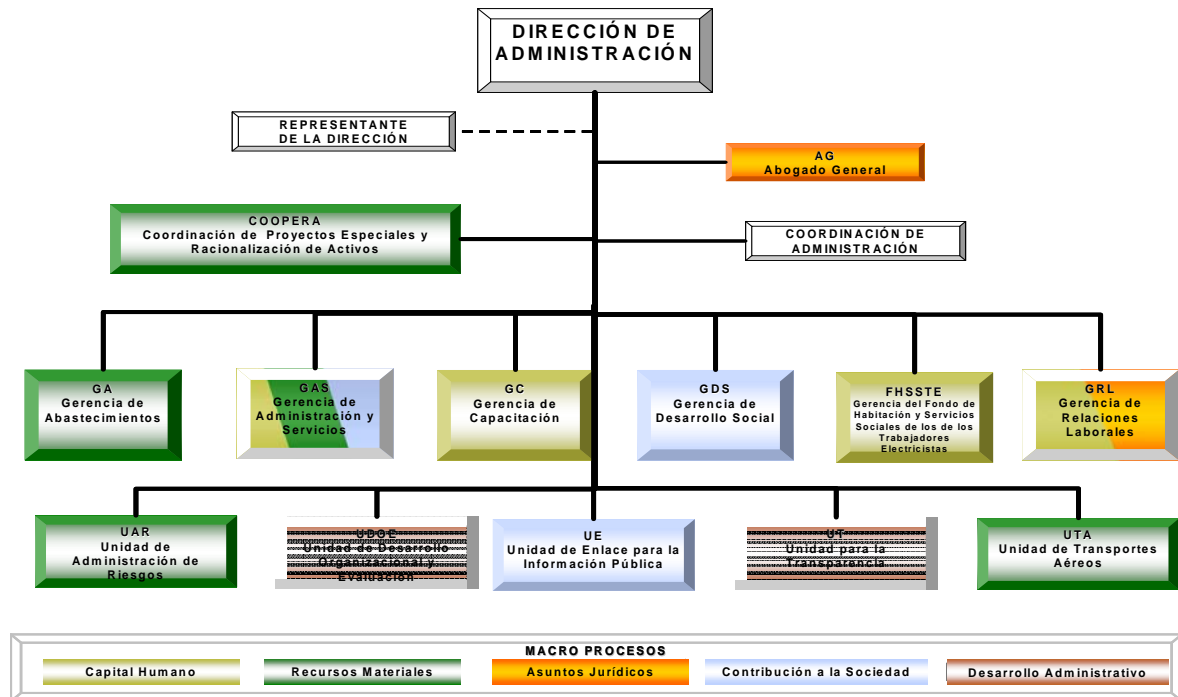
Los servicios que la Comisión Federal de Electricidad ofrece son los de Generación, Transmisión y Distribución de energía eléctrica en los diferentes sectores, los cuales se describen por medio de la siguiente gráfica:



*Incluye 17 Centrales de productores independientes de energía (*PIE*), con una capacidad total de 8251MW.⁸

⁸ Fuente: www.cfe.gob.mx/es/LaEmpresa/queescfe

1. 1. 3 Estructura organizativa y cobertura



1. 2 Gerencia de Desarrollo Social

- La Gerencia de Desarrollo Social se creó en 1990, a sugerencia del Banco Mundial, y con el propósito de cumplir los compromisos sociales que la empresa formalizó con las comunidades aledañas a las Centrales Hidroeléctricas de Agua Milpa y Zimapán.

Por necesidades de la empresa, la Gerencia de Desarrollo Social se volvió netamente reactiva pues se dedicó exclusivamente a atender problemas anteriores que impedían la construcción de nuevas obras o la operación de las ya existentes. Los casos de “Petacalco”, “Acopilco” y “Tuxpan”, ilustran perfectamente lo anterior.

Actualmente, la Gerencia de Desarrollo Social, es el área responsable de instrumentar la Política Social de la CFE, a través de la prevención, atención, supervisión y mitigación de los impactos sociales negativos causados por la operación de la infraestructura eléctrica y la construcción de nuevas obras.

Desde su creación, en 1937, la Comisión Federal de Electricidad ha enfrentado la problemática social generada por la construcción y operación de sus diversas obras de instalación. En el inicio de sus actividades y en el contexto del despliegue industrial de la nación, los problemas sociales fueron abordados de manera aislada, en la coyuntura del momento y sin una metodología definida, por lo que la dispersión de las acciones y su efectividad se veían disminuidas.

En los años sesenta se dio inicio en el país a las grandes obras de generación eléctrica. La construcción de centrales hidroeléctricas y la formación de sus embalses, produjeron afectaciones de gran envergadura, tanto en extensión territorial como en los medios social, económico y ambiental de las comunidades. La atención de esta problemática fue encomendada a las áreas de construcción, en las que se implementaron soluciones que, por su improvisación y falta de oportunidad, tuvieron resultados poco alentadores. Ante tal situación, para la década de los años setenta la Comisión recurrió a dependencias externas como el Instituto Nacional para el Desarrollo de la Comunidad Rural (INDECO), cuya intervención en los reacomodos de población y atención de la problemática social ocasionados por las

hidroeléctricas, principalmente las que se construían en el Estado de Chiapas, tampoco tuvo el éxito deseado.

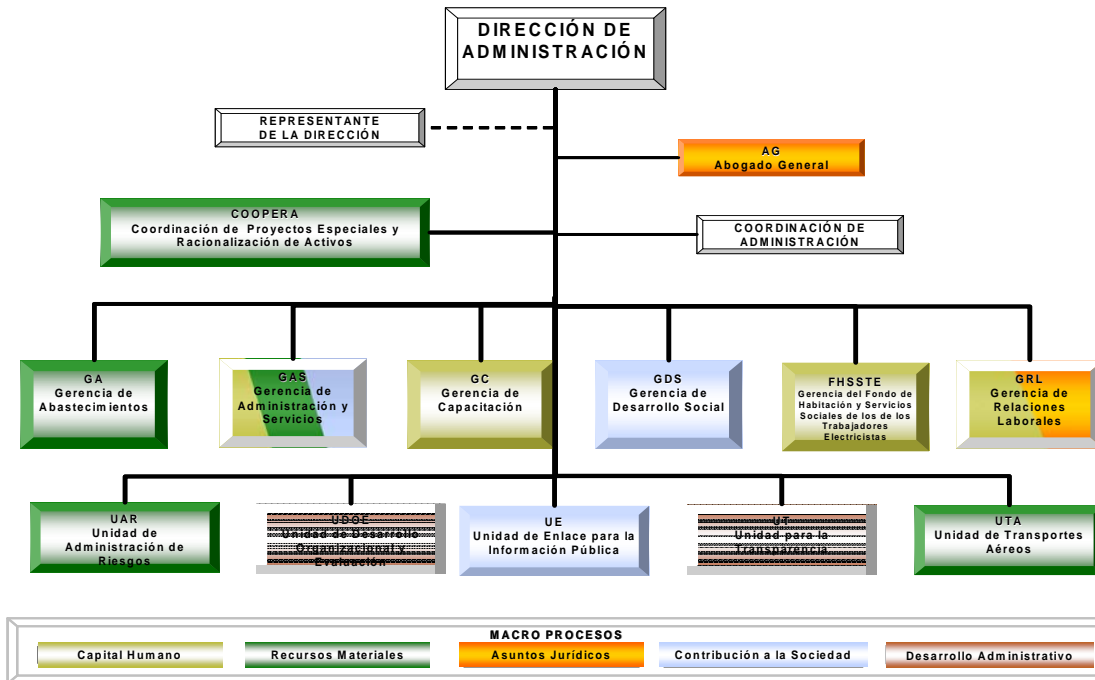
Debido a la problemática creciente que adquirirían los aspectos sociales y ambientales inherentes a las obras, en 1977 se conformaron los primeros grupos de apoyo especializado y de asesoría interna, dependientes en su momento de la Gerencia de Estudios e Ingeniería Preliminar, con los que se dio atención a esa problemática; y para los años ochenta, se crearon instancias de responsabilidad en esas materias, en las Gerencias de Proyectos Hidroeléctricos y Termoeléctricos, respectivamente.

En 1989, los aspectos sociales y ambientales fueron reevaluados, adquiriendo gran significación ante la inminente construcción de dos grandes proyectos Hidroeléctricos: Aguamilpa y Zimapán, por lo que la Dirección General encargó a su asesoría, la atención de dichos aspectos en el marco conceptual del desarrollo social y propició la creación de los órganos normativos y reguladores en esas materias. Lo anterior, sentó las bases para la creación de la Gerencia de Desarrollo Social, el primero de julio de 1990.

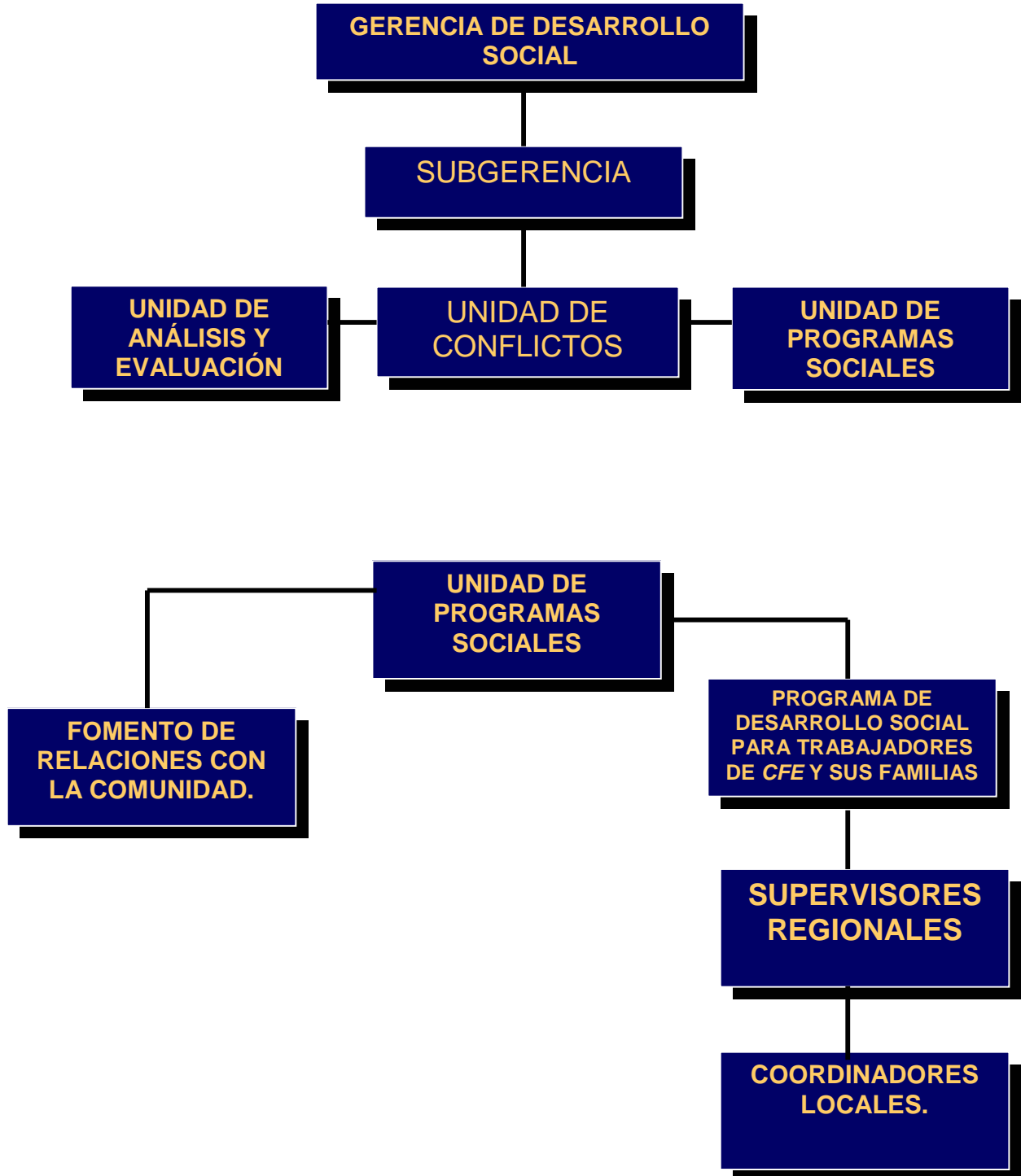
De 1990 a la fecha, la Gerencia de Desarrollo Social ha crecido impresionantemente logrando conformar áreas como la Unidad de Análisis y Evaluación, la Unidad de Conflictos Sociales y, por supuesto, la Unidad de Programas Sociales donde se encuentra el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus Familias, áreas que permiten coadyuvar en el mejoramiento del clima labora en los centros de trabajo, logrando así el crecimiento de la *CFE* y en conjunto de sus empleados.

Cabe mencionar que durante el 2007, tanto la Gerencia de Desarrollo Social como sus áreas, se han involucrado en el Sistema de Gestión de Calidad, gracias a lo cual, la Comisión Federal de Electricidad ha logrado el distintivo de Empresa Socialmente Responsable. El papel del trabajador social ha sido fundamental para el logro de los distintos micro procesos que hacen énfasis en la Contribución a la Sociedad y al Capital Humano.

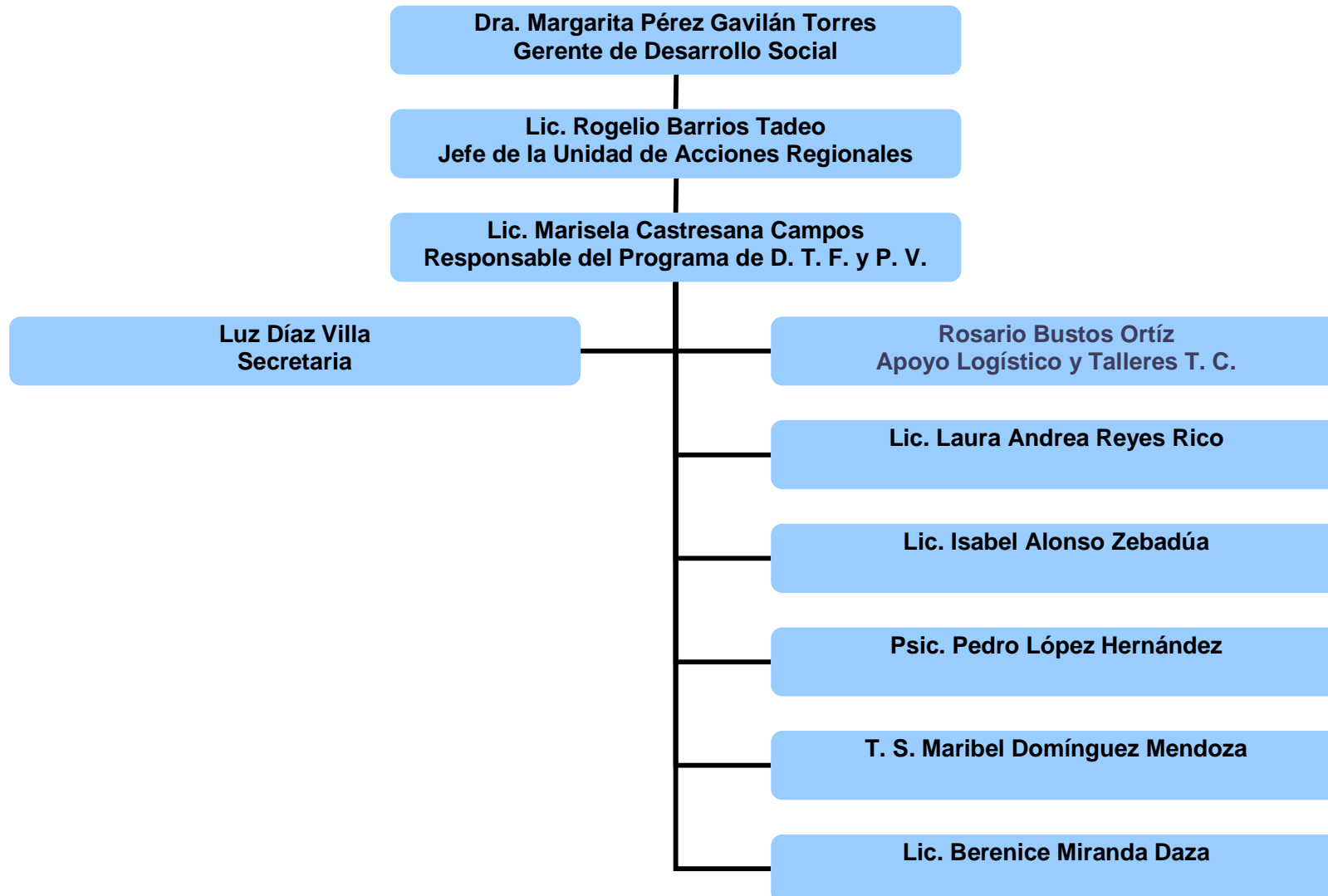
1. 2. 1 Estructura



1. 2. 1 Estructura de la GDS



ORGANIGRAMA DE LA G. D. S Y DEL PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL PARA TRABAJADORES DECFE, SUS FAMILIAS Y COMUNIDADES .



CUADRO DE PERSONAL

Nº	NOMBRE	PERFIL ACADÉMICO	LUGAR DE ADSCRIPCIÓN	TIPO CONTRATO	ANTIGÜEDAD EN EL PDS	PUESTO	GPO. ORG. Y N.D.*	HONORARIOS	SUELDO DIARIO
1)	MARISELA CASTRESANA CAMPOS	PASANTE EN LA MAESTRÍA DE PSICOTERAPIA GESTAL	SUBDIRECCIÓN DE GENERACIÓN	HONORARIOS	14 AÑOS	RESPONSABLE	---	\$35,000.00	---
2)	BERTHA ALICIA CASTILLO QUEZADA	MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA	GERENCIA REGIONAL DE PRODUCCIÓN CENTRAL (PROPUESTA PARA TRANSFERENCIA A SUBCRIA. REG. DE GEN. HIDROELÉCTRICA BALSAS SANTIAGO)	CONFIANZA EVENTUAL	12 AÑOS	SUPERVISOR REGIONAL	VII 7		\$362.00
3)	ISABEL ALONSO ZEBADUA	PASANTE DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	HONORARIOS	9 AÑOS	CONSULTOR SOCIAL	---	\$15,600.00	---
4)	PEDRO LÓPEZ HERNÁNDEZ	PASANTE DE LA LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA	GERENCIA REGIONAL DE PRODUCCIÓN SURESTE	CONFIANZA EVENTUAL	3 AÑOS	SUPERVISOR REGIONAL	VII 3	---	\$279.84
5)	ROSARIO BUSTOS ORTIZ	BACHILLERATO	SUBDIRECCIÓN DE GENERACIÓN	HONORARIOS	2 AÑOS	APOYO LOGÍSTICO	--	\$8,325.00	---
6)	LAURA ANDREA REYES RICO	LICENCIADA EN PSICOLOGÍA	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	HONORARIOS	1 AÑO 6 MESES	CONSULTOR SOCIAL	--	\$15,000.00	---
7)	LUZ MARÍA DIAZ VILLA	BACHILLERATO CON CARRERA TÉCNICA	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	BASE	1 AÑO	SECRETARIA	V 11	---	\$269.06
8)	MARIBEL DOMINGUEZ MENDOZA	PASANTE DE LA LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	BASE	6 AÑOS	PASANTE	VIII 3	--	\$230.42
9)	EMMA BERENICE MIRANDA DAZA	LICENCIATURA EN PEDAGOGIA	GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL	ORDEN DE TRABAJO	5 MESES	CONSULTOR SOCIAL	--	\$10,000.00	---

9

Contratos Pagados por la G.D.S.

** GPO. ORG. Y N.D. = GRUPO ORGÁNICO Y NIVEL DE DESEMPEÑO

⁹ Informe de Resultados Anuales 2003.

1. 2. 2 Misión

La Compañía Federal de Electricidad tiene como misión:

- Asegurar dentro de un marco de competencia actualizado tecnológicamente, el servicio de la energía eléctrica en condiciones de la cantidad, calidad, y precio con la adecuada diversificación de fuentes de energía.
- Proporcionar una atención esmerada a nuestros clientes.
- Proteger el medio ambiente, promover el desarrollo social y respetar los valores de las poblaciones donde se ubican las obras de electrificación.

La Gerencia de Desarrollo Social contribuye al logro de la misión de la *CFE* a través del desempeño de cuatro procesos sustantivos:

- Prevención de problemas sociales mediante estudios de impacto social, diagnósticos y propuestas de atención a la problemática detectada.
- Atención a conflictos sociales que afectan la operación de *CFE* y/o la construcción de nuevas obras.
- Gestión de asuntos sociales presentados a *CFE* por los tres niveles de Gobierno así como por organismos de carácter oficial.
- Programas de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus Familias y de Fomento de Relaciones con la comunidad.

1. 2. 3 Visión

Está orientada a ver en el empleado un ser humano íntegro, capaz de brindar y obtener una calidad de vida que fortifique el quehacer de la Comisión Federal de Electricidad, mediante la aceptación, reconocimiento, autonomía, cohesión, implicación e innovación en su contexto laboral.

Con esta visión, el programa aplica dos principios: la Psicología Humanista, que considera al ser humano como un ser completo que genera cambios para el mejoramiento de su calidad de vida y su relación con los demás, y. el empleo de la Sofrología, término creado por Alonso Caycedo, cuya etimología comprende las raíces griegas *sos* (armonía, equilibrio), *phren* (mente, conciencia) y *logos* (tratado, estudio); luego entonces, la sofrología representa el estudio de la armonía de la conciencia. El equilibrio Mente-Cuerpo-Espíritu.

1. 2. 4 Objetivos

GENERAL

Contribuir a solucionar los problemas de convivencia de los trabajadores y de sus familias, en los campamentos existentes en operación, mediante el diseño e instrumentación de programas de desarrollo social.

ESPECÍFICOS

- Mejorar la eficiencia operativa de la administración del capital humano mediante la simplificación y modernización de los procesos sustantivos, fomentando la seguridad de los trabajadores.

- Mejorar la administración de los recursos materiales y la prestación de los servicios generales, cumpliendo los requisitos ambientales y otros aplicables, mediante la simplificación y modernización en los procesos sustantivos.
- Mejorar la atención y defensa de los intereses jurídicos, mediante la asesoría oportuna y ágil que apoyen la legalidad y el desahogo de juicios y procedimientos.
- Brindar atención oportuna a los requerimientos de la sociedad derivados a nuestra gestión mediante el fortalecimiento de los programas de prevención de conflictos sociales, de acceso a la información pública y de divulgación de la ciencia.
- Consolidar una administración moderna de los recursos, mediante la aplicación de sistemas que promuevan la productividad y la transparencia en la gestión de la empresa.

1. 2. 5 Programas

- Programas de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus Familias
- Fomento de Relaciones con la comunidad

1. 3 Programa de desarrollo social para trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad y sus familias

En 1988, la Dirección General inició la atención a la problemática social de los trabajadores y sus familias que habitan en los campamentos de algunas centrales generadoras de la Comisión Federal de Electricidad; con la finalidad de coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, implementando estrategias de Bienestar Social, para minimizar el impacto derivado de la ubicación de las plantas generadoras en zonas aisladas.

Como resultado de estas experiencias, en 1994, se solicitó la instrumentación del programa en centros de trabajo ubicados en zonas urbanas, con el objeto de contribuir al mejoramiento del Clima Organizacional y la calidad de vida de los empleados, pues el lema del Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias es *un hombre motivado es un hombre productivo*, por lo que sus objetivos son:

- Brindar alternativas que eleven la calidad de vida y las relaciones sociolaborales de los trabajadores y sus familias.
- Fomentar de actividades recreativas, educativas, culturales, y deportivas encaminadas a mejorar el clima laboral y a fortalecer las relaciones sociales de los trabajadores y sus familias.
- Realizar acciones que permitan mitigar la problemática social derivada de la operación de la Empresa, creando o reforzando las relaciones con la comunidad vecina.
- Promover acciones sociales que mejoren la calidad y el nivel de vida de las familias que habitan las comunidades donde se construyen las obras de *CFE*.

Las áreas de *CFE* que solicitan los servicios de la Gerencia de Desarrollo Social son:

- Dirección General
- Dirección de Operación
- Subdirección de Generación
- Subdirección de Transmisión, Transformación y Control
- Subdirección de Distribución
- Subdirección Técnica

- Gerencias Divisionales de Distribución
- Gerencias Regionales de Producción
- Centrales en Operación
- Áreas de Transmisión y Transformación
- Dirección de Proyectos de Inversión Financiada
- Subdirección de Construcción
- Residencias de Construcción

Los Procesos que desarrolla la Gerencia de Desarrollo Social le permiten proporcionar los siguientes servicios:

Prevención de Conflictos Sociales

- Estudios de Impacto Social de Obras Programadas
- Diagnósticos sociales sobre problemas específicos
- Estudios sociales y dictámenes sobre selección de sitios

Atención a problemas sociales

- Negociación y seguimiento a reclamos por pagos indemnizatorios
- Liberación de bloqueos de instalaciones
- Negociación de reclamos por construcción de Líneas de Transmisión
- Negociación de reclamos por daños ambientales
- Negociación de reanudación de obras suspendidas
- Atención a regularización de afectaciones de obras no indemnizadas en su oportunidad

Coordinación con Dependencias Sociales

- Gestión de asuntos sociales presentados por órganos de gobierno
- Comunicación y coordinación con dependencias y organismos oficiales involucrados en la atención de problemas sociales relacionados con la operación y la construcción de obras de CFE

Líneas de Acción

- Salud y productividad
- Motivación sociolaboral
- Desarrollo cultural
- CFE-conciencia
- Promoción educativa
- Desarrollo gerencial y creativo

De 1994 al 2007, el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus familias ha crecido, logrando intervenir en los macro procesos de Capital Humano, Contribución a la Sociedad, consiguiendo el distintivo de Empresa Socialmente Responsable al trabajar con la población objetivo en diversas áreas de la Comisión Federal de Electricidad a nivel nacional.

1. 3. 1 Objetivos

- Durante los primeros años, el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de Comisión Federal de Electricidad y sus familias brinda alternativas que eleven la calidad de vida y las relaciones sociolaborales de los trabajadores y sus familias.
- Fomenta actividades recreativas, educativas, culturales, y deportivas encaminadas a mejorar el clima laboral y a fortalecer las relaciones sociolaborales de los trabajadores y sus familias.

Y finaliza realizando acciones que permitan mitigar la problemática social derivada de la operación de la Empresa, creando o reforzando las relaciones con la comunidad vecina.

1. 3. 2 Misión

Contribuir al mejoramiento del clima organizacional y la calidad de vida de los empleados, coadyuvando a la productividad Institucional.

1. 3. 3 Redes sociales

La red social, es la suma de todas las relaciones que un individuo percibe como significativas o define como diferenciadas de la masa anónima de la sociedad (contexto cultural histórico, político, económico, religioso), y forma parte del universo del individuo. Esta red corresponde al nicho interpersonal y contribuye al reconocimiento del individuo y a la conformación de su imagen. La red social personal incluye a todos los individuos con los que interactúa una persona dada y puede ser sistematizado en los siguientes cuadrantes:

- Familia
- Amistades
- Relaciones laborales o escolares
- Servicio comunitario de servicio

Las redes sociales *no sólo son mecanismos de sobrevivencia; Sino un espacio local potencializador del desarrollo social y humano, que proporciona un bienestar social y económico, tanto para solucionar problemas coyunturales como para ayudar y garantizar la satisfacción de las necesidades básicas que permitan el desarrollo a partir de un proceso de interacción social, en el cual unas personas se orientan hacia los otros y actúan en respuesta de los comportamientos de unos a otros.*

Estas redes muestran como grupos de apoyo, en donde la formación del grupo y la organización son un hecho, que presenta condiciones primarias para su desarrollo. En estos grupos, la gente se une para compartir sus problemas y experiencias, con miras a resolverlos.

TIPOS DE REDES SOCIALES

REDES PRIMARIAS

Se caracterizan por recurrir a la reciprocidad y al mundo afectivo y simbólico de los individuos y el grupo.

REDES SECUNDARIAS

Informales: se constituyen a partir de las redes primarias, ante una necesidad compartida, para cuya satisfacción organizan una ayuda o un servicio.

Formales: se caracterizan por los intercambios basados en el derecho, en primer lugar, el de ciudadanía. Éstas brindan prestaciones o servicios e intervienen de acuerdo con exigencias de los usuarios.

REDES DEL TERCER SECTOR

Se constituyen como organizaciones sin fin de lucro, utilizando como medio, no sólo el derecho sino también la solidaridad, cooperativas sociales, asociaciones de voluntariado o fundaciones. Dentro de éstas, es posible encontrar a las denominadas Redes de Ayuda Mutua.

Las Redes de Ayuda Mutua, son formas de relación social mediante las cuales fluye la ayuda intercambiada. Son a su vez mecanismos de redistribución del ingreso entre la población empobrecida. Las relaciones sociales se expresan completamente en un fenómeno social y organizativo que llamamos redes de ayuda mutua que es una relación que está más allá de la familia nuclear tradicional y más acá del estrato y clase social.

La falta de seguridad económica se encuentra compensada a través de redes de intercambio y reciprocidad de bienes y servicios, entre los cuales se produce, con cierta

regularidad, una categoría de eventos de intercambio. Los tipos de bienes intercambiados pueden ser: información, asistencia laboral, préstamos y apoyo moral, entre otros.

La persistencia y agudización de la pobreza y la marginación social es un fenómeno que ha ganado visibilidad, ello estimuló la instrumentación de medidas para su combate durante la década de los ochenta priorizando acciones tanto gubernamentales como de la sociedad civil. Aunque las organizaciones no gubernamentales (ONG), no agotan el amplio abanico de actividades e iniciativas que emanan de la sociedad civil, las ONG lograron emerger en el escenario público como actores relevantes debido a las acciones de índole anti pobreza desplegadas por ellas en diversos ámbitos, la presencia creciente de la ONG ocurrió a la par del adelgazamiento de las actividades del Estado en materia social.

De ahí la importancia de tomar en consideración las siguientes vertientes como ejes para la construcción de una nueva política social:

- Protección a los derechos políticos, económicos, civiles, sociales y humanos.
- Programas para generar recursos en las comunidades y en las familias.
- Redoblar el esfuerzo en el incremento de obras públicas que mejoren la calidad de vida, permitan el desarrollo productivo y faciliten el acceso e integración de los sectores sociales aislados.

En las redes institucionales establecidas por el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias se cuenta con ONG, instituciones gubernamentales y personas con diferentes perfiles profesionales. El papel del trabajador social se centra en actuar como intermediario y no el de centrarse en una relación con el cliente y unos pocos de sus allegados. El objetivo es más bien la interdependencia de los involucrados. El Trabajador Social actúa más en calidad de consultor que como clínico y su actuación es de apoderamiento o representación y no la de un simple prestador de servicios.

El apoyo comunitario y la potenciación de redes informales de apoyo, pueden considerarse intervenciones proveedoras de apoyo social decisivas para el ajuste psicológico y social del individuo, en especial en aquellos grupos y comunidades más carentes o desasistidos, es decir más privados de los servicios de salud, entendida ésta como bienestar social y calidad de vida (Blanco, 1988).

Para tener una ejecución exitosa de los proyectos sociales, además de la construcción de redes sociales, es importante tener conocimientos previos acerca de la problemática a tratar, para que de esta manera se pueda atender no sólo los problemas detectados por quienes realizan la intervención, sino también dar atención a los problemas sentidos por la misma población con quien se trabaja, ello con la finalidad de fomentar su participación activa en el desarrollo o la implementación de éstos.

De lo anterior, se deriva la necesidad de un acercamiento preliminar por parte del profesional en Trabajo Social a los diferentes actores sociales con quienes interactúa el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores y sus Familias, con la finalidad de poder identificar el tipo de redes que organismos como la *CFE* conforman para llevar a cabo su trabajo.

1. 3. 4 Intervención del trabajador social en el programa

Con la finalidad de poner a disposición de la sociedad los conocimientos obtenidos en las materias tanto de carácter teórico como práctico, en la búsqueda de soluciones reales a las diferentes problemáticas que enfrentan; ya sea el individuo, la familia, la comunidad y las instituciones que la constituyen, siendo la misma sociedad, el amplio campo de intervención del Trabajo Social, quien demanda su acción.

Su labor se centra en mantener una constante relación con los trabajadores de CFE, sus familias y comunidad, vecina hace que el Trabajador Social busque nuevas acciones en donde intervenir e influir en el desarrollo del trabajador y su entorno social.

El Trabajo Social, es una profesión que propone contribuir a que el individuo se enfrente a las necesidades sociales, económicas y de relación con su entorno; así puede definirse como una *profesión que interviene directamente con los grupos sociales que presentan carencias o problemas sociales y que por sí mismos no han podido resolver*.¹⁰

El trabajador social no se preocupa solamente del apoyo que presta al individuo o al grupo al que pertenece, sino que también tiene en todo momento presente los derechos e intereses de la comunidad en la que se integra, por lo que, participa en la organización y funcionamiento de las instituciones y de los servicios de bienestar social para la población; en la mayoría de los casos, es quien establece el punto mediador entre los recursos existentes en el ámbito público, privado y social.

El área empresarial, es un campo ambicioso y de gran importancia para el Trabajo Social, aunque a pesar de su gran potencial y quehacer dentro de las mismas, aún es poco fomentada; sin embargo, ello no demerita la gran aceptación y consolidación que ha tenido en últimos tiempos. Debido al interés público y empresarial, la Escuela Nacional de Trabajo Social, en el año de 1994, estableció un modelo de

¹⁰ Moix, Manuel, *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium, 1991

intervención en el diseño y aplicación de las funciones pertenecientes al quehacer del trabajador social empresarial.

El trabajador social es a quien se considera como *el profesionalista que investiga, diagnostica, contextualiza problemas y necesidades de la empresa y de los empleados.*¹¹

Su labor gira tanto en torno de la productividad de la empresa, como del bienestar de sus trabajadores, teniendo como principal indicador el factor humano bajo un enfoque humanista, en donde su labor es la de involucrar a la empresa mediante una actitud imparcial que participe en la solución de los problemas que afecten a sus empleados así como el de satisfacer sus necesidades, ello para alcanzar un desarrollo humano, social y empresarial.

En el caso específico de la Comisión Federal de Electricidad, se tiene como población objetivo a:

- Trabajadores
- Familiares
- Población abierta (sólo en campamentos)

¹¹ Ander, Ezequiel, *Diccionario de Trabajo Social*, México, Humanitas, 1995. 321 pp.

Programas de Desarrollo Social

La Unidad de Programas de Desarrollo Social, antes del 2003, estaba integrada únicamente por el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus Familias, que operaba en catorce Centros de Trabajo del área de Generación de forma permanente, a partir de las gestiones realizadas en el último trimestre de ese mismo año, se logró en el 2004 y 2005 ampliar la incorporación del Programa en 17 centrales generadoras de energía e introduciéndolos con este mismo en el área de Transmisión con un centro. Para este 2006 se han alcanzado un total de 32 centros, de los cuales el trabajador social denominado en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias, el trabajador social que no tiene categoría como tal y quien funge como Supervisor Regional tiene a cargo la Gerencia Divisional Centro Oriente que abarca el estado de Puebla, La Gerencia Divisional de Distribución Norte que abarca Torreón, Durango, Chihuahua y Ciudad Juárez, la Subdirección Técnica, la Gerencia de Desarrollo Social permanente, LAPEM y la GEIC.

Aunque la Comisión Federal de Electricidad es un área técnica el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus Familias ha logrado con el apoyo del trabajador social intervenir para que la empresa se preocupe por el bienestar de su personal logrando crear realmente una empresa de Clase Mundial.

Dentro de las funciones del trabajador social como supervisor regional en el programa de desarrollo social para trabajadores de Comisión Federal de Electricidad y sus familias, se contempla:

- Promoción Social y Organización Social, una de las áreas potenciales de intervención del Trabajo Social como eje de contribución al trabajo desarrollado por el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias, área de intervención del Trabajador Social.

- Organización, para que en la *CFE* exista una perspectiva global de los procesos desarrollados con la realización de su trabajo, a la vez que le permite decidir cuáles son los medios más adecuados o acordes para la atención de las principales necesidades y demandas de los trabajadores de *CFE* y sus familias, lo cual fortalece las líneas de acción que dieron surgimiento al Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias.

El aspecto antes mencionado, se abordará en el apartado correspondiente a la experiencia profesional en el Circuito Cultural de Mazatepec, Puebla y el Curso de Verano en Tehuacán, Puebla. Eventos donde el papel del trabajador social resulta relevante. Algunas de sus funciones en la Gerencia de Desarrollo Social son:

- Coordina, asesora y apoya en la elaboración de los programas anuales de trabajo de las coordinaciones locales, en caso de haberlas, y de la Subgerencia en general, con base en el diagnóstico de la población objetivo.
- Elabora y concerta convenios de coparticipación institucional, en los sectores de Desarrollo Organizacional, Salud, Motivación Laboral, Promoción Educativa, Desarrollo Cultural y Descentralización Tecno-Científica.
- Elabora y diseña métodos de trabajo en proyectos que atiendan directamente la problemática del clima organizacional.
- Realiza concertaciones institucionales de apoyo al programa regional.
- Instrumenta diversas estrategias de promoción y difusión de cada una de las actividades programadas.
- Lleva a cabo evaluaciones en cada una de las actividades programadas para reorientar las actividades, a fin de satisfacer las necesidades de los trabajadores.

- Presenta notas informativas e informes de avance de acuerdo con la periodicidad y metodología establecida por la Coordinación central.
- Establece vías de coordinación con el Programa de Desarrollo Social y las Subgerencias regionales para atender las necesidades específicas de trabajo en materia social y desarrollo organizacional.
- Imparte procesos de inducción y capacitación al personal de nuevo ingreso que se integre a las jefaturas del programa.

ÁREAS DE INTERVENCIÓN POR SUPERVISOR

SUPERVISOR	ÁREAS DE INTERVENCIÓN
LIC.ISABEL ALONSO ZEBADÚA	S.R.G.H. GOLFO CON 9 CENTROS DE MANERA PERMANENTE
	S.R.G.H. GRIJALVA CON 10 CENTROS DE MANERA PERMANENTE
	S.R.P.S GOLFO CON 3 CENTROS DE MANERA PERMANENTE
LIC. LAURA ANDREA REYES RICO	C.T. MANZANILLO Y C.T. PETACALCO DE MANERA PERMANENTE
	G.R.P.O
	S.R.G.H. BALSAS SANTIAGO CON 3 CENTROS DE MANERA PERMANENTE
	C.T.F.P.R Y C.C.C. TULA PROGRAMA PERMANENTE
LIC. PEDRO LÓPEZ HERNÁNDEZ	C.T.P.A.L.M PROGRAMA PERMANENTE
	S.R.G.T. PENINSULAR CON 11 CENTROS DE MANERA PERMANENTE
LIC. MARIBEL DOMÍNGUEZ MENDOZA	G.R.T.SE CON 11 CENTROS DE MANERA PERMANENTE
	G.DIVISIONAL CENTRO ORIENTE, G.DIVISIONAL NORTE,GEIC,LAPEM,SUB.TÉCNICA Y LA G.D.S DE MANERA PERMANENTE
	G.R.P.C DE MANERA PERMANENTE
LIC. BERENICE MIRANDA DAZA	C.T. SALAMANCA DE MANERA PERMANENTE
	C.T. CARACOL DE MANERA PERMANENTE

En esta área en específico, el trabajador social debe tener conocimientos de:

- Manejo de grupos
- Manejo de liderazgo
- Manejo de relaciones sociales y productividad
- Administración de recursos humanos
- Clima organizacional
- Desarrollo comunitario
- Manejo de paquetería de computación
- Gestión institucional.¹²

	MODELO DE DIRECCIÓN DE CALIDAD Y DE COMPETITIVIDAD	DEVO Diagnostico por evaluación de resultados	SICLO Sistema de Clima Organizacional	MODELO DE DIRECCIÓN DE CLASE MUNDIAL	CLIMALABORAL	SIACT Sistema Integral de admón. Y control total	SIG Sistema Integral de Gestión
Cursos de Verano	Integración Familiar Medio Ambiente Responsabilidad Social		Balace trabajo-familia Género y Diversidad	ISO 14001 Responsabilidad Social		ISO 14001	ISO 14001
Circuitos Culturales	Medio Ambiente Imagen de CFE		Identidad con la independenci a y valores	ISO 14001 Filosofía Institucional de CFE y Comunicación	Implicación comunicación	ISO 14001	ISO 14001
Promoción Sociocultura l y Deportiva	Creatividad Innovación Seguridad y Salud en el trabajo Reconocimiento y motivación Calidad de Vida Integración Familiar Responsabilidad Social	Seguridad en el trabajo	Innovación y cambio Recompensa s y Reconocimie ntos Calidad de Vida y Ambiente de Trabajo Balace trabajo-familia Género y Diversidad	Innovación y Mejora Continua SAST Calida de Vida Integral Responsabilidad Social	Autodesarrollo Innovación Reconocimiento Poder Aceptación Presión Control Autonomía Autoestima Seguridad Aceptación	SAST Calidad de Vida Integral	SAST Desarrollo del Capital Humano

Cabe señalar que las actividades antes mencionadas, impactaron en los indicadores de los Modelos de Calidad que manejan los Centros de Trabajo en donde opera el Programa

En la siguiente Tabla se muestran cada uno de los indicadores:

¹² Material de Inducción del Programa de Desarrollo Social para Centrales en Operación, México, CFE

2. -MARCO CONCEPTUAL

Para efectos de esta sistematización de la experiencia profesional en el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de CFE y sus Familias, se manejan conceptos que hacen énfasis a la interacción del trabajador de CFE con su entorno social y su medio ambiente.

Así mismo se manejan herramientas de trabajo las cuales nos dan una visión mas amplia de las necesidades y/o experiencias adquiridas en la aplicación de este programa.

2. 1 Desarrollo humano

El paradigma del desarrollo humano, surge como alternativa del concepto utilitarista del bienestar social, aplicando la propuesta de Amartya Sen, en el sentido de que el desarrollo es el proceso de ampliación de las capacidades de las personas y no sólo el aumento del bienestar económico. Este nuevo concepto, concebido como el desarrollo centrado en la gente, comprende una gran variedad de opciones en las esferas económicas, social y política. Abarca más que poseer conocimientos, tener una vida larga y saludable y disfrutar de un nivel de vida decoroso. Son también importantes cuestiones como la libertad, la democracia y la seguridad humana.

El Desarrollo Humano implica reducir los niveles de desigualdad social tomando en cuenta a las personas, permitiendo mecanismos de participación, generando la igualdad entre los seres humanos, fomentando la corresponsabilidad en la satisfacción de las necesidades, reduciendo los niveles de desigualdad social, tomando en cuenta factores económicos que se traduzcan en capital humano, entendiendo por éste la capacidad de la gente para disfrutar de buena salud, tener buena alimentación, buena educación y llevar una vida satisfactoria.

En este sentido, la cadena encaminada al desarrollo humano tiene dos caminos que convergen: la influencia del desarrollo humano de la actividad y el gasto

de los hogares y la influencia de las políticas y los gastos gubernamentales, lo cual define una relación entre gobernabilidad y desarrollo humano sostenible.¹ Es por ello que el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de CFE se enfoca en el desarrollo humano.

2. 2 Desarrollo social

El concepto de desarrollo social siempre va a estar asociado a una sociedad y una época específica, en donde los factores estructurales, históricos y políticos serán determinantes de las características que en cada contexto asuma ese desarrollo. En este contexto, El Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de CFE y sus Familias considera el Desarrollo Social, como un proceso de avance de una sociedad que se aproxime a una meta deseable, que implica aspectos de índole económica y social, política y cultural. Por su parte, si lo social tiene que ver con el bienestar humano, entonces, por ello el trabajador social *busca la elevación del nivel de vida y el mejoramiento de acceso de población a los bienes y servicios disponibles.*²

2. 3 Plan de calidad

La calidad es una doctrina cuya filosofía es el mejoramiento continuo; empieza, sigue y continua permanentemente con la educación; es un hábito y una actitud de las personas, involucra y hace partícipe a todos, se nutre de lo que quiere cada cliente.

La Dirección de Administración determinó desarrollar e implementar su sistema de Gestión de Calidad (SGC) en todas sus áreas, de acuerdo con la Norma ISO versión 2000, para dar cumplimiento con lo establecido en la Comisión Federal de Electricidad, a través del Programa Institucional de Calidad Total y los lineamientos de la Dirección General.

¹ *Material de Inducción del Programa de Desarrollo Social para Centrales en Operación, México, CFE*

² Solís San Vicente, Silvia y Arteaga Basurto, Carlos, *Necesidades Sociales y Desarrollo Humano: Un Acercamiento Metodológico*, págs. 71-76

La calidad se enfoca y se entiende, como la satisfacción que se debe ofrecer al cliente, en la prestación de un servicio o en la elaboración de un producto, tomando en cuenta tanto necesidades explícitas como implícitas.

2. 4 El servicio

Actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción del cliente y el empleado y/o instalaciones físicas del servicio con la finalidad de satisfacerle un deseo o una necesidad.³

2. 5 El cliente

Persona que recibe o es usuaria de un servicio que le proporciona la empresa, quien es la persona que presta el servicio.

2. 6 El servicio al cliente

Papel principal para la creación de la satisfacción del cliente. La entrega de un servicio de excelente calidad es esencial en la actualidad para crear un buen valor al cliente. La calidad en el servicio posee un mayor potencial que la calidad del producto para crear una ventaja competitiva.⁴

El servicio al cliente, son todas las actividades que los empresarios o los trabajadores de dicha organización realizan para satisfacer las necesidades del cliente. Además de atenderlo respecto a una queja o inconformidad con el producto o servicio, debe tratarse con respeto, de forma agradable y atenderlo con eficiencia y eficacia. Podemos decir que, son todos los extras o llamados plus que las empresas deben o deberían proporcionar al cliente.

³ Cantú Delgado, *Desarrollo de una Cultura de Calidad, México*, McGRAW-HILL, 2001. 153 pp.

⁴ Idelfonso Grande, Esteban, *Op. Cit.*, pág. 329

2. 7 Calidad en el servicio

La calidad en el servicio de la *CFE* busca que lo que el cliente desea y espera recibir de las personas que proporcionan el servicio prestado lo obtenga. Es decir, la calidad en la *CFE* significa satisfacer la demanda del cliente. Se basa en prevenir la falta de calidad, que puede darse por fallas, tiempo muerto, demoras y servicios innecesarios.⁵

Por lo tanto, la calidad en el servicio se define como aquellas características del servicio o producto que responden a las necesidades y expectativas del cliente, considerándolo un factor muy importante, ya que es un arma en la competitividad del mercado.

Los elementos que determinan la calidad en el servicio son:⁶

1. TANGIBILIDAD

- ✘ Instalaciones
- ✘ Aspecto externo del personal
- ✘ Herramientas y equipos utilizados

2. CONFIABILIDAD

- ✘ Nombre de la empresa
- ✘ Reputación
- ✘ Nivel de entusiasmo del personal

3. ACCESIBILIDAD

- ✘ Tiempo de espera para la atención
- ✘ Horario adecuado para la atención del público
- ✘ Localización de las instalaciones
- ✘ Medios para llegar

4. CORTESÍA

⁵ Colunga Dávila, Carlos, Op. Cit., pág. 89

⁶ Fresco, Juan *E-Efectividad Gerencial*, Argentina, Prentice Hall, 2000. 320 pp.

- ✘ Educación del personal
- ✘ Respeto por los clientes
- ✘ Amabilidad
- ✘ Consideración debida a cada tipo de público

5. FIABILIDAD

- ✘ Que las cosas se hagan bien desde la primera vez
- ✘ Que se cumpla siempre lo prometido
- ✘ Facturación exacta
- ✘ Que el servicio sea el esperado

6. CAPACIDAD DE RESPUESTA

- ✘ Disponibilidad del producto
- ✘ Buena disposición del trabajador

7. CONOCIMIENTO

- ✘ Comprender las necesidades y deseos del cliente
- ✘ Ofrecer atención personalizada
- ✘ Reconocer al cliente habitual

8. COMUNICACIÓN

- ✘ Mantener informado al cliente
- ✘ Explicar al cliente el servicio ofrecido

Para la Comisión Federal de Electricidad, al incidir en una organización en el mejoramiento y la Calidad en el Servicio o producto que se proporciona, es necesario, fortalecer el recurso humano, ya que es el eje medular de la producción, pues una de sus hipótesis es que *Un hombre motivado es un hombre productivo*; es decir, sin la satisfacción del empleado, es muy difícil obtener la satisfacción del cliente.

2. 8 El factor humano en la calidad en el servicio

La calidad del factor humano es de suma importancia dentro de la calidad en el servicio ofrecido, siendo éste el motor de la mejora continua. Debido a que la satisfacción que el cliente obtiene al utilizar servicios de una determinada empresa suele depender, en muchas de las ocasiones, de la calidad del factor humano de la

misma. Pues su conocimiento y habilidades son fundamentales para que la empresa pueda satisfacer las necesidades de los clientes. La calidad de los servicios, radica principalmente en la interacción entre los seres humanos.⁷

El factor humano que tiene contacto directo con los clientes, es el que tiene mayor impacto sobre la imagen de la empresa. La actitud del empresario hacia el cliente puede apoyar o poner en peligro la estrategia de servicio de la misma. Si no cree en la empresa y no muestra su compromiso con el cliente, el servicio no coincidirá con la imagen que la empresa quiere dar.

2. 9 Trabajo en equipo

Actividades que realiza un grupo reducido de personas, para alcanzar unos objetivos determinados, mediante una labor participativa y cooperativa de todos los miembros del equipo.⁸ Esto lo lleva a cabo en el Programa de desarrollo social para trabajadores de C.F.E y sus Familias ya que el trabajo que se realiza en conjunto con el grupo multidisciplinario tiene como resultado el impactar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores de C.F.E y sus familias logrando que el trabajador tenga un aumento en su productividad.

2. 10 Mejora continua

La mejora continua es un proceso en el que se involucran aportaciones incrementables llamadas mejoras-combinadas con aportaciones radicales, saltos significativos a cambios estructurales que se integran y son sucesivas.

Por aportaciones incrementables, podemos entender a la mejora que compete a la dirección, la cual incluye innovaciones tecnológicas así como grandes inversiones,

⁷ Mejía Estaño, Raúl, *Administración con Base en la Calidad Total*, en *Emprendedores*, Núm. 67. enero-febrero, 2001. Pág. 24.

⁸ Ander-Egg, *Diccionario del Trabajo Social*, Argentina, Lumen, 1995

en tanto que la aportación radical es aquella que incluye un proceso continuo y que no solo atañe a la dirección sino que involucra a todo el personal.

Así, se entiende por mejora continua hacer el trabajo de la mejor forma, reflejado en la calidad y precio del producto o servicio, además de la atención que se le da al cliente. Por lo tanto, para llevar a cabo una mejora continúa, es necesario que la institución u organización conozca detenidamente cual es la filosofía de la mejora continua, la cual debe llevarse a cabo en dos niveles: el individual y organizacional.

En el ámbito individual una de las premisas es: realizar las cosas bien sin compararnos con los demás, abarcando tres tipos de formación:

Humana: donde se desarrollas los aspectos de la forma de actuar ante determinadas situaciones que se presenten en el ámbito laboral y que afecten a éste. Su finalidad es estar a gusto en el trabajo de una forma adecuada y en mejores condiciones.⁹

Profesional: aquí se le proporciona a los empleados los conocimientos necesarios para que su trabajo lo lleven a cabo de manera eficaz y eficientemente, con el objetivo de que se sientan realizados y/o satisfechos profesionalmente.

Participación activa: es donde los grupos de trabajo se reúnen para dar sus experiencias y posibles soluciones a su problemática, así como el adquirir experiencia en la resolución de estos.

En el ámbito organizacional se debe de considerar:

La elección: esta tiene que ver con la elección que se haga del personal el cual tiene que cubrir el perfil deseado por la propia institución.

La formación: la cual debe darse constantemente, para garantizar que los empleados están llevando a cabo sus actividades de la forma que más retribuciones les de.

⁹ Claver Cortes, Enrique, *Calidad y Dirección de Empresas*, Madrid, Civitas, 1999. 72 pp.

La participación: consiste en dejar que los empleados se involucren en el proyecto.

La comunicación: se contempla que debe de ser abierta, ágil y flexible ya que es uno de los principales elementos para que la mejora continua tenga el éxito deseado.¹⁰

Por lo que el propósito de la mejora Continua es la optimización de la relación del cliente-proveedor de todas las unidades organizativas para propiciar la evaluación incesante de la calidad del producto y servicio que se produce.

Para ejecutar una mejora continua El Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de C.F.E y sus Familias, el trabajador social analiza errores y aciertos con ayuda del instrumento de evaluación denominado: cedula de evaluación aplicado al término del evento dentro del proceso de trabajo.

Analizando el resultado obtenido al aplicar la cedula de evaluación, se prosigue a realizar las mejoras continuas para obtener una mayor eficiencia en el trabajo que realiza el trabajador social y llegar al objetivo es lograr el bienestar social de la población objetivo y lograr una productividad; ya que el lema de el programa es: Un hombre motivado es un hombre productivo que en realidad es lo que pretende la empresa y el programa .establecido en el Plan de Calidad establecido en la Comisión Federal de Electricidad.

2. 11 Calidad de vida

Para la Comisión Federal de Electricidad, la calidad de vida se define como los factores que inciden para que el ser humano obtenga un bienestar integral (bio-psico-social). La cual se mide desde los niveles de satisfacción, motivación, pertenencia y participación para alcanzar sus metas y autorrealizarse.

¹⁰ Claver Cortes, Enrique, Op. Cit.

Para una organización (en este caso para la empresa), lo más importante es la calidad de vida laboral, en donde interactúan los aspectos sociales y técnicos de una tarea, considerando los elementos espacio-temporales y, principalmente, la satisfacción del empleado; así como su nivel de implicación y cohesión en el equipo.

2. 12 Círculo de Deming

W. Edwards Deming, fue un estadístico y asesor en gestión de la calidad, de origen norteamericano. Es reconocido principalmente porque ayudó a revitalizar la industria japonesa en los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial. En la década de 1980, fue un consultor muy solicitado por la industria norteamericana.

El Círculo de Deming constituye una herramienta valiosa para llevar adelante la mejora continua del total del proceso de producto o de alguna de sus partes. Se dice que constituye un símbolo de la mejora continua.

Los principios expresados por Deming se basan en la transformación hacia la calidad, para lograr propósitos tales como: permanecer en el negocio, proteger la inversión y los puestos de trabajo, etc. Y se resumen en los siguientes:

1. Constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Cambiar a la nueva filosofía de abandono de productos defectuosos, con errores y personal poco entrenado.
3. Construir la calidad en todo el proceso, no al final.
4. Relacionar la calidad con el precio. Buscar el costo total menor.
5. Mejorar constantemente.
6. Implantar el entrenamiento en el trabajo, en todo.
7. Implementar el liderazgo y ayudar a las personas a hacerlo mejor.
8. Desechar el miedo a través de la comunicación y la organización.
9. Eliminar las barreras entre departamentos y con la gerencia.
10. Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas.

11. Eliminar Cuotas de trabajo.
12. Permitir que el trabajador se sienta orgulloso de su trabajo.

2. 13 Fases del círculo de Deming

Dentro de las técnicas para llevar a cabo el proceso de Mejora Continua, se encuentra el que Deming desarrolló y llamó su método PDCA, para solucionar problemas operativos de la empresa.

Este Círculo está representado por las siguientes acciones:

- ✚ Planear lo que se pretende alcanzar, incluyendo en ello la incorporación de las observaciones a lo que se viene realizando.
- ✚ Hacer o llevar adelante lo planeado.
- ✚ Verificar que se haya actuado de acuerdo con lo planeado, así como los efectos del plan.
- ✚ Actuar a partir de los resultados a fin de incorporar lo aprendido, lo cual es expresado en observaciones y recomendaciones.

Su *primera fase* es el PLAN, lo que significa:

- ✚ Definir exactamente los temas, límites y contenidos del área que se desea explorar.
- ✚ Verificar los motivos que han determinado la elección.
- ✚ Establecer el orden prioritario de los objetivos.
- ✚ Analizar los hechos para determinar las causas de lo que se pretende mejorar.
- ✚ Decidir las acciones a realizar para conseguir los objetivos planteados.¹¹

En su *segunda fase*, contempla la EJECUCIÓN, en la cual las tareas a realizar son:

¹¹ Fea Goglielmetti, Ugo. *Competitividad en Calidad Total*, España, Morcombo, 1995. 196 pp.

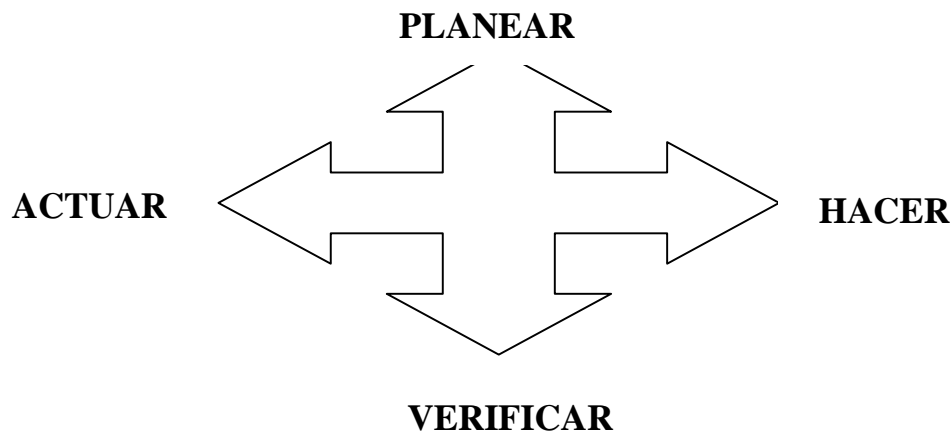
- ✚ Capacitar a los operarios para que comprendan exactamente las modificaciones a introducir.
- ✚ Explicar las acciones correctivas.

Su *tercera fase* consiste en VERIFICAR los resultados obtenidos, comparando estos con los antes planeados.

La *cuarta fase* considera la ESTANDARIZACIÓN DEL CAMBIO, teniendo en cuenta que si los resultados obtenidos corresponden a los planeados, se debe:

- ✚ Estandarizar las acciones correctivas.
- ✚ Extender las nuevas modalidades a todos los trabajadores mediante el adiestramiento.
- ✚ Identificar problemas colaterales y, en caso de surgir nuevamente el problema, iniciar de nuevo el ciclo PDCA (Planear, Ejecutar, Verificar y Actuar).¹²

Ciclo Plan-Do-check-Action (PDCA) o “Rueda de Deming”¹³



^{19 y 13} De la Cruz B., Julio, *Sistemas de Calidad “Instrumentos de Cambio para optimizar las organizaciones”*, Madrid, CIE, 1999. 166 pp.

Cabe mencionar que el círculo de Deming es una metodología que se aplica en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias y que ha servido de gran apoyo para el proceso, y el logro del objetivo, de mencionado programa.

2. 14 Manual de procedimientos

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

En él se encuentra registrada y transmitida, sin distorsión, la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas; facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia y la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando, o no, adecuadamente.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas, en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tienen que preparar los procedimientos integrales, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial.¹⁴

¹⁴ Cita en: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>

Su utilidad se resume en lo siguiente:¹⁵

- ✘ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✘ Auxilia en la inducción del puesto y en el adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ✘ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- ✘ Interviene en la consulta de todo el personal.
- ✘ Que se desee emprender tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, etc.
- ✘ Establece un sistema de información o bien modifica el ya existente.
- ✘ Uniforma y controla el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evita su alteración arbitraria.
- ✘ Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ✘ Facilita las labores de auditoría, evaluación y evaluación del control interno.
- ✘ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✘ Ayuda a la coordinación de actividades y evita duplicidades.
- ✘ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

¹⁵ Cita en: <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

2. 15 Bienestar social, crónica grupal y dinámica de grupo

BIENESTAR SOCIAL

El concepto de bienestar social es el conjunto de leyes, programas, beneficios y servicios que se establecen para asegurar o robustecer la provisión de todo aquello que se consideran las necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social.

CRÓNICA GRUPAL

La narración grupal de hechos registrados de acuerdo con su sucesión en el tiempo, es parte del trabajo social en el Programa de Desarrollo Social ya que constituye una herramienta para observar cómo se lleva a cabo la ejecución de los eventos programados para los trabajadores de *CFE* y sus familias.

DINÁMICA DE GRUPO

Reunión de varias personas que interactúan para lograr ciertas metas comunes, en donde los integrantes se reconocen como miembros pertenecientes al grupo en donde el trabajador social se apoya para poder trabajar en grupo con los trabajadores y la población vecina.

2. 16 Minuta de trabajo, diario de campo y memoria

La minuta de trabajo es el documento que utiliza el trabajador social para el control y registro del trabajo que se va a realizar y del seguimiento de los acuerdos tomados en las reuniones realizadas con entidades correspondientes.

Se apoya en el diario de campo para describir densamente las experiencias y promover la renovación del quehacer en la práctica cotidiana y en la memoria, un escrito de carácter científico en el que se exponen los resultados de la investigación.

También se emplea para designar el documento en el que constan todas las actividades realizadas por una organización en un período determinado.

2. 17 Promoción social

La promoción social puede definirse como *el área de intervención de trabajo social que tiene como objetivo el desarrollo desde una perspectiva global e integral, para responder a necesidades y demandas prioritarias, surgidas en la intrincada interrelación de la sociedad, a través de procesos de organización y movilización social. Por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación y gestoría social para promover la participación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, un sector o sociedad ante un proyecto social.*

- Acciones institucionales con impacto positivo a la comunidad y ecosistemas para mejorar la imagen de CFE.
- ## 2. 18 Desarrollo del personal y responsabilidad social

DESARROLLO DEL PERSONAL

Promover la alta calificación y desarrollo profesional del personal, incrementando su participación, mejorando la calidad de vida y el desempeño de la organización.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Asumir el compromiso de una organización socialmente responsable, proyectando un comportamiento ético, íntegro y transparente, promoviendo la integración familiar mediante programas de desarrollo social para trabajadores de la CFE y sus familias.

Los objetivos y funciones de la promoción social son:

- Promover el desarrollo social a través de procesos de organización y movilización de los diversos núcleos de población, que permita la elevación de sus niveles de vida.
- Desarrollar acciones de capacitación, asesoría y educación social, que tienen como fin último la organización comprometida de la población en un proyecto social para atender sus demandas y necesidades.
- Realizar acciones de gestión y requerimientos de servicios fundamentales para el desarrollo de un grupo, sector o comunidad.
- Implementar acciones de sensibilización y educación social que propicien la ubicación del individuo y el grupo, en el contexto global, así como el reforzamiento de su identidad cultural, propiciando la participación comprometida y responsable.

Centrándose su función social en:

- Impulsar el desarrollo de los sectores populares que presentan profundas desigualdades sociales.
- Incorporar a los sectores populares en las estrategias de desarrollo.
- Lograr que los servicios sociales sean alcanzados por los sectores populares a través de procesos de gestión social.
- Generar procesos de organización, capacitación y educación social con los sectores populares para que sean ellos mismos los dirigentes de sus aspiraciones en cuanto al desarrollo.

2. 19 ESR

Es el compromiso consciente y congruente de cumplir con la finalidad de la empresa tanto interna como externamente, considerando las expectativas de todos los participantes en lo económico, social, humano y ambiental, respetando los valores éticos, la gente, las comunidades y el medio ambiente para la construcción del bien común.

3. METODOLOGÍA DE SISTEMATIZACIÓN

3. 1 Metodología de María de la Luz Morgan y Teresa Quiroz (CELATS)

La inquietud y necesidad de sistematizar la práctica profesional, surge a inicios de la década de 1980, siendo los principales actores los profesionales que trabajan directamente con grupos populares en la implementación de proyectos que tienden a contribuir a un mejor desarrollo social.

Por una parte, sentían la necesidad de recuperar todas las experiencias de educación popular, promoción, trabajo social, ya que no existía una metodología como tal para representar dicho conocimiento empírico en algo escrito que a su vez proporcionara herramientas para una mejor intervención de los profesionales, principalmente de las áreas sociales. Se empezó a hablar del gran valor que se tenían en las experiencias laborales, de las enseñanzas que, si bien eran potenciales, no se respaldaban ni se intercambiaban testimonios para su amplia efectividad; un conocimiento estancado sin reproducir.

Por lo tanto, se comenzaron a buscar diversas maneras de recuperar tales experiencias laborales, siendo en su momento, la sistematización una de las propuestas que surgieron, junto con otras formas de investigación y evaluación que recibieron gran aceptación entre los profesionales de lo social.

La sistematización se conceptualiza como una forma de generación de conocimientos, adecuada a las condiciones de trabajo y capacidades particulares de quienes están involucrados cotidianamente en la ejecución de las acciones y que son, ante todo, prácticos; tal es el quehacer de los trabajadores sociales, que se ha convertido en una de las metodologías básicas de intervención ya que, siendo una de las profesiones de mayor práctica social, se ajusta que la articulación de experiencias nos remita a una acumulación de conocimientos que se reintegran a la sociedad de manera más precisa y ordenada con resultados productivos.

A partir de 1985, el CELATS (Centro Latinoamericano de Trabajo Social), promovió seriamente la sistematización de las prácticas de trabajo social, publicando propuestas conceptuales y metodológicas que han influido considerablemente en las otras iniciativas que se han dado en el Perú¹.

Sin embargo, en cada una de las áreas de las ciencias sociales, por ejemplo, en la rama de la pedagogía y del trabajo social, existen diferencias contundentes generadas por la acción profesional característica de cada una pues, aunque trabajen con los mismos sujetos, su intervención se mide desde su especificación y la utilización de técnicas y herramientas propias. Diego Palma, expone que *algunas propuestas de sistematización vigentes hoy en América Latina tienen un sustrato teórico-epistemológico común: la concepción de que las prácticas sociales son fuente de conocimiento, cuando se las pone en diálogo o interrelación dialéctica con la teoría. También se comparte el objetivo fundamental, que es comprender la experiencia vivida al participar en una intervención que busca intencionadamente el cambio social, con el propósito de aprender de ella y de transmitir esos aprendizajes a otros*².

El proceso de sistematización del presente trabajo en el programa de Desarrollo Social para trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad, utiliza la propuesta metodológica desarrollada en CELATS, por María de la Luz Morgan y Teresa Quiroz quien la define como aquel proceso que describe, ordena y reflexiona analíticamente el desarrollo de una experiencia práctica de trabajo social con respecto a los siguientes aspectos:

- Teórico y Metodológico
- Contextuales, tanto institucionales como historico sociales
- Las interacciones de los varios actores que participaron en la práctica

¹ Morgan, M. y Monreal, M, *Una propuesta de lineamientos orientadores para la Sistematización de experiencias en Trabajo Social: Perú y Colombia*, en *Nuevos cuadernos*, Núm. 17, Lima, CELATS, 1991.

² Palma, Diego. La Sistematización como Estrategia de Conocimiento en la Educación Popular. El estado de la cuestión en América Latina, en *Serie Papeles del CEAAL*, Núm. 3, Santiago, CEAAL, junio de 1992.

- Los procesos que se llevan a cabo incluyendo el análisis tanto de los que apoyan como de los que dificultan las acciones en la práctica
- Los resultados de la experiencia
- El desarrollo de algunas generalizaciones que se pueden extraer de la práctica

Dentro de esta metodología, se persiguen los siguientes propósitos:

- ✘ Mejorar la práctica del trabajador social.
- ✘ Aportar experiencias similares.
- ✘ Aportar a la producción del conocimiento científico desde lo particular y lo cotidiano.

FASES DE LA SISTEMATIZACIÓN SEGÚN MODELO CELATS

1. Descripción del desarrollo de la experiencia
2. Marco teórico conceptual en el que se inscribe la experiencia

Se manejaron conceptos que orientan a la reflexión y el análisis, en torno al desenvolvimiento del trabajador de CFE dentro de su ámbito social.

3. Contexto en el que se inscribe la experiencia y su relación con el ámbito del proyecto.

Se organiza esquemáticamente la metodología, dando una definición conceptual, los pasos que se siguieron, y una explicación de métodos y técnicas utilizadas.

4. Intencionalidad de la experiencia

Se manejaron las experiencias del Curso de Verano y Circuito Cultural donde se realizaron una serie de actividades con el objetivo primordiales de despertar la creatividad, coadyuvar las relaciones socio-productivas.

Realizando actividades al aire libre, talleres de superación, platicas etc.

5. Estrategia metodológica

Para llevar a cabo las actividades implementadas en el Programa se maneja la metodología del Círculo de Deming.

6. Análisis del desarrollo de la experiencia

Análisis del desarrollo de la experiencia en donde se inicia con el proyecto y chocando las necesidades logísticas para el desarrollo de las actividades a llevar acabo de acuerdo al programa

7. Resultados de la experiencia

Esta etapa corresponde a los resultados obtenidos al ejecutar el programa planteado.

8. Conclusiones, hipótesis y perspectivas generales.

Dicha metodología está dirigida a los trabajadores sociales, definiéndola como un *Método que integra teoría y práctica para producir conocimiento a partir de la experiencia. Y como una forma de investigación cuyo objeto de conocimiento es una experiencia en la cual se ha participado.*

Con lo anterior, se concluye que una sistematización es más que un informe o la descripción de la experiencia, el resultado busca articular la práctica con la teoría y, por lo tanto, aporta simultáneamente a mejorar la intervención.

3. 2 Método de grupo

Un método es, por definición, un instrumento, una herramienta que ayuda a hacer mejor las cosas o a llegar más fácilmente a donde nos proponemos. Por ello, no

existen métodos universales ni únicos. Debemos optar entre las diversas propuestas con que contamos, a partir de una definición clara de lo que pretendemos lograr. Es decir, antes de empezar a "aplicar" determinado método, debemos asegurarnos que es el más adecuado a nuestros objetivos.³

Como ya se ha expuesto anteriormente, para los profesionales en Trabajo Social, es de suma importancia la aplicación de diversos métodos para su actuar y así poder obtener respuestas productivas que, mediante su proceso, generen nuevos conocimientos. En el caso de Comisión Federal de Electricidad, el método de grupo es uno de los principales ejes para alcanzar los objetivos establecidos dentro de la Gerencia de Desarrollo Social.

Se dice que el trabajo social con grupos es considerado como un método específico de la misma profesión. Por lo tanto, es necesario llegar a una conceptualización de la misma. En su diccionario de trabajo social, Ander- Egg, expone que *es una forma de acción social realizada en situación de grupo que puede perseguir propósitos muy diversos (educativos, correctivos, preventivos, de promoción, etc.), cuya finalidad es el crecimiento de los individuos en el grupo y a través del grupo, y el desarrollo del grupo hacia tareas específicas y como medio para actuar sobre ámbitos sociales amplios.*⁴

En la anterior cita, se considera que el trabajo social con grupos debe tener dos tipos de cualidades, capacidades o destrezas, que son:

- **PROCEDIMENTALES:** que entrañan un buen manejo de procedimientos de técnicas y dinámicas grupales.
- **INTERACCIONALES:** que hacen referencia a su implicación personal, a sus cualidades humanas y a la forma de actuar con los otros.

³ Morgan, Ma. De la Luz y Francke, Marfil. *La Sistematización: Apuesta Por La Generación De Conocimientos A Partir De Las Experiencias De Promoción*, en . *Materiales Didácticos*, Núm. 1, Lima, octubre de 1995.

⁴ Ander- Egg, Ezequiel. *Diccionario de Trabajo Social*. México, Humanitas, 1995, 321 pp.

3. 3 Lista de asistencia.

Dentro de la Comisión Federal de Electricidad, una de las principales herramientas, indispensable para el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus Familias es la aplicación de la lista de asistencia, instrumento que resulta de gran importancia para el plan de calidad pues consiste en exponer una relación de los participantes involucrados en las diferentes actividades que se desarrollan dentro de la Comisión, tales como los *Circuitos culturales* y *Cursos de verano*, esto a fin de observar si se llevó a cabo la meta establecida en el proyecto planteado. Es decir, se toma la relación de la gente que asistió desde el primer día hasta el final del evento, todo esto para corroborar el impacto que tuvo y reafirmar el total de población con que se cerró el evento.

1. Otro de los motivos por los cuales utilizamos las listas de asistencias, es para tener un control con los talleristas externos (gente contratada por la *CFE* de manera externa), ya que, en su caso, cada uno de ellos cobra por participante, ya sean niños, trabajadores o población abierta, y con base en ello se coteja la cantidad respectiva a pagar. Cabe mencionar, que cada tallerista debe contar con la firma autorizada del supervisor de Desarrollo Social de la zona a cargo, ya que sin dicha firma no se tiene validez para efectuar los pagos correspondientes.

Es importante mencionar que todos los gastos para este personal de apoyo son cubiertos por Comisión Federal de Electricidad, que a su vez son coordinados y administrados por la Gerencia de Desarrollo Social, cuyo desempeño es objeto de estudio del presente trabajo. Dentro de las listas de asistencia, también se consideran todo aquellos gastos que se generan al trasladar a todo el personal a laborar en la zona indicada, cubriendo gastos de transporte, habitación, alimentos y material didáctico, entre otros.

4. Descripción de la experiencia profesional del trabajador social en el Programa de desarrollo social para trabajadores de CFE y sus familias.

Las nuevas políticas de modernización y calidad institucional implementadas por la Comisión Federal de Electricidad, promueven la superación laboral paralela a un progreso en la calidad de vida del trabajador y su familia.

Por lo tanto la institución, con base a los principios de bienestar social y laboral, se ha dado a la tarea de apoyar el desarrollo humano de su fuerza de trabajo, ofreciendo opciones para mejorar sus relaciones socio-productivas, familiares y comunitarias.

Aunque la Comisión Federal de Electricidad es netamente técnica la Gerencia de Desarrollo Social, a través del Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de CFE y sus Familias, realiza actividades de promoción cultural y divulgación científica y tecnológica, en áreas desconcentradas y foráneas de la Comisión Federal de Electricidad, cuyo objetivo es contribuir a mejorar la calidad integral de vida de los trabajadores de la CFE y sus familias.

Así, el programa continúa brindando alternativas para la calidad y mejora continua implementadas por Comisión Federal de Electricidad, como una herramienta de superación y desarrollo laboral paralela a un progreso en la calidad de vida del trabajador y su familia.

Los expositores responsables de la ejecución de los talleres, son los profesionistas adscritos a dicha área de Desarrollo Social, entre ellos trabajadores sociales. Sin embargo, dependiendo de los talleres o eventos a realizar, se contrata a más personal especializado para que sean los encargados de ejecutarlos; la empresa paga sus honorarios y, en caso de tenerse que trasladarse a una región, la misma le cubre gastos de transporte, hospedaje, alimentación, materiales y demás honorarios.

La principal línea de intervención dentro del programa es la promoción social, misma que se convierte en un medio a través del cual el trabajador social tiene una perspectiva global de los procesos desarrollados con la realización de su trabajo, a la vez que permite decidir cuáles son los medios más adecuados o acordes para la atención de las principales necesidades y demandas de los trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad y la población vecina; para fijar de esta manera las líneas de acción que le ayuden a alcanzar los objetivos deseados para lograr un bienestar social para la población objetivo origen.

Lo antes mencionado se realiza incidiendo mediante la promoción y la organización social en la elaboración y aplicación de líneas de acción que abarquen los siguientes aspectos:

- Salud y productividad
- Motivación sociolaboral
- Desarrollo cultural
- CFE-conciencia
- Promoción educativa
- Desarrollo gerencial y creativo

Como puede verse, el aporte del trabajador social en el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de CFE y sus Familias también consiste en realizar trabajo comunitario en las Centrales en Operación, labor que realiza llevando a cabo *Circuitos culturales*, para trabajadores de la empresa y población circunvecina; *Cursos de verano*, para los hijos de los trabajadores y el *Día Internacional de la Mujer*, para las trabajadoras.

Con respecto a la promoción, se realiza la difusión de los eventos en cada uno de los centros de trabajo de la Comisión Federal de Electricidad a nivel nacional, para ello se emplea tanto la promoción impresa (carteles y folletos), como medios electrónicos (internet). Dentro de esta etapa, es responsabilidad del supervisor de zona

el diseño, la aplicación y el seguimiento de cada uno de los anteriores; todo esto con el apoyo de Comunicación Social, quien afina algunos detalles y realiza el tiraje para su reparto.

Todo esto ha motivado que el programa de desarrollo social para trabajadores de *CFE* y sus familias haya llevado a cabo la conformación de redes sociales, mediante las cuales ha dado forma y dirección al trabajo desarrollado al interior de la república en las Centrales Termoeléctricas e Hidroeléctricas en las cuales se trabaja, fortaleciendo su postura y reafirmando su presencia en su ámbito de intervención, para brindar así continuidad al mismo.

Para la ejecución exitosa de los proyectos sociales, además de la construcción de redes sociales, es de suma importancia tener conocimientos previos acerca de la problemática a tratar en cada zona, para poder de esta manera atender no sólo los problemas detectados por quienes realizan la intervención, sino dar atención a los problemas sentidos por la misma población con que se trabaja (empleados, familiares o comunidad vecina), ello con la finalidad de fomentar su participación activa en el desarrollo o implementación de estos.

Es en la organización donde el profesional en trabajo social realiza toda la planeación de trabajo, midiendo tiempos, espacios y recursos, tanto humanos como materiales, para la ejecución del evento programado para la población objetivo.

La dinámica grupal se utiliza en cada uno de los eventos realizados, ya que dependiendo de su aplicación, desarrollo y materiales didácticos empleados, será el grado de impacto que se obtenga.

A continuación, se mencionarán algunos de los eventos en los que el trabajador social ha intervenido, tales como son: los *Circuitos culturales* y los *Cursos de verano* y se expondrá la experiencia profesional obtenida dentro del programa objetivo, principalmente en la coordinación y supervisión; donde el trabajador social funge como

Supervisor Regional en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias.

4. 1 Coordinación y supervisión de eventos

Los responsables de la coordinación y supervisión del Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias, son los profesionales que cubren el perfil de supervisores regionales, entre ellos se encuentran principalmente trabajadores sociales, Lic. en comunicación, Lic. en Pedagogía y psicólogos; para el desempeño del programa mencionado, es necesario que dichos profesionales cumplan con las siguientes características:

- Manejo de grupos
- Ser líder de grupo con una actitud abierta, responsable con calidad de servicio y capacidad de mando con una visión de equidad y humanismo
- Capacidad de proponer, generar, diseñar, aplicar y evaluar sistemas de trabajo, así como la sistematización de técnicas que hagan ejecutables los programas
- Capacidad para evaluar los procesos, tanto para aplicar medidas correctivas, o bien preventivas, en el desarrollo de los programas
- Facilidad de integración, al trabajar en equipo
- Habilidad crítica y objetiva para la planeación, ejecución y evaluación de los procesos; de manera que se establezcan sistemas funcionales de trabajo
- Habilidad de negociación con diferentes instituciones (de promoción educativa, desarrollo cultural, educación ambiental, centros recreativos, etc.)
- Creatividad de diseño para la promoción y difusión de los diferentes eventos a ejecutar dentro del programa
- Administración de recursos humanos
- Manejo de paquetería

Las funciones del trabajador social, dentro del Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias, se basan en la metodología del Círculo de **DEMING**, el cual consiste en las siguientes fases:

PLANEAR

- Elaborar el anteproyecto correspondiente a cada caso (*Círculo cultural, Curso de verano y Día Internacional de la Mujer*)
- Verificar fechas y lugares de los eventos, ya sean programados o solicitados, establecidos en el Programa Anual del Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias
- De acuerdo con lo establecido en reuniones con el cliente determinado,
 - Proporcionar los recursos necesarios
 - Establecer la logística
- Realizar diagnóstico de campo, para diseñar la actividad y elaborar la programación de las actividades a realizar
- Realizar la visita de preparación con el cliente para definir la logística
- Realizar y enviar oficios de recursos con cargo presupuestal a la Gerencia de Desarrollo Social, para solventar gastos de los eventos

HACER

- Ejecutar el servicio (evento) de acuerdo con lo programado

VERIFICAR

- Realizar la Lista de Asistencia
- Aplicar la evaluación de los participantes
- Realizar la evaluación del cliente

- Elaborar la memoria correspondiente que contiene como mínimo:
 - Introducción
 - Objetivo
 - Programa
 - Resultados
 - Anexo fotográfico
 - Crear una carpeta de registro local de cada uno de los eventos realizados por la gerencia, para el archivo y fines institucionales. Así como archivarla con los documentos mencionados

ACTUAR

- Presentar la memoria al cliente y realizar las acciones correctivas observadas

4. 1. 1 Circuitos culturales

Un circuito cultural se define como un proyecto de divulgación que apoya las acciones del desarrollo humano. Con un enfoque bio-psico-social, guesáltico, sofrológico y de desarrollo de la creatividad, los *Circuitos culturales* organizados por la Gerencia de Desarrollo Social brindan técnicas de auto-apoyo, para el manejo del estrés y para la mejora de las habilidades psicomotrices.

La Comisión Federal de Electricidad, en coordinación con diferentes instituciones privadas y públicas, ofrece a través de estos circuitos un espacio de esparcimiento para los miembros de su comunidad. Con base en los principios de divulgación y descentralización cultural, estos *Circuitos culturales* cumplen con el propósito de promover la creatividad como el elemento que fortalece y eleva la calidad de vida laboral, social y familiar de sus empleados.

Los objetivos de los Circuitos Culturales son:

- ✘ Promover acciones de desarrollo humano a nivel individual, laboral y familiar, brindando herramientas que permitan el desarrollo de la creatividad y el manejo del estrés, entre otros.
- ✘ Coadyuvar en el manejo de las relaciones socio-productivas en el centro de trabajo, a través de la promoción y divulgación interactiva del quehacer cultural.
- ✘ Desarrollar actividades encaminadas a despertar la creación y la interacción con el conocimiento, a través de técnicas autodidácticas, dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

La población objetivo para estos circuitos son: los trabajadores de la *CFE*, sus familias y la población abierta(vecina). Cabe mencionar que quienes asisten en mayor número son los trabajadores de la empresa.

Algunos de los talleres que se realizan dentro de estos espacios son:

- ✚ Realización de murales, con diversos temas y contextos
- ✚ Utilización de pinturas de óleo, técnica que permite desarrollar cualquier diseño
- ✚ Desarrollo de habilidades psicomotrices
- ✚ Máscaras fantásticas, diseño de diversos personajes de caricatura en la cara)
- ✚ Manualidades
- ✚ Espectáculos
- ✚ Economía doméstica: elaboración de artículos útiles (gel, pino y cloro), realizados para su comercialización y entendidos como una vía de ingreso, o de subsistencia en caso de desempleo

Cabe destacar que dichos talleres se dan de manera simultánea, por lo cual se establece la interacción de la comunidad atendida ya que varios talleres se ejecutan al

mismo tiempo y los grupos se insertan de forma consecutiva de un taller a otro, conforme vayan en su ritmo de trabajo y los tiempos establecidos para los mismos.

Para el desarrollo de los *Circuitos culturales*, trabajo social, primeramente se coordina con la responsable regional de cada zona para realizar de manera conjunta la planeación y organización del evento. Además, se diseña y elabora el programa de los mismos para determinar la limitación de actividades que tendrá que ejecutar directamente cada supervisor. Para la aplicación oportuna de las actividades mencionadas en el programa, otra de sus funciones consiste en solventar todas las necesidades de los talleristas.

Posteriormente, en el desarrollo del evento, el supervisor de la Gerencia de Desarrollo Social (trabajador social, psicólogo, pedagogo), verifica que las actividades planeadas se lleven a cabo de acuerdo con lo estipulado en el proyecto. También, da respuesta a los imprevistos que puedan surgir mediante el desarrollo de los diferentes circuitos culturales.

También, el supervisor es el responsable de las ceremonias de apertura y clausura de todos los eventos. Al concluir, realiza la aplicación del instrumento de evaluación que se diseñó para medir los resultados y el grado de impacto, el cual se refleja en la memoria correspondiente al evento, que es otra de las tareas realizadas por los supervisores. Cabe mencionar que a partir de dicha aplicación se da por concluido el circuito cultural con la firma de conformidad del jefe directo de la zona que solicitó tal evento. Este procedimiento se aplica tanto en los circuitos culturales como en los cursos de verano.

4. 1. 2 Curso de verano

Los Cursos de Verano se plantean como una alternativa, para ofrecer un espacio de esparcimiento y recreación para los trabajadores de *CFE* y sus familias; pues, además de brindar una nueva forma de convivencia para la ocupación del tiempo libre, coadyuva en el bienestar de las familias.

Sus principales objetivos son:

Coadyuvar en el mejoramiento de las relaciones socio-productivas en el centro de trabajo, a través de la promoción y divulgación interactiva del quehacer tecnocientífico y cultural.

Desarrollar actividades encaminadas a despertar la creación y la interacción con el conocimiento científico y tecnológico, a través de técnicas autodidácticas, dentro del proceso enseñanza-aprendizaje.

Ello se realiza con base en el conocimiento de que dentro del desarrollo de los niños y adolescentes, en las diferentes fases de su aprendizaje, fortalece la personalidad y refuerza la autoestima. Pues se considera, que las principales fortalezas de los seres humanos, estriban en el aprendizaje que desarrollan durante los primeros años de vida, la cual va conformando con las experiencias que se ejercen en su etapa escolar de su nivel básico de educación. Además, la niñez es una etapa en donde la flexibilidad, la originalidad, la sencillez y espontaneidad, entre otras capacidades y actitudes, propician que se puedan tomar riesgos sin temor al fracaso, aunque en darse el caso, lo anterior se tomara como un reto para llegar a la meta propuesta.

Como parte de las actividades principales, en los cursos de verano, se encuentran la exposición de talleres y recorridos dentro de instituciones de carácter tanto cultural como científico.

Algunos de los talleres dados con mayor frecuencia en los *Cursos de verano* y los *Circuitos culturales* son:

- ✘ Deportes
- ✘ Educación ambiental
- ✘ Desarrollo humano
- ✘ Divulgación de la ciencia
- ✘ Actividades Artísticas
- ✘ Valores
- ✘ Mi familia
- ✘ Adiós a las Trampas
- ✘ Consumo

Para el *Día Internacional de la Mujer*, los talleres son:

- ✘ La Magia de Ser Mujer
- ✘ Condón y con cuidado
- ✘ Imagen Empresarial
- ✘ Actividades de Relajación
- ✘ Autoestima
- ✘ En Movimiento con mi cuerpo
- ✘ Trabajando mis sentidos
- ✘ Desarrollo Humano

Los cursos de verano, pueden durar de una a tres semanas de actividades continuas, ello dependerá de las condiciones presupuestales, de la obtención de las autorizaciones correspondientes y de la participación de la población objetivo. Al término de cada una de estas tareas, se elabora y aplica dentro de la población asistente, un instrumento de evaluación para observar y analizar tanto los aciertos como los errores que conllevaron a cierta respuesta. Aunque, con base en la experiencia, la

mayoría de los asistentes ha catalogado dichos cursos de excelencia y gran satisfacción.

Algunos de los comentarios textuales que suelen expresar los participantes (constantemente) en la hoja de evaluación, que se les entrega al final de cada evento, son los siguientes:

- ✚ Gracias por traer talleres formativos
- ✚ Se divierte uno sanamente
- ✚ Es de gran ayuda que nos hagan entender la importancia de no ser corruptos
- ✚ Gracias por inculcarnos los valores
- ✚ Es importante el trabajo que realizan ya que nos ayudan a trabajar en equipo y tener comunicación entre las compañeras de oficina
- ✚ Gracias a sus actividades hemos mejorado las relaciones entre jefes
- ✚ Los talleres de autoestima nos ayudan a confiar en una misma y a superarnos día a día

4. 2 EXPERIENCIAS PROFESIONALES DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL PARA TRABAJADORES DE CFE Y SUS FAMILIAS

En esta sistematización de la experiencia profesional en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de CFE y sus familias, se relatarán algunas de las experiencias que, por enriquecedoras, resultan de gran importancia: el *Curso de verano* en la Zona de Distribución Tehuacán y el *Circuito cultural* en la Central Hidroeléctrica Mazatepec.

Curso de Verano en la Zona de Distribución Tehuacán, Puebla

Iniciaré diciendo que la zona de Tehuacán, Puebla se localiza a cinco horas de la Ciudad de México. He aquí la crónica:

El evento inició con una reunión con los responsables de la zona; todo esto con la finalidad de presentar la propuesta previa del proyecto para la ejecución del evento solicitado.

En este proyecto previo, se describió:

- Fecha y lugar del evento
- Meta
- Programa de actividades (modificado de acuerdo con las necesidades de la zona)
- Personal participante
- Necesidades materiales
- Necesidades logísticas
- Requerimientos de Hospedaje y Alimentación

- Tipo de personal que el área debería de tener para fungir como *monitores*, quienes cumplen con la función de cuidar y trasladar a los niños a cada actividad, cuidando que no haya ningún niño que esté disperso o sea sujeto a extraviarse.

Obteniendo la conformidad por ambas partes, se visitaron los espacios donde se realizaría el evento y cómo quedarían conformadas las actividades.

Se comenzó la difusión del evento para que los trabajadores se registraran o inscribieran a sus familiares, según el caso.

De inmediato se mandó el oficio de recursos financieros, para que ésta realizara las compras pertinentes, el material o los requerimientos estipulados, este documento lleva la firma del responsable del Programa de Desarrollo Social para trabajadores de CFE y sus familias.

Acto seguido, se estableció la logística para la transportación terrestre de los participantes en el evento.

Al llegar la fecha del evento, el personal se trasladó al hotel acordado para registrarse y llevar a cabo una reunión; en ella se abordaron los métodos y acciones a realizar, la presentación de los talleristas y de las autoridades de la zona de Tehuacán.

Para el buen desarrollo de las diferentes actividades, se aplicaron los diversos materiales diseñados para el control y seguimiento de las mismas: una lista de asistencia, una ficha de registro y un obsequio para los niños inscritos, conformado por una mochila, una gorra, una playera y un gafete que contiene datos importantes tanto para la identificación de cada participante como para la realización y evaluación de cada actividad, estos datos son:

- Nombre completo con fotografía
- Edad
- Domicilio
- Personas responsables para recoger al niño
- Tipo de sangre
- Alergia
- Observaciones importantes sobre el niño

Al iniciar el primer día de actividades, nos aseguramos que la gente inscrita realizara reuniones de retroalimentación, para así modificar las cuestiones o imprevistos que hubieran surgido; en este caso, la población asistente estaba conformada por algunos niños menores de seis años, lo que presentó una problemática especial, ya que a los niños les costó adaptarse, por lo cual se asignaron dos monitores para tener más cuidado.

Cabe destacar que el evento se vio enriquecido por el interés de la población en participar en las actividades culturales, artísticas, deportivas y tecnocientíficas realizadas; al final del evento se organizó una demostración de lo aprendido en los talleres artísticos y se montó una exposición de los trabajos realizados durante la semana; avances que, afortunadamente, se reflejaron en el instrumento de evaluación aplicado al finalizar el evento y que concluyó con una comida donde las autoridades dieron comentarios sobre el evento ya que la finalidad se cumplió: el de establecer una relación armónica entre los trabajadores que daría como fruto una productividad excelente y el acercamiento familiar.

Al término del evento, las autoridades firmaron de conformidad y se elaboró la nota informativa y la memoria correspondiente donde se reflejaban los resultados obtenidos en el *Curso de verano*, donde cada niño evaluó tanto el evento como los talleres realizados.

Circuito Cultural en la Central Termoeléctrica Mazatepec

La zona de Mazatepec se encuentra localizada en la Sierra de Puebla a ocho horas del Distrito Federal.

El evento inició con una reunión con los responsables de la zona; todo esto con la finalidad de presentar la propuesta previa del proyecto para la ejecución del evento solicitado, en donde la población objetivo fueron trabajadores y población vecina (gente que no pertenece a *CFE* y que vive en esa zona).

En este proyecto previo se describió:

- Fecha y lugar del evento
- Meta
- Programa de actividades (modificado según las necesidades de la zona)
- Personal participante
- Necesidades materiales
- Necesidades logísticas
- Requerimientos de Hospedaje y Alimentación

Obteniendo la conformidad por ambas partes, se visitaron los espacios donde se realizaría el evento y cómo quedarían conformadas las actividades.

Se comenzó la difusión del evento para que los trabajadores se registraran o inscribieran a sus familiares, según el caso.

De inmediato se mandó el oficio de recursos financieros, para que ésta realizara las compras pertinentes, el material o los requerimientos estipulados, este documento lleva la firma del responsable del Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias.

Acto seguido, se estableció la logística para la transportación terrestre de los participantes en el evento.

Al llegar la fecha del evento, el personal se trasladó al hotel acordado para registrarse y llevar a cabo una reunión; en ella se abordaron los métodos y acciones a realizar, la presentación de los talleristas y de las autoridades de la zona de Mazatepec.

Al término de la reunión, se prepararon las listas de asistencia y los obsequios para la población objetivo.

Cabe mencionar que en este *Circuito cultural* la población objetivo estuvo conformada por trabajadores, familiares y población vecina, de entre los que destacan niños de seis a dieciocho años, personas de dieciocho a cuarenta años y adultos mayores.

Al iniciar el primer día de actividades, nos aseguramos que la gente inscrita realizara reuniones de retroalimentación, para así modificar las cuestiones o imprevistos que hubieran surgido; en este caso, se suspendió la energía eléctrica durante varias horas, lo cual impidió la realización de las actividades durante el primer día; sin embargo, el interés mostrado por la población superó no sólo este inconveniente, sino también las dificultades generadas por el clima. El entusiasmo de los asistentes se hizo patente durante la clausura del evento a través de diversas anécdotas y manifestaciones.

Debido a las experiencias mencionadas, se tomaron acciones correctivas, contándose entre ellas el incremento de monitores que atendieran a la población; así como la inclusión permanente de actividades, como los Talleres de *Economía doméstica* o *Pasta francesa*, que brinden a los asistentes la posibilidad de un ingreso extra, o una vía de subsistencia en caso de desempleo, gracias a la elaboración de diversos productos (gel, pino, cloro y canastos de tortillas).

Al finalizar el evento se realizó una clausura, una comida donde las autoridades dieron comentarios sobre el evento ya que la finalidad se cumplió el de tener una relación de armonía de los trabajadores que tendría como fruto una productividad excelente y un acercamiento familiar.

Al término del evento, las autoridades firmaron de conformidad y se elaboró la nota informativa y la memoria correspondiente, donde se reflejaban los resultados obtenidos en el *Curso de verano*, donde cada persona de la población objetivo evaluó tanto el evento como los talleres realizados. Los datos obtenidos se archivaron en la carpeta correspondiente, para el seguimiento del programa.

Como parte de los resultados obtenidos en esta experiencia, destacan la demanda de más actividades, la necesidad de la implementación de programas para el desarrollo social, y los testimonios vertidos por la población, donde se ponen de manifiesto las carencias educativas y de desarrollo personal.

5. Análisis del desarrollo de la experiencia profesional

En su formación, al licenciado en Trabajo Social se le proporcionan conocimientos de diversas disciplinas que le facilitan identificar y atender problemas y necesidades sociales, con el objetivo de alcanzar el bienestar social. De la misma manera, aprende a identificar las competencias del ser humano y las potencializa en beneficio de las comunidades.

El trabajador social, en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias, identifica, diagnostica y contextualiza problemas y necesidades de la empresa, de los trabajadores, de sus familias y de la población vecina; desde una perspectiva integral que considera los aspectos económicos, psicológicos y sociales, con la finalidad de poder conocer las relaciones productivas y humanas, tendiendo hacia el aumento de la productividad.

Con todo este conocimiento, el trabajador social puede intervenir en distintas áreas de la empresa.

Debido a ello, el Programa de Desarrollo Social es el área social de la Comisión Federal de Electricidad que fomenta actividades recreativas, educativas, culturales y deportivas encaminadas a mejorar el clima laboral y a fortalecer las relaciones sociolaborales de los trabajadores y sus familias, mediante la implementación de acciones que permitan mitigar la problemática social derivada de la operación de la empresa, creando o reforzando las relaciones con la comunidad vecina.

Para el desarrollo de los objetivos, el trabajador social debe conocer bien las actividades realizadas en el programa y la problemática de cada una de las áreas, para que pueda intervenir de manera más eficaz; por ello se apoya en el trabajo con grupos, con la finalidad de integrarlos y potencializar así la capacidad de la población objetivo, para que los empleados se sientan satisfechos con su trabajo y motivados a colaborar y

aportar sus conocimientos en sus actividades diarias dentro de la empresa ya que en caso contrario se producen sentimientos y actitudes negativas que pueden entorpecer el logro de los objetivos de la empresa y del programa. La satisfacción de las expectativas del trabajador, hace que tenga una actitud positiva frente al trabajo y que esté interesado en su desarrollo personal, el de su familia y principalmente en el de la empresa.

Tradicionalmente, la Comisión Federal de Electricidad se dedicaba únicamente a cumplir con su objetivo principal: generar, transmitir y distribuir la energía; sin embargo, los intereses de la empresa se han diversificado. Actualmente, las decisiones de la empresa tienen mayor profundidad ya que su influencia y ámbito de incidencia afectan a miles de millones de personas en la vida cotidiana; la empresa responde a clientes, trabajadores, administración, comunidades, medios de comunicación y sociedad en general. Este hecho supone un gran desafío a la legitimación social de sus acciones. En efecto, las acciones de la empresa son consecuencia de su negocio.

Por ello, la Comisión Federal de Electricidad se ha involucrado en nuevos temas tales como la estabilidad ambiental, la calidad de vida, la educación, el deporte y la cultura, por mencionar algunos. Esta nueva orientación favorece un paulatino cambio de imagen en la empresa, hecho que implica el promover valores, así como su misión y visión como empresa. Estos valores, coherentes con las ideas de la empresa generan una imagen creíble y consistente.

De acuerdo con el *Programa de Desarrollo Social para los trabajadores y sus familias*, y con la finalidad de favorecer el bienestar social, la Comisión Federal de Electricidad ha generado líneas de acción dirigidas a los trabajadores, sus familias y población vecina con el objetivo de obtener beneficios, tanto en la empresa como en los proyectos o causas sociales que decide promover. Sin olvidar que el fin último de la empresa es lograr una productividad óptima.

Estas acciones sociales facilitan la cohesión a nivel interno y motivan a los trabajadores y a los miembros de la empresa, convirtiéndolos en gente productiva, orgullosa de colaborar en una empresa con objetivos humanitarios y sociales, lo cual la coloca como una empresa de clase mundial.

Por tal motivo, para el Programa de Desarrollo Social, el vincularse con los trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad representa uno de los más grandes retos, ya que se pretende acercar a este sector con el quehacer de la empresa; para ello, es necesario generar numerosas actividades encaminadas a lograr los objetivos establecidos de manera conjunta para recoger inquietudes y necesidades y aportar, en la medida de lo posible, la satisfacción de éstas.

Por ello para lograr este proceso es necesario contar un grupo multidisciplinario de profesionales que participen en esta acción social, este grupo incluye al trabajador social, el cual, mediante conocimientos, técnicas y procedimientos, identifica necesidades y propone acciones para su satisfacción.

Para el proceso de recuperación de la experiencia profesional, se requiere hacer uso del método de sistematización, que le otorga coherencia, significación e importancia a las diversas actividades realizadas en el ámbito laboral y, a su vez, confiere una validez objetiva de la misma, para poder fundamentar una propuesta de intervención profesional.

El trabajador social, en este caso en el sector empresarial, tiene una gran responsabilidad ética, humanística y social de intervención, pues sabiendo que en muchos lugares de trabajo se limita su actuar profesional. En la Comisión Federal de Electricidad existe una Gerencia de Desarrollo Social, donde se da una gran apertura a la ejecución de actividades relacionadas con las áreas humanísticas, de desarrollo y de capacitación personal y laboral. Si consideramos que uno de nuestros principales objetivos como profesionales es el fomentar las capacidades personales de los trabajadores al proporcionarles diversas alternativas que faciliten su desarrollo dentro del campo

laboral, en el Programa Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias, encontramos un campo de acción propicio para el desempeño del trabajador social, ya que éste reafirma la importancia que tiene la participación de la familia para la superación personal y laboral del responsable directo de la economía familiar. Para el trabajador social de la *CFE*, los beneficios que la empresa otorga a sus empleados mediante la intervención de la Gerencia de Desarrollo Social inciden en el incremento del potencial laboral; es decir, su labor se ve reflejada en la productividad empresarial.

En el presente trabajo, la metodología empleada es la propuesta por las licenciadas María de la Luz Morgan y Teresita Quiróz, ya que es uno de los métodos más completos para desarrollar un análisis descriptivo, mediante el cual se visualiza con mayor objetividad el desarrollo de la experiencia laboral, pues de ello se obtiene una mejor propuesta de intervención profesional, dando a conocer así, la importancia que tiene el trabajo social dentro de las empresas.

Para finalizar, consideramos lo postulado por el Centro latinoamericano de trabajo social (CELATS), la del trabajo social, es una disciplina cuyo objetivo consiste en generar un proceso en el sistema – individuo a fin de que éste asuma una actitud solidaria y crítica frente a sus realidades, y de esta manera se comprometa a su adaptación al medio social y en la prevención y/o transformación de situaciones que llegaran a obstaculizar su realización; En este caso, su participación en la Comisión Federal de Electricidad; por ello, es de gran importancia que se realicen perfectamente la planeación y el desarrollo de los programas propuestos para la población objetivo. Por tal motivo, tanto la empresa como la Gerencia de Desarrollo Social contemplan el lema del Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus familias, *un hombre motivado es un hombre productivo*.

5. 1 Con relación al marco contextual

En muchas de las empresas, tanto en México como a nivel internacional, se tiende a la idea de que, independientemente de la finalidad lucrativa, éstas se valen de todos los elementos necesarios para conseguir sus objetivos y metas de producción y rentabilidad dentro del mercado. Quizás, la generalidad de las empresas da poca importancia al sector humano pues sólo lo considera como una herramienta que contribuye a la productividad y no como el elemento indispensable para la generación y mantenimiento de la misma; es por ello que en varias empresas los empleados no cuentan con incentivos y beneficios que contribuyan a un verdadero desarrollo humano.

Se ha hablado mucho de que el papel que juegan los empleados, consiste en una rutina que, si bien beneficia a la empresa, se olvida de la parte de la 'vida social' o de 'socialización' tanto de él como de los jefes inmediatos, pues desde hace mucho tiempo atrás el factor humano no se le ha atribuido la importancia que tiene.

La Comisión Federal de Electricidad, como una empresa de clase mundial, se preocupa por el bienestar de sus empleados, para conseguirlo, el trabajador social considera todos los elementos que interactúan con el sujeto, tales como: el ambiente laboral, las relaciones humanas, los instrumentos de trabajo, la comunicación entre el personal y los jefes directos, los incentivos de motivación, el estado de salud, mental y emocional, etc. Todo ello para que el sujeto tenga un desarrollo humano dentro de su área laboral ya que considera a su personal como el sustento principal de su misma productividad y rendimiento. La Gerencia de Desarrollo Social es la encargada de fomentar el desarrollo humano de cada uno de sus trabajadores y de considerar como parte del mismo a la familia de éstos.

Sabemos, que la familia es la base de la sociedad, es donde se emana la subjetividad de las personas, y que una de sus funciones es brindar las bases que cada uno de sus integrantes empleará para superación personal, profesional y laboral. Además de contribuir con la sociedad mediante la formación de seres productivos en

diferentes ámbitos. Sin embargo, dentro de esta sociedad, son pocas las instituciones que tienen los recursos y el interés por el factor humano y por la calidad de vida de sus miembros.

La Comisión Federal de Electricidad, se considera una empresa de clase mundial, no solamente por los múltiples servicios que ofrece; si no por la calidad de servicios y beneficios que le otorga a sus empleados. Dentro de la Gerencia de Desarrollo Social, se realizan diferentes eventos sociales destinados a los trabajadores y sus familias, en los cuales, como ya se ha comentado anteriormente, interviene desde la primera fase, la aceptación del evento, hasta el cierre, con la aplicación y evaluación analítica de los resultados arrojados.

Por ello en la Gerencia de Desarrollo Social y en especial en el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores y sus familias la función del trabajador social ha sido relevante ya que, como se ha mencionado con anterioridad, considera todos los elementos que interactúan con el sujeto, tales como el ambiente laboral, las relaciones humanas, los instrumentos de trabajo, la comunicación entre el personal y los jefes directos, los incentivos de motivación, estado de salud, mental y emocional, etc. Todo ello para que el sujeto tenga un desarrollo humano dentro de su área laboral. Esta Gerencia aporta ideas innovadoras para la elaboración propuestas en el Programa de Desarrollo Social, como *Cursos de verano*, *Circuitos culturales*, etc.

5. 2 Con relación al marco conceptual

En el ámbito empresarial, el trabajador social emplea un lenguaje técnico con el grupo interdisciplinario de trabajo, lo cual, aunado a la utilización de diversos instrumentos, nos permite una mayor comunicación y coordinación de las tareas laborales. En este caso, dentro de la Gerencia de Desarrollo Social, los términos más utilizados son: cliente, proyecto, eventos, crónica de grupo, piloteo, diario de campo, cédula de evaluación, nota informativa y memoria. En el proyecto, se presenta la estructura programática de las acciones a realizar, tomando en cuenta que la aplicación de la programación es ilimitada, se deben adecuar los fines según el problema o fenómeno de atención que se desea abordar en la zona programada, es ahí donde inició la parte diagnóstica para exponer líneas posibles de acción y lograr los mejores resultados; benéficos tanto para los trabajadores como para sus familiares. Además, se utilizan modelos metodológicos que son útiles para organizar las actividades de manera óptima y controlada; esfuerzo dirigido a la consecución de los propósitos, objetivos y metas locales o sectoriales.

Otros de los instrumentos más utilizados es la minuta de trabajo, documento que sirve para el control y registro del trabajo que se va a realizar y del seguimiento de los acuerdos tomados en las reuniones realizadas con las entidades correspondientes. En éste, se expone de manera minuciosa todos los acuerdos previos a las actividades y responsabilidades que le compete a cada zona, acuerdos tales como hospedaje, alimentación, transporte interno y externo, apoyo logístico, etc. Posteriormente, se distribuyen las responsabilidades de acuerdo a las posibilidades y medios de cada zona y se establece una nueva fecha para realizar una visita al lugar físico en donde se realizará el evento. Todo esto, con el fin de supervisar los espacios que serán asignados a cada actividad estipulada en el programa de determinado evento.

Sabemos que el diario de campo, es uno de los instrumentos indispensables para el trabajador social, pues en él se plasma todo el acontecer de nuestras actividades más sobresalientes del día; en este caso, se declaran todos los datos

necesarios para respaldar la participación del día laboral, tales como: la programación de citas laborales con la gente que participará en los eventos correspondientes, las actividades a realizar, mencionadas en la minuta de trabajo, los comentarios positivos y negativos de la población objetivo, los imprevistos que pasan durante el desarrollo del evento, etc. La utilización de esta libreta es considerada de suma importancia, pues se ha comprobado que facilita la interpretación y análisis de los hechos, y ayuda a evaluar de una manera más objetiva los resultados obtenidos. A partir de ella, se visualizan las limitantes que me permitirán elaborar una mejor programación para obtener mayores beneficios.

Otra de las tareas encomendadas, es el diseño, elaboración, aplicación y valoración de la cédula de evaluación, que en realidad es el instrumento que se aplica directamente a la población objetivo, ello para conocer el beneficio obtenido y el impacto de los eventos hacia su comunidad. Es además considerada como un espacio de expresión libre, donde la población objetivo al mismo tiempo que contribuye en el análisis del personal técnico, manifiesta sus inquietudes y sugerencias para la mejoría de los eventos. Una cédula de evaluación proporcionada por el representante del área sirve para registrar el impacto del evento. El cliente principal del Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de *CFE* y sus familias es el líder de cada zona.

El piloteo, es la interpretación de los resultados de los instrumentos de evaluación, conforme a los reactivos o estándares de dicho formato. El trabajador social realiza todo un proceso de análisis, tanto de manera cuantitativa como y gráfica, la cual permite medir el impacto obtenido de los eventos aplicados. Cabe mencionar que el personal responsable de dicha técnica revisa minuciosamente cada instrumento aplicado, verificando fecha, lugar, cantidad de participantes y el total de reactivos contestados.

Después del piloteo se continúa realizando la memoria del evento, donde se plasman los resultados cuantitativos (incluyendo gráficas para mayor visualización y comprensión del impacto) y cualitativos, resultados que arrojó el proceso de pilotear las

cédulas de evaluación. Además, en ésta se incluye un bosquejo de imágenes de las actividades realizadas durante el evento.

En la nota informativa, es donde se describe y reporta de manera inmediata el total de población objetivo, con el cual se cerró el evento, y los sucesos relevantes; por ejemplo, quiénes participaron en la bienvenida y la clausura de los eventos y las líneas de acción reales. Para finalizar, se elabora la memoria de este proceso, incorporando todos los documentos ya expuestos anteriormente y anexándolos a la carpeta de eventos correspondiente.

5. 3 Con relación al ámbito de trabajo (general y particular)

La formación del trabajador social, supone un desarrollo a través del cual adquiere conocimientos y habilidades, mediante las cuales va conformando una serie de actitudes que permiten asumir el quehacer de la profesión.

El Trabajo Social es una profesión que promueve la organización y la participación consiente de los miembros de la colectividad en las transformaciones sociales con la finalidad de contribuir al desarrollo e integración de la población, a través de procedimientos científicos; podemos afirmar entonces que el trabajador social no es un técnico ni mucho menos un auxiliar de otras profesiones, sino un es un profesionalista que puede intervenir y actuar de forma independiente en el progreso social que lo rodea.

Respecto al perfil del Trabajador Social Empresarial se dice que se ha utilizado en la investigación social para referirse al agregado de datos que describen a un sujeto o a una población. Se habla de perfiles estadísticos, socio-culturales y económicos, también se presta atención a un grupo de indicadores que señalan las características, las variables y los rasgos de un conjunto de personas. Sin embargo, para diseñar un perfil profesional real, es necesario tomar en cuenta al ser de la profesión y atender a la caracterización actual del profesional, dependiendo de su práctica. La posible demanda de la profesión en función de las necesidades sociales y del mercado de trabajo que existe para los egresados y el ámbito de competencia son importantes para delimitar el perfil real, mismo que deberá comprender tanto las necesidades actuales de un sector específico como la realidad en el campo de trabajo, en el mercado de las necesidades regionales y nacionales, que deberán ser estimuladas en el proceso de formación profesional.

El trabajador social empresarial tiende a desempeñar funciones específicas enfocadas a la humanización, Promoción Social, Organización Social y Educación de las relaciones laborales, así como a la solución de problemas de carácter social, mediante el manejo racional de los recursos y potencialidades de los sujetos.

Todo esto lleva a la promoción del mejoramiento de las condiciones de trabajo en que se desarrollan los diversos grupos que integran el personal de la empresa. Por lo que su desarrollo deberá tender al diseño, estructura, ejecución de investigaciones y programas sociales relacionados con el bienestar de los trabajadores, sus familias y la población vecina, mediante la aplicación de técnicas de trabajo de grupos.

En nuestra opinión, las funciones que se exponen a continuación son las que consideramos esenciales en el Desarrollo del Trabajador Social en el área empresarial, considerando el modelo del CELATS

- Estudiar las diferentes teorías sobre el desarrollo organizacional, productividad, relaciones industriales, etc. Que permitan los procesos que se dan dentro de una empresa
- Reforzar los programas dirigidos a mejorar la educación y la capacitación; así como la seguridad e higiene en la empresa
- Argumentar la ampliación de las prestaciones que estimulen el desarrollo laboral y la estabilidad de la familia del trabajador

Las funciones que deberían agregarse para el trabajador social en una empresa son:

ADMINISTRACIÓN

- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de Trabajo Social.

CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO

- Transformar la promoción de manera que aumente la participación de los trabajadores en los programas de capacitación para el mejoramiento de del desempeño en su área de trabajo.

SEGURIDAD E HIGIENE

- Participar en las acciones de prevención de riesgos y accidentes de trabajo en los centros de trabajo en conjunto con el área de Seguridad e Higiene.
- Sensibilizar al personal para que se dé cumplimiento a las normas y procedimientos establecidos por la empresa para evitar accidentes de trabajo.
- Participar en conjunto con el área de Seguridad e Higiene en la inspección y conservación, verificación y buen funcionamiento de las instalaciones de la empresa.

RELACIONES PÚBLICAS

- Promover acciones en conjunto con jefes para lograr una mayor comunicación.
- Sensibilizar al trabajador acerca de las tácticas de cambio y desarrollo.

EDUCACIÓN

- Promover el tiempo libre.
- Integrar grupos dentro de la empresa, para el logro de un mejor clima laboral, así como de las relaciones empleado – jefe, sindicales y personal que se encuentra con contrato de eventual, honorario y en su caso por orden de trabajo, los cuales no tiene acceso a la capacitación que contempla el centro de capacitación de Comisión Federal de Electricidad. Todo ello para el beneficio colectivo.

COORDINACIÓN

- Coordinar con las diversas áreas visitas guiadas para los familiares de los empleados con la finalidad de que conozcan el lugar y las actividades que se realizan en cada departamento.

ASESORÍA

- Reafirmar la orientación para realizar acciones conjuntas en la búsqueda de soluciones de problemas humanos con repercusiones en el trabajo.
- Vigilar que las cuestiones reglamentarias y de derechos de los trabajadores sean cumplidas por parte de la empresa.
- Orientar al trabajador sobre el reconocimiento a la competencia ocupacional.

DIVULGACIÓN

- Promover una revista de difusión para los empleados de *CFE*.

SISTEMATIZACIÓN

- Generar modelos integrales de acciones sociales, partiendo de las experiencias desarrolladas en equipo.
- Teorizar sobre las formas de intervención específicas del Trabajador Social.
- Diseñar alternativas y estrategias para la acción organizada.

Después de analizar el perfil del trabajador social, en el siguiente punto analizaremos si este perfil se ha puesto en marcha en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias.

- Analizando lo anterior, se puede decir que el trabajador social cubre las funciones del programa en un 95%, ya que el 5% restante consiste en la divulgación de la revista; en cuanto a la capacitación, busca que la gente de honorarios tenga acceso a la misma. El diseño de manuales de normas y procedimientos del servicio de Trabajo Social, complementa su labor.

Por lo antes expuesto, resulta importante mencionar que en la Comisión Federal de Electricidad, la labor del trabajador social se enfoca en la motivación laboral, el desarrollo cultural, la promoción educativa, la salud y la productividad, entre otros.

El coordinar y supervisar los eventos solicitados o programados, es otra de las funciones a realizar por el trabajador social; para lo cual resulta de suma importancia el trabajar de manera coordinada con gente involucrada en las funciones que se realizan en el programa, todo esto para mayor funcionalidad del evento solicitado, siendo personal con conocimientos de desarrollo humano, conocimientos administrativos, contables etc. Gracias al fortalecimiento de los objetivos planteados, conseguido mediante el trabajo con grupos y a las actividades donde se emplean diversas técnicas y dinámicas, el trabajador social obtiene un reconocimiento importante.

5. 4 Con relación a la dinámica generada entre los participantes

Dentro de los eventos, el trabajador social maneja dinámicas, técnicas y herramientas que generan entre los participantes un resultado positivo en la mayoría de los casos; ya que la programación y las actividades realizadas son de gran interés para la población, pues en ellas encuentran un espacio recreativo. Algunas actividades realizadas tienen un enfoque educativo, que bien se puede convertir en un producto comercial que genere una solvencia económica para la persona.

Uno de los aspectos que quiero subrayar es la gran participación e interés de la gente de las regiones donde trabajadores, familiares y población abierta acuden y agradecen la realización de este tipo de eventos, sólo basta observar cómo recorren kilómetros para recibir los beneficios que gratuitamente brinda la Comisión Federal de Electricidad.

5. 5 Con relación a los resultados del proyecto

Los resultados arrojados por el Programa de Desarrollo Social para Trabajadores de CFE y sus Familias en la Gerencia de Desarrollo Social, señalan que, desde sus inicios, se ha cumplido con el objetivo primordial: el desarrollo del capital humano de esta empresa. A lo largo del mismo, se ha observado la mejora continua de los empleados y sus familias, reflejada en la productividad que ha tenido la empresa año con año.

Gracias al Programa de Desarrollo Social para trabajadores y sus familias se ha podido intervenir en salud y productividad, motivación sociolaboral, desarrollo cultural, promoción educativa y desarrollo gerencial y recreativo. Debido a ello, es de suma importancia realizar un análisis comparativo de los resultados obtenidos en cada evento realizado, para que a partir de las comparaciones se puedan dar propuestas más objetivas y de mejora continua en los próximos programas a realizar. Enfatizando así la capacidad que tenemos los trabajadores sociales de insertarnos en el ámbito empresarial y los beneficios que podemos brindar al proponer actividades productivas y benéficas para la comunidad objetivo.

Como todo proyecto social, éste tiene limitaciones; obstáculos que sirven para revalorar y cambiar estrategias de intervención. Sin embargo, en todo momento tratamos de alcanzar nuestro objetivo como programa, que es el de fomentar actividades recreativas, culturales y deportivas, encaminadas a mejorar el clima laboral y a fortalecer las relaciones socio-laborales de los trabajadores y sus familias, para que eleven su calidad de vida de esta manera.

La experiencia dentro de este programa ha sido gratificante, los avances obtenidos durante la misma se ven reflejados en un cambio de la actitud de los trabajadores que posibilitan su comunicación, convivencia y desarrollo.

6. Conclusiones

La incorporación del trabajador social en el Programa de Desarrollo Social para trabajadores y sus Familias, ha permitido percibir las diferentes áreas de incorporación y vinculación con otros profesionistas del programa, dando así respuesta a la necesidad de contar con profesionistas del área social; gracias a su intervención, se han alcanzado diversos objetivos, buscando, creando, implementando y ejecutando diferentes instrumentos y técnicas, que le han permitido establecer un puente de interrelación que promueve la colaboración entre empresa e instituciones al dar resultados palpables de su colaboración.

El trabajador social es una forma real de conocer las actividades que se pueden realizar en una empresa pues el desarrollo humano dentro de cualquier área laboral es el factor principal para una mayor productividad. Sabemos la importancia que tiene el capital humano dentro de las empresas, sin embargo, aún falta mucho para el reconocimiento y la valoración del sujeto. En los países en desarrollo, son pocas las empresas que invierten en el desarrollo humano de sus empleados, mientras que en países más avanzados éste es justamente su enfoque primordial. Por ello, es necesario que el estudiante de trabajo social practique antes de incorporarse al mundo laboral, pues esto le permitirá tener mayor capacitación y por ende mayores posibilidades de desarrollo.

Debido a lo anterior, resulta de gran importancia el que la Escuela Nacional de Trabajo Social, efectúe, además de las prácticas existentes, labores como las implementadas en la Comisión Federal de Electricidad donde hay mucho campo laboral y se permite la intervención del trabajador social en programas como el de Desarrollo Social para trabajadores de *CFE* y sus familias. Mediante éste se consigue la transformación y el reconocimiento formal de la labor del trabajador social, lo cual ofrece más posibilidades para su desempeño en el área empresarial que constituyen y refuerzan las acciones dirigidas a fomentar el contacto con esta realidad, impulsando el futuro ejercicio profesional y la potencial inserción laboral.

Al ser una empresa comprometida con el desarrollo personal, familiar y laboral de sus trabajadores, la Comisión Federal de Electricidad, considera que el factor humano es de suma importancia para la mejora continua de su productividad; por ello brinda a sus trabajadores los medios necesarios para que logren llevar a cabo, su proyecto de vida: a través de salarios competitivos y áreas de promoción de las actividades humanas, donde pedagogos, psicólogos, y por supuesto, *trabajadores sociales*, tienen la tarea de crear ambientes tendientes a mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

La Comisión Federal de Electricidad es una empresa que asume la responsabilidad no sólo de una producción a secas, como otrora se pensaba, sino que considera como punto determinante de la misma al factor humano; por ello brinda atención al desarrollo de sus trabajadores y a los problemas sociales que surgen en sus comunidades.

Desde una perspectiva del *trabajador social*, se puede comprobar que los problemas de los empleados, a nivel individual, familiar y social, repercuten en su bienestar; afectando, por ende, en el rendimiento laboral. Por ello, la Comisión Federal de Electricidad, se asume como una empresa comprometida con cada uno de sus trabajadores pues busca establecer el equilibrio entre el empleo y la vida personal. El trabajador social interviene en los problemas de los empleados desde sus centros de trabajo, por lo cual parte de las relaciones de comunicación establecidas entre los trabajadores, haciendo énfasis en temas como la prevención de riesgos laborales, la aplicación de recursos que contribuyan a la mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de vida de los trabajadores y sus respectivas familias.

La característica peculiar del *trabajador social*, es la de proporcionar los elementos necesarios para la solución de los problemas que plantea la situación de las personas en la empresa, y la de fungir como mediador de las relaciones trabajador –

patrón. Su tarea se resume en el ofrecimiento de alternativas que ayuden a los trabajadores, individualmente o en grupo, a resolver sus dificultades profesionales, familiares y sociales.

El trabajador social, dentro de una empresa, es una profesionista que integra el mayor número de elementos para que la estructura laboral sea más operativa, productiva con un enfoque humanístico en el que se trata de obtener el bienestar del trabajador y su familia. Las actuaciones del *trabajador social* en la empresa van dirigidas a conseguir el mayor grado posible de bienestar ocupacional de los empleados, en beneficio de éstos y, por consiguiente, de la propia empresa. Se favorece la integración de los trabajadores, mediante la satisfacción de sus necesidades.

El Trabajador Social tiene todas las herramientas necesarias para poder laborar dentro de las empresas ya que dentro de su formación académica aprendió a identificar, diagnosticar, contextualizar problemas y necesidades empresariales.

Él crea un ambiente cordial y agradable para los trabajadores, los estimula a tener una mayor productividad laboral y personal, pues les hace sentir que son seres *humanos*, en el más amplio sentido del término, y no solamente trabajadores, sino parte de un equipo de trabajo. Al mismo tiempo, los motiva a dar lo mejor de ellos mismos, en el aspecto ambiental, cultural y, sobre todo, laboral y, por qué no decirlo, hasta familiar.

Al incorporar un programa de calidad, como el implementado por la *CFE* no se debe obligar al trabajador a hacer las cosas bien; sino hacerlo consciente de que todo lo que realice dentro y fuera de la empresa repercute en su persona y familia; además de en el prestigio de la empresa donde labora. Así, al apropiarse el trabajador de esta filosofía, contribuye con el cumplimiento exacto de los requerimientos que demanda la *CFE* y la ayuda a reconocerse como una empresa de primer nivel.

Esperamos que este trabajo de sistematización de la experiencia profesional sea de utilidad para aquellos compañeros que estén desarrollando e implementando programas en las distintas empresas de nuestro país.

7. Sugerencias

En este apartado, se expone la propuesta para la sistematización del Programa de Desarrollo Social para los trabajadores de CFE y sus familias; dicha observación se desprende del análisis del programa y se sugieren como viables para su implementación a la Gerencia de Desarrollo Social

- Realizar una reestructuración de los perfiles de puesto en el que se delimiten las funciones propias del Trabajador Social, y de que manera otras funciones pueden ser delegadas a otros profesionistas del área social como son: Psicólogos, Pedagogos, Lic. En Comunicación Social etc.
- Definir un perfil de supervisor regional, al conocimiento, habilidad y capacidad de servicio
- Cambiar algunos rubros del formato de evaluación actual y complementarla con secciones de críticas u opinión, referentes al tiempo, espacio y ambiente de los eventos realizados
- Digitalizar la *carpeta de eventos*, para agilizar la búsqueda de archivos
- Cambiar el formato de *la memoria*, considerando solamente los siguientes puntos:
 - Definición de objetivos
 - Identificación de espacios y tiempos de los eventos realizados
 - Exposición de actividades realizadas
 - Exposición cuantitativa de los participantes
 - Realización de una evaluación crítica constructiva de los hechos
 - Anexos (gráficas y fotografías)
- Gestión con respuesta inmediata de la solicitud de los servicios internos que presta la empresa, para agilizar y llevar a cabo los eventos en los tiempos establecidos
- Inicio de la capacitación de los supervisores regionales que exponen *clima laboral* de una manera más objetiva, que considere con seriedad la aplicación a su campo laboral y su relación con los demás profesionales; con el objetivo

principal de obtener resultados fidedignos dependiendo el rubro que se maneje, dando la importancia y reconocimiento a las actividades que derivadas del conocimiento realizó el trabajador social

- Diseñar manuales de normas y procedimientos del servicio de trabajo social
- Desarrollar programas coordinados para la introducción del puesto
- Agregar puntos al formato de evaluación para que éste arroje más información que contribuya a la mejora del Programa
- Asignar la capacitación continua a todo el personal adscrito a la gerencia, sin distinción alguna de categorías, para unificar la cantidad y calidad de conocimientos para su aplicación
- Contratar a más personal con el perfil del trabajador social, para brindar un mejor servicio dentro del programa

REESTRUCTURACION EN EL PERFIL DE PUESTO DEL TRABAJADOR SOCIAL

PERFIL	SITUACION ACTUAL	SITUACION SUGERIDA
TRABAJADOR SOCIAL	<ol style="list-style-type: none"> 1. Someter a la sus decisiones a la Responsable del Programa de DSTyF de la GDS, las acciones a realizarse durante los períodos de tiempo acordados, así como los objetivos a alcanzarse. 2. Presentar al Cliente el programa con sus respectivos objetivos, así como análisis de avances para la obtención de los objetivos. 3. Colaborar al mejoramiento de la calidad de vida de la población cefeísta, a través de acciones que promuevan el desarrollo humano. Desarrollar actividades que promuevan la creatividad de la población objetivo. 4. Diseñar talleres orientados al mejoramiento sociolaboral. 5. Desarrollar programas de educación a través de convenios interinstitucionales. 6. Promover y difundir todas actividades programadas entre los trabajadores y sus familias. 7. Analizar la información 	<ul style="list-style-type: none"> - Colaborar al mejoramiento de la calidad de vida de la población cefeísta, a través de acciones que promuevan el desarrollo humano. Desarrollar actividades que promuevan la creatividad de la población objetivo. - Promover y difundir todas actividades programadas entre los trabajadores y sus familias. - Analizar la información de los documentos enviados por las coordinaciones locales. - Evaluar el proceso y los resultados de las Coordinaciones Locales en términos de costo beneficio. - Promover el desarrollo comunitario a fin de mejorar las relaciones de vecindad alrededor de los centros de trabajo. - Promover programas socioculturales y deportivos, orientados a mejorar las relaciones sociales en los centros de trabajo, ofreciendo alternativas para la optimización y administración del tiempo libre, así como

	<p>de los documentos enviados por las coordinaciones locales.</p> <p>8. Evaluar el proceso y los resultados de las Coordinaciones Locales en términos de costo beneficio.</p> <p>9. Coordinarse con los responsables de Contribución a la Sociedad en la obtención de certificaciones y reconocimientos en Materia de Responsabilidad Social.</p> <p>10. Promover el desarrollo comunitario a fin de mejorar las relaciones de vecindad alrededor de los centros de trabajo.</p> <p>11. Promover la mejora en el desempeño laboral con un enfoque motivacional basado en la productividad, considerando aspectos de mejora personal para llegar a una mejora organizacional en el campo de las habilidades, capacidades, actitudes y responsabilidad ético-social.</p> <p>12. Promover programas socioculturales y deportivos, orientados a mejorar las relaciones sociales en los centros de trabajo, ofreciendo alternativas para la optimización y administración del</p>	<p>ofrecer medios recreativos para la población en su conjunto</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar cada una de las actividades programadas a nivel GDS, así como a nivel Local para seguir orientando las actividades a las necesidades sentidas del centro de trabajo. - Presentar informes de avance, de acuerdo a la periodicidad y metodología establecida por la GDS, así como notas informativas. - Estudiar la instrumentación de Programas de Desarrollo Social en las comunidades aledañas a los Centros de Trabajo, con el propósito de mejorar la imagen de la CFE y prevenir conflictos sociales. - Mantener una comunicación permanente con el responsable de atención a conflictos sociales para coordinar acciones sociales que favorezcan la operación de las instalaciones de CFE. - Desarrollar Circuitos Culturales, cursos de verano, campamentos, entre otros, dirigidos a
--	--	---

	<p>tiempo libre, así como ofrecer medios recreativos para la población en su conjunto.</p> <p>13. Fortalecer los índices de bienestar social del trabajador y su familia, mediante la promoción de las actividades de divulgación e interacción con la Cultura, la Ciencia y la Tecnología, en coparticipación con instituciones públicas y privadas, estimulando así, el hemisferio izquierdo del cerebro.</p> <p>14. Diseñar métodos de trabajo en proyectos que atiendan directamente la problemática de Clima Organizacional.</p> <p>15. Evaluar cada una de las actividades programadas a nivel GDS, así como a nivel Local para seguir orientando las actividades a las necesidades sentidas del centro de trabajo.</p> <p>16. Presentar informes de avance, de acuerdo a la periodicidad y metodología establecida por la GDS, así como notas informativas.</p> <p>17. Establecer Coordinación con el Programa de Desarrollo Social y los Clientes para coadyuvar con el</p>	<p>los trabajadores y sus familias.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar, elaborar y aplicar pláticas, talleres y cursos que brinden herramientas y promuevan el equilibrio ecológico, psicológico y social en la dinámica de vida de los empleados y su familia. - Diseñar los diagnósticos situacionales, estudios e instrumentos de evaluación sociolaboral relativos a calidad de vida y bienestar de los trabajadores y sus familias. - Promover la organización social, la participación y la convivencia extra laboral, a través de acciones que incidan en la integración social. - Desarrollar actividades encaminadas a la estimulación de la creatividad, como método de cambio de paradigmas, a través de acciones lúdicas. - Diseñar estrategias de sensibilización y programas de atención a la problemática social, laboral y familiar.
--	---	---

	<p>logro de los objetivos.</p> <p>18. Llevar a cabo reuniones de trabajo a nivel líderes del Centro de Trabajo para tratar asuntos de ejecución y evaluación de las actividades programadas.</p> <p>19. Establecer los lineamientos para diseñar y evaluar los estudios de Relaciones Sociolaborales que se realicen en los Centros de Trabajo, para proponer acciones de mejora en las relaciones interpersonales de los trabajadores.</p> <p>20. Estudiar la instrumentación de Programas de Desarrollo Social en las comunidades aledañas a los Centros de Trabajo, con el propósito de mejorar la imagen de la CFE y prevenir conflictos sociales.</p> <p>21. Evaluar el impacto generado en las comunidades, en las cuales se instrumentan los programas de Desarrollo Social.</p> <p>22. Mantener una comunicación permanente con el responsable de atención a conflictos sociales para coordinar acciones sociales que favorezcan la operación</p>	
--	---	--

	<p>de las instalaciones de CFE.</p> <p>23. Instrumentar programas de educación ambiental, uso eficiente de la energía y desarrollo sustentable, con el propósito de mitigar la problemática con los usuarios de la CFE.</p> <p>24. Instrumentar programas de educación ambiental y uso eficiente de la energía con el propósito de mitigar la problemática con las comunidades circunvecinas a los centros de trabajo.</p> <p>25. Desarrollar Circuitos Culturales, cursos de verano, campamentos, entre otros, dirigidos a los trabajadores y sus familias.</p> <p>26. Diseñar, elaborar y aplicar pláticas, talleres y cursos que brinden herramientas y promuevan el equilibrio ecológico, psicológico y social en la dinámica de vida de los empleados y su familia.</p> <p>27. Diseñar los diagnósticos situacionales, estudios e instrumentos de evaluación sociolaboral relativos a calidad de vida y bienestar de los trabajadores y sus familias.</p> <p>28. Analizar las diversas solicitudes de Centros</p>	
--	--	--

	<p>de Trabajo para llevar a cabo eventos sociolaborales.</p> <p>29. Promover el acondicionamiento de los espacios deportivos en los centros de trabajo.</p> <p>30. Promover la Gimnasia Laboral.</p> <p>31. Orientar la práctica deportiva más recomendable hacia la atención de los problemas de salud más comunes en el centro de trabajo.</p> <p>32. Promover la organización social, la participación y la convivencia extra laboral, a través de acciones que incidan en la integración social.</p> <p>33. Desarrollar actividades encaminadas a la estimulación de la creatividad, como método de cambio de paradigmas, a través de acciones lúdicas.</p> <p>34. Diseñar estrategias de sensibilización y programas de atención a la problemática social, laboral y familiar.</p> <p>35. Diseñar instrumentos de evaluación y diagnóstico para la obtención de los perfiles sociolaborales y socioculturales de los trabajadores y sus familias, y atenderlos.</p> <p>36. Instrumentar estrategias que</p>	
--	--	--

	<p>permitan sensibilizar y motivar la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo.</p> <p>37. Coordinar con diferentes instituciones (museos, asociaciones, etc.), la promoción de las áreas de divulgación científicas, tecnológicas y culturales hacia los centros de trabajo, sus familias y población circunvecina.</p> <p>38. Coordinar eventos que fomenten la inventiva de los trabajadores en las disciplinas.</p> <p>39. Integrar un banco de información de los aspectos tecnocientíficos y culturales más relevantes a fin de instrumentar programas de divulgación.</p> <p>40. Propiciar áreas de atención a la población, que permitan un desarrollo comunitario sustentable donde los centros de trabajo lo requieran, atendiendo así a la responsabilidad social.</p> <p>41. Desarrollar programas de intercambio con instituciones de divulgación tecnocientífica y cultural en beneficio de la población objetivo.</p> <p>42. Concertar la participación de instituciones de</p>	
--	---	--

	<p>divulgación a nivel regional, nacional e internacional. Promover el interés de los trabajadores por los temas científicos y culturales.</p>	
<p>PSICOLOGIA</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar talleres orientados al mejoramiento sociolaboral. - Desarrollar programas de educación a través de convenios interinstitucionales. - Promover el desarrollo comunitario a fin de mejorar las relaciones de vecindad alrededor de los centros de trabajo. - Promover la mejora en el desempeño laboral con un enfoque motivacional basado en la productividad, considerando aspectos de mejora personal para llegar a una mejora organizacional en le campo de las habilidades, capacidades, actitudes y responsabilidad ético-social. - Diseñar métodos de trabajo en proyectos que atiendan

		<p>directamente la problemática de Clima Organizacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluar cada una de las actividades programadas a nivel GDS, así como a nivel Local para seguir orientando las actividades a las necesidades sentidas del centro de trabajo. - Establecer Coordinación con el Programa de Desarrollo Social y los Clientes para coadyuvar con el logro de los objetivos. - Llevar a cabo reuniones de trabajo a nivel líderes del Centro de Trabajo para tratar asuntos de ejecución y evaluación de las actividades programadas. - Estudiar la instrumentación de Programas de Desarrollo Social en las comunidades aledañas a los Centros de Trabajo, con el propósito de mejorar la imagen de la CFE y prevenir conflictos
--	--	---

		<p>sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diseñar los diagnósticos situacionales, estudios e instrumentos de evaluación sociolaboral relativos a calidad de vida y bienestar de los trabajadores y sus familias. - Promover la Gimnasia Laboral. - Desarrollar actividades encaminadas a la estimulación de la creatividad, como método de cambio de paradigmas, a través de acciones lúdicas
<p>LICENCIADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Promover programas socioculturales y deportivos, orientados a mejorar las relaciones sociales en los centros de trabajo, ofreciendo alternativas para la optimización y administración del tiempo libre, así como ofrecer medios recreativos para la población en su conjunto - Mantener una comunicación permanente con el responsable de atención a conflictos sociales

		<p>para coordinar acciones sociales que favorezcan la operación de las instalaciones de CFE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumentar programas de educación ambiental y uso eficiente de la energía con el propósito de mitigar la problemática con las comunidades circunvecinas a los centros de trabajo. - Instrumentar estrategias que permitan sensibilizar y motivar la comunicación, el trabajo en equipo y el liderazgo. - Coordinar con diferentes instituciones (museos, asociaciones, etc.), la promoción de las áreas de divulgación científicas, tecnológicas y culturales hacia los centros de trabajo, sus familias y población circunvecina. - Coordinar eventos que fomenten la inventiva de los trabajadores en las disciplinas.
--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - Integrar un banco de información de los aspectos tecnocientíficos y culturales más relevantes a fin de instrumentar programas de divulgación. - Propiciar áreas de atención a la población, que permitan un desarrollo comunitario sustentable donde los centros de trabajo lo requieran, atendiendo así a la responsabilidad social. - Desarrollar programas de intercambio con instituciones de divulgación tecnocientífica y cultural en beneficio de la población objetivo. - Concertar la participación de instituciones de divulgación a nivel regional, nacional e internacional. - Promover el interés de los trabajadores por los temas científicos y culturales
		<ul style="list-style-type: none"> - Instrumentar programas de educación ambiental, uso

<p style="text-align: center;">LICENCIADA EN PEDAGOGIA</p>		<p>eficiente de la energía y desarrollo sustentable, con el propósito de mitigar la problemática con los usuarios de la CFE.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instrumentar programas de educación ambiental y uso eficiente de la energía con el propósito de mitigar la problemática con las comunidades circunvecinas a los centros de trabajo - Propiciar áreas de atención a la población, que permitan un desarrollo comunitario sustentable donde los centros de trabajo lo requieran, atendiendo así a la responsabilidad social
---	--	---

8. Anexos

MUJER EN EL SIGLO XXI..... IMAGEN Y SENSUALIDAD 2007 LISTA DE ASISTENCIA

MUJER EN EL SIGLO XXI..... IMAGEN Y SENSUALIDAD 2007

NOMBRE	R.P.E	ÁREA DE TRABAJO
1.-		
2.-		
3.-		
4.-		
5.-		
6.-		
7.-		
8.-		
9.-		
11.-		
12.-		
13.-		
14.-		
15.-		
17.-		
18.-		



**COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL**

CUESTIONARIO SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO

SU OPINIÓN ES MUY VALIOSA PARA LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL YA QUE PERMITIRÁ EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE SE PROPORCIONA E IDENTIFICAR LOS ASPECTOS QUE PUEDEN MEJORARSE. LE AGRADECEMOS CONTESTE LO SIGUIENTE:

ÁREA QUE RECIBE EL SERVICIO:
LABORATORIOS DE PRUEBAS DE EQUIPOS Y MATERIALES LAPEM

BREVE DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO PROPORCIONADO:

Día Internacional de la Mujer: “ Mujer en el Siglo XXI... Imagen y Sensualidad 2007 “

OPINIÓN DEL ENCARGADO DEL ÁREA QUE RECIBIÓ EL SERVICIO
(marque con una X)

CONCEPTO A CALIFICAR	muy bien	bien	regular	mal
Oportunidad en la atención				
Trato en el servicio				
Confiabilidad en el servicio				

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

NOMBRE	FIRMA
CARGO	FECHA

Evaluación
Mujer en el Siglo XXI.... Imagen y Sensualidad 2007

Marca la respuesta que consideres más adecuada.

1) En términos generales, que te parecieron los talleres impartidos

A) Excelentes Malos B) Muy Buenos C) Buenos D) Regulares E) Malos F) Muy

2) Evalúa los talleres y espectáculos participantes de acuerdo con la siguiente escala:

Talleres	Excelent e 10	Muy Bueno 9	Bueno 8	Regular 7-6	Malo 5	Muy Malo 0-4
1. Conferencia: <i>La Magia de ser Mujer</i>						
2. Creando mi Imagen						
3. En movimiento con mi cuerpo						
4. Condón y con cuidado						
5. Pulseras y Creatividad.						

3) Escribe algún comentario o sugerencia sobre el curso al que asististe:

Evaluación Curso de Verano 2007

Gerencia Disional de Distribución Centro Oriente Puebla

Este cuestionario tiene la finalidad de conocer tu opinión, para el mejoramiento de los próximos Cursos de Verano.

Marca la respuesta que consideres más adecuada

1) En términos generales, qué te pareció el Curso de Verano

A) Excelente B) Muy Bueno C) Bueno D) Regular E) Malo F) Muy Malo

2) Evalúa los talleres participantes de acuerdo con la siguiente escala:

Talleres	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
6. Ecología						
7. Artísticas						
8. Ahorro de Energía						
9. Deportes						
10. Derechos Humanos						
11. Valores						
12. Uso del Agua						
13. Tránsito						
14. Obra de Teatro						
10. Desarrollo Humano						
11. Teatro/Baile						
12. Adiós a las Trampas						
13. Cadena/Cont. A la Sociedad						
14. Aviación Experimental						
15. Consumo						
16. Rally: la Suma de las Partes						
17. Ludoteca de Valores						

3) Escribe algún comentario o sugerencia sobre el Curso de Verano al que asististe:

Gracias por tu participación....

9. Bibliografía

ANDER- EGG, Ezequiel. *Diccionario de Trabajo Social*. México, Humanitas, 1995, 321 pp.

ANDER-EGG, Ezequiel. *Diccionario del Trabajo Social*. Argentina, Lumen, 1995..

CADENA, Félix, *La sistematización como creación de saber de liberación*, en *La Sistematización de Proyectos de Educación Popular*, Santiago, CEAAL, 1987.

CANTÚ DELGADO. *Desarrollo de una Cultura de Calidad*. México, McGRAW-HILL, 2001, 153 pp.

CLAVER CORTES, Enrique. *Calidad y Dirección de Empresas*. Madrid, Civitas, 1999, 72 pp.

DE LA CRUZ B., Julio. *Sistemas de Calidad "Instrumentos de Cambio para optimizar las organizaciones"*. Madrid, CIE, 1999. 166 pp.

MARTINIC, S. y WALKER, H. *Profesionales en la Acción*, Santiago, CIDE, , 1988.

FE GOGLIELMETTI, Hugo. *Competitividad en Calidad Total*. España, Editorial Morcombo, 1995,196 pp.

FERNÁNDEZ LÓPEZ, Cesar Emmanuel, *Calidad e innovación Gubernamental, Caso de estudio CFE*, México, 2005.

FRANCKE, Marfil. *Pautas para la Sistematización de Experiencias de Promoción*, en *Escuela para el desarrollo*, Lima, Mimeo, , 1991.

FRESCO, Juan. *E-Efectividad Gerencial*. Argentina, Prentice Hall,2000. 320 pp.

IDELFONSO GRANDE, Esteban. 329 pp.

JARA, Óscar. *Para sistematizar Experiencias* Costa Rica, ALFORJA, 1994.

Material de Inducción del Programa de Desarrollo Social para Centrales en Operación. CFE. México, DF.

MEJIA ESTAÑOL, Raúl. *Administración con Base en la Calidad Total*. En *Revista Emprendedores*, Núm. 67, enero-febrero 2001, pág. 24.

MOIX, Manuel. *Introducción al Trabajo Social*, Madrid, Trivium, 1991.

MORGAN, M. y M, MONREAL,. *Una Propuesta de Lineamientos Orientadores para la Sistematización de Experiencias en Trabajo Social"* En *Sistematización, Propuesta*

Metodológica y dos Experiencias: Perú y Colombia, en *Nuevos Cuadernos*, Núm. 17, Lima, CELATS, 1991.

MORGAN, Ma. De la Luz y Francke, Marfil. *La Sistematización: Apuesta Por La Generación De Conocimientos A Partir De Las Experiencias De Promoción*, en. *Materiales Didácticos*, Núm. 1, Lima, octubre de 1995.

MARTINIC, Sergio, *Elementos Metodológicos para la Sistematización de Proyectos de Educación y Acción Social*

PALMA, Diego. *La Sistematización como Estrategia de Conocimiento en la Educación Popular. El estado de la cuestión en América Latina*, en *Serie Papeles del CEAAL*, Núm. 3, Santiago, CEAAL, junio de 1992.

QUIROZ, T. y Morgan, M. *La sistematización: Un intento conceptual y una propuesta de operacionalización*, en *La Sistematización y el Trabajo Social*, en *Nuevos Cuadernos*, Núm. 11, Lima, CELATS, 1987.

SÁNCHEZ FLORES, Ramón, *Historia de la Tecnología v la invención en México. Introducción a su estudio y documentos para los anales de la técnica*, México, BANAMEX, 1980, 328 pp.

SOLÍS SAN VICENTE, Silvia y ARTEAGA BASUREO, Carlos. *Necesidades Sociales y Desarrollo Humano: Un Acercamiento Metodológico*, págs. 71-76.

Hemerografía

Páginas electrónicas

<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

<http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>