



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
ESCUELA NACIONAL DE TRABAJO SOCIAL

**“ESTUDIO DESCRIPTIVO SOBRE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL
DE LA EMPRESA VITRO AUTOMOTRIZ PLANTA CRINAMEX”**

**T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL
PRESENTA:**

JOEMI FLORES LIMA

DIRECTOR DE TESIS: MTRA. ANGÉLICA HERRERA LOYO



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.

Dedicatorias.

Quiero dedicar mi tesis a un gran amigo, hermano y compañero de trabajo Armando Vergara Flores, te agradezco mucho todo lo que me enseñaste como profesional y amigo, quiero decirte que conocerte fue de las mejoras cosas que me han ocurrido en la vida y me dejas un gran reto en el tiempo que me queda en este mundo, estar siempre de buen humor y ánimo como tú lo fuiste siempre conmigo.

Esto es para ti:

JEHOVA es mi pastor; nada me faltará

En lugares de delicados pastos me hará yacer:
Junto á aguas de reposo me pastoreará.

Confortará mi alma; Guiarme por sendas de justicia
por amor de su nombre.

Aunque ande en sombra de valle de muerte. No temeré
mal alguno; por que tú estarás conmigo: Tu vara y tu cayado
me infundirán aliento.

Aderezarás mesa delante de mí, en presencia de mis
angustiaadores: Ungiste mi cabeza con aceite: mi copa está
rebosando.

Ciertamente el bien y la misericordia me seguirán todos los días
de mi vida: Y en la casa de Jehová morará por largos días.

Salmo 23.

Agradecimientos.

Quiero agradecer la colaboración de mi asesora de tesis la Mtra. Angélica Herrera Loyo, que bajo su dirección se logró concretar el objetivo de mi titulación.

También mencionar el gran apoyo y consejo de mi jefe el Lic. Jesús Ordorica Bernal, que aparte de darme todas las facilidades, me impulso para lograr esta importante meta.

Y a familia hermosa que tengo, en especial a mi mamá, por que siempre está ahí cuando la necesito, de todo corazón mil gracias.

ÍNDICE

INTRODUCCION.....	3
1. CONTEXTO DE LA EMPRESA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.	
1.1 Introducción de la Empresa Vitro Automotriz Planta Crinamex.....	7
1.2 Sistemas y Certificaciones para implantar la Responsabilidad Social en la empresa.....	9
2. INSTITUCIONES Y ORGANISMOS QUE DEFINEN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.	
2.1 Organismos Internacionales con Lineamientos y Directrices en Responsabilidad Social. (OCDE, ONU, GLOBAL, CE, WBCSD, SAI).....	18
2.2 Organismos Nacionales con Lineamientos y Directrices para la Responsabilidad Social. (CEMEFI, CECODAM, PNC).....	31
3. LINEAMIENTOS PARA LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN VITRO AUTOMOTRIZ.	
3.1 Principios y fundamentos de Trabajo Social para la construcción de los esquemas de trabajo.....	36
3.2 Estrategias de participación.....	39
3.3 Esquema de Responsabilidad Social.....	40
3.4 Esquema de vinculación con la comunidad.....	41
3.5 Diseño del esquema de vinculación.....	43
4. EXPERIENCIA DE UN ESTUDIO DE LA COMUNIDAD ALEDAÑA A LA EMPRESA.	
4.1 Prueba piloto.....	50
4.2 Ruta crítica.....	54
4.3 Estudio de Comunidad.....	56
5. DESARROLLO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA.	
5.1 Presentación del Diagnóstico.....	89
5.2 Formulación de programas.....	92
5.2.1 Programa de Mantenimiento Escolar.....	92

5.2.2 Programa de Rendimiento Escolar.....	99
5.2.3 Programa de Salud Comunitaria.....	102
5.2.4 Programa de Medio Ambiente.....	105
5.3 Ejecución de programas.....	108
5.4 Evaluación de programas.....	117
6. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL GENERA VALOR.	
6.1 La Responsabilidad Social genera valor a la empresa.....	126
6.2 La Responsabilidad Social genera valor a la comunidad.....	129
6.3 La Responsabilidad Social genera valor a la sociedad.....	130
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....	135
BIBLIOGRAFÍA.....	147

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos 20 años la estrategia de desarrollo económico ha generado una economía más abierta y globalizada, creando un escenario económico mundial en la internacionalización de los procesos sociales, y un avance científico, tecnológico en la capacidad organizativa de los países.

Por tal motivo se requieren nuevos modelos empresariales que tengan profundo interés en formar una cultura social, con una creciente incorporación femenina al mercado de trabajo, la organización de la sociedad civil, el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo sustentable entre otros temas que agrupan la Responsabilidad Social de las empresas.

Los primeros en levantar la mano fueron la Organización para la Cooperación Desarrollo Económico (OCDE) y la Organización de las Naciones Unida (ONU), organismos internacionales que buscaron a mediados del siglo XX asentar las bases de la Responsabilidad Social, conceptos que fueron retomados en la última década de este mismo siglo por Global Compact, Comisión de las Comunidades Europeas, Consejo Mundial de Desarrollo Sostenible (WBCSD) y la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, en sus siglas en Inglés).

En ese mismo tiempo en nuestro país se crea la oficina del Premio Nacional para la Calidad Total(PNCT), el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y por último en la Secretaria de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM), que son organizaciones que promueven la Responsabilidad Social en las empresas.

Derivado de esto podemos encontrar muchas empresas en todo el mundo y en México que comparten los lineamientos, criterios y filosofía de estos organismos internaciones y nacionales. Algunos ejemplos son Cemex, Laboratorios Pjizer, Coca Cola Company, Vitro, entre otras muchas más.

Como podemos ver existe una relación directa entre los procesos productivos y las formas sociales de organización para alcanzar niveles de eficiencia y eficacia de dichos procesos, que a su vez mejoren la práctica humana. Cabe en este punto recuperar el planteamiento de Toledo:

“El estudio de la producción que hasta hace poco parecía exclusivo de la economía, no solo implica el análisis de cómo los hombres se agrupan, se asocian o se articulan para producir y reproducir sus condiciones naturales; con lleva además el análisis obligado de otros dos aspectos: el estudio de la manera en que los hombres ya agrupados se articulan a su vez con la naturaleza a través del conocimiento y la

tecnología, y el estudio de las propiedades o las características de los ecosistemas".¹

El trabajador social, como profesional encargado de intervenir en lo social, debe asumirse como articulador y coordinador de las actividades que se señalaron anteriormente y en ellas se impulse la educación social que reoriente las nuevas formas de convivencia.

Las razones del por qué abordar este tema de investigación son: que es un tema poco abordado por la profesión, sobre todo como investigación aplicada, los aspectos que plantea Responsabilidad Social de las empresas demanda la participación de profesionistas de lo social. Y desde luego para abrir espacios en áreas poco exploradas o no tradicionales.

Esta investigación se realizará aplicada ya que el conocimiento obtenido para resolver este problema dará un beneficio a los individuos y la comunidad.

Es importante señalar que el proceso para implementar un sistema, estará asociado únicamente con las ciencias sociales y al utilizar este tipo de estudio obtendremos rendimientos más altos y más rápidos como lo define también Machlup:

"La investigación aplicada se define como desarrollo, en el contexto industrial, cuando esta orientada a la producción de materiales, instrumentos, sistemas, métodos, procedimientos y modelos." ²

En este tipo de estudio nos ocuparemos de describir las características más importantes del fenómeno de la Responsabilidad Social tal como se presenta en la realidad y en la empresa Vitro Automotriz, esto lo manifiesta Sampieri de la siguiente manera:

"Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar desde el punto de vista científico describir es medir. En este estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas

¹ Toledo, Técnicas de Investigación, 1995, p. 13.

² Machlup, Manual de la investigación, 1995, p. 145

independientemente, para así (vágase la redundancia) describir lo que se investiga.”³

Se indagó en la empresa con lo que cuenta en Responsabilidad Social y se encontró que tiene definido los objetivos que deben cumplir, los cuales se mencionan en el Sistema de Administración Corporativo denominado Adrian Sada Treviño (AST), este sistema permite que todas las plantas de Vitro en todo el país desarrollen de manera permanente el concepto de Responsabilidad Social.

Se realizó la intervención metodológica del trabajador social en la empresa asignada llamada Vitro Automotriz planta CRINAMEX (Ecatepec Edo. Méx.), presentándose un esquema de vinculación con la comunidad, siendo ésta la propuesta más viable para el sistema de Responsabilidad Social que la empresa buscaba. Por tal razón se expone el estudio de comunidad desarrollándose en tres capítulos de la tesis y generándose las siguientes áreas sólidas para la empresa:

- Contar con un Modelo que justifica la vinculación de la empresa con la comunidad en directrices de Desarrollo Sustentable y tiene definidos sus ámbitos de influencia en diferentes segmentos de la comunidad, lo cual permite identificar objetivos específicos de impacto para cada segmento.
- Realizar de un diagnóstico de la comunidad que tenga identificadas una serie de acciones para dar respuesta a las necesidades captadas, lo cual permite fortalecer la imagen de la organización e influir positiva y efectivamente en la comunidad.
- Evaluar sistemáticamente la percepción de la comunidad definida en todas sus localidades y sus resultados muestren una tendencia favorable con altos niveles.

Para saber que tan efectivo fue implementar este proyecto para la empresa, la comunidad y para la sociedad misma, se presenta en el capítulo final una valoración del programa de responsabilidad social de la empresa. Se hace énfasis en los elementos que debiéramos considerar para crear una nueva visión social, la cual permita una transformación que vaya de la mano con la globalización o escenario económico mundial, logrando procesos sociales, avance tecnológico y capacidad organizativa en su entorno

³ Hernandez Sampieri Roberto. Metodología de Investigación, 2002, p. 60.

1

CAPITULO

CONTEXTO DE LA EMPRESA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.

En este capítulo expondremos el giro al cual se dedica la empresa, su estructura organizacional, participación de mercado y su sistema de administración del negocio, así como un estudio realizado de la situación de la empresa, en cuanto como esta definida la Responsabilidad Social y por último daremos a conocer el motivo por el cual la empresa requería implantar un sistema de Responsabilidad Social.

1.1 INTRODUCCIÓN DE LA EMPRESA VITRO AUTOMOTRIZ PLANTA CRINAMEX.

Esta empresa pertenece al Grupo Vitro que cuenta con más de 100 plantas y centros de distribución en ocho países, vendiendo sus productos a más de setenta países en todo el mundo. Cuenta con quince alianzas estratégicas y grandes corporaciones internacionales que operan actualmente, los mercados en los que penetra sus productos son: la construcción, automotriz, industrial, hogar y envases.

La división de negocio en donde se encuentra la empresa es Vidrio Plano, que es productor y distribuidor de cristal flotado plano y curvo en el país, atiende a los mercados de norte y centro de Sudamérica, Europa, Asia y Medio Oriente, siendo el más importante de México para las industrias de la construcción y automotriz.

Su unidad de negocio es equipo original automotriz proveen ventanillas laterales, parabrisas y medallones a las plantas armadores de Ford, Chrysler, General Motors, Nissan, Volkswagen, Fiat, Toyota, entre otras, que se encuentran en México, Estados Unidos y Canadá.

Vitro Automotriz consta de tres plantas, una en Monterrey llamada ATX, otra en el DF., llamada Shatterproof y Crinamex que se encuentra en el Estado de México en el Municipio de Ecatepec. Por tal motivo la denominamos Vitro Automotriz Planta Crinamex.

"Es fundada en 1952 bajo la Dirección del Ing. José Luis Gutiérrez Valverde en la calle de Francisco Moreno No. 238, al costado oriente de la Villa de Guadalupe en donde solo existía un taller de vidrio laminado plano, con un total de trabajadores de 25 a 30." ⁴

Para 1961 la empresa fue comprada por los Hermanos Antonio y Francisco Ocejo Girón. Se contaba con una nave industrial y se trabajaba para armadoras de automóviles y camiones, también fue proveedor de los fabricantes de televisores (sus clientes principales Phillips Mexicana, General Electric, RCA y Sky Line) en ese tiempo también eran distribuidores de parabrisas curvos originales de las marcas PPG y PILKINGTON.

En el año de 1963 se logró obtener un gran contrato para ser proveedor de todos los cristales laterales, medallones y parabrisas planos que los fabricantes de carrocerías requerían para la fabricación y sustitución masiva de los autobuses urbanos de la ciudad de México, con este contrato la planta trabajo las 24 horas, formando 3 turnos y pasando de 25 a 85 trabajadores, saturando de esta manera sus operaciones.

Esto obligó a planear su crecimiento y fue cuando CRINAMEX se trasladó a Av. Central No. 101, Fraccionamiento Industrial Esfuerzo Nacional, Edo. Méx., contaba con una nave industrial. Para 1964 se construye la segunda nave donde se ubicaron las áreas de producción, almacén de materia prima y producto terminado.

⁴ Vitro Automotriz, Carpeta de Antecedentes Históricos, 2002.

En 1965 se compro el horno de curvado No. 1 Marca Despach y se contrato la asesoría de Guardian Glass, para iniciar sus operaciones en la fabricación de parabrisas curvos para el mercado de repuesto y equipo original, cuyos clientes fueron Automex, Chrysler, Dodge y posteriormente Ford Motors, Nissan, General Motors, Dina, Mexicana de Autobuses y Tráiler de Monterrey. Así se logran las primeras exportaciones.

En 1973 la empresa fue adquirida por el Grupo Vitro en donde los productos llegaron a Japón a través de Nissan Mexicana, se exportaron parabrisas a las plantas japonesas para el ensamble de vehículos Pick-up.

Para 1988 la planta exportaba parabrisas del modelo Celebrity a la planta de General Motors en Oklahoma USA.

De 1990 a 2002 se fueron sustituyendo muchas operaciones que eran 100% manuales, integrando a la planta cortadora, pulidora y decoradoras automáticas, la compra de nuevos hornos más completos, la actualización tecnológica de los hornos 1 y 2, modernas autoclaves y línea de ensamble por vacío.

“A partir de 1998 apoya a la comunidad, al organizar junto con Mallinckrodt Baker una solicitud al Gobierno del Municipio de Ecatepec para instalar la red de alumbrado público en las calles de Estaño, Av. Central, Xicotencatl, Hierro, Zinc, Aluminio, Av. Ferrocarril, Cobre, Plomo y Acero con un total de 114 luminarias.”⁵

En 1999:

“Se incorpora en el proyecto de pavimentación de la Av. Central y la calle de Plomo en un proyecto conducido por la Asociación de Industriales del Estado de México A. C., donde participaban la mayoría de las Empresas del Fraccionamiento Esfuerzo Nacional. Para ese mismo año participa de nuevo en la pavimentación de las calles de Acero, Cobre, Zinc, Aluminio y Av. del Ferrocarril obtuvo como resultado más de 1,000 metros cuadrados en pavimentación para toda la comunidad industrial y los colonos del Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc.”⁶

Al mismo tiempo se participaba dando apoyo en artículos promocionales y juguetes para escuelas como; la primaria urbana Dr. Salvador Allende, Centro educativo Alfa Omega, jardín de niños Xochipilli, jardín de niños Fidel Velásquez, organizaciones políticas y

⁵ Vitro Automotriz, Reporte del sistema AST, Elemento 2.2, 1998.

⁶ Vitro Automotriz, Reporte del sistema AST, Elemento 2.2, 1999.

religiosas como el Comité de Participación Ciudadana Colonia el Nardo y La Parroquia de Nuestra Señora del Carmen, esta última para sostenimiento económico de la misma. Colaboró en la instalación de un semáforo en el cruce de Av. Central y Vía Morelos el cual fue identificado como una zona crítica en robos y accidentes para los colonos del Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc. Para este año realizó un simulacro en prevención de accidentes contra incendio, sismo y derrumbes. Brinda apoyo del servicio médico en emergencias a los trabajadores de las industrias aledañas. En 2000⁷, realizó la obra hidráulica que consta de la conexión de la cerrada CRINAMEX hacia el drenaje de la empresa, ayudo así a los colonos que habitan en esa calle a vaciar sus fosas sépticas y aguas negras para contribuir a la salud de los mismos. Otorga el suministro hidráulico, abasteció de agua a la cerrada CRINAMEX cuando falla el suministro por parte del Municipio.

1.2 SISTEMAS Y CERTIFICACIONES PARA IMPLANTAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA.

Las empresas no son organizaciones aisladas del contexto son sistemas que reciben entradas de situaciones sociales de sus empleados, quienes al ingresar a trabajar traen muchos problemas de sus familias y comunidad. Por otra parte las empresas hacen uso de la infraestructura en la comunidad y una manera de retribuir es generando beneficios más allá del empleo.

Sistema Adrian Sada Treviño (AST)

El sistema esta basado en los principios de Calidad Integral que sustentan a los modelos del Malcolm Baldrige, National Quality Award (Estados Unidos), El Premio Nacional de Calidad (México), Premio Iberoamericano a la Calidad y el Premio de la Fundación Europea a la Calidad (EFQM).

Los propósitos del AST son:

- “Soportar el enfoque a resultados,
- apoyar las estrategias de Vitro,
- impulsar el desarrollo de ventajas competitivas,
- institucionalizar la manera de administrar los negocios en Vitro,
- incrementar la generación de valor a: Clientes – Accionistas – Personal – Comunidad, mantener una relación de armonía con la comunidad y el medio ambiente,
- mejorar continuamente nuestros procesos, productos, servicios y resultados del negocio, anticipar los cambios en el entorno para responder de una manera flexible,

⁷ Vitro Automotriz, Reporte del sistema AST, Elemento 2.2, 2000.

- aprovechar las nuevas tecnologías de información para reforzar la relación con clientes y proveedores.”⁸

Principios del AST son:

- “Visión a largo plazo,
- generación de valor,
- liderazgo,
- calidad centrada en dar valor superior a los clientes,
- participación, desarrollo, integridad y reconocimiento del personal,
- enfoque a procesos para el logro de los resultados,
- respuesta rápida, diseño con calidad y prevención,
- mejora continua e innovación administración por datos y hechos
- desarrollo de alianzas,
- calidad con responsabilidad social.”⁹

Este último principio citaremos a continuación:

“Cuidar el impacto de productos, servicios y procesos para no afectar la salud y seguridad del personal, los usuarios y la comunidad.

El alcance del compromiso ambiental comprende los procesos de producción, así como a la vida útil de productos y servicios.”¹⁰

Para poder llevar a cabo este principio se requiere de trabajo en diferentes áreas y de un sustento teórico que permita hacer operables estos aspectos.

A continuación señalaremos todos los elementos que conforman el sistema e indicaremos cuales son los que interactúan con la Responsabilidad Social:

1. Clientes
2. Liderazgo
3. Personal
4. Información
5. Planeación
6. Procesos
7. Medio Ambiente
8. Resultados.

Los elementos que interactúan con Responsabilidad Social son dos: Liderazgo y Medio Ambiente.

El primer elemento contempla:

⁸ Vitro Automotriz, Manual del Sistema AST, 2002, p. 2.

⁹ Ibidem, p,7

¹⁰ Ibidem, p, 9

“La forma en que los líderes de la organización transmiten los valores y las expectativas de desempeño, así como los métodos utilizados para enfocarse a sus clientes y otros grupos de interés. También visualiza la manera en que impulsan el facultamiento, la innovación y el aprendizaje. Asimismo, se plantea la forma como se asume la responsabilidad social.”¹¹

Los propósitos de este elemento son: mejorar el desempeño del liderazgo de la alta dirección dentro de la organización, incrementar la aceptación de los valores de la empresa por el personal, mejorar la relación de la empresa con la comunidad.

En este elemento se incluye a los líderes de la unidad de negocio (comités directivos) y a los líderes de los negocios (comités de áreas y plantas), veremos de manera precisa el sustento para el punto de Responsabilidad Social.

Los temas de este elemento son:

1. Liderazgo mediante el ejemplo y la práctica.
2. Valores y Responsabilidad Social.

Enseguida resumiremos el tema que nos interesa, Valores y Responsabilidad Social:

Los sistemas y/o procesos utilizados por la organización para Vitro Automotriz planta CRINAMEX son:

a. “Valores

- Personalmente desplegar los valores organizacionales.
- Evaluar el grado de aplicación de los valores y llevar a cabo acciones de mejora en cuanto a su comprensión y aplicación en el negocio.
- Traducir los valores a códigos de conducta.
- Definir los reconocimientos y consecuencias de la aplicación del código de conducta.

b. Responsabilidad Social

- Desarrollar, promover y participar en programas para ejercer una influencia positiva en las comunidades en las que se tiene presencia.
- Evaluar la percepción de la comunidad con respecto a la empresa y la manera como asume sus responsabilidades sociales.
- Promover una cultura de liderazgo ambiental en la comunidad a través de la comunicación del desempeño ambiental y de las iniciativas del negocio.”¹²

¹¹ Ibidem, p, 23

¹² Ibidem, p, 26

Éstas son las acciones concretas que se requieren para desarrollar la Responsabilidad Social en este elemento.

El segundo elemento contempla:

“La forma en que la organización integra sus principios, creencias y orientación ética respecto a la mejora del medio ambiente, el cumplimiento con la normatividad en materia ambiental y el aprovechamiento de los recursos de la organización en la operación.”¹³

Los temas de este elemento son:

1. Preservación de los ecosistemas.
2. Ecoeficiencia.
3. Preservación de los ecosistemas.

Los sistemas y/o procesos utilizados por la organización son:

- “Cumplir con las normas y regulaciones emitidas por las autoridades en materia de medio ambiente con la finalidad de obtener y mantener el certificado de industria limpia.
- Ser líder en el cuidado del medio ambiente.
- Minimizar el impacto negativo al medio ambiente en sus operaciones.
- Monitoreo y evaluación de aspectos ambientales.
- Seguimiento al cumplimiento de estándares.
- Promover la cultura ambiental.”¹⁴

Podemos concluir que el Sistema AST, que es un procedimiento que se audita año con año en Crinamex por parte de la Dirección General de Vitro y contempla acciones concretas en Responsabilidad Social y Cuidado del Medio Ambiente que son evaluadas y entendidas por los líderes del negocio y los dueños del Grupo Vitro. De aquí la importancia o la urgencia de la empresa por establecer un Sistema de Responsabilidad Social que garantice el cumplimiento de lo expuesto.

Sistema Control Total de Perdidas (CTP)

Su iniciador fue el Sr. Frank Bird, este sistema nace en los Estados Unidos en la década de los 70, el cual para poder estructurarlo se dedico a investigar que actividades realizaban las compañías exitosas en el campo de la seguridad, luego de muchas investigaciones determino que existía algunas actividades similares entre las empresas y algunas otras novedosas.

El CTP es:

¹³ Ibidem, p, 57

¹⁴ Ibidem, p, 58

“La aplicación de los conocimientos y técnicas de administración profesional, a aquellos métodos y procedimientos que tienen por objetivo específico disminuir las pérdidas (daño físico o daño a la propiedad) relacionadas con los acontecimientos no deseados.”¹⁵

Los objetivos de la administración de control de pérdidas son:

- identificar todas las exposiciones a pérdidas,
- evaluar el riesgo de cada exposición,
- desarrollar un plan,
- eliminar la exposición reducir la probabilidad o severidad,
- nivel aceptable de riesgo,
- transferir seguros y no seguros,
- implementar el plan,
- monitorear, dirigir y controlar.

Consta de 20 elementos de los cuales dos tienen relación con la Responsabilidad Social, Liderazgo y Administración y Seguridad fuera del trabajo.

En el primer elemento contiene el punto llamado Comunicaciones Externas, que enseguida describiremos:

“Las comunicaciones externas o las relaciones con la comunidad deben consistir en un sistema estructurado para manejar la diseminación de información a grupos externos y puede tener varios objetivos. Podemos ver que este sistema contempla la necesidad de comunicación con la comunidad que rodea a la empresa.”¹⁶

Para poder llevar a cabo esto se requiere de peritos profesionales en relaciones comunitarias, mercadeo, relaciones públicas, etc. Son útiles para un sistema efectivo de coordinación y desarrollo. Vemos de manera puntual la intervención del trabajador social, al solicitar peritos que coordinen y desarrollen el sistema en la comunidad, en cuanto a comunicación, un ejemplo son los grupos de contactos que incluye la comunidad local, organizaciones privadas, agencias gubernamentales, asociaciones industriales, grupos de vecinos industriales, la prensa e instituciones de educación. Se contempla a todo tipo de organización u agrupación que se encuentre sumergida en la comunidad de influencia.

Los peritos deben mantener una lista con nombre de contactos para la organización y grupos organizados, también identificar, teléfonos, contacto personal, reuniones de grupo, cartas, etc. En otras palabras el perito debe manejar redes de grupos de trabajo que garanticen el buen funcionamiento de la comunicación.

¹⁵ Ibidem, p, 8

¹⁶ Ibidem, p, 21

También debe existir una red de comunicación interna para asegurar la cooperación y coordinación entre las personas de contacto y aquellos responsables por alguna de las actividades en control de pérdidas. Aquí establece tener responsables dentro de la empresa de lo que sucede en la comunidad y de esta manera garantizar el seguimiento de la comunicación. Esta parte es fundamental para la contratación de un trabajador social.

El segundo elemento es Seguridad Fuera del Trabajo y lo podemos definir de la siguiente manera:

“Elaboración de programas de promoción y educación de seguridad fuera del trabajo incluye conferencias anuales de protección familiar cursos de primeros auxilios para los miembros de la familia, banquetes anuales de seguridad, cursos de salvavidas, concursos de lemas de seguridad y lemas de carteles.”¹⁷

En el sistema es necesario la creación de grupos de trabajo, contacto con ONG´s y redes ciudadanas, que son tareas con un perfil social, el cual el trabajador social puede desempeñarlas con facilidad.

Certificación ISO 14001-2004

“La serie de normas ISO 14000”¹⁸ fue creada por la Organización Internacional de Normalización (OIN=ISO), sede en Ginebra Suiza y fue fundada en 1946. Está compuesta por delegaciones gubernamentales de más de 127 países, en México es representada por Secretaria de Comercio y Fideicomiso (SECOFI) de la dirección general de normas.

ISO 14000 es una serie mundial de estándares internacionalmente aceptados enfocados a la administración ambiental, voluntarios y que proporcionan un lenguaje común.

En 1996 nace la norma ISO 14001:

“Es una norma que describe las especificaciones necesarias para desarrollar, implementar y mantener un Sistema de Administración Ambiental, SSA dentro de una determinada organización.”¹⁹

La norma cuenta con seis puntos de los cuales en tres se encuentra la relación con la Responsabilidad Social.

Primer punto:

Política Ambiental: aquí se solicita a la empresa diseñar una política referido al medio ambiente y debe ser comunicada a todos los empleados y a la vista de todo el público.

¹⁷ Ibidem, p, 89

¹⁸ Norma ISO 14001, 2004, p, 3

¹⁹ Ibidem, p, 12

Para este punto citaremos a continuación la política ambiental de la empresa:

“Ser líder en el cuidado permanente del Medio Ambiente como parte de la Calidad Integral del Negocio, interactuando armoniosamente con la naturaleza, manteniendo una actitud preactiva con la legislación vigente, haciendo uso eficiente de la energía y de los recursos naturales, fomentando y aplicando la Mejora Continua y Prevención de la Contaminación y difundiendo la Cultura Ambiental en el personal, proveedores y la comunidad.”²⁰

Esta política tiene 5 lineamientos de los cuales uno hace referencia a Responsabilidad Social:

“Crear y comunicar una Cultura de Liderazgo Ambiental. Promover y enriquecer los valores tendientes a la creación de una Cultura de Liderazgo ambiental mediante la capacitación del personal, involucramiento de nuestros proveedores y la comunidad.”²¹

Segundo punto: Objetivos y Metas Ambientales.

La organización establecerá objetivos y metas ambientales documentados, en cada función y nivel relevantes dentro de la organización.

Los objetivos y metas serán consistentes con la política ambiental, incluyendo el compromiso con la prevención de la contaminación. Para entender este punto citaremos un ejemplo de objetivo y meta:

Objetivo; Optimización y reciclaje de material.

Meta: “reciclado de cristal 900 ton. mensuales, reciclado de PVB 18 ton. mensuales, reciclado de madera 3 ton. mensuales, re-uso de cartón 2 ton. mensuales, reciclado de chatarra 2.5 ton. Mensuales.”²²

Tercer punto: Entrenamiento, Conciencia y Competencia.

La organización identificará las necesidades de entrenamiento. Esto requerirá que todo el personal cuyo trabajo pueda crear un impacto significativo en el ambiente haya recibido entrenamiento apropiado.

Establecerá y mantendrá procedimientos para hacer que sus empleados o miembros en cada función y nivel relevante estén concientes de:

- “El personal que desarrolle tareas que puedan causar impactos ambientales significativos será competente en términos de una educación entrenamiento y/o experiencia apropiados.

²⁰ Ibidem, p, 15

²¹ Ibidem, p, 16

²² Vitro Automotriz, Objetivos y Metas Ambientales, 2003

- Sus roles y responsabilidades para alcanzar la conformidad con la política ambiental y los procedimientos, y con los requerimientos del sistema de administración ambiental, incluyendo los requerimientos de la preparación y respuesta a emergencias." ²³

De aquí podemos desprender la justificación de capacitar el personal de cualquier nivel o función en Responsabilidad Social y su obligación para acatar una serie de actividades que vigilen el principio del cuidado del medio ambiente.

Cuarto punto, Comunicación;

En relación con sus aspectos ambientales y su sistema de administración ambiental, la organización establecerá y mantendrá procedimientos para:

- A) "Comunicación interna entre los distintos niveles y funciones de la organización;
- B) Recibir, documentar y responder a comunicaciones relevantes de partes externas interesadas (Comunidad)." ²⁴

La organización considerará procesos para comunicaciones externas sobre sus aspectos ambientales significativos y registrará su decisión. En este punto obliga a la empresa a documentar la comunicación con la comunidad y darle respuesta a aspectos ambientales. Se da seguimiento a la certificación por medio de un Sistema de Administración Ambiental, el cual es evaluado de forma anual. De aquí que podamos concluir que existe la necesidad de intervenir como trabajador social para crear la cultura ambiental mencionada.

Para concluir el capítulo mencionaremos que la Responsabilidad Social es más que un requisito para una certificación, sino obliga de manera urgente a la empresa a realizar algo por su Responsabilidad Social. Como vimos anteriormente tiene muy pocos antecedentes, cuyas acciones son aisladas, sin objetivos y forma de evaluarse.

También encontramos una relación directa de la Responsabilidad Social que se pretende implantar con trabajo social, de acuerdo a los sistemas, procedimientos y Certificaciones que la empresa tiene consigo. Nuestro siguiente capítulo veremos que es la Responsabilidad Social, su origen y funcionamiento de manera global, así presentar una propuesta de trabajo que cubra todos los puntos mencionados y arroje valor agregado para la organización.

²³ Op. Cit. Norma ISO 14001, 2004, p, 22

²⁴ *Ibidem*, p, 23

2

CAPITULO

INSTITUCIONES Y ORGANISMOS QUE DEFINEN LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

En este capítulo presentamos el marco de referencia de la Responsabilidad Social de manera global, en el que encontraremos los antecedentes, quien la promueve, sus principales representantes, las directrices y principios que la fundamentan.

Encontraremos similitud entre uno u otro representante, veremos que para algunos organismos es la razón de ser de su fundación y para otros es solo parte integral del funcionamiento. Su enfoque puede ser desde el punto de vista gubernamental, empresarial o bien la sociedad civil en general.

2.1 ORGANISMOS INTERNACIONALES CON LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES EN RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Las organizaciones intergubernamentales fueron las primeras en preocuparse por establecer el concepto de Responsabilidad Social, como la OCDE y la ONU, ellas se encargaron de sensibilizar a los gobiernos de países desarrollados de que convencieran a las empresas de promover el desarrollo sustentable con el apoyo de la creación de ONG´s como Global Compact, Comisión de las Comunidades Europeas, Consejo Mundial de Desarrollo Sostenible (WBCSD) y la Organización Internacional para la Estandarización (ISO, en sus siglas en Ingles).

Con estas acciones globales mencionadas, los empresarios tienen un profundo interés de fomentar la cultura social por medio de planteamientos de modelos empresariales, que consideren una visión humana de largo plazo, valores, medio ambiente y educación.

Antes de conocer como definen la Responsabilidad Social los organismos internacionales y nacionales daremos un concepto que resuma la filosofía de todos estos organismos:

Responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que sea:

- Consiste con el desarrollo sostenible y el bienestar general de la sociedad;
- Considere las expectativas de sus stakeholders;
- En cumplimiento con la legislación aplicable y consistente con normas internacionales de comportamiento; e
- Integrada en toda la organización.

Tiene los siguientes componentes:

- Gobierno: conducta ética, legitimidad, transparencia, rendición de cuentas (accountability).
- Medio Ambiente: Emisiones residuos peligrosos, producción limpia, uso de recursos naturales (agua, suelo, energía, biodiversidad, cambio climático).
- Derechos Humanos: no discriminación, trabajo infantil, trabajos forzados, libertad de asociación.
- Prácticas Laborales: empleabilidad, salud y seguridad ocupacional, desarrollo humano de los trabajadores, diálogo social.
- Prácticas operacionales justas: libre competencia, practicas con proveedores, corrupción, derechos de propiedad intelectual.
- Temas de consumidores: acceso a la información, protección de la salud y seguridad del consumidor, servicio de post-venta, reclamos.
- Involucramiento con la comunidad/ desarrollo de la sociedad: contribución a la economía local, promoción de la educación, inversiones sociales.

Organización para la Cooperación del Desarrollo Económico (OCDE)

Esta organización intergubernamental que reúne a los países más industrializados del globo terráqueo entre los cuales se encuentra México, cuyas raíces son de 1948 y oficialmente constituida en 1960 en París, tiene el objetivo de incrementar la economía y coadyuvar el desarrollo de los países miembros y no miembros.

La directriz como gobierno de cada país es:

“Garantizar que las actividades de esas empresas se desarrollen en armonía con políticas públicas, fortalecer la base de confianza mutua entre las empresas y las sociedades en las que se desarrolla su actividad, contribuir a mejorar el clima para la inversión extranjera y potenciar la contribución de las empresas multinacionales al desarrollo sostenible.”²⁵

En este apartado encontramos específicamente la tarea de los gobiernos con respecto a las empresas y para poder identificar como se define la Responsabilidad Social veremos los principios que deberán tener las empresas:

“Estimular la generación de capacidades locales mediante una cooperación estrecha con la comunidad local, incluidos los sectores empresariales locales, desarrollando al mismo tiempo las actividades de la empresa en los mercados interiores y exteriores de una manera compatible con la necesidad de prácticas comerciales saludables.”²⁶

Consideramos que ésta es la primera organización que busca los principios de Responsabilidad Social, aunque no la define o titula como tal, pero son parte de los principios generales de la OCDE en aquella década de los sesentas.

Es importante considerar que son los gobiernos de países desarrollados los que en principio prevén la participación de las empresas, para que asuman una Responsabilidad Social con la ayuda del gobierno y este a su vez propicie un mercado saludable lleno de inversiones así como de oportunidades de crecimiento económico de las empresas.

Actualmente existen Puntos Nacionales de Contacto (PNC) en cada país para difundir las directrices, éste está formado por gobierno, empresas, sindicatos, otras organizaciones gubernamentales y público interesado, el cual mandará un reporte de las actividades anualmente al Comité sobre la Inversión Internacional y Empresas Multinacionales (CIME), debe cumplir con los principios ya mencionados y con los demás organismos que se preocupan por establecer vínculos entre el progreso económico, social y medio ambiental o dicho en otras palabras que tengan una política de desarrollo sostenible.

²⁵ Organización para la Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE) (2000), (Declaración de Directrices de la OCDE) p, 1, Encontrado: Marzo 2005, En: <http://www.oecdemexico.org.mx>,

²⁶ Ibidem p, 4

Declaración de Río de Janeiro sobre el medio ambiente y desarrollo (Agenda 21 ONU).

Las naciones del mundo pidieron en Asamblea General del 22 de diciembre de 1989, cuya resolución 44/228 donde se aprobó organizarse la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo, así como en la aceptación de la necesidad de enfocar de forma equilibrada e integral las cuestiones relativas al medio ambiente y al desarrollo. Así en el año de 1992 las Naciones Unidas realizaron en la ciudad de Río de Janeiro Brasil, una reunión con los países de todos los continentes sobre el desarrollo sostenible y la llamaron la Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo.

Su objetivo fue:

“Establecer una alianza mundial nueva y equitativa mediante la creación de nuevos niveles de cooperación entre los Estados, los sectores claves de las sociedades y las personas. Procurando alcanzar acuerdos internacionales en los que se respeten los intereses de todos y se proteja la integridad del sistema ambiental y de desarrollo mundial.”²⁷

El documento es un plan de acción llamado Agenda 21 que contiene más de 500 páginas en donde se expone 40 temas clasificados en cuatro secciones, relacionados con el medio ambiente y el desarrollo, valorando el impacto, adoptando decisiones que no afecten las comunidades donde viven y trabajan personas, grupos y organizaciones. Además se debe contar con información libre sobre productos y actividades que tuvieran consecuencias sobre el medio ambiente así como las medidas que se tiene para protección de este.

Es importante mencionar que es el primer antecedente para que las empresas adoptaran de manera voluntaria sistemas de administración ambiental, por parte de organizaciones internacionales privadas y gobiernos en todo el mundo, que más tarde se plasmarían en certificaciones* del medio ambiente o certificados de Industria limpia. Todo ello con la finalidad de promover una autentica participación social y un esfuerzo para lograr un desarrollo sostenible.

²⁷ Naciones Unidas, Desarrollo Sustentable, Agenda 21, (1996), (Declaración de Río sobre Medio Ambiente y Desarrollo) p, 4, Encontrado, Marzo 2005, En: <http://www.onu.org>

* Nota: En cuanto los certificados que dan los gobiernos podemos mencionar a la Secretaria del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT). En específico la certificación de Industria Limpia que es otorgada por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA).

La definición de Responsabilidad Social la podemos encontrar en la sección III, capítulo 30 denominado, Fortalecimiento del papel del comercio y la industria, el cual habla de aplicar un régimen de políticas en el comercio y la industria, incluidas las empresas transnacionales para funcionar en forma responsable y eficiente, para el desarrollo económico y social de un país, explicándolo de la siguiente manera:

“Mediante una mayor eficacia de los procesos de producción, estrategias preventivas, tecnologías y procedimientos limpios de producción a lo largo del ciclo de vida del producto, de forma que se reduzcan al mínimo o se eviten los desechos, pueden desempeñar una función importante en reducir las consecuencias negativas en la utilización de los recursos y el medio ambiente.”²⁸

Aquí mismo en este apartado se desarrollan dos programas de intervención uno llamado: Fomento de una producción limpia y otro Fomento de la responsabilidad empresarial, en ellos podemos identificar una definición que los empresarios conocen como “solicitud responsable”:

“Actuar con políticas y programas de producción responsables, fomentando la apertura y el diálogo con los empleados y el público y realizando auditorias ambientales y evaluaciones del cumplimiento de las normas ambientales.”²⁹

Las características que presenta el primer programa se basan en realizar una producción limpia de los productos, considera una reutilización y reciclado de los desechos para reducir los mismos, aplicando programas de conciencia y responsabilidad ecológica en todos los niveles de su personal así como a los abastecedores, con actividades de educación, formación y sensibilización en relativo a una producción limpia.

El segundo programa habla de estrategias para preservar el medio ambiente en el comercio y la industria: por ejemplo que los gobiernos den incentivos económicos, modernicen procedimientos administrativos, capaciten en aspectos ecológicos de la gestión de empresa. También plantea la necesidad de alianzas entre medianas con micro empresas para compartir experiencias de aspectos ambientales, otra es la adopción o apertura al diálogo con empleados y el público, para propiciar actividades de desarrollo sostenible.

²⁸ Ibidem p, 376

²⁹ Ibidem p, 377

Reunión de la ONU sobre el Pacto Mundial (Global Compact).

Este acuerdo nace como una iniciativa del Secretario General Kofi Anan de la ONU, en el Foro Económico Mundial de 1999, haciendo un llamado para reunirse las empresas, las agencias de la ONU, las organizaciones laborales, ONG´s y otras agrupaciones civiles para buscar perseguir un importante reto a fin, como es la “Economía global integral y sostenible”.

Se pone en marcha el Pacto Mundial en la reunión de la ONU en Nueva York en el 2000, este documento plasma en sus 9 principios el adoptar una responsabilidad cívica corporativa, en él se encuentra no solo una definición de Responsabilidad Social sino un documento completo que forma parte de este concepto, el cual se basa en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Mundial del Trabajo sobre Principios Fundamentales y Derechos Laborales y la Declaración de Río sobre Medio ambiente y Desarrollo, ésta última ya mencionada anteriormente.

Presentaremos principio por principio para su mejor comprensión y análisis:

Derechos Humanos:

1. “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.”³⁰

Con este principio las empresas se benefician en mayor productividad, en un mejor ambiente de trabajo, en reducir un impacto malo por la publicidad de sus productos, fomentar una buena cultura organizacional en los centros de trabajo al crearse políticas y proyectos que beneficien la seguridad en el trabajo, así como realizar informes enfocados a derechos humanos de toda la organización y por último proteger el modo de vida económico de las comunidades locales contribuyendo al debate público junto con las demás empresas.

2. “Las empresas deben asegurarse que sus empresas no son cómplices en vulneración de los derechos humanos.”³¹

Para seguir este principio debemos estar seguros de que la empresa no realizó ningún traslado de gente (comunidades locales) para su instalación, que no existe abuso por parte de la seguridad privada dentro de la empresa en represión del personal, practicar la no contratación de gente por discriminación de raza y sexo.

³⁰ United Nations, Global Compact (2000), (Principios de Responsabilidad Social), p, 23, Encontrado: Marzo 2005, En: <http://www.unglobalcompact.org>

³¹ Ibidem p, 30

También mencionar que muy pronto en menos de 10 años se realizará una globalización en la adquisición de estos temas en las empresas, cosa por la cual el día de hoy son de manera voluntaria pero el día de mañana serán leyes y normas a cumplir.

Derechos Laborales:

3. "Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la asociación colectiva."³²

En este principio se expresa la idea de tener siempre una voz que represente a los trabajadores ante los empresarios y ayude a tender puentes que den negociaciones laborales en esta economía global. Estos dirigentes tienen derecho a discutir libremente sus problemas en los centros de trabajo y lograr conjuntamente acuerdos aceptados o principios de buena fe que den un desarrollo armonioso de las relaciones laborales.

4. "Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción."³³

El principio pretende eliminar el trabajo forzoso que se da en condiciones cuando un trabajador expresa una idea contraria a la política de la empresa y le es castigado con más trabajo, o cuando se le obliga a trabajar más por deudas que tiene con la organización. También puede ser el caso de los proveedores y contratistas que se les obliga a trabajar largo tiempo después de su hora de salida con la excusa de retener sus depósitos o pagos.

Es primordial eliminar estas prácticas por que afectan la productividad y los recursos humanos de la empresa, lo que se tiene que hacer es apartar esta gente y darles soluciones adecuadas para cada caso.

5. "Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil."³⁴

En este apartado debe quedar claro el peligro de salud, físico, y mental así como la privación de la educación y el desarrollo de los niños que sufren al trabajar. Se recomienda seguir los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Declaración Universal de los Derechos humanos para su libre actuación.

Podemos darnos cuenta de que la problemática es muy compleja y difícil de abordar, pero fácil de entender, por que el empeño será en detectar y reportar ante los organismos encargados este abuso contra la infancia.

6. "Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación."³⁵

Este principio se debe atender desde el acceso al empleo, la formación y orientación profesional, la igualdad de remuneración, la igualdad de horas trabajadas, descansos, establecidos, vacaciones pagadas, bajas por maternidad y una serie de factores que se

³² Ibidem p, 38

³³ Ibidem p, 42

³⁴ Ibidem p, 47

³⁵ Ibidem p, 56

dan a razón de raza, sexo, color, religión o pensamiento político diferente. De manera muy simple para seguir este principio es tener una elección por capacidad del individuo y no por lo mencionado anteriormente.

Éste es un punto muy importante sin menos preciar los demás, comentaremos que existen áreas de oportunidad para reducir el arraigo cultural de discriminación que todavía existe en algunas empresas:

- Detectar por medio de un diagnóstico casos de discriminación
- Desarrollar procedimientos de respuesta de lo detectado
- Implementar mecanismos de quejas al alcance de los trabajadores
- Dar a conocer cuestiones culturales informales sobre la discriminación
- Tener actualizado los archivos de todos los trabajadores sobre contratación y formación.
- Establecer una política de igualdad en el empleo y responsabilidades para los altos directivos.

Protección Ambiental:

7. "Las empresas deben mantener un enfoque preventivo a favor del medio ambiente."³⁶

Aquí se plantea la necesidad de suspender cualquier actividad que provoque un daño al medio ambiente, en seguida tomar medidas de corrección sobre lo dañado, después aplicar actividades de prevención, luego proteger el entorno y por último tomar la responsabilidad de conservar ecosistemas. Estos factores nos expresan la necesidad de adquirir nuevas tecnologías ecosostenibles y un enfoque ecológico industrial.

En otras palabras podemos mencionar lo que dice T. Jackson, que es mejor asegurarse primero que lamentarlo después, esto lo podemos interpretar como una valoración en cuatro sentidos:

- 1^{er} en valorar el riesgo ambiental,
 - 2^{do} en valorar el ciclo de la vida,
 - 3^{ro} en valorar el impacto ambiental y
 - 4^{to} en valorar ambientalmente una estrategia que garantice esto.
8. "Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental."³⁷

Este principio está enfocado a la parte del quehacer ambiental en la localidad de la empresa o comunidades de inferencia, los pasos a seguir serán implementar el sistema de industria limpia, en donde sus proveedores mejoren su comportamiento medio ambiental generando una cadena ecológica. También se necesita definir estrategias,

³⁶ Ibidem p, 68

³⁷ Ibidem p, 75

políticas, planes, códigos de ética e iniciativas que generen indicadores de sostenibilidad en los ámbitos de economía, calidad, medioambiental y justicia social.

9. "Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente."³⁸

El propósito de este objetivo es que al tener tecnologías limpias se puede reducir en gran número el nivel de emisiones a la atmósfera contaminantes así como los residuos generados por el proceso productivo. Esto tendrá un gran beneficio por que los trabajadores ya no estarán expuestos en su salud, los materiales de trabajo no serán tan peligrosos y por resultado disminuirán los accidentes en su lugar de trabajo.

Aunado a esto se debe manejar una prevención en la contaminación así como una disminución de los recursos no renovables, como el caso de la recirculación del agua y su planta de tratamiento; cambiar los energéticos, como el de gas LP al gas natural; el reciclaje de vidrio, cartón y sí es posible el del papel en las oficinas, con esto nuestro impacto ambiental será positivo.

Es muy cierto que para cubrir este criterio se requiere de una inversión mayor a lo que tiene acostumbrado cada empresa en su presupuesto. Los beneficios generados son; el incremento de la eficiencia, hay mayor competitividad en mercados internacionales y genera nuevas oportunidades al negocio en sus productos ecológicos.

Para lograr este acuerdo es conveniente que las empresas sean los protagonistas y que respondan ante más personas, inversionistas, empleados, organizaciones no gubernamentales y comunidades locales en las que actúan.

Con los compromisos vistos anteriormente se busca obtener un desarrollo sustentable y una responsabilidad cívica corporativa (en otras palabras Responsabilidad Social).

A diferencia de la declaración de Río aquí existe una ONG llamada Corpwatch que vigila anomalías en las organizaciones registradas ante Global Compact. Ellos se encargan de estudiar los GRI (Generación de Informes Mundiales) o también conocidos como Global Reporting, que fueron creados en 1997 por la Coalición para Economías Medioambientalmente Responsables (CERES) en asociación con el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP), cuya finalidad es la siguiente:

"Los informes de sostenibilidad contribuyen a garantizar que la responsabilidad con el medio ambiente, los derechos laborales y los derechos humanos se vean reflejados en una serie de

³⁸ Ibidem p, 84

actuaciones y medidas y se mejora continuamente en estas áreas.”³⁹

En julio de 2001 los Informes Globales de Responsabilidad (GRI) edita una nueva versión revisada de la Guía para elaboración de informes sobre sostenibilidad a modo de herramienta para que las organizaciones puedan publicar sus actuaciones en las áreas económicas, de medio ambiente y social.

La función de Global Compact es dar los principios de funcionamiento a las empresas. La función de GRI es proporcionar un instrumento para concentrarla información de cada empresa. Y por último la función de Corpwatch (Organización No gubernamental) es dar seguimiento al informe redactado por cada empresa y dar su aprobación a Global Compact.

Marco europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas (Libro Verde, COM, Comunidad Europea)

Este documento o libro verde fue redactado por el Consejo Europeo de Lisboa en marzo de 2000, en él se reúne la mayor información sobre el concepto de Responsabilidad Social y tiene la afiliación de la mayoría de las grandes, medianas y pequeñas empresas sean públicas o privadas, incluyendo las cooperativas de producción en toda Europa.

Define a la Responsabilidad Social como:

“La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores.”⁴⁰

Aquí se plantea ir más allá en el capital humano, en la inversión de tecnologías limpias, en el cumplimiento de la legislación, en el ámbito social, en las condiciones laborales o en la relación de la dirección con los trabajadores.

A diferencia de Global Compact, nos encontramos protagonistas como las PYMES y las Cooperativas que aterrizan este concepto a pesar de su condición, pero esto ha dado una mayor participación y sensibilización local logrando un apoyo muy importante para fomentar la Responsabilidad Social. Podemos mencionar entonces un gran avance en este continente en materia legislativa, política, desarrollo y de cooperación.

Este convenio se estructura en dos dimensiones la Responsabilidad Social:

³⁹ Ibidem p, 13

⁴⁰ Comisión de las Comunidades Europeas (EU) (2001), (Libro Verde: fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas), p, 7, Encontrado Marzo 2005, En: <http://europeo.eu.int//comm/employmentsocial/soc-dial/>

La primera es la interna: esta dimensión abarca la parte que se trabaja dentro de la empresa así como sus actores que intervienen; como los trabajadores, en ellos se ve como afecta su salud, seguridad, cultura de cambio y sus prácticas respetuosas por el medio ambiente.

La segunda es la externa: aquí se trabajan los aspectos que se encuentran alrededor de la empresa, como las comunidades locales, las empresas vecinas, las ONG´s, los socios comerciales, proveedores, contratistas, consumidores y el respeto por los derechos humanos.

Se presentan cinco enfoques que dan cuerpo de cómo realizar las mejores prácticas en desarrollar la Responsabilidad Social.

1. Gestión integrada de la Responsabilidad Social:

“Adoptar una declaración de principios, un código de conducta o un manifiesto, donde señalan sus objetivos y valores fundamentales, así como sus responsabilidades hacia sus interlocutores.”⁴¹

De esta manera se debe implementar en la empresa una cultura organizacional que involucra políticas y valores con la Responsabilidad Social que se aplican en todos los niveles, desde los altos mandos hasta los operarios, que se pueda palpar, vivir cotidianamente, creando un liderazgo evidente que permita establecer auditorías sociales y ambientales.

2. Informes y auditorías sobre la Responsabilidad Social:

“El Grupo propuso un marco para abordar las políticas, prácticas y resultados en el ámbito del empleo y las condiciones laborales, en particular la previsión del cambio estructural, la comunicación, la participación de los trabajadores y el diálogo social, la educación y la formación, la salud y seguridad en el lugar de trabajo y la igualdad de oportunidades.”⁴²

Esta información presentada se debe redactar y elaborar informes sociales y medioambientales confiables y objetivos, consultados por los trabajadores y sus representantes a fin de establecer un enfoque proactivo para prevenir y gestionar el cambio. Cabe mencionar que esto es posible gracias a que en los países europeos tienen legislación normativa que exige esto, por ejemplo:

“El artículo 64 de la ley francesa relativa a la nueva normativa económica obliga a las empresas a tener en cuenta los efectos

⁴¹ Ibidem p, 17

⁴² Ibidem p, 18

sociales y medioambientales de su actividad en su informe anual.⁴³

Cuentan con un índice social danés, que permite identificar a los trabajadores el nivel de Responsabilidad Social de 0 a 100 que tiene su empresa, también el Dow Jones, que es un índice de empresas que apoyan el desarrollo sostenible y el FTSE4GOOD, que es un índice de empresas que colaboran con el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia.

3. Calidad en el trabajo:

“Los trabajadores son los interlocutores importantes de las empresas, pero también una visión innovadora y, por consiguiente nuevas calificaciones y una mayor participación del personal y sus representantes en un diálogo bilateral que permitan estructurar las reacciones y los ajustes.”⁴⁴

Cuando se habla de un diálogo social y medioambiental en la empresa se refiere a que la empresa debe de utilizar una serie de instrumentos que permita la sensibilización, programas de formación, programas de orientación, sistemas de gestión estratégica que incluya lo económico, social y ecológico en los trabajadores y sus directivos.

Aquí se manejan premios y reconocimientos a las mejores empresas multinacionales como las pequeñas, que puedan ser responsables en lo social. Esto se puede dar tanto a empresas que den empleo a los discapacitados o aquellas que desarrollen prácticas adecuadas de fomento a la Responsabilidad Social por mencionar algún ejemplo.

4. Etiquetas sociales y ecológicas:

“Cada vez es más corriente la creación de etiquetas sociales por parte de distintos fabricantes (marcas autodeclaradas), sectores industriales, ONG o administraciones. Se trata de incentivos que tienen su origen en el mercado (no normativos) y que pueden contribuir a un cambio social positivo de las empresas, los minoristas y los consumidores.”⁴⁵

En la actualidad los consumidores no sólo requieren productos buenos y seguros, sino también que sean responsables desde un punto de vista social y ecológico, y el precio no preocupa a los europeos sino la seguridad y la salud de los trabajadores que realizaron ese producto. Esto hace que el mercado cambie en un contexto justo y equitativo.

⁴³ Ibidem p, 19

⁴⁴ Ibidem p, 20

⁴⁵ Ibidem p, 21

5. Inversión socialmente responsable:

“Dichas políticas contribuyen a minimizar los riesgos anticipando y previniendo crisis que puedan dañar la reputación y provocar caídas espectaculares del valor de las acciones.”⁴⁶

Se deben crear fondos de inversión en el capital social de las empresas, que permitan el libre desempeño de prácticas socialmente responsables, en donde se invite a participar a las empresas con un índice que pueda medir el libre desempeño de cada una. Con esto se puede disuadir a los grandes inversionistas de realizar inversiones significativas desde un punto de vista social e impulsar a la Responsabilidad Social a un mercado europeo de valores dinámico y eficiente.

Consejo Mundial Empresarial de Desarrollo Sostenible (WBCSD)

El consejo engloba unas 150 empresas internacionales, en más de 30 países, con consejos empresariales y organizaciones asociadas comprometiendo a unos 700 líderes en todo el mundo, con un compromiso compartido para el desarrollo sostenible a través de tres pilares de crecimiento económico, protección al medio ambiente, y equilibrio social. Definen a la Responsabilidad Social como:

“El compromiso de la empresa para contribuir al desarrollo económico sostenible, trabajar con los empleados, sus familias, la sociedad y la comunidad local en general para mejorar su calidad de vida.”⁴⁷

Las estrategias que tienen para su implantación se basan en aplicar un liderazgo desde los accionistas, empleados, directores y ciudadanos. Otra estrategia es crear una ética y aprendizaje, así como conocer sus vecinos comunidades y sus culturas. También poner en marcha un sistema en donde se mantengan debates y diálogos transparentes y continuos así mismo formar asociaciones inteligentes, medir y contabilizar lo que se haga, y por último informar a los accionistas.

El WBCSD tiene clara la idea de la valoración de los recursos naturales, por lo que en sus principios está ayudar y mantener la diversidad de especies, habitats, ecosistemas y evitar el crecimiento de sustancias tóxicas en el medio ambiente.

Para poder llevar a cabo esto se pretende que las empresas en países en vías de desarrollo formen parte de los mercados internacionales y de esta manera se disminuya la pobreza mediante estos criterios de Responsabilidad Social, ya que están convencidos que los gobiernos no lo pueden hacer solos y que ellos a su vez deben establecer las estructuras que permitan este vasto movimiento.

⁴⁶ Ibidem p, 22

⁴⁷ World Business Council For Sustainable Development (WBCSD) (1999), (Responsabilidad Social Corporativa, Libro de Trabajo de Johannesburgo), p, 5, Encontrado en Marzo 2005, En: <http://www.wbcd.org>

Desde el punto de vista empresarial es necesario ampliar el poder adquisitivo del consumidor, pero si es pobre, entonces se debilita las posibilidades de mercado, por tal razón para poder fortalecer el mercado se tiene que fortalecer a esas regiones azotadas por la pobreza con asistencia sanitaria, agua, vivienda, nutrición, electricidad, educación, electrodomésticos y servicios sanitarios, así pues nos dará una expansión del mercado.

Responsabilidad Social Internacional Norma SA800 (SAI)

Esta es una Norma que puede certificar a cualquier empresa en Responsabilidad Social, cuyo contenido fue dado por empresas privadas, organizaciones no gubernamentales y sindicatos en el año de 2001. Su aplicación es la siguiente:

“La totalidad de una organización o entidad de negocios, responsable de aplicar los requerimientos de la presente norma, incluyendo todo el personal (directores, ejecutivos, gerencia, supervisores) tanto empleado directamente, como contratado externamente, como aquel que represente a la compañía de cualquier otra forma.”⁴⁸

Su evaluación es continua y sus requerimientos son sobre Responsabilidad Social que a continuación mencionamos:

- Trabajo infantil: contiene criterios sobre los derechos que tienen los niños al trabajar en las empresas.
- Trabajos forzados: menciona criterios de no tener trabajos forzados.
- Salud y Seguridad en el trabajo: habla de disposiciones de salud y seguridad que deben seguir las empresas.
- Libertad de Asociación y Derecho de Negociación colectiva: da criterios para poder formar parte de sindicatos a cualquier empleado.
- Discriminación: establece criterios para no discriminar a los empleados en su labor diaria.
- Medidas disciplinarias: elimina cualquier posibilidad de aplicar castigos corporales, coerción mental y abusos verbales.
- Horario de trabajo: se debe aplicar las normas, leyes y procedimientos que defiendan el horario de trabajo.
- Sistemas de gestión: la empresa debe cumplir en términos de Responsabilidad Social con una política, revisiones por parte de la administración, representantes de la compañía, planeación y aplicación, control de proveedores/subcontratistas y subproveedores, identificación de problemas y acciones correctivas, comunicación externa, acceso para la verificación y por último registros de todo esto.

⁴⁸ Vitro Automotriz, Norma SA8000, 2001, p. 3.

Una parte externa se encargará de verificar año con año, el cumplimiento de la norma, para poder entregar un certificado que avale su Responsabilidad Social en la empresa o negocio.

Esta herramienta es comparable a las demás normas de calidad que tiene la ISO 9001, ISO T/S 16949, ISO 14001, entre otras, quienes buscan mejorar los sistemas de calidad en la elaboración de sus productos y poder competir en los mejores mercados.

2.2 ORGANISMOS NACIONALES CON LINEAMIENTOS Y DIRECTRICES PARA LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Tenemos dos directrices de Responsabilidad Social en nuestro país; una gubernamental, al ser miembros de la OCDE, también por medio del Folleto de empresa transparente de la SECODAM y por último en el Premio Nacional de Calidad. La otra directriz es empresarial, podemos ver la Responsabilidad Social en la ONG CEMEFI, que está integrada por más de 500 miembros, entre los que se encuentran empresas, líderes sociales e instituciones de la sociedad civil organizada y de manera individual en sus sistemas de Responsabilidad Social.

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)

Esta ONG tiene el programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) que fue creado en 1997, con el reto de apoyar a la empresa en la implementación, desarrollo, evaluación y mejora de prácticas socialmente responsable y de ciudadanía corporativa, que le permita alcanzar la excelencia del negocio e impactar en forma positiva en la sociedad.

Tiene una herramienta de diagnóstico conocida como Empresa Socialmente Responsable (ESR) es objetivo, imparcial y responsable a políticas, programas, compromisos y reportes públicos en las áreas de:

- "Calidad de vida en la empresa
- Vinculación con la comunidad
- Cuidado y preservación del medio ambiente
- Ética empresarial."⁴⁹

Este organismo otorga un reconocimiento cada año por el cumplimiento del mencionado diagnóstico a las empresas que se suscriben y pagan un costo de \$50,000 pesos.

También el CEMEFI pertenece a la alianza AliaRSE, que está formada por los grupos empresariales grandes de México como la Confederación Patronal Mexicana (COPARMEX). El valor agregado que tiene esta alianza es la creación de la II Conferencia Interamericana sobre la Responsabilidad Social Empresarial que reúne año con año a más de 650 líderes.

⁴⁹ Centro Mexicano para la Filantropía (2005) , (Responsabilidad Social de las Empresas), p, 1, Encontrado: Marzo 2005, En: <http://www.cemefi.org/index/res/>

Las empresas que han recibido el distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable) son las más importantes del país que también han sido reconocidas como el Mejor Lugar para Trabajar, Industria Limpia o las empresas más admiradas, como las siguientes que ponemos a continuación: ⁵⁰

Grupo Financiero BBVA Bancomer.	Ford Motor Company México	Mc Donald´s de México
Grupo Bimbo	Gamesa-Quaker	Nestle México
Cemex	General Electric México	Nextel de México
Coca Cola FEMSA	Grupo Nacional Provincial	Philips Mexicana
Danone de México	Holcim Apasco	ITEMS
Diconsa	Jugos del Valle	Telmex
Fonart	Mampower	Wal-Mart México

CEMEFI, 2005

Como podemos ver se encuentran en listadas empresas paraestatales e iniciativa privada de todos los sectores; en el 2005 el CEMEFI consta de 89 empresas registradas y a doce de ellas se les entregó un reconocimiento especial por cumplir de manera consecutiva durante 5 años el distintivo de ESR.

Podemos considerar esta organización como la más importante del país y cuyos principios se basan en directrices internacionales y nacionales como la OCDE, ONU, CCE, OIT, Norma AA, SA 8000, SECODAM, Modelo de Equidad y Género 2003 Inmujeres. Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (SECODAM, Folleto de Empresa Transparente de Lucha contra la corrupción)

Es un documento creado como guía de apoyo a las empresas para poder eliminar la corrupción entre el personal, los clientes, proveedores, autoridades y comunidad en general.

Lo que propone esta institución en materia de Responsabilidad Social es:

“Establecer políticas al personal que puedan moldear la conducta de sus empleados, por tal motivo es importante el establecer códigos de ética o de conducta, especificando las reglas y procedimientos que se esperan cumplan todos los empleados.”⁵¹

Los códigos también establecen los principios con los cuales se puede evaluar el valor moral de una decisión, ya sea desde el punto de vista humano, legal, laboral o ambiental. También se establece una vinculación externa con proveedores, clientes y autoridades de gobierno, con respecto a prácticas indebidas o corruptas.

⁵⁰ Ibidem p, 10

⁵¹ Gobierno de la República, Organización para la Cooperación para el Desarrollo (SECODAM) (2004), (Responsabilidad Social de las Empresas), Encontrado: Marzo 2005, En: <http://www.funciónpublica.gob.mx/ocde/>

La SECODAM establece que se debe de implementar un sistema de identificación de las áreas críticas, actividades de control, autorizaciones, sistemas de documentación, control de datos contables y auditorías externas, para monitorear permanentemente la Cero Tolerancia.

Modelo Nacional para la Calidad Total (Premio Nacional 2005)

En 1989 se crea por decreto presidencial el Premio Nacional de Calidad y se incorpora más tarde en la Ley Federal sobre Metrología y Normalización en el Título Sexto de los incentivos.

El Premio Nacional de Calidad es el máximo reconocimiento nacional que otorga anualmente el presidente de la República a las organizaciones que cuentan con las mejores prácticas de calidad total.

El Modelo tiene el principio de responsabilidad con la sociedad:

“La responsabilidad de la organización hacia la sociedad se hace patente en la práctica de la buena ciudadanía, lo cual incluye todas las operaciones de la organización en todo el ciclo de vida de todos sus productos y/o servicios, con un sentido ético de negocio, protección de la salud, seguridad, ambiente en la comunidad y soporte a su desarrollo continuo.”⁵²

Es necesario que las empresas del país tengan contemplado en sus sistemas de calidad la conservación y recuperación de los ecosistemas, reducción de residuos, y un desarrollo sustentable de la comunidad. En otras palabras propósitos de ayuda a la comunidad en mejora de la educación, servicios de salud, respeto y preservación ambiental y el compartir prácticas en pro de la industria o sector del negocio.

Es recomendable establecer compromisos conjuntos con vecinos, autoridades, competidores, grupos de la comunidad, instituciones de educación, entre otros para poder dar una mejor calidad de vida a la comunidad.

En el criterio siete denominado Responsabilidad Social pide la forma en la organización que asume su responsabilidad social para contribuir al desarrollo sustentable de su entorno, al bienestar de la comunidad inmediata y la promoción de una cultura de calidad. Se divide en dos puntos:

“7.1 Ecosistemas;

- Elimina el impacto ambiental negativo ocasionado por sus procesos, productos y/o servicios en todo el ciclo de la vida;
- Incorpora tecnología limpia o de bajo impacto ambiental;
- Optimiza el uso de energía y recursos no renovables (Ecoeficiencia);
- Protege y promueve la recuperación de ecosistemas; y

⁵² Gobierno de la Republica, (2005), (Modelo para el Premio Nacional para la Calidad Total), p, 14, Encontrado: Marzo 2005, En: <http://www.economia-premios.gob.mx>

- Proporciona educación ambiental a su personal, clientes, proveedores y la comunidad.”⁵³

“7.2 Compromiso con la comunidad;

- Promueve acciones para generar el bienestar social permanente de sus comunidades de influencia;
- Promueve y participa con la comunidad en procesos de mejora continua;
- Comparte prácticas a favor de una mayor competitividad en el propio sector industrial o del negocio y en la economía en general.”⁵⁴

Se aplica solo a las empresas que se registran de manera voluntaria en la participación del Premio Nacional de Calidad y paguen la inscripción de 20 mil pesos.

Como vimos en el capítulo 1, los sistemas que se desarrollan en la empresa, parten de los principios expuestos en el presente capítulo 2, por tal motivo para el siguiente capítulo nos enfocaremos en construir una propuesta con vinculación con la comunidad, fortaleciendo la confianza mutua entre empresas y sociedades, que genere incentivos económicos, premios, reconocimientos, modernización en procedimientos administrativos, capacite en aspectos ecológicos de la gestión de empresa, la adopción o apertura al diálogo con empleados y el público, para propiciar actividades de desarrollo sostenible.

En el capítulo 3 veremos la oferta de un esquema de Responsabilidad Social que pretenda ir a favor de las ideas expuestas por estos organismos internacionales y nacionales.

⁵³ Ibidem p, 30

⁵⁴ Ibidem p, 35

3

CAPITULO

LINEAMIENTOS PARA LA INTERVENCIÓN DE TRABAJO SOCIAL EN VITRO AUTOMOTRIZ.

En el capítulo anterior vimos que los organismos internacionales y nacionales proponen varios componentes que pueden representar a la Responsabilidad Social; calidad de vida en la empresa, cuidado y preservación del medio ambiente, ética empresarial y vinculación con la comunidad.

Una vez identificados los componentes que se requieren para el diseño de esquemas de Responsabilidad Social y vinculación con la comunidad, es necesario establecer los principios y fundamentos en Trabajo Social que nos permitan concretar de manera teórica y sustenten las propuestas que se presentaran en el capítulo.

3.1 Principios y fundamentos de Trabajo Social para la construcción de los esquemas de trabajo.

Para poder establecer el rumbo que tomará nuestro esquema de intervención nos basaremos en dos procesos metodológicos; la metodología para la intervención comunitaria y la metodología para la elaboración de un estudio comunitario. Para entender más claramente que es un proceso metodológico citaremos lo siguiente:

“Es un proceso ascendente de crecimiento de acumulación de conocimientos y experiencias, definiendo las posibilidades de avanzar, en medida que se van construyendo las mediciones necesarias para ello.”⁵⁵

En la metodología para la intervención comunitaria encontraremos tres condiciones: conocer, planear e intervenir que nos ayudarán a precisar el alcance de los objetivos de Trabajo Social. Al proceso se le conoce también como una serie de pasos e instrumentos, debiendo incluir una visión de totalidad y de estrategias integradoras como lo afirma M^a del Carmen Mendoza en las siguientes etapas:

“Etapa I. El Conocimiento.

Fases: investigación descriptiva, prueba piloto, investigación documental, elaboración del marco teórico referencial, elaboración del marco operacional, recolección de la información.

Técnicas: recorridos de área, visitas domiciliarias, diálogos, entrevista y observación, revisión y fichero de fuentes documentales, hemerográficas y bibliográficas, lecturas de textos síntesis y análisis, planteamientos del problema, elaboración de hipótesis y objetivos, delimitación de la población, selección de la muestra, diseño de los instrumentos y piloteo de los instrumentos, recolección de datos, encuestas, entrevistas, diálogos y testimonios.

Instrumentos: diario de campo, mapas, fotografías, maquetas, crónicas, monografías, archivos, actas, censos, textos, prensa, fichas de contenido, cuadros conceptuales, matriz teórica, diseño de la investigación, mapas, cédulas, cuestionarios, guías de observación y entrevistas.

Etapa II. La Planeación.

Fases: análisis, elaboración diagnóstica, programación, elaboración de proyectos.

Técnicas: descomposición, correlación, articulación y síntesis, delimitación, jerarquización, establecimiento de prioridades, estrategia general, plan de trabajo, áreas de atención, objetivos y metas, específicos por área, objetivos, actividades, metas, calendarización de tiempos, recursos.

⁵⁵ Mendoza Rangel M^a del Carmen, Metodología para el Desarrollo Comunitaria, en Artega Basurto Carlos, (ed.) Desarrollo Comunitario, 2001, p. 45.

Instrumentos: cuadros, gráficas y matrices, diagnóstico. pert, ruta crítica, cronogramas y fluxogramas.

Etapa III. Ejecución.

Fases: organización, ejecución de proyectos, supervisión, evaluación, sistematización de la experiencia.

Técnicas: definición de funciones, mecanismos de coordinación y de comunicación, promoción, motivación sensibilización, capacitación y dinamización, observación, entrevistas, talleres, personalización, análisis de resultados, medición de impactos, comparativos de resultados, ordenamiento, correlación, racionalización y conceptualización.

Instrumentos: organigramas y manual de funciones y normas, guías, instructivos, guías de orientación, manuales, cuestionarios, informes y reportes, instrumentos de medición, entrevistas y cuestionarios, cuadros, matrices, gráficas, ensayos, artículos, tesis.

Con esto el trabajador social encontrara la identidad de la comunidad, las necesidades prioritarias, la participación de la gente de manera organizada, la búsqueda de soluciones por medio de la elaboración de proyectos." ⁵⁶

En la metodología para la elaboración de un estudio comunitario provee de estructuras y formas de organización social que sirvan de base para la generación de una promoción social en una comunidad cómo lo plantea Silvia Galeana de la O:

1. "Planteamiento de la investigación.
2. Caracterización de interrelaciones.
3. Interpretación y conceptualización.
4. Jerarquización de problemas.
5. Determinación de líneas de acción." ⁵⁷

La finalidad de esta metodología se centra en acciones concretas y da fundamento a la intervención profesional de acuerdo a las necesidades y aspiraciones de la comunidad, sin dejar de hacer aun lado los factores y condiciones que impiden el desarrollo.

Considerando lo anterior debemos elaborar un instrumento de trabajo que nos permita organizar y recabar la información plenamente, para tal efecto utilizaremos la propuesta siguiente:

Categoría I: Datos Generales Comunitarios:

1. Localización O Ubicación Geográfica.
2. Marco Histórico.
3. Estructura Física.
4. Infraestructura Y Servicios.
5. Estructura Económica.

⁵⁶ Ibidem, p, 46.

⁵⁷ Galeana de la O. Silvia, Promoción Social, 1999, p, 72.

Categoría II: Datos Familiares Y Personales:

6. Demografía.
7. Economía.
8. Educación.
9. Salud.
10. Vivienda.
11. Cultura Y Recreación.
12. Formas De Organización.
13. Problemas Comunitarios.”⁵⁸

El estudio proporcionará una historia de los habitantes de la zona así como su trayectoria de vida y un pronóstico de su futuro, para encontrar las necesidades e intereses de la comunidad y ayudar a los pobladores a tener alianzas y resolver diferencias, en suma podemos decir que es un arma muy valiosa para el profesional en trabajo social.

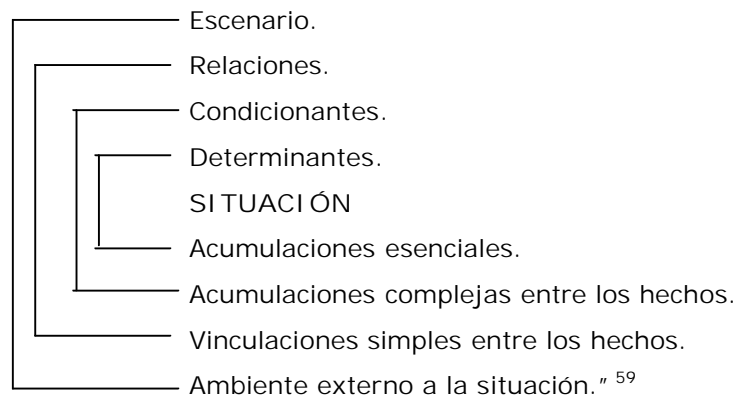
El siguiente aspecto a considerar es la utilidad de los resultados para la intervención social a partir del diagnóstico situacional por lo que se reconocerá la situación expuesta mediante el esquema planteado por Carlos Arteaga:

“Identificar los hechos sociales relevantes.

Caracterizar la problemática circunscrita en su ámbito.

Conocer sus causas.

Análisis de los hechos sociales.



Con este esquema podremos comprender los fenómenos sociales y comprender la relación de los actores sociales y con esto poder valorar si es adecuada o no la intervención o si tendrá limitaciones, condicionantes para el posible actuar. El trabajo

⁵⁸ Flores Santacruz Julieta, García Robles Socorro, Estudio de Comunidad, en Artega B., (ed.) Desarrollo Comunitario, 2001, p, 65.

⁵⁹ Artega Basurto Carlos, Desarrollo Comunitario, 2001, p, 96.

social no será neutral, sino parte importante y se involucrará tomando una postura conveniente tanto para la población así como para los interesados en realizar el estudio (la empresa Vitro Automotriz).

Una vez identificada la comunidad procederemos a realizar la metodología de la programación, esta nos ayudará a mejorar las condiciones de vida de la colectividad y generar acciones sociales que beneficiaran a todos y no algunos cuantos en particular (no caer en asistencia social).

En esta parte debemos ser muy cuidadosos y específicos con lo que deseamos planear ya que los líderes, autoridades y empresas no les conviene que la población de su comunidad tome conciencia de sus problemas y causas. Por tal razón es muy importante que estén dentro de este proceso los líderes, las autoridades y los empresarios de la comunidad que tienen influencia y así tener esfuerzos conjuntos que permitan avanzar, desregular, minorizar o cambiar la problemática detectada.

Utilizamos la propuesta de Manuel Sánchez Rosado para diseñar los programas que a continuación señalamos:

1. "Situación Actual (diagnóstico y justificación)
2. Políticas.
3. Objetivos.
4. Metas.
5. Límites.
6. Estrategias.
7. Actividades por objetivos, método y calendario.
8. Organización.
9. Financiamiento.
10. Supervisión.
11. Información.
12. Evaluación simultánea y al final de programas." ⁶⁰

3.2 Estrategias de participación.

Las estrategias de participación son parte de la metodología y tuvieron un peso importante en el profesional en trabajo social, como lo cita Silvia Galeana y José Luís Sainz, fueron manejadas durante todo el proceso y las explicaremos brevemente:

- I. "Llamar la atención de la población: rápida y contundente a través de recorridos y entrevistas no estructuradas.

⁶⁰ Sánchez Rosado Manuel, Metodología de programación para el desarrollo comunitario, en Artega B., (ed.) Desarrollo Comunitario, 2001, p, 127.

- II. Seleccionar un problema que despierte el interés: la participación de los integrantes comunitarios, aportando respuestas y resultados de manera rápida para no perder la confianza y el nivel de expectativas que se han generado en la gente.
- III. Tener una vinculación estrecha con el liderazgo formal e informal: (consejos ciudadanos, comités de mesas directivas de escuelas, grupos filantrópicos y religiosos, asociaciones civiles e instituciones gubernamentales) de la localidad, para evitar conflictos, estableciendo convenios de coordinación e integración de esfuerzos y acciones. Aquí se observa la imagen y nivel de reconocimiento que la población les tiene a sus líderes.
- IV. Establece una organización de representación social: el que asegure el diálogo con los colonos y la empresa (trabajo con grupos). Esto fortalece el nivel de productividad de la localidad cuyos frutos incidan en acciones de servicios y bienestar comunitario.”⁶¹

Estas estrategias se desarrollaron de la siguiente manera: con una reunión especial con los líderes formales y representantes de organizaciones e instituciones para mostrarles el plan maestro con la comunidad, para que difundieran la información con su población y así agilizar la investigación sin desconfianza alguna por parte de los colonos de las colonias involucradas.

También fue solicitado por la dirección de la empresa implementar cuatro programas en educación, medio ambiente, salud y calidad de vida, que nos ayudaron a desarrollar las estrategias citadas.

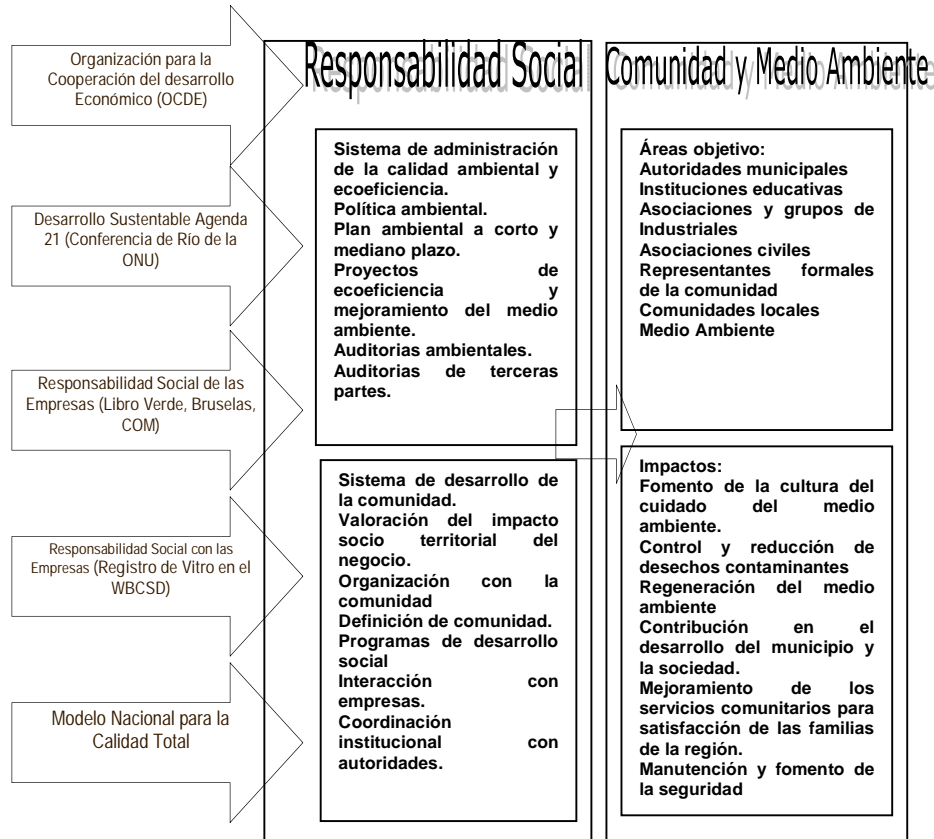
Se abrió un espacio de manera frecuente en las instalaciones de la empresa para conformara un comité de responsabilidad social entre líderes de la comunidad y un representante de la empresa. En estas reuniones se presentaron los Presidentes de las colonias, los delegados de rutas de transporte de pasajeros que están inmersas, algunos representantes de empresas aledañas, directores de escuelas y un representante de la iglesia de la comunidad.

3.3 Esquema de Responsabilidad Social.

La prioridad de este esquema es impulsar la adopción de principios y valores compartidos que den un rostro humano al mercado, al país, estado, región, municipio y comunidad. Que promueva la construcción de sustentos sociales y ambientales; al igual que comparta la definición universal de Responsabilidad Social que abordamos en el capítulo anterior; tener un compromiso continuo del negocio al comportarse éticamente y que promueva valores de calidad y contribuir el desarrollo económico; mejore a la vez

⁶¹ Galeana O., Sainz V., Estrategias de participación para el desarrollo comunitario, en Arteaga B. (ed.), *Desarrollo Comunitario*, 2001, p, 143.

la calidad de vida de los trabajadores y sus familias así como el de la comunidad local y sociedad en general (trabajadores, accionistas, socios comerciales, proveedores, consumidores, autoridades públicas y organizaciones no gubernamentales).



En el esquema podemos ver entradas de los lineamientos de Responsabilidad Social de las instituciones internacionales y nacionales, que fueron retomados del capítulo 2; en seguida tenemos un primer cuadro dividido en dos, presentándonos los componentes de Responsabilidad Social: medio ambiente y la vinculación con la comunidad. En el siguiente cuadro nos muestra las áreas objetivo y los impactos que busca alcanzar el esquema y nos da un marco de referencia en dos términos: ambiental y social.

Para tal efecto es pertinente la creación de dos sistemas que se puedan medir de manera continua y permanente: el Sistema de Administración de la Calidad Ambiental y Ecoeficiencia, y el otro sería el Sistema de Desarrollo Comunitario, ambos nos permitirán crear un Sistema de Responsabilidad completo para la planta.

El Sistema de Administración de la Calidad Ambiental y Ecoeficiencia, es un sistema que manejará indicadores como la reducción del agua, descarga de aguas residuales, emisiones a la atmósfera, ahorro de energéticos, disposición de residuos peligrosos y no peligrosos, reciclaje de materiales de producción, cumplimiento a la legislación ambiental

así como la capacitación y creación de una cultura del cuidado del ambiente (anteriormente mencionados en el capítulo 2).

A través del esquema de vinculación con la comunidad se debe justificar las directrices de Desarrollo Sustentable y definir sus ámbitos de influencia en diferentes segmentos de la comunidad, lo cual permita identificar objetivos específicos de impacto para cada segmento.

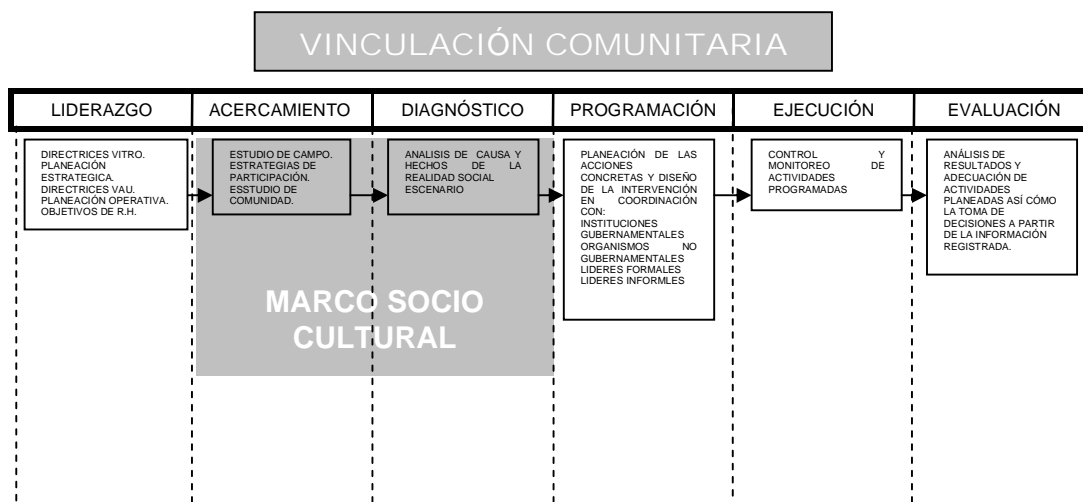
3.4 Esquema de vinculación con la comunidad.

Las instituciones internacionales que originan la Responsabilidad Social, mencionan el componente de vinculación con la comunidad como parte primordial de la Responsabilidad Social, pero en ninguna de ellas es abordado o desarrollado un esquema de trabajo a seguir por parte de las empresas.

En el Premio Nacional de Calidad así como en las demás instituciones mexicanas se marca los lineamientos para cumplir con la vinculación con la comunidad, pero no específica como lograr un impacto positivo que se pueda implantar, medir y evaluar. Por tal razón el siguiente capítulo mostrará la aplicación de esto, bajo el análisis de trabajo social.

A través de la metodología de desarrollo comunitario, de las estrategias de participación social, de los estudios de comunidad, del diagnóstico de problemas sociales y de la programación para el desarrollo comunitario se construyó un esquema de trabajo que pueda sentar las bases de la vinculación con la comunidad.

La intervención profesional del trabajador social ofreció complementar lo ya estudiado a las instituciones internacionales y nacionales para que a su vez las empresas logren tener un mejor impacto en las comunidades en las que se encuentra inmersos.



El esquema consta de seis etapas, la primera es la más importante, ya que en ésta se marca las directrices y liderazgo de la empresa por desarrollar el proyecto; la segunda y tercera se conoce el objeto de estudio por medio de un marco sociocultural y se detecta el interés de la comunidad por participar en el plan maestro de desarrollo de la comunidad; la cuarta y quinta se empiezan a diseñar la intervención y medir las acciones logradas; la última etapa se analiza la continuidad del proyecto por parte de la empresa y el profesional en trabajo social.

En los siguientes capítulos analizaremos y presentaremos cada etapa del esquema de trabajo, describiendo la intervención del profesional y anexando la información que sustente lo aplicado.

3.5 Diseño del Esquema de Vinculación.

Como vimos en el capítulo 1 la empresa requiere de directrices que fundamenten la vinculación con la comunidad, por tal motivo en la Planeación Estratégica se indica el desarrollo de la Responsabilidad Social del negocio, que a su vez se desarrollará en la planeación operativa de la planta Vitro Automotriz, en donde se responsabiliza los objetivos de recursos humanos el implementar la vinculación con la comunidad aledaña por medio de un profesional en el área y así cumplir con las expectativas de sus clientes mediante la certificación de normas de calidad (Industria Limpia, ISO 14001, AST, CTP).

Para tal efecto el profesional en trabajo social realizó una sesión de presentación del proyecto a los líderes de la planta, asistiendo los gerentes, superintendentes y jefes de departamento.

Se mostró el esquema de Responsabilidad Social, el esquema de vinculación con la comunidad (presentados anteriormente), el plan maestro de desarrollo de la comunidad y un avance de los programas sugeridos que la empresa puede desarrollar en la comunidad, explicando la trascendencia y beneficios de implementar un proyecto con esta magnitud. A continuación presentaremos el proyecto para su comprensión:

Plan maestro de desarrollo de la comunidad.

Este proyecto es creado con la finalidad de contribuir en el desarrollo de la comunidad (Colonias El Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc) logrando mejores niveles de vida y convivencia entre vecinos, organizaciones sociales, religiosas, políticas y culturales, instituciones educativas y de salud, gobierno e industrias.

FUNDAMENTACIÓN

La mayoría de las empresas tienen una visión tradicionalista enfocada a las relaciones económicas-fuerzas productivas, que se dan en centros de trabajo, es decir, la preocupación de los directivos ha sido la parte cuantitativa y por lo tanto las estrategias,

acciones, modelos, programas y la planeación en general, están encaminados a dicho aspecto.

Para Vitro Automotriz es de suma importancia el cambiar estos aspectos que se tienen ya definidos, con acciones nuevas que puedan producir relaciones sociales, cultura, actitudes y valores en la sociedad de forma directa, un ejemplo es el trabajo que ha realizado en la comunidad aledaña (El Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc) con la mejora de los servicios urbanos (alumbrado, pavimentación y agua) y su apoyo incondicional a organizaciones de autoayuda (donaciones de cristales y juguetes) nos obligan a generar espacios de comunicación e intercambio, con el fin de lograr el desarrollo individual y colectivo.

En especial en el año 2002, el compromiso se renueva y se ve reflejado en el modelo de AST cuyo propósito es desarrollar, promover y participar en programas para ejercer una influencia positiva en la comunidad que la empresa tiene presencia.

MARCO INSTITUCIONAL

H. Ayuntamiento de Ecatepec:

Dir. de Obras Públicas.

Dir. de Servicios Públicos.

Dir. de Ecología.

Dir. de Policía Municipal.

Sistema de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Ecatepec. (SAPASE)

Servicios Educativos Integrados al Estado De México. (SEIEM):

Jardín de niños Xochipilli matricula 15djno125q, Zona 48.

Instituto Mexicano de Seguridad Social. (IMSS):

Hospital Gral. de Zona con Medicina Familiar No. 76

Vitro Automotriz S. A de C. V. :

Planta Crinamex Xalostoc.

FINALIDAD

Desarrollar, promover y participar en programas para ejercer una influencia positiva en las comunidades en las que se tiene presencia.

OBJETIVOS GENERALES

Disminuir o erradicar problemas que afectan tanto a la empresa como a la población de un territorio determinado como: salud y alimentación, educación y medio ambiente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Incrementar aceptación por parte de la comunidad hacia la empresa, ubicándola como factor de desarrollo y no como estructura externa.

Consolidar el arraigo y pertenencia de la empresa en las comunidades.

Mejorar la imagen de la empresa hacia el exterior. (Con otras empresas, clientes, proveedores, mercados nacionales e internacionales, consumidores, organizaciones, opinión pública, etc.)

METAS

- Diseñar cuatro programas de intervención para la comunidad.
- Detectar por lo menos tres redes sociales en la comunidad objetivo como organización de la misma e integración.
- Buscar la participación en un 50% de las familias de la comunidad objetivo.
- Que el 99% de los habitantes participen en la percepción de la comunidad para la valoración del impacto territorial de la empresa.
- Coordinar en un 90% a las empresas e industrias y que formen parte de la comunidad para resolver problemas viales e imagen urbana.

PRODUCTOS

1. Integración de los colonos del Nardo con Cuauhtémoc Xalostoc.
2. Mayor comunicación entre los vecinos.
3. Motivación para participar en las actividades de la comunidad.
4. Descubrir y encausar positivamente las potencialidades de los habitantes de la comunidad.
5. Desarrollo integral de la familia.
6. Mayor satisfacción por parte de los colonos del Nardo y Cuauhtémoc por vivir en esta zona y en este momento.

BENEFICIOS

- Generación de valor.
- Calidad con Responsabilidad Social.
- Desarrollo de alianzas.

RECURSOS

Los recursos humanos y materiales serán proporcionados por las instituciones o autoridades involucradas.

MEDIANTE

- Modelo de AST de la empresa.
- Metodología de Desarrollo Comunitario de Trabajo Social.

PLAN MAESTRO.

No.	PROGRAMAS	No.	ACCIONES	AÑO
1	MANTTO. ESCOLAR	1	REPARACIONES ELECTRICAS	2002
		2	REPARACIONES DE FONTANERIA	
		3	IMPERMEABILIZACIÓN DE SALONES	
		4	REPARACIÓN DE VENTANAS	
		5	REPARACIONES DE HERRERIA	
2	RENDIMIENTO ESCOLAR	1	ENTREGA BECAS	
		2	ENTREGA EQUIPO DE SONIDO Y COM.	
3	MEDIO AMBIENTE	1	JORNADA DE LIMPIEZA Y REFOREST.	
4	SALUD	1	JORNADA PREVENCIÓN ENF.	

PRESUPUESTO GENERAL.

PROGRAMA	RECURSOS	2002						Total 2002
		JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
PROG. DE SALUD	HUMANOS			\$ 900	\$ 900	\$ 900	\$ 900	\$ 3,600
PROG. DE SALUD SUBTOTAL				\$ 900	\$ 900	\$ 900	\$ 900	\$ 3,600
PROG. MEDIO AMBIENTE								
	MATERIALES		\$ 645	\$ 106				\$ 751
	HUMANOS		\$ 550	\$ 4,935				\$ 5,485
PROG. MEDIO AMBIENTE SUBTOTAL			\$ 1,195	\$ 5,041				\$ 6,236
PROG. MANTENIMIENTO JARDIN								
	MATERIALES	\$ 11,300						\$ 11,300
	HUMANOS		\$ 12,760					\$ 12,760
PROG. MANTENIMIENTO JARDIN SUBTOTAL		\$ 11,300	\$ 12,760					\$ 24,060
PROG. RENDIMIENTO ESCOLAR								
	MATERIALES		\$ 732	\$ 732	\$ 732	\$ 732	\$ 732	\$ 3,660
	HUMANOS		\$ 5,460	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5,460
PROG. RENDIMIENTO ESCOLAR SUBTOTAL			\$ 6,192	\$ 732	\$ 732	\$ 732	\$ 732	\$ 9,120
GRAN TOTAL		\$ 11,300	\$ 20,253	\$ 9,193	\$ 1,632	\$ 1,632	\$ 1,632	\$ 45,642

Programas sugeridos.

Presentaremos los objetivos y estrategias de los programas sugeridos:

PROGRAMA DE MANTTO. ESCOLAR	
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mejorar las condiciones de trabajo de los maestros, para que sean seguras, cómodas y de mayor motivación para cumplir con lo dispuesto por la SEP y SEIEM. 2. Mostrar a los niños la forma adecuada de utilizar las instalaciones y enseñarles las zonas de alto peligro por medio de señalización. 3. Fomentar y concientizar la participación de los padres de familia en el cuidado y preservación de las instalaciones y capacitarlos para realizar labores durante el transcurso del periodo escolar. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Comenzar el programa en periodo de vacaciones del jardín para tener efectividad y eficiencia en los trabajos de Crinamex. <input checked="" type="checkbox"/> Se trabajará con personal de la empresa que tenga menos trabajo en su turno y será de 4 horas diarias. <input checked="" type="checkbox"/> Contar con expertos en las diversas áreas para garantizar el trabajo y una buena impresión de la empresa. <input checked="" type="checkbox"/> Realizar un trabajo conjunto con autoridades del plantel, supervisión, sector y dirección SEIEM para que las instalaciones se conserven en buen estado por más de 5 años. <input checked="" type="checkbox"/> Tener reuniones constantes con la asociación de padres de familia para detectar posibles fallas en la organización.
PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formar de familias ecológicas dentro de la comunidad, que propicien la cultura de manera permanente en la comunidad y sean identificados por Crinamex. 2. Formar de un comité ecológico dentro del jardín de niños Xochipilli por la población infantil, padres de familia y maestros. 3. Crear de un proyecto de juegos y actividades propios de esta edad para desarrollar entorno a la ecología necesidades e intereses de los niños y contribuir a la formación del mismo. 4. Mostrar los mecanismos de prevención y cuidado del medio ambiente que tiene Crinamex en la planta así como su optimización del uso de energéticos, aseguramiento, sustitución y reciclaje 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Realizar una campaña de comunicación y promoción del programa por medio de mantas, carteles, trípticos y volantes. <input checked="" type="checkbox"/> Establecer de forma obligatoria a todas aquellas personas interesadas en algún otro programa que de Crinamex a la comunidad. <input checked="" type="checkbox"/> Motivar a la población infantil por medio del club ecológico salvemos la tierra, por medio de dibujos animados que serán mostrados en el interior del jardín. <input checked="" type="checkbox"/> Tener la experiencia de visitar un campo, una reserva, un museo de historia natural para dar surgimiento, elección, planeación, realización, y evaluación del proyecto. <input checked="" type="checkbox"/> Informar y promover que es la norma ISO 14001 que tiene Crinamex, comparándonos con las demás industrias del estado y país.
PROGRAMA DE RENDIMIENTO ESCOLAR	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elevar el valor nutricional de los educandos de escasos recursos y excelente promedio para mejorar su estado de ánimo, calidad en su trabajo, mayor participación en las actividades de clase y como modelo a seguir por parte de sus compañeros. 2. Dar motivación a los padres de familia para llevar a sus hijos a estudiar el nivel de preescolar y proponer en ellos un plan de vida para sus hijos en las demás etapas de su vida escolar y académica. 3. Mayor agilidad y eficiencia en las clases de cómputo, proporcionando mayores recursos para poder impactar en las actividades realizadas por parte del programa de la sep. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Hacer la promoción en la comunidad de los beneficios que tiene la escuela para los alumnos y sus familias por medio de mantas, carteles y volantes así como proponer a las autoridades de SEIEM participar en dicha campaña de comunicación. <input checked="" type="checkbox"/> Se entregaron dos becas de manera mensual a los alumnos de la escuela, después de una selección previa por parte de del área de trabajo social que constará de visita domiciliaria, entrevista familiar y estudio socioeconómico. <input checked="" type="checkbox"/> Dar reconocimiento a los alumnos becarios por parte de Crinamex por su excelente desempeño en las clases e invitar a los padres de familia a participar en una evaluación que constará de su estructura familiar y patrones de conducta. <input checked="" type="checkbox"/> Se donaron dos equipos de computo para incrementar los conocimiento en software interactivos con los alumnos y aumentar la disposición de trabajar y emprender en aspectos de informática y computación.

PROGRAMA DE SALUD	
<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Ampliar la cobertura de servicios de salud a la población marginada residente en áreas urbano-industriales que actualmente tiene acceso limitado o nulo. <input checked="" type="checkbox"/> Otorgar la atención médica de manera oportuna en casos de desastre o emergencias sanitarias así como la organización y coordinación para tales fenómenos en la comunidad aledaña. <input checked="" type="checkbox"/> Contribuir a la concientización, organización y movilización de la comunidad para lograr transformaciones en la conservación y restauración de actitudes favorables para la salud. <input checked="" type="checkbox"/> Contribuir y sostener un servicio de salud de manera conjunta con las instituciones de seguridad social, salud pública que reconozca y estimule la participación de la empresa, dando acciones de un mejoramiento sustancial a la salud. 	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Realizar un diagnóstico comunitario de la comunidad aledaña para detectar a grupos prioritarios e inscribirlos al programa por medio de una campaña de promoción de manera directa en sus hogares, eliminando círculos viciosos de ignorancia y falta de cultura de higiene. <input checked="" type="checkbox"/> Crear brigadas contra incendios, derrumbes, siniestros o catástrofes naturales con los habitantes de la comunidad y capacitarlos en primeros auxilios y protección civil en todo el territorio de la comunidad. <input checked="" type="checkbox"/> Crear un enlace institucional con hospitales, clínicas y centros de salud de la zona, para proporcionar medicamentos y ferias de la salud preventivas y realizar acuerdos con los diferentes niveles de salud para canalizar pacientes de empresa a institución.

A partir de este momento se presenta de manera formal a la empresa su manera de desarrollar su Responsabilidad Social y al profesional de trabajo social que será responsable de su control, operación y resultado.

Se autorizó el presupuesto presentado y la mano de obra proporcionada por parte de la empresa para la implementación del plan maestro y de los programas sugeridos.

Los líderes de la empresa están convencidos de la forma de intervenir del profesional (involucramiento de la comunidad por resolver sus propios problemas), sin comprometer a la empresa y guardar la discreción requerida sin perjudicar el prestigio de la organización.

4

CAPITULO

EXPERIENCIA DE UN ESTUDIO DE LA COMUNIDAD ALEDAÑA A LA EMPRESA

En este capítulo desarrollaremos los modelos, esquemas y metodologías citadas en el capítulo anterior, empezaremos a desplegar las estrategias de participación, que nos permitió entrar con el pie derecho en la comunidad, a su vez aplicar una prueba piloto de encuesta de percepción de la comunidad sugerida por la empresa. Y por último presentaremos el marco sociocultural del esquema de vinculación de la empresa con la comunidad, cabe mencionar que para este esquema se desarrollan seis etapas o fases, de las cuales la etapa de “Acercamiento” es la única que se desarrolla en todo un capítulo por extensa información y las demás están englobadas en el siguiente capítulo.

4.1 Prueba piloto.

Uno de los procedimientos operativos para la investigación es la prueba piloto, ayuda a tener un primer acercamiento y nos brinda un ajuste de nuestro instrumento de recolección de datos, colaborando con el diseño de la metodología. La prueba piloto aplicada en el trabajo fue a solicitud de la empresa para establecer indicadores de efectividad de Responsabilidad Social, su objetivo no era ajustar el instrumento de diagnóstico sino sólo conocer una calificación que se dio a conocer a los directivos y establecer por donde se tenía que intervenir en un futuro.

Para poder aplicar esta prueba primero se identificó y asignó un número para toda la población objetivo, por medio de listados con sus direcciones.

En total fueron 226 viviendas para una población de 879 personas. Esta información es proporcionada por el INEGI.

Se recabó información por medio de una Muestra Aleatoria Simple por medio de la tabla de 100 000 dígitos de Rand Corporation, Free Press (1955), nuestras variables fueron las siguientes:

VARIABLES	UNIDADES
Colonias	2 (Nardo y Cuauhtémoc)
Población Total	879
Población Masculina	418
Población Femenina	461
Total de Viviendas	226
Unidades de muestreo	079 - 4

CONFIABILIDAD 99%

Tamaño de la muestra = 56.26

no

$$\text{Tamaño de la muestra } n = \frac{\text{no}}{1 + \frac{\text{no} - 1}{\text{no}}}$$

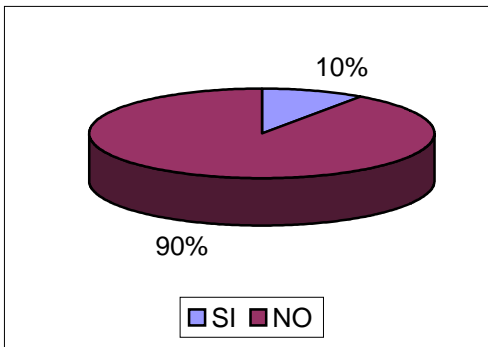
Números aleatorios: 15, 08, 80, 48, 44, 45, 170, 25, 27, 11, 39, 26, 92, 71, 68, 59, 73, 96, 07, 40, 16, 86, 12, 29, 36, 74, 222, 102, 30, 89, 03, 75, 84, 38, 04, 24, 94, 91, 149, 60, 113, 65, 93, 120, 32, 70, 160, 78, 43, 47, 41, 01, 66, 53, 37, 117. Total 56 números para recabar muestra.

El objetivo que de la empresa para esta prueba piloto fue:

A través de esta encuesta deseamos identificar la forma en la cual nos percibe la comunidad aledaña a nuestra empresa, para con esta información reforzar las actividades que nos permitan tener una mejor interacción con ustedes.

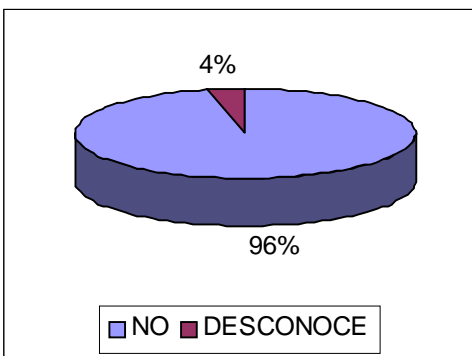
A continuación mostramos los resultados de la encuesta:

1. ¿Percibe usted que la empresa contamina el aire con humo u otros gases?



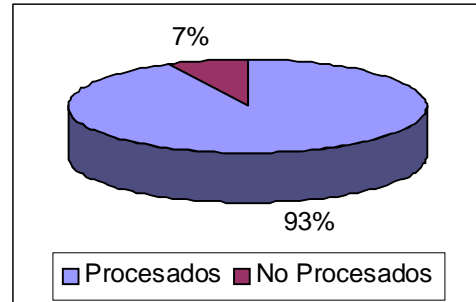
Las personas ven humo blanco salir de la planta constantemente.

2. ¿Considera usted que la empresa contamina el agua?



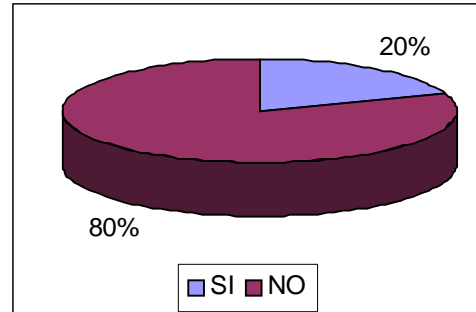
Los encuestados comentan que en su casa no sale contaminada el agua pero no asegura que en las demás pase lo mismo.

3. ¿Cree usted que los residuos que genera la empresa contaminan el medio ambiente o son procesados para que no contaminen?



Los vecinos saben que el residuo es vidrio y consideran que no contamina.

4. ¿Considera usted molesto el ruido generado por las operaciones de la empresa?

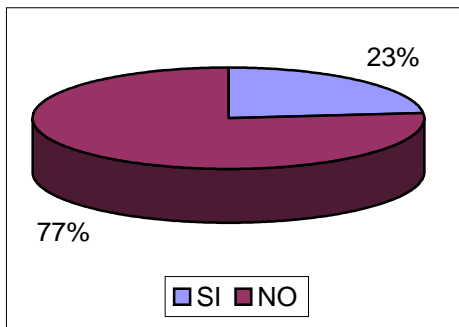


Las personas informan escuchar el escape de gases o de vapor que sale a presión, también reportan el ruido de montacargas cuando golpean los racks y el radio a alto volumen después de las 18:00 horas. Se identifico que estos vecinos que manifiestan esto son los que colindan con la barda oeste de la empresa.

5. ¿La apariencia de la empresa le causa buena impresión en cuanto a limpieza y mantenimiento de las instalaciones y áreas verdes?

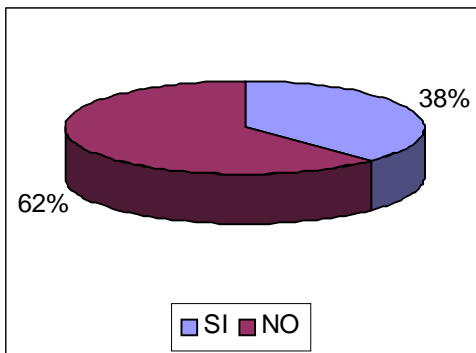
El 100% de la Comunidad informa dar buena impresión en cuanto a limpieza y mantenimiento de las instalaciones y áreas verdes que se ven en el exterior.

6. ¿Sabe usted que la empresa participa en programas para conservar y mejorar el medio ambiente?



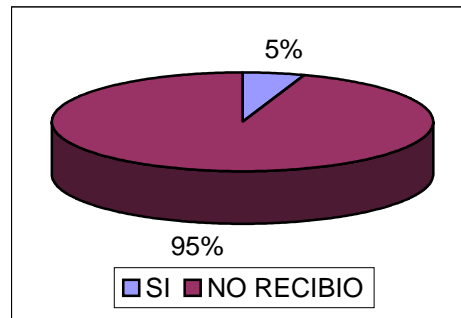
Lo único que manifiesta la gente es ver un logotipo de SEMARNAT sobre medio ambiente.

7. ¿Sabe usted que la empresa da cumplimiento a las regulaciones ambientales emitidas por el gobierno federal?



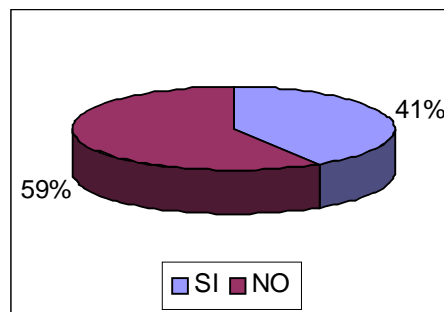
Desconocen que es una regulación ambiental y para que sirve.

8. ¿La información que ha recibido usted de la empresa le ha servido para hacer conciencia de la importancia del cuidado del medio ambiente?



La gente comenta nunca haber recibido información por parte de la empresa sobre este asunto y los que reportan tener información es por que conocen al personal que labora en la planta.

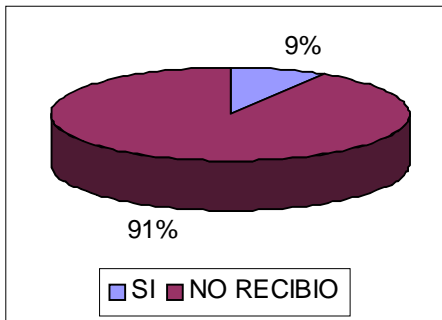
9. ¿Sabe usted que la empresa realiza acciones para prevenir accidentes en la comunidad que le rodea y ayudar a controlarlos en caso de que ocurran (como incendios, derrumbes y sismos)?



Los encuestados comentan tener conocimiento de un simulacro realizado

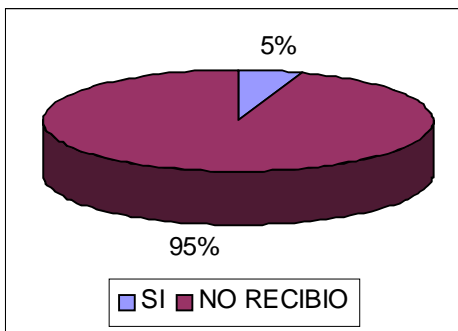
el año pasado por varias empresas del fraccionamiento industrial.

10. ¿La información que ha recibido de la empresa le ha servido para tomar acciones que mejoren la seguridad y salud en su hogar?



Casi toda la comunidad manifiesta no tener algún acercamiento con la empresa.

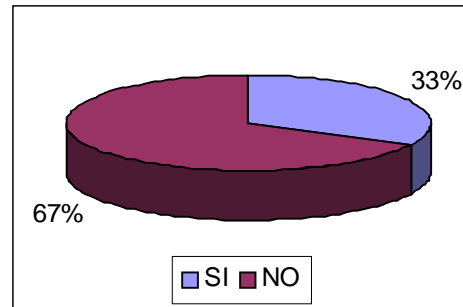
11. ¿Conoce usted los apoyos que brinda la empresa para mejorar a la Comunidad le han aportado beneficios a usted y su familia?



La mayoría de la comunidad comenta que nunca en particular se ha beneficiado con algún apoyo que de la

comunidad, como pavimentación de calles, colocación de semáforos en zonas críticas, apoyo a escuelas y otras?

12. ¿Considera usted que los apoyos que brinda la empresa a la comunidad son buenos?



Solo conocen algunas donaciones de juguetes a escuelas de la comunidad en el día del niño.

13. Considerando las preguntas anteriores, califique a la empresa en materia de cuidado del medio ambiente, seguridad y apoyo a la comunidad, marcando con una "X" la calificación que mejor refleje su percepción.

Promedio de Calificación 8.5

Con esta prueba se pudo identificar la disposición de la comunidad para contestar las preguntas así como el tiempo de entrevista, se presentó una nueva imagen de la empresa por preocuparse por la comunidad y se dejó como antecedente volver a pasar por más información para establecer mayor comunicación y contacto con la empresa.

4.2 Ruta crítica.

La conducción por pasos y momentos así como estimación del tiempo involucrado para recavar toda la información, es característica de la elaboración de una ruta crítica, el cual citamos a M^a. Carmen Mendoza en el capítulo anterior y nos hace una recomendación para ocupar este tipo de instrumentos en la planeación, esta ruta nos ayudó encontrar información que se requirió para el estudio de comunidad.

En seguida en listaremos en orden cronológico los pasos a seguir:

1.1. Delimitar la localización de la comunidad objetivo por medio de mapeo, acudir al Palacio Municipal de Ecatepec al departamento de obras y servicios que se encuentra ubicado en Av. Insurgentes S/n San Cristóbal Centro.

1.2. Investigar si existen tasas demográficas por municipio, acudir al Palacio Municipal de Ecatepec al departamento de obras y servicios.

1.3. Investigar si existen antecedentes históricos del municipio y donde están registrados, acudir al Palacio Municipal de Ecatepec al departamento de obras y servicios.

1.4. Investigar antecedentes históricos de la comunidad objetivo, acudir a la biblioteca del museo de Antropología e Historia.

1.5. Conocer las tasas de densidad, mortalidad, natalidad, fertilidad, fecundidad y conocer actividad económica de la comunidad objetivo, acudir a la biblioteca del INEGI.

1.6. Investigar los antecedentes de la empresa de las acciones o apoyos que ha realizado a la comunidad, realizar entrevistas al personal.

1.7. Registrar la estructura física de la comunidad objetivo. Como suelo, clima, flora y fauna, tenencia de la tierra (comunal, ejidal y privada), uso de suelo (residencial, comercial, industrial, agrícola), acudir al Palacio Municipal de Ecatepec.

1.8. Registrar infraestructura y servicios de la comunidad objetivo, agua, pavimentación, alcantarillado, alumbrado público, vigilancia, limpia, áreas verdes, comunicaciones (transporte, teléfono, correo y telégrafo), acudir al Palacio Municipal de Ecatepec.

1.9. Realizar recorrido por la comunidad objetivo y entrevistas informales con vecinos de la comunidad y líderes.

1.10. Realizar recorrido por la comunidad objetivo y registrar estructura física (flora y fauna)

- 1.11. Realizar recorrido por la comunidad objetivo y registrar infraestructura y servicios (agua, pavimentación, alcantarillado, alumbrado público, vigilancia, limpia, áreas verdes, transporte, teléfono, correo, telégrafo)
- 1.12. Realizar recorrido por la comunidad objetivo y registrar instituciones u organizaciones educativas, anotar si son públicas o privadas y presentarse (preescolar, primaria, secundaria, preparatoria, nivel técnico, nivel superior y otros)
realizar recorrido por la comunidad objetivo y registrar instituciones u organizaciones de salud, anotar si son públicas o privadas y presentarse (primero, segundo y tercer nivel)
- 1.13. Realizar recorrido por la comunidad objetivo y registrar instituciones u organizaciones culturales, recreativas y presentarse (centro sociales, bibliotecas, casas de cultura, parques, deportivos, teatros, cines u otras)
- 1.14. Realizar recorrido por la comunidad objetivo y registrar instituciones u organizaciones religiosas y presentarse (templos e iglesias)
- 1.15. Realizar recorrido por la comunidad objetivo y registrar instituciones u organizaciones asistenciales, políticas y sociales (partidos políticos, junta de vecinos, organismos no gubernamentales, negocios, comercios u otros)
- 1.16. Captura e integración de la información para el reporte.
- 1.17. Realizar el instrumento de aplicación y conocer la cartografía de la comunidad objetivo.
- 1.18. Realizar una prueba piloto de la encuesta de percepción de la comunidad aledaña.
- 1.19. Análisis de los resultados de la muestra de la comunidad.
- 1.20. Elaboración del instrumento y toma de criterios para el censo de la comunidad objetivo así como la planeación de ruta y la zonificación,
- 1.21. Recolección de datos de 20 encuestas diarias como mínimo hasta a completar el censo y realizar cartografía por manzanas.
- 1.22. Tabulación y resultados del censo.
- 1.23. Elaboración final del informe del estudio de comunidad.

A continuación analizaremos por medio de una matriz el tiempo de desempeño de la ruta crítica:

ACTIVIDAD	ÓPTIMO	PÉSIMO	ESTANDAR
1.1	1	2	1.5
1.2	1	2	1.5
1.3	1	2	1.5
1.4	2.5	5	3.8
1.5	2.5	5	3.8
1.6	2	4	3.0
1.7	1	2	1.5
1.8	1	2	1.5
1.9	2	4	3.0
1.1	1	2	1.5
1.11	1	2	1.5
1.12	1	2	1.5
1.13	1	2	1.5
1.14	1	2	1.5
1.15	1	2	1.5
1.16	8	16	12.0
1.17	3	6	4.5
1.18	48	96	72.0
1.19	4	8	6.0
1.2	1	2	1.5
1.21	60	120	90.0
1.22	8	16	12.0
1.23	8	16	12.0
TOTAL HORAS	160	320	240

4.3 Estudio de Comunidad.

Una vez diseñado y planificado los tiempos y la ruta nos damos a la tarea de la recopilación de la información, el cual la damos a conocer en este punto. Hay que recordar que se requiere de un orden metodológico y éste será proporcionado por el estudio de comunidad citado en el capítulo anterior:

“CATEGORÍA 1, DATOS GENERALES COMUNITARIOS.”

Localización o ubicación geográfica de macro a micro.

ESTADO DE MÉXICO.

Colinda al Sur con Guerrero y Morelos, al Oriente con Puebla, DF y Tlaxcala, al Poniente con Michoacán y al Norte con Hidalgo.

Altitud 2,660 m SNM.

Coordenadas geográficas:

Latitud Norte 19° 17'

Latitud Oeste 99° 40'

Superficie 21,461Km²

Población estimada INEGI, Censo 2000, 11, 707,964 Hab.

Cuenta con 120 municipios de los cuales en 24 de ellos se localizan 59 parques industriales:

Atlacomulco	Ecatepec	Jocotitlan	Tejupilco
Axapusco	El Oro	Lerma	Tenago del Valle
Chalco	Huehuetoca	Naucalpan	Tepotzotlan
Coacalco	Ixtapaluca	Nezahualcoyotl	Tlalnepantla
Cuauhtitlan	Ixtlahuca	Ocoyoacac	Toluca
Cuauhtitlan Izcalli	Jilotepec	San Antonio La Isla	Tultitlan

(Encontrado, 2002, en http://www.edomexico.gob.mx/r_edomex/regiones.asp)

MUNICIPIO DE ECATEPEC.

En la Monografía Municipal encontramos que colinda al Sur con el Municipio de Texcoco, Nezahualcoyotl y DF, al Oriente con el Municipio de Atenco y Acolman, al Poniente con el Municipio de Tultitlan, Tlalnepantla y Coacalco, al Norte con el Municipio de Tecamac.

Altitud de 2,250 m s.n.m.

Superficie de 186,813 km²

Población 3 millones Hab.

El municipio de Ecatepec de Morelos se divide políticamente en una ciudad, seis pueblos, seis ejidos, dos rancherías, doscientos ocho colonias, doce barrios y ciento dos fraccionamientos; la ciudad de Ecatepec es la cabecera municipal y en ella se encuentra la sede del ayuntamiento.

COMUNIDAD ALEDAÑA A DE LA EMPRESA.

Por medio de las áreas de Recursos Humanos y Seguridad de la empresa se determino el área geográfica que tendrá la comunidad aledaña, de acuerdo a los planos de las colonias que se proporcionaron por parte del municipio; Frac. Ind. Esfuerzo Nacional, las colonias Cuauhtémoc Xalostoc y el Nardo. Los límites son por el Norte la Av. Dr. Vicente Lombardo, Av. Industrial y Ferrocarril, por el Sur Av. Central Vía Morelos y Ferrocarril, por el Oeste Vía Morelos y por el Este Av. Ferrocarril. Municipio de Ecatepec, Estado de México.

Colinda al Sur con la colonia Rustica Xalostoc, al Oriente con la colonia El Cardonal, al Poniente con la colonia San Pedro Xalostoc y al Norte con la colonia Cerro Gordo y 16 de Septiembre.

COLONIAS	POBLACIÓN TOTAL	TOTAL DE VIVIENDAS	PROMEDIO POR VIVIENDA.
EL NARDO Y CUAUHTÉMOC XALOSTOC	879 PERSONAS	226 VIVIENDAS	3.88 PERSONAS

(UNIDAD DE MUESTREO 079-4, CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN 2000, INEGI)

DATOS ESTADISTICOS DE LA COMUNIDAD.

INDICADOR	NOMBRE	VALOR
Z1	Población Total	879
Z2	Población Masculina	418
Z3	Población Femenina	461
Z4	Población de 0 a 4 años	95
Z5	Población Masculina de 0 a 4 años	49
Z6	Población Femenina de 0 a 4 años	46
Z7	Población de 0 a 14 años	258
Z8	Población Masculina de 0 a 14 años	121
Z9	Población Femenina de 0 a 14 años	137
Z10	Población de 5 años y mas	740
Z11	Población Masculina de 5 años y más	347
Z12	Población Femenina de 5 años y más	393
Z13	Población de 6 años y más	718
Z14	Población Masculina de 6 años y más	334
Z15	Población Femenina de 6 años y más	384
Z16	Población de 6 a 14 años	141
Z17	Población Masculina de 6 a 14 años	59
Z18	Población Femenina de 6 a 14 años	82
Z19	Población de 12 años y más	621
Z20	Población Masculina de 12 años y más	294
Z21	Población Femenina de 12 años y más	327
Z22	Población de 15 años y más	577
Z23	Población Masculina de 15 años y mas	275
Z24	Población Femenina de 15 años y más	302
Z25	Población Femenina de 15 a 49 años	235
Z26	Población de 15 a 64 años	534
Z27	Población Masculina de 15 a 64 años	255
Z28	Población Femenina de 15 a 64 años	279
Z29	Población de 15 a 19 años	67
Z30	Población Masculina de 15 a 19 años	35
Z31	Población Femenina de 15 a 19 años	0

Z32	Población de 18 años y más	542
Z33	Población Masculina de 18 años y más	263
Z34	Población Femenina de 18 años y más	279
Z35	Población de 20 años y más	510
Z36	Población Masculina de 20 años y más	240
Z37	Población Femenina de 20 años y más	270
Z38	Población de 20 a 24 años	86
Z39	Población Masculina de 20 a 24 años	38
Z40	Población Femenina de 20 a 24 años	48
Z41	Población Femenina de 50 años y más	67
Z42	Población de 60 años y más	64
Z43	Población Masculina de 60 años y más	34
Z44	Población Femenina de 60 años y más	30
Z45	Población de 65 años y más	43
Z46	Población Masculina de 65 años y más	20
Z47	Población Femenina de 65 años y más	23

(UNIDAD DE MUESTREO 079-4 INEGI, LOCALIDAD URBANA ECATEPEC DE MORELOS)

Marco histórico.

ORIGEN O FUNDACIÓN.

Los datos arqueológicos documentan la existencia de núcleos de población en las localidades que hoy ocupan el municipio de Ecatepec y pueblos que pertenecen al mismo desde el horizonte preclásico, es decir, hacia el año de 1800 AC. estos núcleos de inmigrantes fijaron su residencia en las orillas de los lagos de Xaltocan y Texcoco o también conocido como la cultura Teotihuacana.

“Alrededor del año 1800 AC. Comenzaron a florecer las ciudades de Tlapacoya, el Arbolillo, Cuicuilco, Zacatenco, y Tlatilco, estos influyeron en el desarrollo de los pueblos de la región de Ecatepec, como Xalostoc que en esta época corresponde su fundación y primer desarrollo. ” ⁶²

Los registros históricos marcan entonces la cultura teotihuacana a cuatro pueblos cercanos a su metrópoli; el primero llamado Coatitlan, que significa serpiente con dientes; el segundo llamado Chiconautla, que significa en medio de nueve; el tercero llamado Xaloztoc, que significa lugar de la cueva arenosa, y por ultimo Tolpetlac, que significa lugar de videntes.

“El municipio de Ehecatepec (Ecatepec) tiene antecedentes históricos entre los años 600 y 200 AC. cuyo origen y fundación se debió a la cultura Teotihuacana al realizar un culto a Quetzalcoatl

⁶² Muñoz L., Ecatepec de Morelos Monografía Municipal. 1998, p. 10

bajo su vocación de Dios del Viento y a su pueblo Ehecatépec, que significa cerro o lugar del viento y lo identifica con un Glifo que es un cerro y en la parte de arriba una cabeza estilizada de un ave.”⁶³

Posteriormente se da el dominio Olmeca – Chichimeca en el siglo IX de nuestra era, para el siglo siguiente se presenta el dominio de una cultura que provenía del Aztlán conocidos como los Mexicas o Mexicanos cuyo poderío se manifestó hasta el año de 1521 en que fue tomada la Ciudad de México Tenochtitlán por Hernán Cortes Pizarro.

Podemos interpretar entonces que el pueblo de Xalostoc fue dominado por tres culturas muy importantes de nuestra historia; la primera los teotihuacanos quienes construyeron Teotihuacan, la segunda los Olmecas - Chichimecas quienes realizaron la primera invasión a la metrópoli Teotihuacana; y la tercera y última los Mexicas quienes realizaron la segunda invasión a esta gran ciudad.

Para la época de la colonia según el cronista Muñoz López; Xalostoc es evangelizada por los frailes de la orden de predicadores y restableciéndose con un convento y una iglesia el cual lo llamaron San Pedro Xalostoc entre el año de 1562 y 1567.

Para 1568 Xalostoc es regida por encomiendas hasta 1876 y posteriormente se incorpora a Ecatepec que era una subdelegación de la intendencia de México. Con la independencia y su consumación en 1821, para el año de 1824 se da la división política de la república, quedando Xalostoc incorporado al municipio de Ecatepec y este al Estado de México.

Cuenta el escritor Muñoz López que con la industrialización de México para el año de 1938 Ecatepec se activa en la economía instalándose las empresa Sosa Texcoco S.A., Almexa Aluminio S.A. y Kelvinator, dando inicio entonces en Xalostoc a zonas y fraccionamientos para el desarrollo industrial, creciendo paralelamente colonias y poblados urbanos gracias a este fenómeno.

En la Monografía Municipal se manifiesta que para la década de los 50´s se instalan Aceros Tepeyac, General Electric, la fábrica de jabón La Corona, Jumex, los laboratorios Bayer de México y Química Hoechst de México, todas ellas en Xalostoc. Este crecimiento dio origen al fraccionamiento Esfuerzo Nacional e Industrial Xalostoc y a su vez las colonias el Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc, que en su momento eran pequeñas zonas pobladas y no eran consideradas aún colonias, hasta la década de los 70´s al incrementarse considerablemente los índices de inmigración por el crecimiento de la demanda de empleo y por la destinación de predios para uso de suelo residencial que realizó Carlos Hank Gonzáles quien fue regidor de esos años del gobierno del Estado de México.

⁶³ Ibidem, p, 16

Se estima que en el año 2000 la población total del municipio es cerca de tres millones de personas, que vendría siendo una tercera parte de todo el Estado de México, ubicándolo como uno de los cinco más importantes de los 156 municipios.

Estas cifras son el resultado de un proceso de crecimiento espectacular durante las últimas tres décadas y el fenómeno se debe a intensos flujos de migración procedentes principalmente del Distrito Federal, pero también de otras partes del país.

Las causas por las que la gente se ve atraída para avecindarse en la región son, entre las más frecuentes, la oferta de espacios para la vivienda, las fuentes de trabajo que se producen con la multiplicación de fabricas en la zona industrial.

Su ubicación estratégica en los tiempos prehispánicos le otorgo una importancia de primer orden, que aún conserva. Por otra parte, ha ocupado lugares protagónicos en el desarrollo de acontecimientos relevantes de nuestra historia, independientemente de que dio nombre al municipio.

Los pueblos, que como ya hemos visto, también están cargados de historia, son los siguientes:

- Guadalupe Victoria.
- San Pedro Xalostoc.
- Santa Clara Coatitla.
- Santa María Chiconautla
- Santa María Tulpetlac.

Tanto la ciudad de Ecatepec como estos pueblos cuentan con una zona ejidal. Con excepción de Guadalupe Victoria.

Las rancherías de Ecatepec son:

San Andrés de la Cañada y San Isidro Aclautenco

Los barrios son los siguientes:

El Calvario ,El Capulín., El Terremote., La Curiela., La Cruz San Cristóbal,
La Cruz Santa Clara., Las Salinas, 12 de Diciembre, San. Juan Alcahuacan,
San Ignacio, La mora y Santa Cruz Venta del Carpio.

De acuerdo al bando municipal del 5 de febrero de 1998 los fraccionamientos del municipio ascienden a 102 y las colonias a 208.

Estructura física.

SUELO, RÍOS Y MONTAÑAS.

Por parte occidental del municipio se levantan las principales montañas de Ecatepec.

“Pertenece a la sierra de Guadalupe y entre ellas se encuentra el
“Pico de Tres Padres”, el pico de “Moctezuma”, el pico de los “Díaz”,

"Las Canteras", además de pico "Yoncuico", "Cerro Cabeza Blanca", "Cuanahuatpec" "Picacho Grande" y "Cerro Gordo", este último como el más cercano a la comunidad aledaña." ⁶⁴

La parte nororiental se alza también el cerro "Chiconautla" y, junto a la ciudad de Ecatepec, el cerro de la "Cruz" que antiguamente se llamaba "Ehecatépetl" y dio nombre al lugar.

Algunas de estas montañas alcanzan hasta 2300 m. de altura con respecto al nivel del mar. El municipio de Ecatepec se encuentra en la parte central de la cuenca de México, sobre la vertiente oriental de la sierra de Guadalupe desde la cual discurren diversos arroyos en épocas de lluvia. Entre los más importantes se menciona el arroyo "puente de piedras", "la rinconada", "la cal", "el águila", "la guiñada".

El río de los remedios pasa por el municipio de Ecatepec y muy cercano a la comunidad como a una distancia de 2 kilómetros, el cual marca los límites con el Distrito Federal y el municipio de Nezahualcoyotl. En la actualidad conduce aguas residuales.

"Forman parte de los recursos hidráulicos de Ecatepec las represas construidas en el canal de sales, el cual desemboca en el gran canal de desagüe que proviene del distrito federal y cruza el municipio de sur a noreste, formados naturalmente en lo que fuera el lago de Texcoco." ⁶⁵

La industrialización de esta agua, data de 1938, año en que la empresa Sosa Texcoco S.A. inicio su explotación con un evaporador. En la actualidad las aprovechan de manera principal las industrias del vidrio, del papel y del jabón.

CLIMA Y TEMPERATURA.

En el municipio de Ecatepec de Morelos predomina el clima templado semi seco con lluvias durante el verano, particularmente en julio y en el caso de la comunidad no es la excepción ya generalmente presenta este clima.

"La temperatura más alta en la comunidad es de hasta de 30 °C se registra durante las estaciones de primavera y verano, pero en invierno baja hasta 7 °C.

La temperatura media anual es de 14 °C." ⁶⁶

⁶⁴ Muñoz L., Ecatepec de Morelos Monografía Municipal, 1998, p. 156

⁶⁵ *Ibiden*, p, 154

⁶⁶ *Ibiden*, p, 153

FLORA Y FAUNA.

Una región en otros tiempos riquísima en recursos hidráulicos, forestales y fáusticos, se encuentra hoy por desgracia empobrecida y disminuida por la desaparición de los lagos de Zumpango, Xaltocan y Texcoco.

Del mismo modo, la región se beneficia del acueducto Atzompa y de la explotación de los mantos acuíferos subterráneos a través de pozos de los cuales se abastece el agua potable. Sin embargo, el depósito de evaporación denominado el Caracol es el principal recurso hidrológico de Ecatepec.

“Tiene una superficie de casi 900 hectáreas y en el se concentran las aguas salubres provenientes del lavado natural de los suelos de la región las cuales son utilizadas con fines industriales, ya que son ricas principalmente en carbonatos y cloruro de sodio. El “Caracol” es propiedad del gobierno federal y constituye uno de los últimos depósitos de agua situado en Ecatepec, representa un grave problema ecológico, ya que las distintas especies acuáticas de la región se han extinguido o han tenido que emigrar.”⁶⁷

A este hecho se añade la deforestación y el crecimiento de la mancha urbana.

Por ello la principal reserva de bosques y animales del lugar se concentra prácticamente en la sierra de Guadalupe, donde todavía subsiste especies como el gorrión, tecolote, correcominos, tuza, zorrillo, conejo y serpiente.

En la comunidad no se cuentan con áreas verdes, los pocos árboles que se encuentran son pirules y pinos en su mayoría contra unos cuantos árboles frutales como naranjos, ciruelos, higueras, manzaneros etc.

Infraestructura y servicios.

AGUA POTABLE Y DRENAJE.

Ante el problema de la explotación demográfica representada por casi dos millones de personas, hoy en día padece escasez de agua y es necesaria la introducción del vital líquido a razón de 6000 Lts. /s. los que sin embargo sólo está actualmente en posibilidad de ofrecer poco más de 4700 Lts. /s. teniendo un servicio ineficiente para la comunidad.

Este servicio es proporcionado por la Comisión de Aguas del Valle de México y por el Sistema de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento de Ecatepec (SAPASE) a cuyo cargo se encuentra la explotación de más de 60 pozos, independientemente del abastecimiento

⁶⁷ Ibidem, p, 160

industrial que realiza la Comisión Industrial de Agua y de otros sistemas locales independientes.

El agua potable en la comunidad cuenta con la existencia del patronato del agua de San Pedro Xalostoc, quienes son los que proporcionan el vital líquido a la colonia Cuauhtémoc mientras que para El Nardo se reparte por medio de SAPASE proveniente del Tanque Caracol, la cual es cortada dos veces a la semana por motivo de repartir a otras colonias que se encuentran en cerros (como la col. Arbolitos) por la presión del agua según informa SAPASE. Por este motivo se cuenta con el servicio de dos pipas para mantener el agua en las viviendas de la colonia, tiene un costo de \$4.00 pesos por 200 litros y en caso de suspender el servicio por cuestiones de mantenimiento preventivo o correctivo es de manera gratuita por parte de SAPASE. (información proporcionada por el Consejo de Participación Ciudadana del Nardo)

“Las aguas negras y pluviales de Ecatepec son desalojadas hacia el gran canal y hacia el canal de sales que a su vez, las depositan en el drenaje profundo con destino a tula, en el estado de Hidalgo, donde son aprovechadas para el regadío de hortalizas.”⁶⁸

Este proceso se realiza a través de una veintena de colectores que recogen las aguas de las distintas poblaciones hacia otros tantos cárcamos de rebombeo, estratégicamente distribuidos, que las transportan a los canales.

En cuanto al drenaje de la comunidad autoridades de SAPASE comentan que se cuenta con dos colectores llamados Vactor y un cárcamo que desaloja 16 metros cúbicos por segundo así como brigadas con cuatro camiones de volteo con malacates que rehabilitan la red de alcantarillado para evitar posibles inundaciones.

El problema crónico de las inundaciones, principalmente en la zona de Xalostoc que afecta el flujo vial procedente del Distrito Federal, no solamente determina que desasolve de manera programada las redes de drenaje, si no que ha obligado a las autoridades del SAPASE a proyectar con los empresarios nuevos colectores y la ampliación de cárcamos.

Hoy en día, alrededor del 92% de los ecatepequenses goza del servicio de drenaje y alcantarillado y se esta trabajando para abatir el rezagó del 8% que corresponde principalmente a los asentamientos irregulares.

⁶⁸ Ibidem, p, 174

ALUMBRADO PÚBLICO.

El 93.8% de las comunidades del municipio de Ecatepec cuenta con el servicio de energía eléctrica. Las que aún no lo tienen, son aquellas de recién formación para las cuales se ha programado ya su incorporación al sistema, en el corto plazo.

La introducción y el mantenimiento de las redes, así como el servicio a los usuarios están a cargo de la Comisión Federal de Electricidad y de la Cía. de Luz y Fuerza del Centro, en tanto que el servicio de alumbrado público corre por cuenta del municipio, el cual dispone para ese propósito de grúas, vehículos y técnicos especializados. A la fecha, cerca del 95% de las colonias de Ecatepec tienen alumbrado público. En el caso de la comunidad se cuenta con 100% de alumbrado, pero se encontraron tres postes de luz sin funcionar sobre Av. Central y Cuitlahuac.

RECOLECCIÓN DE BASURA.

Para la limpieza y el aseo de las zonas urbanas de Ecatepec, el municipio cuenta con el correspondiente parque vehicular de recolección de basura y desechos industriales, al cual se agrega un importante número de camiones particulares que operan por temporadas al amparo de permisos provisionales. La basura que se recolecta es del orden de 1500 toneladas que se depositan principalmente en el tiradero de Santo Tomás Chiconautla, según datos del Ayuntamiento de Ecatepec.

La comunidad cuenta con un camión particular para recolectar de manera diaria por las mañanas y cobra \$2.00 pesos por costal, sin contar con el servicio del Ayuntamiento.

PAVIMENTACIÓN Y BACHEO.

El municipio de Ecatepec destina recursos para la pavimentación de las calles que aún no tienen el servicio así como para los trabajos de mantenimiento de la carpeta asfáltica que por efecto de las lluvias y del uso constante se ve deteriorada.

En la ejecución de estas obras, dispone de las tecnologías modernas del ramo, como retroexcavadoras aplanadoras, carros de volteo, compactadoras manuales y camionetas Pick-up. Sin embargo, sólo el 72% de los núcleos poblacionales cuenta con guarniciones y banquetas y apenas el 68% de las calles están pavimentadas, situación que se observa principalmente en los asentamientos irregulares.

Por otro lado se han construido mas de 20 puentes peatonales en puntos estratégicos de las principales avenidas para brindar mayor seguridad a las personas que se desplazan a pie y cerca de 10 puentes vehiculares con los que se aligera el tránsito y se propicia la rapidez de las comunicaciones.

En la comunidad se presenta un gran problema de baches en la carpeta asfáltica que constituyen en algunos casos hasta el 50% de la calle con este problema.

SEGURIDAD Y JUSTICIA.

El aparato de seguridad para garantizar el orden y la paz públicos en el municipio de Ecatepec consta de más de medio millar de efectivos de policía, más de un centenar de patrullas, además de elementos de policía montada y alrededor de una veintena de módulos de los llamados "teocalis".

Los ciudadanos detenidos por faltas administrativas son presentados y en su caso, sancionados por las oficialías conciliadoras municipales.

En los delitos graves interviene el Ministerio Público. En Ecatepec operan agencias investigadoras del Ministerio Público ubicadas en puntos estratégicos como la Cabecera Municipal, Xalostoc, San Agustín y Ciudad Cuauhtémoc.

Por otra parte, en Chiconautla, funciona un Centro de Prevención y Readaptación Social:

"El municipio cuenta también, con el auxilio del H. Cuerpo de Bomberos, los cuales se encuentran prontos a proporcionar ayuda a los ciudadanos en caso de incendio u otro tipo de siniestros.

Están equipados con camiones motobomba, media bomba y mini bomba, así como pipas, ambulancias, camionetas de rescate, jeeps y vehículos ligeros.

Para la prevención, coordinación de emergencias y desastres, se cuenta también con el Sistema Municipal de Protección Civil." ⁶⁹

COMUNICACIONES Y TRANSPORTE.

A pesar de la cercanía con el Distrito Federal y del intenso flujo de trabajadores que diariamente se registran entre la ciudad de México y Ecatepec, el Municipio cuenta con sólo una limitada red de comunicación terrestre.

Para la interconexión con otros puntos geográficos se dispone, en efecto de una infraestructura vial que se reduce prácticamente a la carretera Federal de cuota número 85 que corre de México a Pachuca; la carretera Federal libre número 136 México-Pachuca-

⁶⁹ Ibidem, p, 191

Pirámides; la carretera Lechería-Coacalco-Ecatepec, que entronca con la número 85, y las avenidas Central, Adolfo López Mateos, Insurgentes, López Portillo, Revolución y Vía Morelos.

La comunidad se mantiene muy comunicada ya que en ella pasa una importante vía del Municipio, como lo es la Vía Morelos. El servicio es proporcionado por siete líneas de camiones y autobuses de pasajeros con los siguientes nombres: San Pedro Santa-Clara, Nezahualpilli, San Pablo, San Luis, Guadalupe Victoria, Baltasar y Tecalco el cual recorren casi todos los destinos en el Municipio y hasta el estado de Hidalgo. Con una flotilla de 500 unidades por día, cobrando una tarifa mínima de \$3.50 a \$8.00 pesos como máximo.

INSTITUCIONES U ORGANIZACIONES.

Consejo de Participación Ciudadana Colonia el Nardo.

Calle 2 No. 23

Col. El Nardo.

Consejo de Participación Ciudadana Colonia Cuauhtémoc Xalostoc.

Calle Xicotencatl s/n

Col. Cuauhtémoc Xalostoc.

Capilla de Santa María de Guadalupe.

Av. Central S/n

Col. Cuauhtémoc Xalostoc.

Sistema de Educación Integrados al Estado de México (SEIEM)

Jardín de Niños Xochipilli

Zona No. 48 Clave 15DJNO125Q

Cuitlahuac S/n Esq. Xicotencatl

Col. Cuauhtémoc Xalostoc.

Estructura económica.

DISTRIBUCIÓN Y USO DE SUELO.

El Centro de Investigaciones Aplicadas al Desarrollo Industrial Ecatepec, (CIADIE) menciona que el municipio de Ecatepec, la zona boscosa comprende el 12% del territorio. Pero debido a que grandes extensiones han sido taladas para dedicarlas a la agricultura, no existe la explotación maderera para la cual se necesitaría la ejecución de un enérgico programa de reforestación.

El 11% de la superficie territorial se destina todavía a la producción del campo para ello se aprovechan tanto las temporadas de lluvias como los diferentes sistemas de riego, y se utilizan tecnologías modernas de labranza mecanizada. Los productos agrícolas principales de la región son: el maíz, el frijol y los forrajes.

A la ganadería se destina solo el 1% del territorio municipal y sobresale la crianza de vacas, puercos, ovejas, cabras y caballos. Sin embargo, la mayor parte del territorio de Ecatepec se encuentra ocupado por las zonas urbanas e industriales, y ello se debe de manera preponderante al fenómeno de la inmigración. De esta manera, de la superficie total del municipio, el 70% se encuentra ocupado por zonas urbanas, dentro de las cuales a la industria y el comercio corresponde el 14.8% y un 6% son cuerpos de agua. En el caso de la comunidad el 80% del uso de suelo es de uso residencial acompañado de un crecimiento urbano irregular, aunque hay que considerar que algunos propietarios mantienen huertas de árboles frutales en sus predios en la actualidad. El 20% de uso comercial ya se encuentra alrededor de 40 establecimientos dentro de la economía formal y la misma cantidad en la economía informal.

SECTOR COMERCIAL.

En la comunidad se encuentra alrededor de 40 establecimientos dentro de la economía formal e informal, quienes son los que proporcionan servicios a esta gran masa trabajadora de la industria.

Presentamos en el censo la economía formal, los establecimientos encontrados en las comunidades:

GIRO	NOMBRE	DIRECCIÓN
Miscelanea	Anita	Av. Central # 26B
Miscelanea	Marina	Cuitlahuac # 5
Abarrotes	Sin Nombre	Carr.-Pachuca # 11
Abarrotes	Aleima	Av. Central # 26
Abarrotes	Zoria	Cuitlahuac # 11
Abarr. Vin y Licor.	El paso	Cuitlahuac # 14
Pollería	Sin Nombre	Cuitlahuac # 12
Dulcería	Marinela	Vicente Lombardo # 6
Pastelería	Martitha	Cuitlahuac # 4
Tlapalería	Sin Nombre	Xicotencatl # 25
Tlapalería	Sin Nombre	Xicotencatl # 20
Papelería	Sin Nombre	4° cda. Esf. Nal. # 18
Papelería	Estrella	Cuitlahuac # 22
Papelería	Bautista	Cuitlahuac # 9
Refaccionaria	Comain	Carr.-Pachuca # 26
Refaccionaria	Sin Nombre	Vía Morelos # 12 L-1 al 6
Refaccionaria	Parabrisas	Vía Morelos # 12 L-7
Estética	New Look	Cuitlahuac # 12

Estética	Sin Nombre	Cuitlahuac # 13
Ropa	Sin Nombre	Cuitlahuac # 12
Ropa	Sin Nombre	Xicotencatl # 20
Casa Materiales	Ligting de Méx.	Vía Morelos # 10
Farmacias	Sin Nombre	Xicotencalt # 31
Tortillería	Sin Nombre	Cuitlahuac # 6
Fonda	Cocina Tonatiuh	3° cda. Esf. Nal. # 1
Fonda	Parrilla Bonanza	Cuitlahuac # 10
Fonda	Comida económica	Xicotencatl # 24
Fonda	Cocina económica	Cuitlahuac # 12
Fonda	Tacos y cocina	Cuitlahuac # 13
Fonda	Cocina económica	Xicotencatl # 20
Fonda	Lonchería El paraiso	Xicotencatl # 26
Tortería	Tortas y tacos Juanita	Cuitlahuac # 20
Tortería	Tortería Alonzo	Av. Central # 26b
Jugos	Jugos de Naranja	Cuitlahuac #16
Jugos	Jugos y Licuados	Cuitlahuac # 7
Bar	Los Garabatos	Av. Central # 10
Bar	Toño	Vía Morelos # 4
Bar	La Fiesta Brava	Vía Morelos # 2
Herrería	Sin Nombre	Av. Central # 5b

Censo de la economía informal:

TIPO DE PUESTO	PUNTO DE VENTA	DÍAS	HORARIO
Dulces	Banqueta 1° cda. Esf. Nal, # 17 BIS	L - V	Día completo
Dulces	Banqueta Cuitlahuac # 22	L - V	Día completo
Dulces	Av. Central esq. Xicotencatl	L - V	Día completo
Carnitas	Banqueta Cuitlahuac # 22	L - V	Mañanas
Carnitas	Av. Central esq. Vía Morelos	L - V	Mañanas
Quesadillas y Gorditas	1° cda. Esf. Nal. Esq. Av. Central	L - V	Mañanas
Quesadillas y Gorditas	Cuitlahuac esq. Xicotencatl	L - V	Mañanas
Jugos y Fruta	Cuitlahuac esq. Xicotencatl	L - V	Mañanas
Pollo	Banqueta Xicotencatl # 20	L - V	Mañanas
Rotulos	Banqueta Vía Morelos # 7	L - V	Día completo
Pan	Banqueta Cuitlahuac # 6	L - V	Mañanas
Alfombras	Banqueta Vía Morelos # 9	L - V	Día completo
Cerrajería	Banqueta Cuitlahuac # 20	L - V	Día completo
Gelatinas	Banqueta 4° cda. Esf. Nal.	L - V	Mañanas
Tamales	Cuitlahuac esq. Xicotencatl	L - V	Mañanas
Tamales	Vía Morelos esq Cuitlahuac	L - V	Mañanas
Mercado	Toda la calle Cuitlahuac	Martes	Día complete

Para los siguientes puntos del estudio presentaremos los resultados del censo realizado en la comunidad objetivo, encuestando un total de 220 familias.

“CATEGORÍA 2, DATOS FAMILIARES Y PERSONALES”

Demografía.

ESTRUCTURA SOCIAL.

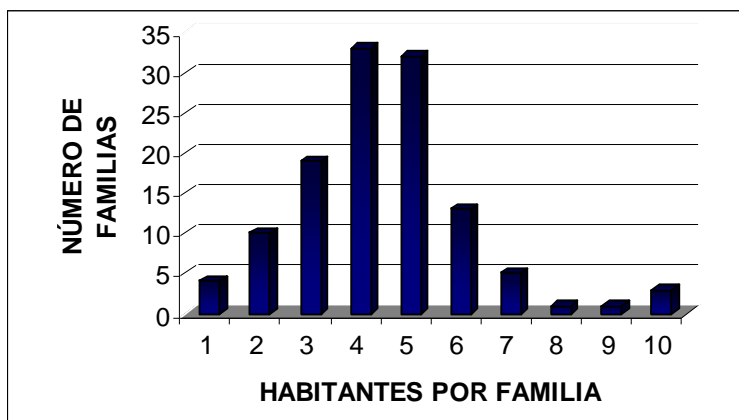
Nuestro estudio empieza por “la familia” que es un grupo social primario, en donde el individuo comparte cara a cara, relaciones, sentimientos y emociones, etc. También en la familia existe la transmisión de valores, ideología, educación, en sí la cultura misma.

Para entender un poco más acerca de la utilidad de la familia se hace necesario saber cual son las redes de parentesco expandidas en la comunidad aledaña el cual nos describirá la pertenencia sociocultural y/o territorial (de amistad, vecinales, de barrio y de paisanaje)

La disminución del tamaño promedio del hogar ha estado acompañada en los años recientes por un aumento de la población que representa los hogares pequeños y la disminución del peso relativo de las unidades grandes.

En la comunidad el promedio por familia es de 4 personas en su mayoría, establecemos que es del pasado los hogares de gran tamaño, de tipo extenso, que cobijan a varias generaciones de individuos emparentados entre sí, cae más en el mundo de los mitos que en el campo de los hechos, tomada esta conclusión del Plan Nacional de Desarrollo 2000-2006 y se muestra en la siguiente gráfica.

HABITANTES POR FAMILIA.



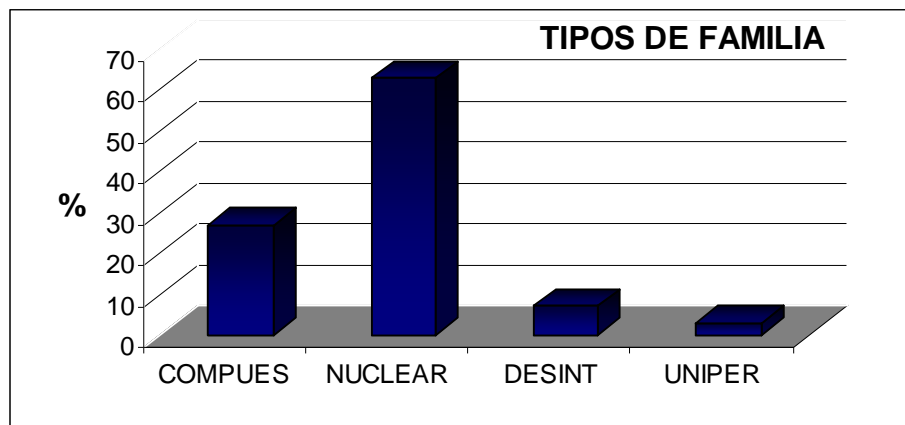
La tendencia descrita probablemente persistirá y se profundizará en el curso de los años siguientes conforme avance el proceso de transición demográfica en el país.

Tomando esta caracterización como punto de partida, Álvarez y Arroio sostienen que los grandes procesos de cambio como la industrialización, la urbanización, la expansión del

trabajo asalariado y del mercado de consumo, contribuyen a transformar la estructura, organización y funciones de la familia.

En situaciones específicas de familias numerosas aportan seguridad no solo afectiva, sino también la seguridad de la supervivencia, (dejando de lado el satisfacer las necesidades cotidianas como alimentación, vestido, vivienda, etc.) y las familias menos numerosas contribuyen a amortiguar el impacto de las crisis económicas.

TIPOS DE FAMILIA.



Según este punto de vista los procesos mencionados promovieron la dislocación de la familia extensa e impulsaron el predominio de la llamada familia nuclear cuya categoría comprende los matrimonios sin hijos solteros, los matrimonios con hijos solteros, padres solos con hijos solteros y madres solas con hijos solteros.

Los hogares compuestos, están formados por un lugar nuclear o extenso al cual se agrega una o más personas no emparentadas con el jefe, ya sea que formen o no otro núcleo familiar.

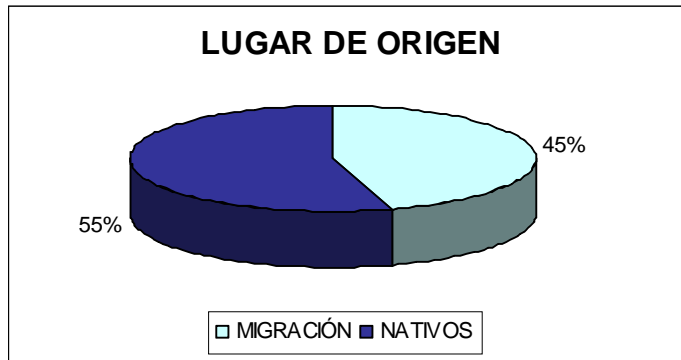
Al hablar de familias desintegradas vemos la ausencia de los padres en el hogar y la permanencia de un parentesco consanguíneo o por afinidad entre los miembros. El hogar unipersonal se compone de una persona que viva sola sin parientes o no parientes.

Es importante resaltar que el espacio sagrado del hogar, donde los hijos modelos que idolatraban a sus padres, un padre exigente y una madre mediadora, "reina del hogar", satisfecha de ser la madre, esposa y ama de casa perfectas, día con día se va volviendo un espejismo distorsionado de una realidad que arrastra dificultades de familias compuestas por personas de distintas etnias, zonas geográficas o valores.

El papel desempeñado por el marido y la mujer en el hogar se ve profundamente modificado en este proceso, ya que inicialmente el hombre abandona el hogar para ganarse el pan y la

mujer queda en casa para hacerse cargo de las tareas domésticas y la crianza y el cuidado de los hijos. Con la industrialización y urbanización abren espacios que facilitan la incorporación gradual de las mujeres al mercado de trabajo.

LUGAR DE ORIGEN.



La conformación de la comunidad se da gracias a la expansión industrial que hay en la zona, Municipio y Estado. Principalmente población emigrante de los estados de Michoacán, Hidalgo, Tlaxcala, Oaxaca, Guanajuato, Guerrero, Veracruz y Chiapas, provocando la movilidad demográfica.

Las causas de la migración son:

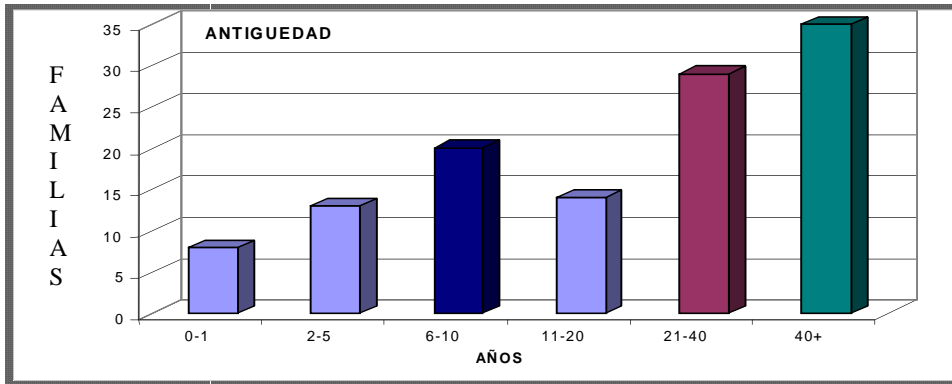
Económicas: por oferta de empleos y salarios dignos.

Políticas: por espacios que abre el gobierno para colonización o repoblación.

Sociales: por estar dentro de los centros urbanos y gozar de sus servicios e infraestructura.

ANTIGÜEDAD HABITACIONAL

Podemos clasificar a la comunidad como una comunidad con poca identidad y arraigo a costumbres, tradiciones, con una nula integración y sin conocimiento de los que ahí habitan a su alrededor ya que solo la mitad de esta población lleva viviendo más de 10 años y se pueden considerar como fundadores o nativos de la región. Los restantes pertenecen a la población emigrante ya mencionada que constantemente tiene movilidad por lo que permanecen poco tiempo en la comunidad.

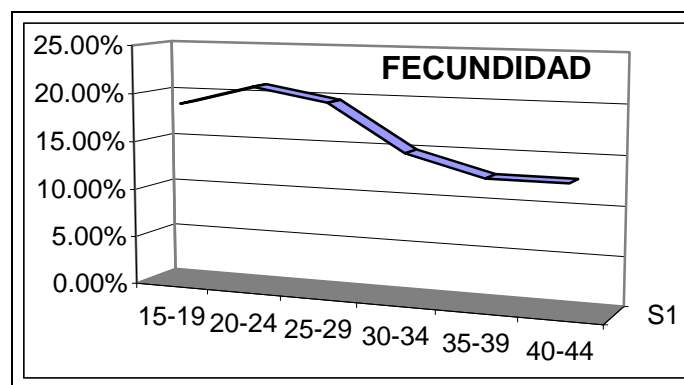


SEXO.



Para poder analizar este indicador se necesita conocer las tasas de natalidad, fertilidad, fecundidad, mortalidad entre otras, solo veremos datos sobre sexo, fecundidad, edad y estado civil que nos permitirán estimar y medir el comportamiento de la comunidad del presente y su pronosis o visión a futuro.

FECUNDIDAD.

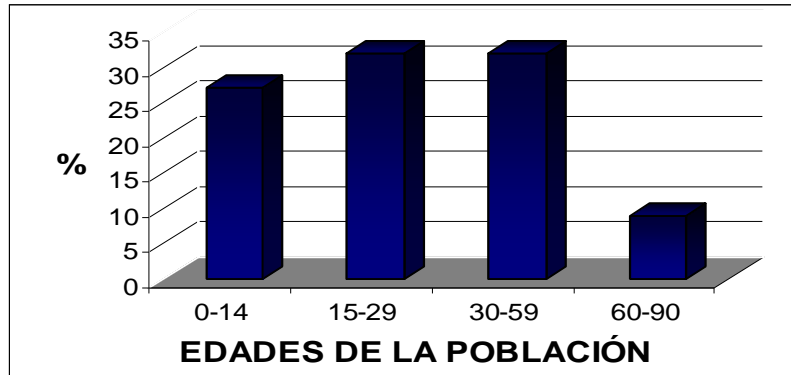


La fecundidad que se presenta en la comunidad nos muestra que la edad para procrear de mayor porcentaje se encuentra ubicada de los 15 a los 30 años, representando más de la mitad de la población de mujeres en tener la posibilidad de tener hijos. Se reconoce que existen rasgos diferenciales entre las madres jóvenes y las madres con más edad de 31 a

44 años, en donde los niveles de morbilidad y mortalidad son más elevados para las madres adolescentes y sus hijos que para las madres de mayor edad.

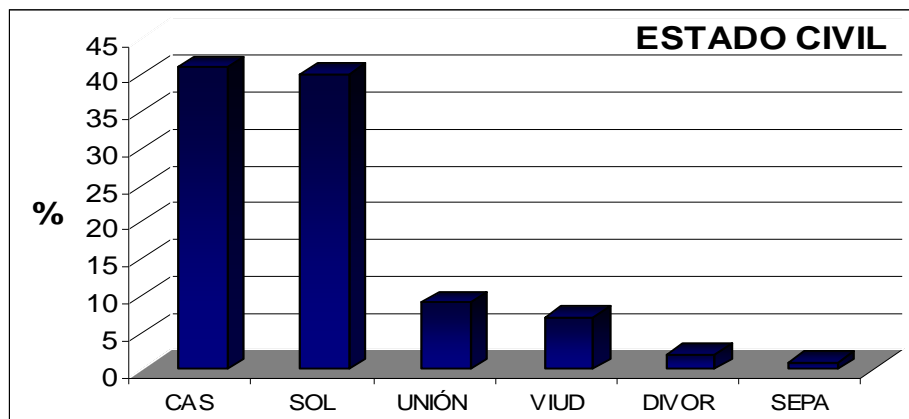
Cuando se presentan mayor población de mujeres se debe presentar una correcta información, tanto al nivel de educación formal como en su propia familia, acerca de la diferencia entre la actividad sexual y la función reproductiva, así la población tendrá un correcto crecimiento proporcionado con la mejora en la esperanza de vida.

EDAD.



Al analizar la estructura por edades podemos identificar la tasa de fecundidad y natalidad de la población, si el porcentaje de jóvenes (15 a 29 años) es más alto, no fue por que se incremente la tasa de natalidad sino por que se desciende la tasa de mortalidad. En cambio si la tasa de natalidad disminuye rápidamente, la estructura por edades se modifica profundamente en el termino de una generación; habrá un receso en el porcentaje de jóvenes, aumento considerable en el porcentaje de viejos (60 - 90 años) , y un aumento apreciable, también en términos relativos, de los adultos; donde se establece que el envejecimiento resulta fundamentalmente de una baja natalidad, así como el rejuvenecimiento resulta un aumento de ésta.

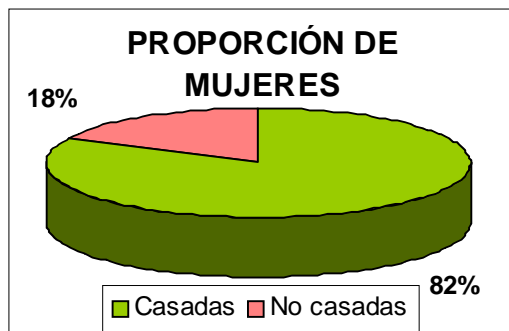
ESTADO CIVIL.



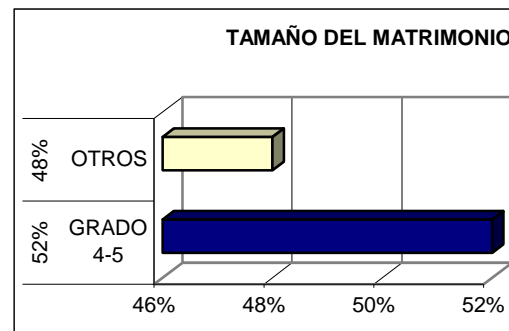
En esta gráfica podemos ver la formación de la familia y vivienda, donde nuestro principal indicador es el matrimonio por las implicaciones importantes en términos de fertilidad son:

- a) La proporción de mujeres que se casan,
- b) La media de edad en que lo hacen,
- c) El grado de restricción del tamaño familiar en el matrimonio

MUJERES CASADAS



TAMAÑO MATRIMONIO

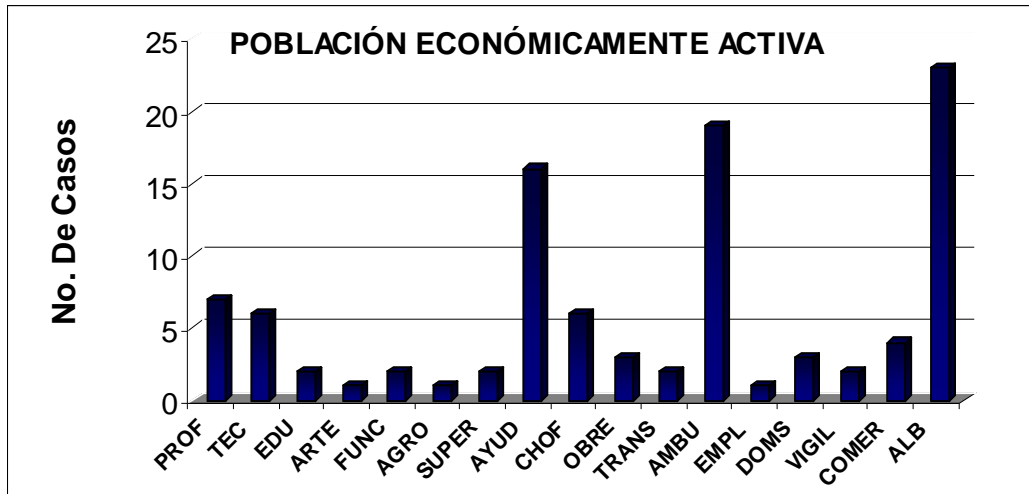


Se estimó un total de 148 mujeres casadas, con una media de 24.6 años para matrimonio. Estos patrones del matrimonio son muy importantes para el desarrollo de la población ya que nos permite ver las deficiencias que se producen en la fertilidad e impactan de manera directa en la natalidad y mortalidad de la comunidad.

Economía.

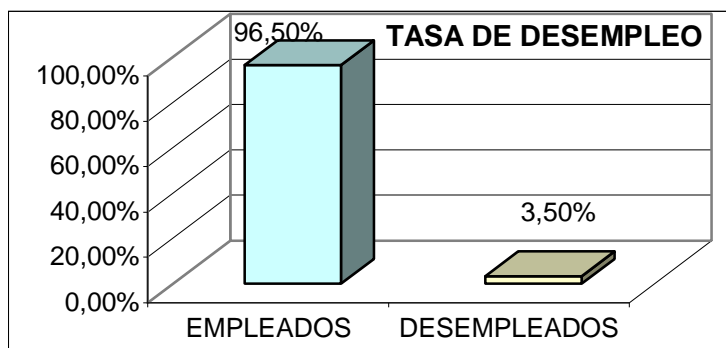
SITUACIÓN LABORAL

En este indicador se analizó las características de la llamada clase trabajadora, considerada como la buscadora de los medios de producción para satisfacer las necesidades básicas: alimentación, vestuario, educación, salud, vivienda y seguridad. Citando la Constitución Mexicana en su artículo 123 "Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley". Esto nos servirá para medir el desarrollo de un país o el indicador de pobreza que existe en el mismo.



Como podemos ver la ocupación de la población es mayor en el sector de la construcción, ya que estas zonas presentan un crecimiento desmesurado e irregular por obtener un predio o una vivienda, en un segundo lugar tenemos al comercio ambulante que por lo regular aprovechan esta población trabajadora de la comunidad por ser la entrada al Fraccionamiento Industrial y en tercer lugar los obreros de las fábricas que aquí subsisten.

TASA DESEMPLEO.

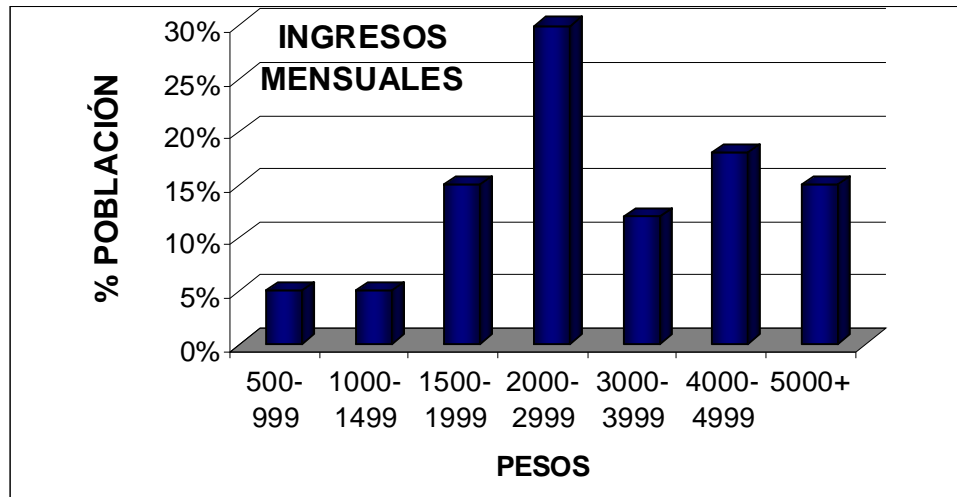


La baja tasa de desempleo que se presenta en la comunidad se puede interpretar como uno de los motivos por el cual las familias llegan a instalarse en zonas industriales, ya que se tiene fácil acceso al empleo y una buena remuneración por gastos mínimos de transportación por estar cerca del trabajo.

INGRESO.

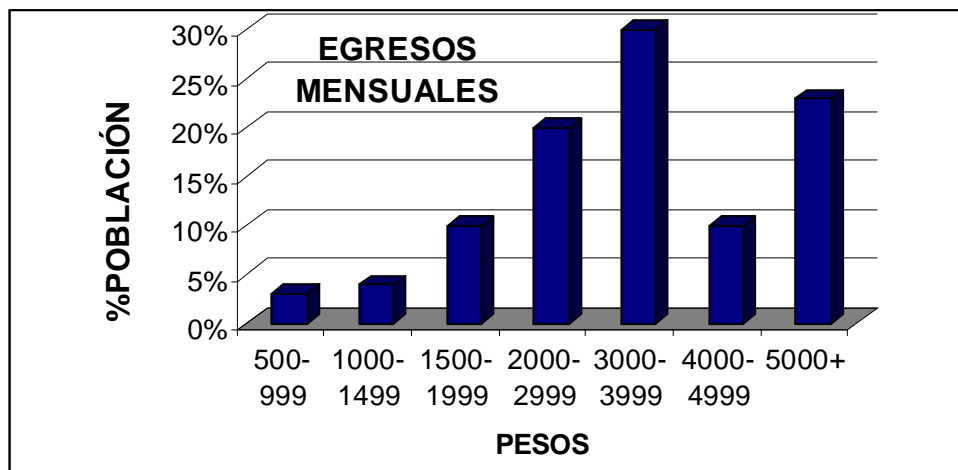
El deterioro de la capacidad adquisitiva de la clase trabajadora es cada vez mayor, considerando que el salario mínimo de la zona "A" en el año 2002 es de \$42.15 pesos, tenemos que el 40% de la comunidad sobrevive de 1 a 2 salarios mínimos para conseguir una canasta básica que ya no es tan básica por que se necesitaría ganar 4 salarios mínimos

para poder comprar 35 artículos básicos; 27 alimentarios, tres productos de aseo personal, transporte, energía y gas, cifras reportada por la Comisión Nacional de Salarios Mínimos.



EGRESO.

En 2002 la reducción de la canasta básica de 103 productos a menos de la mitad según la Comisión Nacional de Salarios Mínimos, basándose en esta información podemos apreciar que el salario de los trabajadores ha pagado y seguirá pagando el costo de las frecuentes crisis, recesión e inflación y como única vía de solución los llamados pactos y subsidios. Con esto podemos entender por que la población gasta más de lo que gana, sin tener presente el concepto de ahorro, liquides, productividad y calidad en su relación laboral y desarrollo personal.



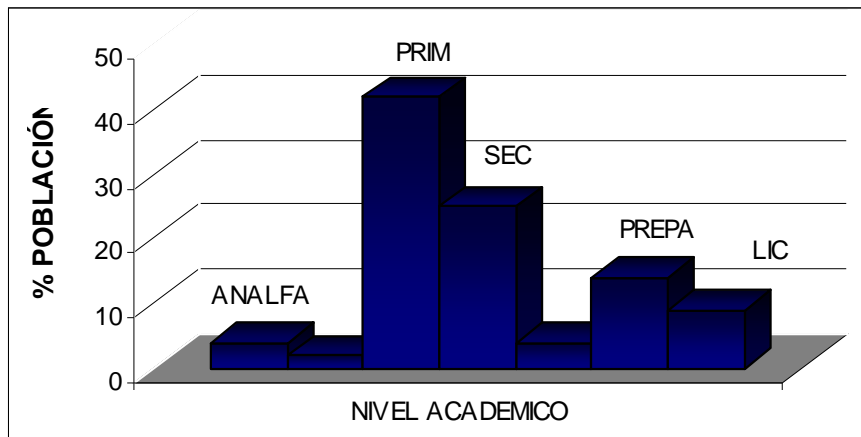
Educación.

NIVEL ACADÉMICO.

La educación es un mandato constitucional, es una demanda sentida de todas las regiones geográficas y de todos los grupos sociales. Es una obligación para honrar nuestra historia, cultura e identidad nacional y es un imperativo para alcanzar un desarrollo con justicia.

La educación básica (preescolar, primaria y secundaria), es nuestra carta de presentación de la comunidad, considerado como el instrumento más noble y efectivo para compensar la desigualdad, mejorar el crecimiento económico, vigoroso y sostenido, edificando una nación más armónica y productiva.

Podemos ver disparidades y contrastes educativos que muestran un rezago en la comunidad que no permite alcanzar un desarrollo al máximo, con una tasa de analfabetismo del 3.8%.



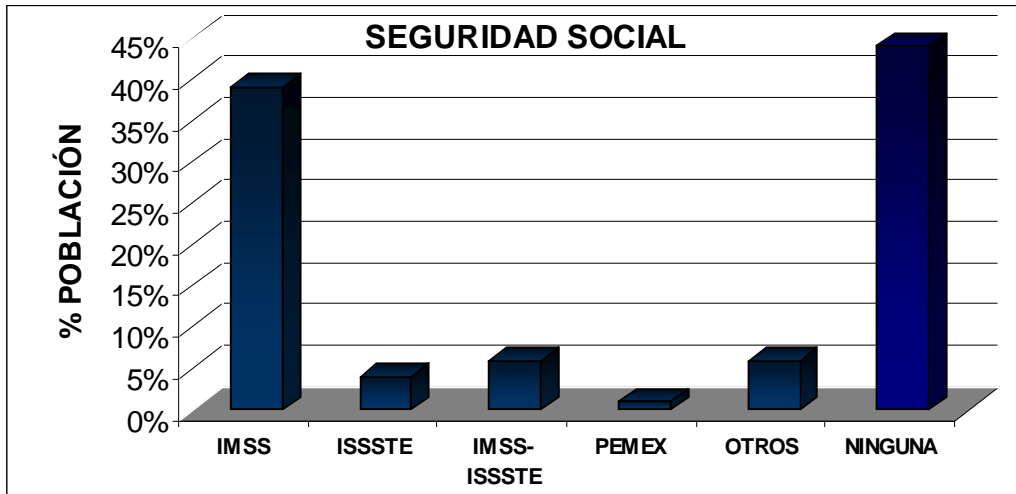
La población universitaria será quien podrá tener oportunidades con el mismo derecho de los demás, obtendrá una mayor calidad en su estudio donde pueda desplegar su capacidad y creatividad, en beneficio de ellos, de su familia y de su comunidad pero es el porcentaje más pequeño.

Salud.

SEGURIDAD SOCIAL.

La salud está condicionada por la estructura socioeconómica que determina incluso, el nivel ideológico, o sea el conocimiento, las creencias, los hábitos y la conducta de la población; por ejemplo el comer alimentos mal manejados es exponerse al riesgo de enfermarse y esta decisión la toma el individuo en condiciones normales según la información, hábitos, vivencias, recursos y costumbres que se tengan.

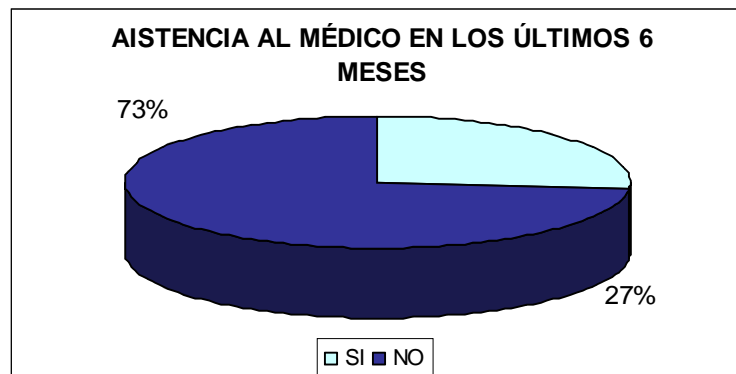
En este apartado veremos registros estadísticos vitales de salud en la comunidad, datos que pueden ser traducidos como indicadores:



El acceso a la población a los servicios de salud en la comunidad es limitado con la mitad asegurada y la otra sin seguridad social. Es aquí donde identificamos al grupo que requiere necesidades específicas de prevención y tratamiento de su estado biopsicosocial.

ASISTENCIA MÉDICA

Se refleja por medio de los datos que la población en economía y escolaridad que la comunidad está más apegada y confiada en sus procedimientos tradicionales que a la medicina moderna, o por lo menos en la que se proporciona en los servicios locales.

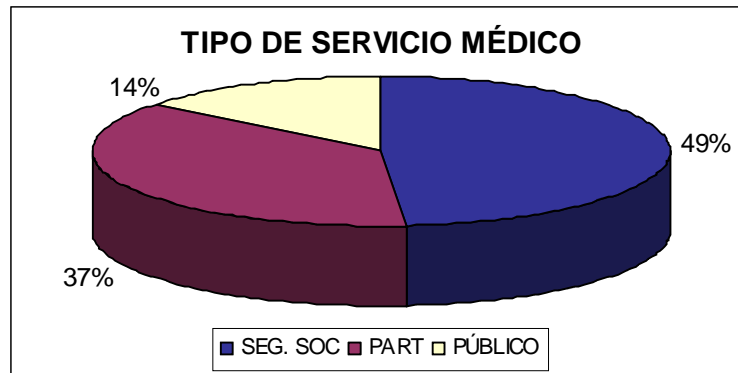


Esta idea no es un tanto absurda ya que al ver el ingreso tan bajo y su forma de alimentación con productos chatarra de los habitantes, no puede encajar el concepto de población sana en lo ya mencionado.

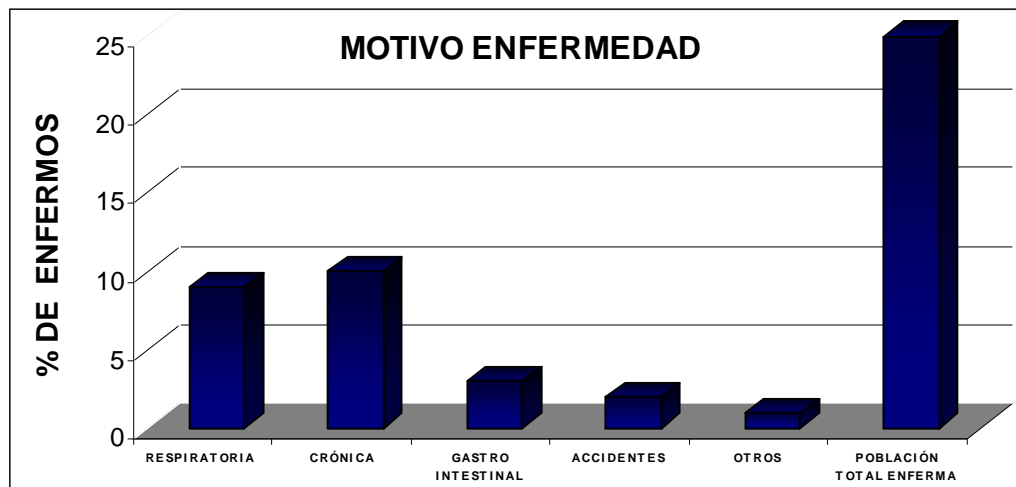
Por lo que consideramos que las creencias de la población están en relación con la salud y la enfermedad, no solo para actuar en el mejoramiento de las condiciones de salud, sino inclusive para la utilización adecuada de los servicios establecidos.

Pero de manera paradójica en muchos lugares con grandes problemas de salud, que se ocupan a su máxima capacidad, como los centros de salud, clínicas, hospitales e institutos

de especialidades, solo queda atenderse uno mismo y esperar días o en algunos casos meses para ser atendidos.



ENFERMEDADES.



Los datos aportados por esta gráfica justifican lo que es una realidad en el país, al ver los índices de mortalidad de la población en plan nacional de salud, en donde las enfermedades crónica degenerativas se encuentran ubicadas en un tercer lugar y en un sexto lugar a las enfermedades respiratorias. Por lo anterior podemos ver que la preocupación que se presenta en la comunidad no es solo de esta región sino también de la nación, al ver que las enfermedades crónica degenerativas se llevan el primer lugar en la comunidad.

Debemos considerar en gran parte que el aspecto de salud comprende acciones específicas en pobreza y desigualdad social que es en realidad lo que ocasiona en mayor número los casos de enfermedad y de muerte prematura. Entonces aquellos cambios significativos en el área de salud se deberán presentar primero en estas otras áreas (pobreza y desigualdad social) para que exista una repercusión directa o indirecta, favorable o desfavorable para la salud, según la naturaleza y magnitud del cambio.

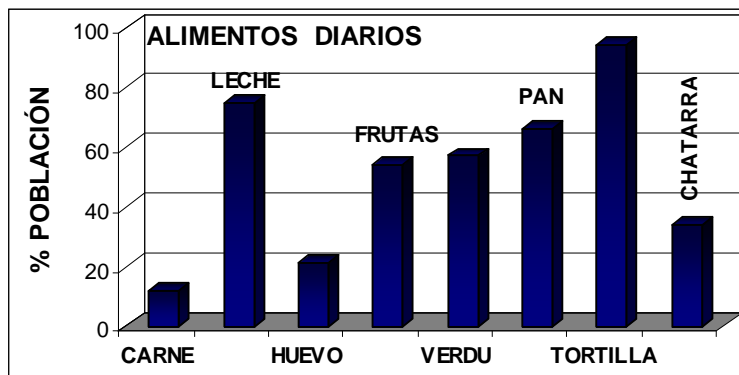
Podemos concretar que la salud, no es solo conocer los servicios médicos sino la estructura económica que determina las características de la educación, los ingresos, las condiciones de la vivienda, la dieta, los servicios públicos, concretando que en general “los pobres enferman más y mueren antes que los ricos”.

NUTRIMENTOS DIARIOS O ALIMENTACIÓN.

Para poder vivir el organismo humano necesita de energía, aminoácidos, vitaminas y minerales que son adquiridos por un conjunto de alimentos que se consumen en un tiempo determinado; dieta diaria, dieta semanal.

Los alimentos son todas las sustancias que constituyen la dieta, para que un organismo pueda funcionar bien y subsistir, es imperativo que se provea de una dieta equilibrada y así poder tener los nutrimentos que requiere, pues en caso contrario se le expone a problemas y enfermedades que daña a la persona y puede llegar hasta predisponerla.

Una buena alimentación se logra cuando se combinan en cada una de las tres comidas diarias: cereales, leguminosas, tubérculos, frutas y verduras con un poco de productos de origen animal.



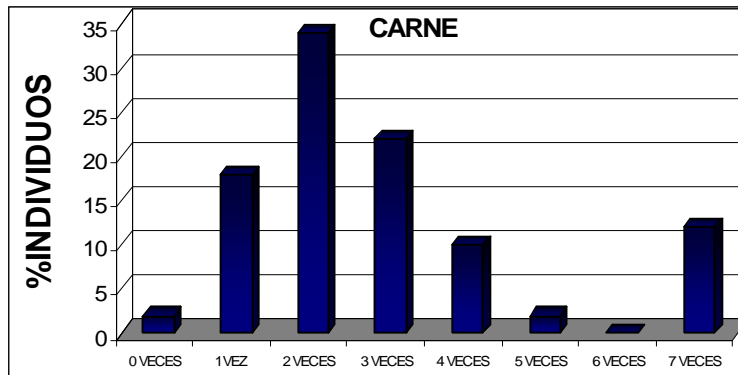
La comunidad se encuentra en un estado patológico sistémico potencialmente irreversible, causado por una insuficiencia ingestión de nutrientes generando un estado de desorden muy grave en el organismo de más de la mitad de la comunidad, como se presenta en la anterior gráfica.

Hay que considerar que la información presentada anteriormente varía de acuerdo a las necesidades del organismo, es decir, debe de ser adecuada a la edad, sexo, estado fisiológico, constitución física, actividad y situación geográfica.

CARNE.

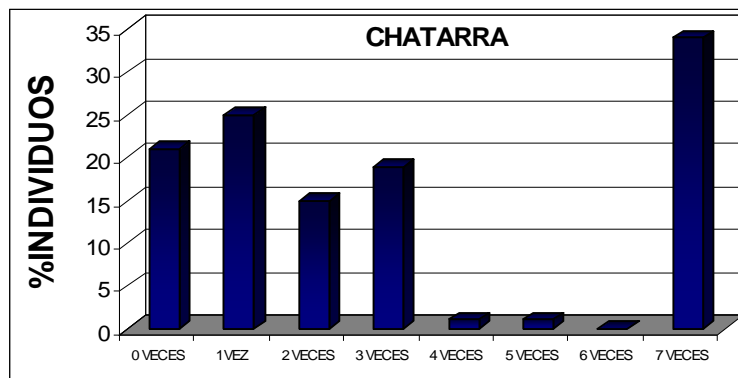
Al analizar esta información sobre la alimentación de los llamados nutrimentos indispensables, vemos la ausencia de ellos en su alimentación semanal, como el caso de la carne en donde más de la mitad de la comunidad consume dos veces a la semana. El factor

lógico sobre este fenómeno obedece a una circunstancia de tipo económica ya que estos nutrimentos son los más caros en el gasto familiar.



PRODUCTOS CHATARRA

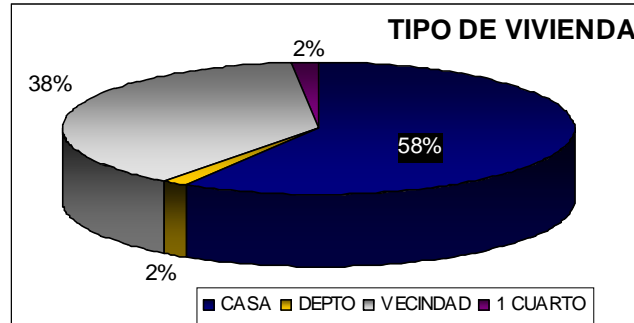
Podemos ver con frecuencia que en la población mexicana el fenómeno del consumismo adquiere día con día mayores simpatizantes y una prueba es agregar a la alimentación diaria los productos chatarras como botanas, pasteles, refrescos, dulces, por encima de la carne y el huevo. Formado un desequilibrio en la dieta cotidiana y contribuye a perjudicar la salud de las personas y tener un déficit en su economía familiar.



Vivienda.

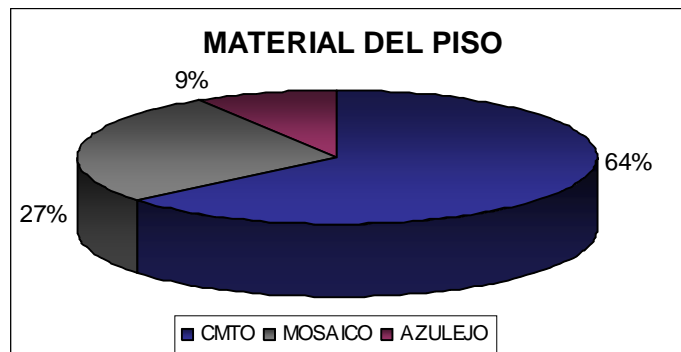
TIPO DE VIVIENDA

Al estudiar este indicador nos permite identificar avances en la calidad de la construcción, la amplitud, la higiene, la comodidad y la disponibilidad de servicios en la vivienda, estos factores a su vez nos darán como resultado el mayor estado de beneficio que busca la familia y la comunidad en general, mejorar sus condiciones materiales de vida, a la vez, consolidar su patrimonio.

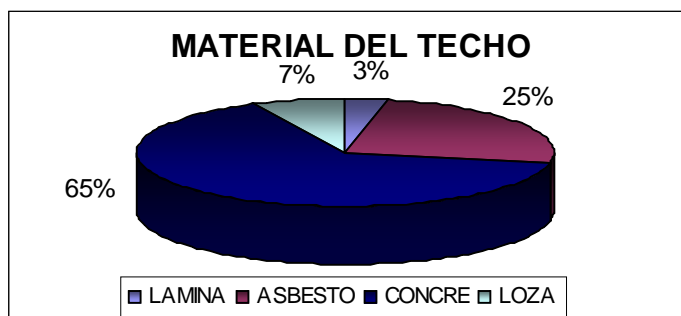


La insuficiencia de reservas territoriales y los altos precios de suelo urbano limitan el desarrollo habitacional, obligando a la población de menor ingreso a adquirir predios, casas, departamentos o vecindades en ubicaciones inadecuadas o en terrenos cercanos a la zona industrial, por tal motivo la gráfica muestra que la mayoría tiene casa. La inseguridad jurídica y de tenencia, muchas veces no aptos para el desarrollo urbano y la vivienda, por estar cerca de zonas industriales presenta en segundo lugar una población que renta, lo que dificulta el desarrollo y ordenamiento adecuado y la falta de servicios, da lugar a condiciones de vida inapropiadas, para quienes ahí están habitando. Hay en la comunidad un desarrollo de la vivienda de manera uniforme y homogénea, desde aquellos habitantes que cuentan con un hogar de más de 300 m² hasta una familia nuclear que habita en tan solo 20 m².

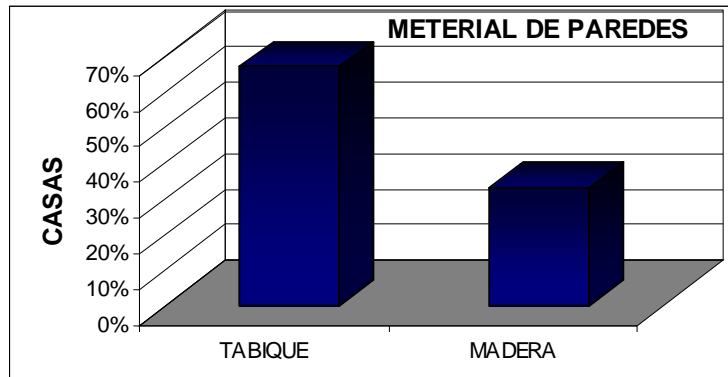
MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN PISO.



MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN TECHO



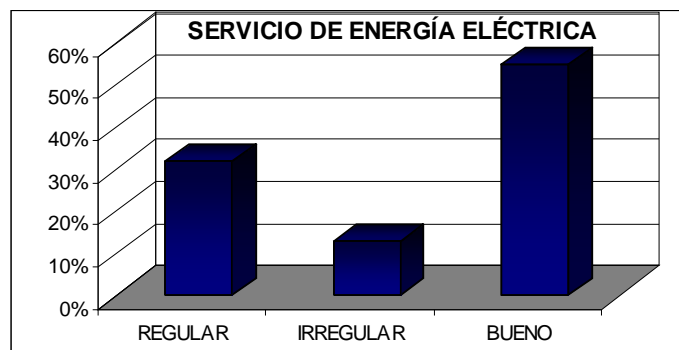
MATERIAL DE CONSTRUCCIÓN PAREDES



Encontramos que una tercera parte de la comunidad tiene deterioro en sus viviendas, debido a la falta de mantenimiento, la construcción deficiente y el hacinamiento que da como resultado la autoconstrucción, desarrollando proyectos deficientes y contruidos con materiales de baja calidad, adquiridos en pequeños lotes, lo que se refleja en costos elevados y tiempos prolongados de edificación. Asimismo una gran parte de estas construcciones se realiza al margen de los trámites formales de edificación sin cumplir con la reglamentación aplicable.

El tipo de vivienda considerado como vecindad es quien presenta estos porcentajes en materiales deficientes de construcción en techo, piso y paredes, que dan origen a un detonador de cinturones de marginalidad y pobreza que día con día disminuye sus posibilidades de tener acceso a una vivienda digna con infraestructura de servicios básicos y formen parte de los trabajadores de bajos ingresos. Todo ello observado durante la aplicación del instrumento de diagnóstico.

ENERGÍA ELÉCTRICA Y SUMINISTRO DE AGUA POTABLE.



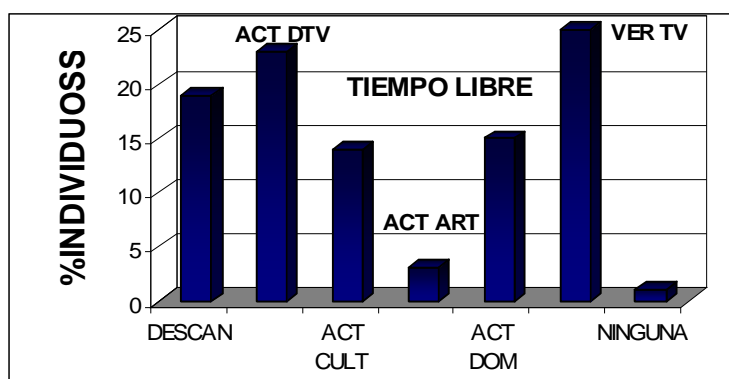
En la comunidad un punto importante a considerar de crecimiento en las viviendas es que el 100% de ellas cuentan con el servicio de energía eléctrica, aunque el servicio en sí no es calificado del todo bueno tiene un impacto positivo.



En donde se muestra un rezago importante es en el recurso fundamental para la vida humana, agua potable, ya que el 30% de la población no tiene su fácil alcance, cubriendo esta necesidad por medio de toma de agua pública, servicio de pipas y llaves fuera de la vivienda.

Cultura y recreación.

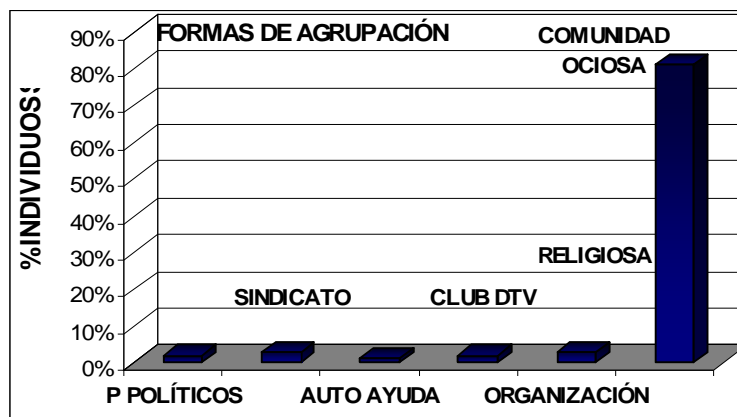
TIEMPO LIBRE.



En la comunidad las condiciones de carencia de organización, estructura, conciencia mínima y la falta de un control social, hacen una población con muy poca cultura y recreación e identidad.

Solo el 22% de toda la población practica un deporte, comprometiendo al factor de salud gravemente para un desarrollo del propio individuo.

Formas de organización.



Consideramos que el grupo es una estructura u organización estable de individuos, que comparte un conjunto de normas o valores, esta forma de asociación permite al individuo tener relaciones funcionales, es decir, armonía o conflictos, cooperación o competición, mutuamente satisfactorias o mutuamente frustrantes que por lo general dan estabilidad relativa en la persona y su familia.

En las sociedades relativamente estables se refuerzan y fortalecen las normas establecidas por medio de las formas de agrupación, esto es posible gracias al funcionamiento y presencia de valores y practicas socialmente aprobados por la sociedad que por lo general se da en juntas vecinales, en iglesias, escuelas, deportivos, clubes, grupos de autoayuda, sindicatos o en partidos políticos.

En la gráfica anterior se presenta actitudes de aislamiento y de enajenación, generándose una transformación de la vida, sin crear la sensación de seguridad psicológica, que sirva para vivir armónicamente en la sociedad o en su momento dado con los vecinos que ahí habitan, que le permita tener a la persona un sentido de pertenencia hacia la comunidad, que se traduce en una comunidad ociosa.

La forma de agruparse fue de manera religiosa, denominados movimientos cristianos católicos, encuentros conyugales católicos, grupo juvenil católico y testigos de jehová; en lo político se encontró al consejo ciudadano de la Col. El Nardo, al c consejo ciudadano de la Col. Cuauhtémoc, una asociación civil de comerciantes y colonos de la Col. Cuauhtémoc y representantes del partido PRI; existen un pequeño porcentaje que esta en un sindicato de las centrales obreras de la CTM, CROM, SNTE, CT y de actores de la ANDA; en cuanto al club deportivo informaron tener acceso a ligas de fútbol y gimnasios.

Problemas comunitarios.

Realizaremos una matriz de fuerzas que nos permita entender bien lo que sucede.

FUERZAS POSITIVAS	FUERZAS NEGATIVAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajo comunitario originado por la empresa. (modelo AST, IMSS) 2. Trabajo conjunto entre empresas del fraccionamiento industrial en beneficio de la comunidad. 3. Integración del h. Ayuntamiento de Ecatepec, IMSS, hospital de zona no. 76, sistema de educación integrado al estado de México. 4. Colaboración de organizaciones de la comunidad, escuelas, iglesias y comités vecinales. 5. Participación de habitantes con gran importancia en la comunidad, nativos de 40 a 60 años de antigüedad en varias generaciones. 6. Participación de comerciantes establecidos ambulantes y vecinos en general, comunicando a Crinamex de manera permanente anomalías. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Poco tiempo para desarrollar trabajo por parte de la empresa. 2. Falta de seguimiento en la planeación de proyecto a largo y mediano plazo. 3. Limitación en intervenir en la comunidad por la falta de desiciones a nivel planta. 4. Los habitantes de la comunidad nunca han trabajado tan estrechamente con alguna empresa. 5. Interés de integrantes de partidos políticos por integrarse al trabajo. 6. Interés en participar de ex dirigentes de organizaciones, que la comunidad califica de corruptos. 7. Apatía por parte de vecinos por integrarse a los trabajos o mantenerse informado. 8. Falta de organización y desconfianza en trabajar las dos colonias implicadas en las actividades planeadas. 9. Los representantes de la comunidad solo buscan interés personales o acciones de algunos cuantos y no de toda la comunidad.

Una vez analizada y clasificada la información procederemos a elaborar nuestra siguiente etapa que es "Diagnóstico", con esto completaremos nuestro marco socio cultural y lo presentaremos en nuestro siguiente capítulo.

5

CAPITULO

DESARROLLO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA EMPRESA

A continuación presentaremos el capítulo más operativo con la comunidad de todo el proyecto ya que se expone la fase de diagnóstico ante un foro de vecinos, en seguida continuamos con la fase de programación, mostrando la estructura de los programas sugeridos y los alcances. La parte de ejecución la mostraremos por medio de tablas que nos muestren cómo se desarrollaron las actividades y también las acciones derivado de la organización de la asamblea general hasta su culminación y por último la evaluación de cada programa así como los indicadores que requerirá la empresa de manera anual para poder medir su eficiencia y productividad en este sistema de Responsabilidad Social.

5.1 Presentación del diagnóstico de comunidad.

Se realizará una explicación de datos y sus interrelaciones desde una perspectiva global de los elementos que conforman a la comunidad, las causas y efectos generados a partir de sus comportamientos y manifestaciones. Se clasifica y organiza los problemas de acuerdo a las prioridades de atención asociando las causas y efectos que la originan y se propone una intervención integral entre los actores principales que se encuentran involucrados (todos los habitantes de la comunidad).

Para definir la magnitud de la problemática se presentaran los resultados del estudio realizado a la comunidad, por medio de una asamblea general (representantes de escuelas, hospitales, empresas, gobierno, habitantes y sus líderes) dentro de las instalaciones de la empresa, en donde se promueve junto con los colonos acciones prioritarias de mejora para la comunidad.

Asamblea General con la comunidad.

CRÓNICA DE SESIÓN

LUGAR: CRINAMEX

FECHA. 3 de Agosto de 2002.

HORA INICIO: 12:30 p.m.

HORA TÉRMINO: 14:30 p.m.

No. ASISTENTES: 200

ORDEN DEL DÍA:

1. BIENVENIDA A AUTORIDADES Y GENTE INVITADA.
2. PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE DESARROLLO COMUNITARIO.
3. PRESENTACIÓN DEL ESTUDIO COMUNITARIO
4. PRESENTACIÓN DEL PRONÓSTICO DE LA COMUNIDAD
5. INSTALACIÓN ASAMBLEA GENERAL
6. ASUNTOS GENERALES.

LISTA DE ASISTENCIA:

Se contó con la participación de autoridades de SEEIM, Hospital General de Zona No. 76, MALLINCKRODT BAKER, SIERRATAL, CRINAMEX, la única ausencia fue por parte del H. Ayuntamiento de Ecatepec a quien también se le invito.

Por parte de la comunidad asistieron 200 personas registradas más acompañantes.

RELATO:

Al inicio de la sesión se presento a la Mtra. Berta Luz Zavaleta Zavaleta, representante del Sistema de Educación Integrada al Estado de México, al Dr. Leobardo Orozco Hernández Subdir. del Hospital de Zona No. 76 IMMS, por parte de Mellinkcrodt Baker, al Lic. Rafael

Tirado, representando a Sierratal el Ing. Rubén Águila Gallo, en representación de la Gerencia de Crinamex, el Lic. José Monsivais, Ing. Armando Alfaro, Ing. Jorge Mendoza y el Sr. José Luís Villafaña, teniendo la ausencia del H. Ayuntamiento de Ecatepec.

Enseguida se presentó la descripción del plan maestro de Responsabilidad Social, dando la descripción del proyecto, su fundamentación, marco institucional, objetivos generales y específicos, metas y productos.

Después se presentaron los resultados del estudio de la comunidad con los siguientes puntos; ubicación geográfica, antecedentes históricos, estructura física, infraestructura y servicios, instituciones y organizaciones, estructura económica, demografía, situación laboral, educación, salud, vivienda, cultura y recreación.

En seguida se elaboró y presentó el pronóstico de la comunidad:

La comunidad presentó carencia de organización, estructura, conciencia mínima y la falta de un control social, con un fanatismo a los medios masivos de comunicación visual, cayendo en una sociedad de consumo, desperdicio y sin identidad. Por lo anterior definimos que la comunidad tendrá poca identidad, arraigo, costumbres, tradiciones, con nula integración y cuyo objetivo es partir de ahí.

Se presentarán actitudes de aislamiento y de enajenación, generándose una transformación de la vida, sin crear la sensación de seguridad psicológica, que sirva para vivir armónicamente en la sociedad o en su momento dado con los vecinos que ahí habitan, que le permita tener a la persona un sentido de pertenencia hacia la comunidad, que se traduce en la falta de cooperación, solidaridad y confianza.

Una vez concluido el pronóstico tomó la palabra la Lic. Berta Luz Zavaleta dando todo su apoyo al proyecto y a la comunidad, el Dr. Leobardo Orozco comentó por su parte dar recursos para realizar jornadas de salud en la comunidad; el Lic. Rafael Tirado mencionó donar un equipo de cómputo al jardín de niños de la comunidad y dar su apoyo en actividades subsecuentes; también el Ing. Rubén Águila de la empresa Sierratal hace el anuncio de donar un equipo de cómputo para el jardín de niños y apoyar en todo a la comunidad; en nombre de la empresa el Lic. José Monsivais agradeció la cooperación de la comunidad para llevar a cabo este proyecto que era preocupación de varios años atrás y que de ahora en adelante se comprometía a establecer una relación con todos los habitantes de la comunidad aledaña.

Se pidió a la mesa abandonar el estrado y organizar una mesa que estuviera formada por la comunidad para su representación.

Se instaló con un moderador, 2 escrutadores, un relator y un comité de supervisión.

Los puntos a tratar fue la jerarquización de problemas quedando de la siguiente manera:

1. Agua potable.
2. Drenaje y alcantarillado.
3. Seguridad pública.
4. Contaminación y ecología.

Con esto la sesión terminó a las 14:30 hrs.

PUNTOS PENDIENTES:

Para tratar estos temas de trabajo se realizará una junta el próximo 10 de agosto a las 12:00 p.m.

Asuntos generales: se manifiesta que se daría el apoyo de Crinamex para solución de estos problemas y se trabajaría de forma paralela con el jardín de niños y la capilla de Santa María de Guadalupe.

AMBIENTE GRUPAL:

Existe un ambiente de respeto entre los asistentes y de colaboración, en algunos casos se veían por primera vez en 10 años o más, entre vecinos logrando compartir problemas pendientes de su cuadra o vivienda.



PARTICIPACIÓN GRUPAL:

Se notó más la participación, trabajo en equipo, compromiso a dar su tiempo y ánimo al proyecto por parte de la colonia el Nardo (80 participantes) y a colonia Cuauhtémoc (120 participantes) se comporto más inadecuadamente, por que sus participaciones eran más de protesta y conflicto que solucionar las cosas, existiendo nula colaboración y disposición al proyecto.

EVALUACIÓN PRELIMINAR:

Se puede calificar la Asamblea como buena, por que reunió las expectativas de la gerencia de la empresa, de la gente asistente y de participar lo más inmediatamente posible,

también por otra parte el interés de otras empresas vecinas de integrarse a la labor de la organización.

Con esta reunión pudimos ver que la población dejó de ser pasiva para actuar por el bienestar de la comunidad y comprometerse a cambiar el pronóstico que se les mencionó al principio.

La comunidad en general trabajó con la jerarquización de problemas prioritarios para proponer las alternativas de acción a los interesados o actores empleando programas y proyectos completos, flexibles, no demasiados complicados que sean susceptibles de aplicarse y de evaluarse.

Una vez entendido el escenario económico, político y social se fijaron la actuación de los interesados (habitantes, instituciones, organizaciones, autoridades y empresas) por medio de programas de acción.

Aunado a esto se aplican programas estratégicos decididos por la empresa para seguir reafirmando la confianza y la participación en la gente.

5.2 Formulación de programas.

Presentaremos los programas de Responsabilidad Social sugeridos por la empresa para la comunidad. Se utilizó el "Modelo para elaboración de programas" de Manuel Sánchez Rosado.

5.2.1 Programa de Mantenimiento Escolar.

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO ELÉCTRICO Y MECÁNICO DEL JARDÍN DE NIÑOS XOCHIPILLI.

JUSTIFICACIÓN.

El impulso a la educación es un mandato constitucional (artículo 3°), es una demanda sentida de todas las regiones geográficas y de todos los grupos sociales. Es una obligación para honrar nuestra historia, cultura e identidad nacional, y es un imperativo para alcanzar un desarrollo con justicia.

El trabajo es de todos desde las agencias internacionales financiadoras como la UNESCO, UNICEF, CEPAL y otras, el gobierno federal, los gobiernos estatales y municipales, el SNTE, los grupos empresariales y padres de familia.

Por tal razón se realizará un diagnóstico en las escuelas de la comunidad (colonias el Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc) para conocer su problemática y mejorar su situación actual así como fomentar la cultura en el cuidado del medio ambiente y seguridad, promover los valores que tiene Crinamex como empresa, y su visión clara de la responsabilidad social. El programa pretende fijarse de manera permanente durante el término de cada periodo

escolar para supervisar el cuidado de las instalaciones y el progreso en la participación de los padres de familia para beneficio de la propia escuela.

OBJETIVO GENERAL.

Proporcionar por parte de Crinamex un estudio detallado de ingenieros, técnicos en electricidad, mecánica, jardinería para detectar las zonas inseguras y de alto riesgo del jardín de niños Xochipilli, ubicado en Av. Cuitlahuac y Av. Central, colonia Cuauhtémoc Xalostoc e implementar un servicio correctivo y preventivo en dichas instalaciones en los meses de julio y agosto de 2002.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Mejorar las condiciones de trabajo de los maestros, para que sean seguras, cómodas y de mayor motivación, para que puedan desarrollar mejor su labor, dando cumplimiento al programa establecido por la SEP y SEIEM.

Fomentar la participación de los padres de familia en el cuidado y preservación de las instalaciones del Jardín de Niños así como capacitarlos para realizar dichas labores en el transcurso del periodo escolar.

Mostrar a los niños la forma adecuada de utilizar las instalaciones y enseñarles las zonas de alto peligro contra su persona por medio de avisos o señales.

METAS.

- Mejorar las instalaciones eléctricas y mecánicas en un 90% de todas las áreas de la escuela tanto exteriores como interiores.
- Aumentar el número de padres de familia en la Asociación del Jardín de 5 a 8.
- Mayor imagen de los 6 Jardines de la zona 48, por parte de la comunidad.
- Realizar por parte de los padres de familia 1 obra de mejoramiento del inmueble y mueble por periodo escolar.
- Eliminar en un 100% las zonas de peligro para los educandos, educadores, personal de intendencia, autoridades y padres de familia de dicha institución.

POLÍTICAS.

1. Se necesitará la autorización por parte de Crinamex para modificar o mejorar lo que instale o arregle en el Jardín de Niños.
2. Solo trabajará el personal de Crinamex bajo la supervisión de la Asociación de Padres de Familia del Jardín o Autoridades.
3. En ningún caso Crinamex se hará responsable de accidentes o siniestros ocurridos en el jardín de niños Xochipilli.

4. El programa será suspendido automáticamente cuando no se cumpla con el mantenimiento por parte de los padres de familia el final del periodo escolar así como aumentar la asociación del jardín de niños Xochipilli a ocho integrantes para el periodo 2002-2003.
5. Solo se realizarán reparaciones de las instalaciones eléctricas y mecánicas en el jardín de niños Xochipilli, los trabajos de pintura, construcción y carpintería se harán cargo la Asociación de Padres de Familia.
6. Los trabajos se realizarán bajo los días y horario establecidos por Crinamex.

LÍMITES.

Tiempo: El programa se ejecutará julio – agosto de 2002 y se supervisará el próximo periodo escolar 2003.

Espacio: Este trabajo se realizará en las instalaciones del jardín de niños Xochipilli clave 15DJNO125Q, ZONA No. 48 de SEIEM.

Universo: La población serán los niños inscritos, padres de familia, maestros, autoridades y personal de limpieza de dicha institución.

ORGANIZACIÓN.

Recursos Humanos: Se colaborará con personal de la planta; 1 ingeniero industrial, 2 técnicos electricistas, 2 técnicos mecánicos, 1 jardinero, 1 trabajador social.

Recursos financieros: realizar un presupuesto de los materiales que se necesitan.

ESTRATEGIAS.

Comenzar el programa en periodo de vacaciones para el personal y población, para tener efectividad y eficiencia en los trabajos a realizar por parte del personal de CRINAMEX.

Realizar un trabajo conjunto con las autoridades del plantel y supervisión de la zona No. 48 y comunidad de padres de familia, para preservar el inmueble por un periodo de 5 años.

Para que la Empresa pueda disponer del personal solicitado se necesita autorizar gente del turno que tiene menos trabajo y disponer de un mínimo de 4 horas diarias para este programa.

Realizar un diagnóstico previo a las instalaciones afectadas con expertos de las diversas áreas para tener buenos productos de trabajo y garantizarlo a las autoridades, maestros, personal de limpieza y padres de familia.

Realizar sesiones con los padres de familia en las instalaciones de CRINAMEX, para que den formalidad al programa y se detecte posibles fallas en la organización de la misma Asociación.

INVENTARIO PARA INSTALACIÓN MECÁNICA DEL JARDÍN DE NIÑOS

No.	UNIDAD	MATERIALES	COSTO
50	CM	ALAMBROM REDONDO	\$ 50.00
1	PZS	BASE PARTA BOMBA	\$ 150.00
3	PZS	ABRAZADORAS	\$ 20.00
2	GALONES	RESINA EPOXICA	\$ 600.00
4	PZS	BALBULAS DE PASO DE 1 P.	\$ 100.00
20	METROS	TUBO GALBANIZADO DE 1/2 P.	\$ 420.00
3.5	METROS	TUBULAR DE 2 1/2 P.	\$ 80.00
4	METROS	IMPERMEABILIZAR	\$ 400.00
2.5	METROS	ANGULO DE 1 1/2 P.	\$ 120.00
12	METROS	TUBULAR DE 1 1/2 X 1 1/2 P.	\$ 280.00
2	PZS	LAMINA PINTRO DE 3 X 8 MTS.	\$ 300.00
6	METROS	ANGULO DE 1 P.	\$ 160.00
8	METROS	TRAMOS DE TUBULAR DE 1 1/2 X 1 1/2 P.	\$ 220.00
2	METROS	TRAMO DE BAGUETA DE 1/2	\$ 80.00
3	METROS	ANGULO DE 1/2	\$ 110.00
36	CM	CUADRADO DE TUBULAR 3/8	\$ 60.00
1	PZS	HOJA DE LÁMINA PARA TABLERO DE 1 X .10 MTS	\$ 80.00
1	PZS	MARCO DE ANGULO DE 1 1/2 DE .90 X 1.5 MTS.	\$ 200.00
2	PZS	RECARGA DE EXTINTORES	\$ 100.00
1	PZS	MALLA TIPO CICLONICA DE .90 X 1.5 MTS	\$ 100.00
TOTAL			\$3,630.00

INVENTARIO DE CRISTAL INASTILLABLE DEL JARDÍN

CANTIDAD	MEDIDA	UNIDAD	COSTO
2	70.5 X 95.5	1.62 X 2.4	\$ 432.14
1	42 X 72.5	0.73 X 2.4	\$ 216.07
1	67 X 42	0.67 X 2.4	\$ 216.07
1	42.5 X 73.5	0.75 X 2.4	\$ 216.07
1	42.5 X 73	0.74 X 2.4	\$ 216.07
1	42.5 X 51	0.52 X 2.4	\$ 216.07
1	42 X 50.5	0.51 X 2.4	\$ 216.07
4	50 X 80	0.96 X 2.4	\$ 864.28
1	42.5 X 51	0.52 X 2.4	\$ 216.07
TOTAL		8.67 X 2.4	\$ 2,808.91

RECURSOS HUMANOS PARA EL JARDÍN DE NIÑOS

PUESTO	HORAS	COSTO	TOTAL
TÉCNICO DE MANTTO. MECÁNICO	80	13.75	\$ 1,100.00
TÉCNICO DE MANTTO. MECÁNICO	80	13.75	\$ 1,100.00
TÉCNICO DE MANTTO. ELECTRICO	80	13.75	\$ 1,100.00
TÉCNICO DE MANTTO ELECTRICO	80	13.75	\$ 1,100.00
JARDINERO	40	50.00	\$ 2,000.00
SUPERVISOR	80	37.50	\$ 3,000.00
LIC. TRABAJO SOCIAL	16	210.00	\$ 3,360.00
		TOTAL	\$ 12,760.00

PRESUPUESTO PARA EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

INVENTARIO DE INSTALACIÓN ELECTRICA PARA JARDIN DE NIÑOS

No.	UNIDAD	MATERIALES	COSTO
14	MUESTRA	TUBO FLUORESCENTE	\$ 700.00
2	38 WATTS	TUBO FLUORESCENTE	\$ 50.00
13	100 WATTS	FOCO	\$ 91.00
3	2 X 38	BALASTRAS DE 2 X 20	\$ 360.00
4		CONTACTOS DUPLEX POLARIZADOS CON TAPA	\$ 60.00
9		CONTACTOS DUPLEX POLARIZADOS CON TAPA Y CAJA	\$ 810.00
2		APAGADOR QUINCIÑO	\$ 13.00
3		APAGADOR QUINCEÑO CON TAPA	\$ 60.00
13		SOKECTS DE PORCELANA	\$ 260.00
15	METROS	CANALETA 2 X 2 m	\$ 238.63
40	METROS	TUBO DE 1/2 PULGADA 3 m	\$ 666.66
3	100 M C/U	ROLLO DE 100 METROS CABLE CALIBRE No. 10	\$ 750.00
2	PAQUETES	PAQUETE DE TUBERÍA 1/2 PULGADA PARED GRUESA	\$ 300.00
1		ALTA VOZ CON FUENTE	\$ 350.00
1		JUEGOS DE BASES	\$ 12.00
1		CAJA CUBO DE 2 PASTILLAS MONOFÁSICA, VER CARGA	\$ 120.00
1		TAPA DE BALASTRA	\$ 20.00
1		EQUIPO DE SONIDO (ALTAVOZ)	\$ 3300.00
		TOTAL	\$8,161.29

Costo de mantenimiento eléctrico \$8,161.29

Costo en vidrios \$2,808.91

Costo de mantenimiento mecánico \$3,630.00

Costo en recursos humano \$12,760

Costo total del programa \$ 27,360.2

PLAN DE TRABAJO PARA INSTALACIÓN ELECTRICA EN EL JARDIN

4 HORAS DIARIAS		JULIO - AGOSTO																
TIPO DE REPARACIÓN	ÁREA DE TRABAJO	29	30	31	1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	17	
6 TUBOS FLUORESCENTES	SALÓN MULTIPLES USOS	█																
3 CONTACTOS	SALÓN MULTIPLES USOS	█																
8 TUBOS FLUORESCENTES	DIRECCIÓN		█															
2 CONTACTOS	DIRECCIÓN		█															
INSTALAR ALTA VOZ	DIRECCIÓN			█														
FARO DE LUZ	DIRECCIÓN			█														
1 CONTACTO	COCINA				█													
1 BALASTRA	COCINA				█													
2 TUBOS FLUORESCENTES	COCINA				█													
1 APAGADOR	BODEGA					█												
1 CONTACTO	BODEGA					█												
1 APAGADOR	SALÓN 2° GRADO						█											
2 CONTACTOS	SALÓN 2° GRADO						█											
1 APAGADOR	SALÓN 3° GRADO							█										
2 CONTACTOS	SALÓN 3° GRADO							█										
13 SOCKETS	PATIO PRINCIPAL								█	█	█							
CAJA CUBO MONOFASICA	PATIO PRINCIPAL											█						
CAMBIAR LINEA	AZOTEA												█	█	█			
1 APAGADOR	OFICINA SUPERVISIÓN	1															█	
2 CONTACTOS	OFICINA SUPERVISIÓN	1															█	
1 APAGADOR	OFICINA SUPERVISIÓN	2															█	
2 CONTACTOS	OFICINA SUPERVISIÓN	2															█	

PLAN DE TRABAJO PARA INSTALACIÓN MECÁNICA EN EL JARDIN

4 HORAS DIARIAS		JULIO - AGOSTO														
TIPO DE REPARACIÓN	ÁREA DE TRABAJO	29	30	31	1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	14	15
COLOCAR 2 CRISTALES	SALÓN DE USOS MULTIPLES	■														
CAMBIAR VENTANAS	SALÓN DE USOS MULTIPLES	■														
IMPERMEABILIZAR	SALÓN DE USOS MULTIPLES	■														
COLUMPIOS	PATIO SECUNDARIO		■													
LAVADERO	PATIO SECUNDARIO		■													
ALBERCA RESINA EPOX	PATIO SECUNDARIO			■												
INSTALAR BALBULAS	PATIO SECUNDARIO			■												
BASE PARA BOBA	COCINA				■											
3 PUERTAS SEPARACIÓN	Y BAÑO NIÑAS					■	■									
FIJAR LAVAMANOS	BAÑO NIÑAS						■									
3 PUERTAS SEPARACIÓN	Y BAÑO NIÑOS						■	■								
9 ANAQUELES	BODEGA									■	■	■				
4 CRISTALES DE SEGURIDAD	DE BODEGA											■				
COLOCAR 4 CRISTALES	SALÓN 2° GRADO												■			
COLOCAR 2 CRISTALES	SALON 3° GRADO												■			
PUERTA DE SALÓN	SALÓN 3° GRADO												■			
JARDINERAS	PATIO PRINCIPAL													■		
TABLERO DE ENERGÍA	PATIO PRINCIPAL													■		
SAGUAN	PATIO PRINCIPAL													■		
COLOCAR 1 CRISTAL	OFC. SUPERVISIÓN													■		

SUPERVISIÓN.

Las actividades del trabajador social consistieron en la supervisión diaria de trabajo de los colaboradores de la empresa y la coordinación con la escuela para proporcionar todos los elementos para poder reparar las instalaciones. Se presentó un informe a la gerencia de la empresa de las actividades realizadas por día y de los materiales ocupados por parte de los obreros de la planta que están dando la mano de obra.

En lo sucesivo se reportará áreas nuevas de oportunidad para su posible reparación bajo la autorización de la empresa.

EVALUACIÓN.

Fue elaborada por el comité de administración del negocio de la planta mediante el presupuesto gastado, la efectividad de trabajo de los obreros al terminar las reparaciones y por medio de las auditorias de AST, para ver el beneficio logrado en la comunidad estudiantil y académica.

5.2.2 Programa de Rendimiento Escolar.

JUSTIFICACIÓN.

Los propósitos del programa es establecer en la educación preescolar la equidad, la calidad y la pertinencia. Equidad para generar las oportunidades a que todos tienen derecho, especialmente los más pobres. Calidad para que cada niño y que cada joven, cada hombre y cada mujer puedan desplegar sus capacidades y su creatividad en beneficio de ellos, de su familia y de su comunidad. Pertinencia para que lo que se aprende sea genuinamente útil al individuo, lo aliente a prender más y mejorar y aplicar provechosamente cada nuevo conocimiento, cada nueva habilidad perfeccionada.

Nuestra misión es dar una educación más y mejorar la salud personal y el cuidado de nuestros recursos naturales, también educar más y mejor un crecimiento económico, vigoroso y sostenido, que fomente la responsabilidad, la productividad y el ahorro.

El impulso es de un nuevo vigor en tecnología y alimentación, que sean los soportes de una formación integral y humanista, que fomenten el aprovechamiento oportuno y eficiente en el conocimiento y su aplicación.

El reto para Cristales Inastillables de México es el tener el compromiso con la educación y con la parte más sensible de la sociedad; los niños, quienes son el desarrollo de la comunidad y el futuro de la nación.

OBJETIVO GENERAL.

Brindar becas alimenticias para mejorar el rendimiento escolar en la población del jardín de niños Xochipilli y contribuir en la nutrición en los alumnos de escasos recursos, en el periodo escolar 2002-2003.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Elevar el valor nutricional de los educandos de escasos recursos y excelente promedio para mejorar su estado de ánimo, calidad en su trabajo, mayor participación en las actividades de clase y como modelo a seguir por parte de sus compañeros.

Eliminar el índice de ausentismo y abandono de la escuela que es causado por ingresos econbajos y por falta de oportunidades para los padres de familia de la comunidad.

Mayor agilidad y eficiencia en las clases de cómputo para poder impactar en los resultados de las actividades realizadas por parte del programa de la SEP.

METAS.

- Aumentar el número de padres de familia en la Asociación del Jardín de 5 a 8.
- Mayor imagen de los 6 Jardines de la zona 48, por parte de la comunidad.

- Reducir el índice de abandono en un 50% y el rezago escolar en la población del jardín de niños.
- Aumentar la población de alumnos para el siguiente periodo 2003-2004 escolar de 78 a más de 100.
- Tener los alumnos becados durante todo el periodo escolar con las mejores evaluaciones de toda la escuela.

POLÍTICAS.

1. Se darán 4 becas alimenticias por medio de productos de la canasta básica que serán entregados a los padres del alumno en el Jardín de Niños, en presencia de la dirección o supervisión de zona.
2. Estos recursos serán cancelados cuando el alumno no mantenga el promedio de 9 o 10 de calificación de manera trimestral, el cual será reportado por su maestro de clase.
3. Los beneficiarios de las becas serán para familias de escasos recursos de la población del jardín de niños, por medio de un estudio socioeconómico realizado por parte del área de trabajo social.
4. Los equipos donados en computación serán exclusivamente para uso de los alumnos del jardín de niños Xochipilli.
5. Los recursos proporcionados por Crinamex podrán ser retirados en cualquier momento por causas de fuerza mayor.
6. De no cumplirse con las metas planeadas se cancelaran las becas alimenticias para el siguiente periodo escolar.

LÍMITES.

Tiempo: El programa se ejecutará en el periodo escolar 2002-2003

Espacio: Este trabajo se realizará en las instalaciones del Jardín de Niños Xochipilli clave 15DJNO125Q, ZONA No. 48 de SEIEM.

Universo: La población serán los niños inscritos, padres de familia y maestros.

ORGANIZACIÓN.

Recursos Humanos: Se colaborará con personal de la planta, 1 trabajador social., 1 maestro del jardín de niños.

Recursos Financieros: Realizar un presupuesto para cubrir necesidades del programa.

ESTRATEGIAS.

Hacer la promoción en la comunidad de los beneficios que tiene la escuela para los alumnos y sus familias por medio de mantas, carteles y volantes así como proponer a las autoridades de SEIEM participar en dicha campaña de comunicación.

Se entregarán dos becas de manera mensual a los alumnos de la escuela, después de una selección previa por parte del área de trabajo social que constara de visita domiciliaria, entrevista familiar y estudio socioeconómico.

Dar reconocimiento a los alumnos becarios por parte de Crinamex por su excelente desempeño en las clases e invitar a los padres de familia a participar en una evaluación que constará de su estructura familiar y patrones de conducta.

Se donarán dos equipos de cómputo para incrementar los conocimientos en software interactivos con los alumnos y aumentar la disposición de trabajar y emprender en aspectos de informática y computación.

PRESUPUESTO PARA EL PROGRAMA DE RENDIMIENTO ESCOLAR

RECURSOS ALIMENTICIOS			
CANASTA BÁSICA	CANTIDAD	COST UNI	COST TOT
FRIGOL NEGRO	1 KL	\$ 18.00	\$ 18.00
ARROZ	1 KL	\$ 8.00	\$ 8.00
ACEITE	1 KL	\$ 8.00	\$ 8.00
AZUCAR	1 KL	\$ 7.00	\$ 7.00
SAL	1 KL	\$ 3.00	\$ 3.00
CHILES	450 GR	\$ 15.00	\$ 15.00
CAFÉ INSTANTANEO	100 GR	\$ 12.00	\$ 12.00
CHOCOLATE	630 GR	\$ 15.00	\$ 15.00
SARDINA	450 GR	\$ 10.00	\$ 10.00
ATUN	130 GR	\$ 6.00	\$ 6.00
SOPAS DE PASTA	10 BOLS	\$ 3.00	\$ 30.00
PURE DE TOMATE	450 GR	\$ 13.00	\$ 20.00
CONSERVAS	450 GR	\$ 10.00	\$ 20.00
HARINA DE TRIGO	1 KL	\$ 15.00	\$ 15.00
HARINA DE ARROZ	1 KL	\$ 10.00	\$ 10.00
GELATINAS EN POLVO	10 BOLS	\$ 1.00	\$ 10.00
LENTEJAS	1 KL	\$ 10.00	\$ 10.00
TOTAL DE BECA			\$ 200.00
TOTAL ANUAL			\$ 3, 200.00
RECURSOS HUMANOS	HORAS	COSTO	TOTAL
1 LIC. TRABAJO SOCIAL	26	\$ 210.00	\$5,460.00
GRAN TOTAL			\$ 8.6660.00

PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDADES	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABRI	MAY	JUNI	JULIO
1. ENTREVISTAS											
2. VISITAS DOMICILIARIAS											
3. ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS											
4. ENTREGA DE BECA											
5. EVALUACIÓN DEL ALUMNO EN PERMANENCIA DEL PROGRAMA.											
6. EVALUACIÓN FAMILIAR EN MEJORAS AL ENTORNO DEL ALUMNO.											

SUPERVISIÓN.

Propiciar a través de la supervisión el desarrollo de las actividades del trabajo social; investigación, planeación, capacitación, educación, promoción, coordinación, asistencia y asesoría.

EVALUACIÓN.

Fue elaborada por el comité de administración del negocio de la planta mediante el presupuesto gastado y ver el beneficio logrado en la comunidad estudiantil y académica por medio de las auditorias de AST.

Medir Objetiva y analíticamente el aprovechamiento de la escuela mediante su promedio general, el ausentismo de los alumnos, la participación de los padres de familia en eventos culturales de la escuela y asistencia de los padres de familia en faenas de limpieza de la escuela.

5.2.3 Programa de Salud Comunitaria.

JUSTIFICACIÓN.

Es indudable que la Salud de los mexicanos ha mejorado considerablemente en los últimos años como se expone en el plan nacional de salud 2000-2006, la esperanza de vida al nacimiento rebasa ya los 72 años, en tanto que la mortalidad infantil ha disminuido a más de la mitad de la que había hace más de 25 años. México también ha experimentado grandes cambios demográficos profundos en las últimas décadas. La tasa de crecimiento natural de la población es de aproximadamente el 2%, en tanto que la tasa global de fecundidad se redujo en más de la mitad en los últimos 25 años.

El sistema de salud actual confronta serios problemas, como resultado, por un lado, de cambios radicales en el perfil epidemiológico y demográfico de la población; y por el otro, de

una organización y estructura que ya no es capaz de satisfacer con calidad y eficiencia las demandas crecientes en la materia, y sobre todo las que habrán de presentarse en los próximos años.

Los servicios de salud dividen a la población mexicana en cuatro segmentos, los dos más grandes que conforman las instituciones de seguridad social (IMSS, ISSSTE), por otra parte los que ofrecen la Secretaría de Salud y en menor tamaño los servicios privados de salud faltándonos los que no tienen acceso a los servicios regulares de salud. Este último grupo, motivo fundamental de preocupación de Cristales Inastillables de México S. A. de CV. (CRINAMEX), y objeto importante de una de las principales estrategias del Proyecto de desarrollo comunitario del Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc.

CRINAMEX pretende la posibilidad real de conformar sistemas estatales de salud capaces de responder con mayor agilidad y eficiencia a las necesidades de salud propias de esta región, respondiendo a una política Nacional a un Estado de México comprometido en la lucha contra la pobreza extrema, a un Municipio Saludable como Ecatepec y a una Comunidad Aledaña Modelo sin precedentes nunca visto.

OBJETIVO GENERAL.

Contribuir a elevar el nivel de salud, bienestar, asociados con ciertos estilos de vida y factores de riesgo específicos de los grupos vulnerables de la comunidad en general (El Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc) mediante acciones de promoción, protección, prevención y control, así como impulsar el desarrollo de una cultura de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Ampliar la cobertura de servicios de salud a la población marginada residente en las colonias el Nardo y Cuauhtémoc, que actualmente tienen acceso limitado o nulo.

Otorgar la atención médica de manera oportuna en casos de desastre o emergencias sanitarias así como la organización y coordinación para tales fenómenos en la comunidad aledaña.

Construir y sostener un servicio de salud de manera conjunta con las instituciones de seguridad social, salud pública que reconozca y estimule la participación de la empresa, dando acciones de un mejoramiento sustancial a la salud.

METAS.

- Atender al 100% las familias con escasos recursos y zonas marginadas de la comunidad en las ferias y jornadas de salud.
- Reducir los índices de enfermedad de la comunidad de la población atendida.
- Prevención de enfermedades crónicas degenerativas, gastrointestinales, respiratorias y accidentes en los habitantes de la comunidad.

- Canalización de pacientes de las ferias, jornadas a primero y segundo nivel de salud.

POLÍTICAS.

1. Los horarios establecidos serán de 9:00 a 14:00 horas en el servicio médico los días asignados, para ferias y jornadas de salud, en las instalaciones de la empresa, registrándose en una bitácora en la caseta de vigilancia principal.
2. No se permitirá la entrada a personas con aliento alcohólico o bajo la influencia de algún enervante o quien no presente sus requisitos para consulta.
3. Solo se dará servicio a personas que residan en la comunidad aledaña (Colonias El Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc) o empresas del fraccionamiento.
4. Cuando las ferias y jornadas sean en la comunidad se aplicarán los mismos criterios de admisión.

LÍMITES.

Tiempo: La vigencia del programa será partir de agosto de 2002 a julio de 2003.

Espacio: Se realizará en las instalaciones de la empresa o en las calles de la comunidad.

Universo: Se tomará en cuenta a los habitantes de la comunidad aledaña y empresas del fraccionamiento.

ORGANIZACIÓN.

Recursos Humanos: Se contará con personal en turno de la planta, 1 trabajador social.

ESTRATEGIAS.

Realizar un diagnóstico comunitario de la comunidad aledaña para detectar a grupos prioritarios por medio de una campaña de promoción y de manera directa en sus hogares, eliminando círculos viciosos de ignorancia y falta de cultura de higiene.

Crear brigadas contra incendios, derrumbes, siniestros o catástrofes naturales por medio de los habitantes de la comunidad y capacitarlos en primeros auxilios y protección civil en todo el territorio de la comunidad.

Se realizarán expedientes con estudios socioeconómicos, diagnósticos sociales, visitas domiciliarias y pronósticos del plan de acción de cada paciente así como talleres del auto cuidado de la salud.

Coordinar con hospitales, clínicas y centros de salud de la zona, para proporcionar medicamentos y ferias de la salud por parte del departamento de medicina preventiva y realizar acuerdos con los diferentes niveles de salud para canalizar pacientes de Empresa a Institución. (ejemplo: clínica de desplazías)

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA

RECURSOS HUMANOS	EVENTOS	COSTO	TOTAL
Trabajador social	2	\$ 900	1,600
INVERSIÓN TOTAL			\$1,600.00

PLAN DE TRABAJO PARA EL PROGRAMA

ACTIVIDAD	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. FERIA INSTITUCIONAL; Odontología Preventiva, Detección de problemas visuales, Dotación suero oral, Inmunizaciones y Detección de hipertensión arterial.					
2. Jornadas de detección de Cáncer de mama y cervicouterino.					
3. Formación de brigadas de emergencia en la comunidad.					

SUPERVISIÓN.

Vigilancia del desarrollo de las actividades del trabajo social; Investigación, planeación, Capacitación, educación, promoción, coordinación, asistencia y asesoría.

EVALUACIÓN.

Fue elaborada por el comité de administración del negocio de la planta y el IMSS, al ver el beneficio logrado en la comunidad, mediante la medición de servicios otorgados y conociendo los casos reportados a hospitales de especialidad o clínicas de displacia.

5.2.4 Programa de medio ambiente.

JUSTIFICACIÓN.

La ecología es una ciencia del siglo XX, en gran parte debido al progresivo deterioro que viene sufriendo la biosfera en nuestro planeta en las últimas décadas a causa de una actividad humana que ha privilegiado un desarrollo basado en un crecimiento depredador de la naturaleza, ignorando los valores del equilibrio medioambiental, que subrayan los movimientos ecologistas. Pero cada día son más las personas que se sienten comprometidas con estos valores y que consideran la defensa del medio ambiente como tema central que debe articular los programas de desarrollo y las políticas en caminadas a conseguirlo.

En Crinamex la política ambiental menciona ser líder en cuidado permanente del medio ambiente como parte de la calidad integral del negocio, interactuar armoniosamente con la naturaleza, mantener una actitud proactiva con la legislación vigente, hacer uso eficiente de la energía y de los recursos naturales, formar y aplicar la mejora continua y prevención de la contaminación y difundir la cultura ambiental en el personal, proveedores y la comunidad.

OBJETIVO GENERAL.

Fomentar la cultura ecológica de la comunidad aledaña (El Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc) y empresas del fraccionamiento de una multitud de fenómenos contaminantes globales que nos afectan muy directamente, de orden local o regional relacionados con las emisiones industriales o domésticas, en el 2002.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Formación de familias ecológicas dentro de la comunidad, que propicien la cultura de manera permanente en la comunidad y sean identificadas por la empresa.

Mostrar los mecanismos de prevención y cuidado del medio ambiente que tiene en la planta, así como su optimización del uso de energéticos, aseguramiento, sustitución y reciclaje.

METAS.

- Que el 50% de las familias que habitan en la comunidad manejen el término ecología y lo fomenten entre sus vecinos.
- Que el 100% de la población identifique qué es la ecología por medio de la entrega de 300 trípticos.
- Realizar 1 jornada de ecología en el jardín de niños al año.
- Formar 1 taller de ecología en la empresa para la comunidad al año.

POLÍTICAS.

1. Se seguirán las políticas de seguridad de la empresa para entrar a ella cuando se organicen recorridos por la misma.
2. La empresa determinará los horarios y áreas de la planta, para la autorización del ingreso de la gente para que conozca las instalaciones.
3. En las jornadas de reforestación y limpia podrán participar todos los miembros de la comunidad y la población del jardín de niños.

LÍMITES.

Tiempo: El programa se ejecutará a partir de agosto de 2002.

Espacio: Se realizará en las instalaciones de la empresa o en las áreas verdes de la comunidad.

Universo: Se tomará en cuenta a los habitantes de la comunidad aledaña y a la población del jardín de niños el Xochipilli aunque no vivan en el territorio mencionado.

ORGANIZACIÓN.

Recursos Humanos: Se colaborará con personal de la planta, 1 trabajador social, por parte de H. Ayuntamiento de Ecatepec 1 biólogo

Recursos Financieros: Se contará con un presupuesto para los materiales requeridos.

ESTRATEGIAS.

Realizar una campaña de comunicación y promoción del programa por la comunidad con mantas, carteles, trípticos y volantes.

Establecer de forma obligatoria el programa de ecología a todas aquellas personas interesadas en algún otro programa de la comunidad.

Informar y promover la norma ISO 14001 que tiene la empresa, comparar con otras industrias quien tiene estos sistema de administración ambiental.

PRESUPUESTO DE MATERIAL

MATERIAL	CANTIDAD	COSTO
PINTURA VINILICA COLOR AMARILLO	1L.	\$ 96.00
PINTURA VINILICA COLOR BLANCO	1L.	\$ 47.00
PINTURA VINILICA COLOR NEGRO	1L.	\$ 47.00
PINTURA VINILICA COLOR ROJO	1L.	\$ 72.00
PINTURA VINILICA COLOR VERDE BOSQUE	1L.	\$ 72.00
MANTA CALICOT EN METROS CUADRADOS	15 M.	\$ 180.00
BROCHA DE 2"	1	\$ 12.50
BROCHA DE 3"	1	\$ 18.00
PINCELES RODIN DEL No. 10 AL 24	1PAQUETE	\$ 100.00
	TOTAL	\$ 644.50

	CANTIDAD	COSTO
MATERIALES		
PAQUETE DE 500 HOJAS BOND CARTA	1	\$ 26.00
PAQUETE DE 12 DE LÁPICES	1	\$ 12.40
PAQUETE 12 DE PLUMAS	1	\$ 11.28
CAJA DE 100 CLIPS No. 2	1	\$ 1.66
CAJA DE 100 LIGAS MEDIANAS	1	\$ 5.00
HOJAS DE UNICEL 1 X 2M	10	\$ 50.00
		\$ 106.34

RECURSOS HUMANOS	HORAS	COSTO X HORA	SALARIO
1 LIC. EN TRABAJO SOCIAL	23.5	\$ 210.00	\$ 4,935.00
1 ROTULISTA	40	\$ 13.75	\$ 550.00
	TOTAL		\$ 5,485.00
	COSTO TOTAL PROGRAMA		\$ 6,235.84

PLAN DE TRABAJO DEL PROGRAMA

N	ACTIVIDADES PLANEADAS	E N E	F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	D I C
1	TRIPTICO DE ECOLOGÍA A LA COMUNIDAD												
2	TALLER DE ECOLOGÍA EN CRINAMEX												
3	JORNADA DE ECOLOGÍA EN LA COMUNIDAD												
4	CONCURSO DE DIBUJO DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE												
5	TALLER DE SEPARACIÓN DE LA BASURA JARDÍN DE NIÑOS												
6	JORNADA DE ECOLOGÍA EN JARDIN DE NIÑOS.												
7	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN COMUNIDAD EN ECOLOGÍA												

SUPERVISIÓN.

Propiciar a través de la supervisión el desarrollo de las actividades del trabajo social; investigación, planeación, capacitación, educación, promoción, coordinación, asistencia y asesoría.

EVALUACIÓN.

Fue elaborada por el comité de administración del negocio de la planta al ver los contenidos en la información sobre el medio ambiente, y los beneficios logrados en la comunidad en específico en las áreas verdes reforestadas y pintadas.

Para evaluar los resultados y el impacto del curso-taller se recurrirá a dos formas; evaluación de cada tema por cuestionario y una exposición de su periódico mural.

5.3 Ejecución de programas.

Para evidenciar como se llevaron a cabo los programas mencionados se preparó un reporte de las actividades de cada programa. En ellos se puede ver todas las actividades planeadas realizadas en tiempo y forma, se entregaron a la dirección de la empresa para ser evaluados.

Se refleja de la participación de la empresa, las instituciones de gobierno, los recursos humanos y económicos, esto permitió el funcionamiento de las acciones acordadas, objetivos y estrategias de los programas.

"En la ejecución resulta fundamentalmente el seguimiento, reflexión y retroalimentación de lo ejecutado con el fin de reformular contenidos y procedimientos acordes con la dinámica y requerimientos del proceso de intervención".⁷⁰

⁷⁰ Galeana de la O, Silvia, Promoción Social, 1999, p, 59.

A. Reporte de actividades realizadas del programa de mantenimiento escolar:

FECHA	ACTIVIDAD	MATERIAL	RESULTADO	OBS.
11/07/2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Impermeabilizar salón de usos múltiples. Impermeabilizar dirección. <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Reparación de contactos salón de usos múltiples. 	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>*1 cubeta de 20 lt de impermeabilizante. *10 m de maya para impermeabilizar.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>*1 contacto duplex con tapa de 2 unidades. *1 contacto duplex con tapa y caja de 2 unidades. *1 m de tubo poliducto. *1 m de canaleta.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 3 técnicos.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico.</p> <p>Se cumplió 100% mantenimiento eléctrico</p>
12/07/2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Instalar tablero de energía. <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Instalar altavoz. 	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>*5 m de ángulo de ½ *2 m² de maya ciclónica</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>*2 conos *1 modular de sonido *2 micrófonos *2 m de alambre del no. 16</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 3 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico.</p> <p>Se cumplió 100% mantenimiento eléctrico</p>
15/07/2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Instalar base para bomba en cocina. Fijar lavamanos en baños de hombres. Arreglar tubería de lavamanos en baños de hombres <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Arreglar faro de luz en patio principal. Colocar 2 contactos en dirección. 	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>*5 m de ángulo de ½</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>*1 contacto duplex con tapa de 2 unidades. *1 contacto duplex con tapa y caja de 2 unidades. *1 filamento de 500 w.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico.</p> <p>Se cumplió 100% mantenimiento eléctrico.</p>
16/07/2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Cambiar cristales de salón de usos múltiples. <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Reparar instalación en cocina Instalar interruptor de bomba 	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>*2 hojas de cristal inastillable de 1m²</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>*3 m de canaleta. *1 interruptor de 220 volts *5 m de alambre no. 14.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico.</p> <p>Se cumplió 100% mantenimiento eléctrico</p>

17/07/ 2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>1. Cambiar cristales salón de segundo</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>1. Cambiar apagador del baño. 2. arreglar acometida en patio principal.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>*4 hojas de cristal inastillable de 1m²</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>*un apagador con tapa. *5 m de tubo poliducto. *10 m de alambre no. 14.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico .</p> <p>Se cumplió 100% mantenimiento eléctrico</p>
18/07/ 2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>1. Cambiar cristales de salón de tercero. 2. Cambiar cristales de la cocina</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>1. Cambiar sockets de patio principal.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>*5 hojas de cristal inastillable de 1m²</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>*13 sockets *13 focos de 100 w.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico .</p> <p>Se cumplió 100% mantenimiento eléctrico</p>
19/07/ 2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>1. Reparación de jardineras. 2. Recarga de extintores. 3. Cambiar cristal de la oficina de supervisión.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>1. Instalar timbre en oficina de supervisión. 2. Instalar contacto en oficina de supervisión.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>*1 hojas de cristal inastillable de 1m² *1 m de ángulo de ½ *2 extintores tipo abc.</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>*un timbre con bocina. * 5 m de cable no. 16 *un contacto con tapa y caja. *5 m de tubo poliducto.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p> <p>Para la recarga de extintores fue de una semana en una empresa</p> <p><u>Mantenimiento eléctrico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico .</p> <p>Se cumplió 100% mantenimiento eléctrico.</p>
15/09/ 2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>1. Reparación de la alberca. 2. Reparación de columpios.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>· 5 l. Pintura epoxica · 1l. Pintura vinilica</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico .</p>
30/15/ 2002	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>1. Cambiar cristales de salón de tercero. 2. Cambiar cristales de salón de 2° y 3°.</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>*7 hojas de cristal inastillable de 1m²</p>	<p><u>Mantenimiento mecánico</u></p> <p>La instalación se realizó en un tiempo aproximado de 4 horas y los materiales instalados fueron nuevos, el recurso humano fue de 2 técnicos.</p>	<p>Se cumplió 100% mantenimiento mecánico .</p>

B. Reporte de actividades realizadas del programa de rendimiento escolar:

FECHA	ACTIVIDAD	MATERIAL	RESULTADO	OBSER.
01/09 /02	<u>Recursos humanos</u> 1. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
05/10 /02	<u>Recursos humanos</u> 2. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
07/11 /02	<u>Recursos humanos</u> 3. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
03/12 /02	<u>Recursos humanos</u> 4. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
08/01 /03	<u>Recursos humanos</u> 5. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
01/02 /03	<u>Recursos humanos</u> 6. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
06/03 /03	<u>Recursos humanos</u> 7. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
05/04 /03	<u>Recursos humanos</u> 8. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
04/05 /03	<u>Recursos humanos</u> 9. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%
02/06 /03	<u>Recursos humanos</u> 10. Se entregaron las primeras becas del mes.	4 despensas con un valor de 200 pesos con 40 productos de la canasta básica.	<u>Recursos humanos</u> Se entrego a los alumnos seleccionados por las maestras de la escuela.	Se cumplió 100%

C. Reporte de actividades realizadas del programa de salud comunitaria:

FECHA	ACTIVIDAD	MATERIAL	RESULTADO	OBSER.
07/09 /02	<u>Recursos humanos</u> 1. Jornada de salud en la comunidad.	200 albendazol 100 vacunas 200 cepillos dentales 200 vida suero oral 100 destroxis	Se atendió a 200 personas en promedio en las instalaciones del jardín de niños.	Se cumplió 100% Con personal del imss.
28/11	<u>Recursos humanos</u>	No se necesito presupuesto,	Se impartió un curso	Se cumplió

/02	2. Capacitación a brigadistas de la comunidad	se incluyo en capacitación anual de los trabajadores de la planta.	en el centro de capacitación la posta para 6 personas.	100% Con personal de bomberos de ecatepec.
05/12/02	<u>Recursos humanos</u> 3. Jornada de cáncer en la mujer.	Se realizó en el servicio medio de la empresa con personal del imss.	Se atendieron 35 mujeres de la comunidad.	Se cumplió 100%

D. Reporte de actividades realizadas del programa de medio ambiente:

FECHA	ACTIVIDAD	MATERIAL	RESULTADO	OBSER.
12/06/02	<u>Recursos humanos</u> • Detección de flora, fauna y ecosistemas de la comunidad.	No se requirió material.	Se detectaron las áreas verdes y ecosistemas a recuperar por parte de la comunidad.	Se cumplió 100%
25/09/02	<u>Recursos humanos</u> • Taller de ecología para la comunidad.	15 bastidores 5 l de pintura blanca 2 nopales 5 k de trapos. 30 lonches 30 tablas tamaño carta	Duración de 4 hrs. Contenido: presentación cultura organizacional, video de la separación de la basura y taller de reciclado de papel.	Se cumplió 100% Participó 16 personas de la comunidad.
30/09/02	<u>Recursos humanos</u> • Entrega de trípticos sobre el medio ambiente.	300 trípticos.	Se entrego en la col. El nardo, la col. Cuauhtémoc xalostoc a escuelas, negocios, casas, puestos ambulantes y ong´s.	Se cumplió 100%
15/10/02	<u>Recursos humanos</u> • Jornada de ecología en el jardín de niños.	1 l de pintura blanca. 1 l. De pintura negro. 1 l. De pintura amarillo. 1 l. De pintura rojo. 1 l. De pintura verde bosque 2 brochas del no. 2,3 1 paquetes de pinceles.	Se pintaron mantas con mensajes de ecología y se instalaron en diversos puntos de mayor contaminación de la comunidad.	Se cumplió 100% Participaron 20 niños y 10 padres de familia.
05/12/02	<u>Recursos humanos</u> • Entrega de trípticos sobre el medio ambiente.	300 trípticos.	Se entrego en la col. El nardo, la col. Cuauhtémoc xalostoc a escuelas, negocios, casas, puestos ambulantes y ong´s.	Se cumplió 100%

Para poder ver las actividades realizadas en la jerarquización de problemas prioritarios de la comunidad primero presentaremos la organización y las responsabilidades adquiridas por los participantes en asamblea y luego presentaremos las acciones concretas.

CRÓNICA DE SESIÓN

LUGAR: CRINAMEX

FECHA. 10 de Agosto de 2002.

HORA INICIO: 12:15 p.m.

HORA TÉRMINO: 14:00 p.m.

No. ASISTENTES: 80

ORDEN DEL DÍA:

1. LISTA DE ASISTENCIA.

2. PROBLEMAS COMUNITARIOS:

- AGUA POTABLE
- DRENAJE Y ALCANTARILLADO
- ALUMBRADO PÚBLICO
- INSEGURIDAD PÚBLICA
- CONTAMINACIÓN Y ECOLOGÍA

3. ASUNTOS GENERALES.

LISTA DE ASISTENCIA:

Se invitó DIR. De SAPASE, Ing. Sergio Ortega Hernández, Ing. Pascual García, Jefe del Depto. de Alcantarillado, Ing. David López, Jefe del Depto. De Agua Potable, de la empresa se encontraba el Depto de Seguridad y Ecología.

Por parte de la comunidad asistieron 80 personas registradas más acompañantes.

RELATO:

La sesión empieza con el informe de actividades del depto. de Agua Potable por parte del Ing. David López Herrera mencionando que el problema de escasez de agua es de manera generalizada ya que en zona de abastecimiento "El Caracol" cuenta con un tanque de agua que está completamente vacío y que suministra mas 100 colonias de alrededor.

En el caso de la red de abastecimiento que conecta la comunidad, se comparte con dos colonias más que son Arbolitos y Cerritos por lo que para poder dar abasto a estas dos se tiene que cerrar el acceso a la colonia para poder surtir de agua.

La alternativa que proponen es cambiar la línea de abastecimiento por una de 4 pulgadas, de esta manera se duplicaría el servicio y se almacenaría mayor la cantidad por vivienda.

Otra alternativa que se propuso fue el servicio de pipas los días martes y viernes, días que se cerraría el acceso a la colonia por surtir a las demás, tendría un costo de \$4.00 por 200 Litros y se dispondría de una pipa por calle.

También se dio el informe del Depto. de Drenaje y Alcantarillado el cual explicaron que se daba mantenimiento al Vactor o Carcamo para desasolve del drenaje cuyo servicio es de 16 m³ /s y que de manera diaria se da mantenimiento con malacates y camiones de volteo. Las alternativas que proponen son dar mantenimiento a los colectores principales de la calle de hierro y realizar un estudio topográfico de la comunidad para la construcción de una nueva red de drenaje más grande y se necesitaría la participación de todos los vecinos en aportar para su construcción.

Por esta razón se organizó un comité de supervisión de trabajos a cargo de los vecinos Roberto López, Jorge Ramírez, Aurora Martínez de la colonia El Nardo y Concepción Lombada de la Col. Cuauhtémoc los días 13 y 14 de agosto.

Para el punto de alumbrado público se organizó una comisión que reportara la falla de las luminarias y posteriormente llamar a la compañía de Luz y Fuerza, comprometiéndose la empresa a donar 100 metros de cable para su reparación.

En el punto de vigilancia se propone por parte de los consejos vecinales informarse de las actividades de vigilancia de la policía municipal.

Por último la cuestión de la Contaminación y Ecología se llevará a cargo de un comité a cargo de Victoria García, Margarita Ezquerro, Guadalupe L. Arenas, Cecilia López, Concepción Lombada, Victoria Herrera, Norma Alicia Ramírez, Ofelia Castro, Carlos Velásquez y M^a del Refugio López.

La reunión terminó a las 14:00 horas.

PUNTOS PENDIENTES:

Verificar el trabajo de SAPASE en la reparación de la línea de abastecimiento de la toma de agua de la calle de Plomo.

Desasolve de la red de alcantarillado por parte de SAPASE.

Realizar solicitud de estudio topográfico para la comunidades aledañas y tramitarlo en al Ayuntamiento.

Supervisar la reparación de luminarias de la Av. Central del sistema de alumbrado público de la colonia.

Concertar cita con la policía del municipio para ver programa de inseguridad.

Reunión con el comité de ecología y capacitarlos.

AMBIENTE GRUPAL:

Fue de entusiasmo y motivación para todos, tanto autoridades, colonos y empresa. Se logró percibir una buena actitud y con más orden para poder solucionar la problemática de la comunidad.

PARTICIPACIÓN GRUPAL:

Los miembros trabajan de manera más rápida, ordenada y las participaciones fueron más concretas, la participación de las autoridades de SAPASE dio a la reunión un grado de

responsabilidad en mejorar la comunidad y de veracidad de que se puede lograr mucho si se organiza la gente.

EVALUACIÓN PRELIMINAR:

En esta sesión se coordinó con las autoridades e instituciones de Ecatepec para mejorar la situación problemática prioritaria y establecer mecanismos preventivos para futuro.

Reporte de actividades programadas.

Estos reportes fueron solicitados por la dirección de la empresa para poder medir el avance y el impacto de las reuniones en asamblea así como la participación de la gente y su involucramiento por la mejora de su comunidad.

13/ 08/ 02			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSER.
<u>Reunión de seguimiento</u> Abastecimiento de agua potable.	Recursos humanos Ayuntamiento ecatepec Colonos Consejo de participación de la comunidad	Servicio de 2 pipas los martes y viernes. Se reparo la línea de abastecimiento de la calle plomo para tener más agua.	Se realizo un estudio topográfico de la zona para analizar el cambio de drenaje.
Reporte de proceso agua potable: El 13 de agosto se iniciaron los trabajos de reparación de la línea de abastecimiento de agua en la calle de plomo, el trabajo fue a cargo de sr. Asensio mulato campos responsable de la camioneta no. 70 de sapase. Trabajo terminado el 4 septiembre. Con esto la comunidad cuenta con mayor abastecimiento de agua y mejor se cuenta con un mejor servicio de pipas.			
15/ 11/ 02			
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSER.
<u>Reunión de seguimiento</u> Alumbrado público. Planeación de cambio de drenaje y alcantarillado Pavimentación de calles	Recursos humanos Consejo de participación de la comunidad. Compañía de luz.	Se rehabilito luminaria de la comunidad de calle 1 y av. Central. Se detectaron zonas críticas de drenaje y alcantarillado a reparar. Se gestionó en el ayuntamiento la solicitud para pavimentación.	Crinamex donó 100 m. De cable. Pendiente de reparar el drenaje y alcantarillado. Respuesta de oficio de pavimentación.
Reporte de proceso drenaje y alcantarillado:			

Se realizó el estudio topográfico por parte de Sapase el día 4 de septiembre en la colonia Cuauhtemoc xalostoc, para ver la red de alcantarillado más amplia y no sufrir de inundaciones.
 Reporte de proceso alumbrado público:
 Se repararon cinco luminarias de la av. Central entre cobre y plomo y se entregó 100 metros de cable a la compañía de luz y fuerza en presencia del consejo de participación ciudadana de la col. El Nardo.



Reporte de proceso pavimentación:
 Se firmó un acuerdo entre representantes de comunidad e industrias del fraccionamiento para apoyar la solicitud de pavimentar calles de la comunidad.

08/ 03/ 03

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSER.
<u>Reunión de seguimiento</u> Autorización del cambio de drenaje y alcantarillado Pavimentación de calles	Recursos humanos Consejo de participación de la comunidad Sapase Consejo consultivo ecatepec. Empresas del fracc.	Se realizó el proyecto de desasolve de alcantarillado y se solicitó el material para la reparación del drenaje. Se pedirá apoyo en sesión ordinaria para la pavimentación.	El ayuntamiento solo pone los tubos y la mano de obra. Se comprometió el ayuntamiento a iniciar obra.

Reporte de proceso cambio de drenaje y alcantarillado:
 En reunión con Sapase se acordó los inicios de trabajos para cambiar el drenaje de la comunidad y rehabilitar pozos, alcantarillas y salidas de aguas pluviales.
 Se requerirá una inversión de \$50,000 pesos en material por parte de la comunidad y Sapase pone la mano de obra.
 La inversión se repartirá entre tres empresas del fraccionamiento al día, Mallinkrodt Baker y Vitro Automotriz.
 Reporte de proceso de pavimentación de calles:
 En sesión ordinaria del consejo consultivo de Ecatepec, Vitro Automotriz solicita al ayuntamiento su cooperación para la pavimentación de calles de su comunidad aledaña.
 La fecha programada para inicios de trabajos de pavimentación fue el 15 de marzo.

20/ 03/ 03

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	RESULTADO	OBSER.
<u>Reunión de seguimiento</u> Término de trabajos de pavimentación	Recursos humanos Consejo de participación de la comunidad Obras y servicios ayuntamiento de ecatepec.	Se inauguró la pavimentación de las calles de la comunidad.	Se pavimentó las cuatro calles de la comunidad.

Reporte de proceso de pavimentación de calles:
 Se cuenta con la participación del ayuntamiento y miembros del consejo de participación ciudadana de la comunidad para la inauguración de las calles pavimentadas.
 La inversión fue absorbida por el ayuntamiento.



En la foto regidores de ecatepec y representantes de la comunidad.

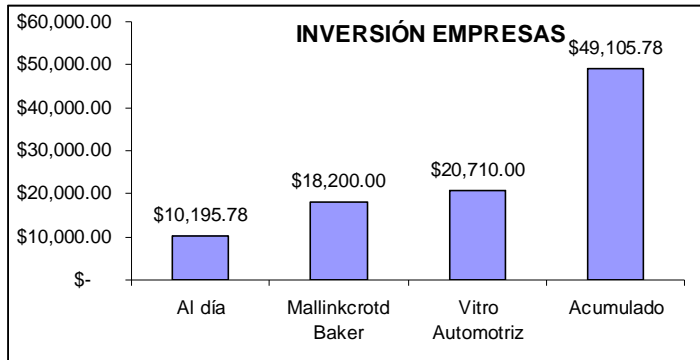
16/ 06/ 03

<p><u>Reunión de seguimiento</u> Inicio de trabajos cambio de drenaje y alcantarillado Termino de trabajos de pavimentación</p>	<p>Recursos humanos Consejo de participación de la comunidad Empresas aledañas Obras y servicios ayuntamiento de ecatepec.</p>	<p>Se coordinó a las empresas crinamex, al día, y mallinkcrot d baker para aportar el material para dicha reparación.</p>	<p>Las calles que se reparará el drenaje son: cobre, acero y av. Central.</p>
---	--	---	---

Reporte de proceso cambio de drenaje y alcantarillado:

Los materiales solicitados para la inversión fue:

18 camiones de tepetate, 6 camiones de tezontle, 3 camiones de arena, 2 millares de tabique rojo, 30 bultos de cemento y 10 tubos de 40´´ para la red.



Con esta acción se cierra el punto de drenaje y alcantarillado.

Los puntos restantes se presentaran en los programas sugeridos para la comunidad.

Con esto damos por cerrado el programa de forma anual.

En estos reportes se dio evidencia a los recursos solicitados de la empresa y el involucramiento de más partes interesadas de la comunidad; gobierno, instituciones, empresas y organizaciones cíviles.

5.4 Evaluación de programas.

La evaluación debe hacerse de la propia planeación, del proceso de desarrollo de la programación, de los procedimientos y de los resultados. Éstos son sistematizados para que particularmente arroje la comprobación de los objetivos y metas del proyecto y los programas planeados, recuperar la experiencia a través de diferentes pasos y obtener

nuevos conceptos y una manera nueva de trabajo en la gente. En el caso de la empresa se deberá comparar con indicadores previamente determinados, que serán medidos año con año para una mejora continua en sus áreas de oportunidad.

Veremos la explicación lógica del proceso vivido, los factores que han intervenido en dicho proceso, cómo se han relacionado entre si, y porqué lo han hecho de ese modo.

Evaluación de proyectos y programas para la comunidad.

Informe final del programa de mantenimiento escolar.

El programa de mantenimiento escolar tenía por objetivo el prevenir y corregir las áreas inseguras de la escuela de la comunidad, por tal razón las veintisiete actividades planeadas se desarrollaron y pudieron cumplir con lo establecido.

En cuanto a las metas se dejó en condiciones óptimas las instalaciones eléctricas cumpliendo en 100%, también se logro identificar que era la única escuela del sector que estaba realizando reparaciones en sus instalaciones de las seis que hay, y más aun, por que no se había hecho ninguna reparación mayor a mil pesos, en 25 años que lleva de existencia el jardín de niños, comparado contra los 19 mil pesos que se invirtieron en el programa fue un gran impacto positivo para la comunidad.

Otra meta cumplida fue aumentar la mesa directiva de la Asociación de padres de familia de 5 personas, ahora se formo un Comité de Seguridad y Emergencia Escolar de 17 personas, que siempre ha estado ahí en la escuela el comité pero que nunca se tenía participación para cubrir estos cargos, quedando de la siguiente manera;

1. Coordinador del Comité
2. Ayudante de Coordinador
3. Jefa de la brigada contra incendio
4. Ayudante 1 de la brigada contra incendio
5. Ayudante 2 de la brigada contra incendio
6. Jefa de la brigada de búsqueda y rescate
7. Ayudante 1 de la brigada de búsqueda y rescate
8. Ayudante 2 de la brigada de búsqueda y rescate
9. Jefa de brigada de primeros auxilios
10. Ayudante 1 de la brigada de Primeros auxilios
11. Ayudante 2 de la brigada de Primeros auxilios
12. Jefa de brigada de protección ecológica
13. Ayudante 1 de la brigada de protección ecológica
14. Ayudante 2 de la brigada de protección ecológica
15. Jefa de brigada de comunicación

16. Ayudante 1 de la brigada de comunicación

17. Ayudante 2 de la brigada de comunicación.

El interés de los padres de familia fue positivo y corresponsable, dejando cubierta y por mucha esta meta.

Para la siguiente meta el nuevo comité de la escuela se comprometió a realizar mínimo dos faenas de pintura y limpieza por ciclo escolar, se entrego un acuerdo firmado por la institución.

Y por último se dejo un diagnóstico de mantenimiento de las instalaciones que son de mayor peligro por parte de la empresa para que las autoridades de la institución, el cual deben de revisar de manera permanente.

Informe final del programa de rendimiento escolar.

Se desarrollo un instrumento de evaluación conjunto con la escuela para evaluar mes con mes el desempeño escolar y así poder seleccionar a los mejores candidatos. Entre los indicadores se encontraba; asistencia, cumplimiento de uniforme, participación en faenas de limpieza, aprovechamiento y entrega de material a la clase.

La respuesta fue de un 90% de la población escolar motivando a casi toda la población a mejorar y ser los mejores para poder recibir la beca.

Una de las metas fue aumentar o cubrir en su totalidad todos los cargos de la mesa directiva de la Asociación de Padres de Familia, se integro por primera vez la mesa con mayores participantes.

También se reportó que era la primera vez en 25 años que se daba una beca por parte de una empresa o gobierno en la escuela.

Una de las metas que se supero por mucho fue el abandono escolar al incrementar los alumnos de nuevo ingreso de 78 a 105 y mejorar el ausentismo y detener el abandono escolar, la escuela registro que fue un año sin estos casos.

Un fenómeno suscitado en el programa fue que los padres estaban más interesados por saber como iba su hijo en el ciclo escolar y qué podrían hacer para que mejorara. De las 40 despensas otorgadas durante el ciclo escolar, se logró becar cada mes a un niño diferente, cubriendo casi el 50% de la población estudiantil.

Concluimos por información proporcionada por las profesoras de la escuela y la dirección, que las becas dieron mayor involucramiento de los padres en el aprendizaje del niño y al alumno poder llegar a la escuela con mayor alimentación y mejor energía para aprender.

Informe final del programa de salud comunitaria.

Por medio de estas campañas (250 asistentes y 40 exámenes de papanicolao) se logro captar a una población que en un 80% no esta asegurada por ninguna institución y el otro

20% por el IMSS, la cercanía de las jornadas permitió para muchos por primera vez tomar estos servicios o saber que existía este tipo de medicamentos gratuitos.

La jornada de cáncer en la mujer fue muy positiva para el IMSS realizarla en las instalaciones de la empresa, ya que nunca habían realizado una actividad de este tipo coordinada por la iniciativa privada.

Por medio de estas jornadas se estableció una coordinación entre Medicina Preventiva de la Clínica y Hospital No. 76 y el servicio médico de la planta Crinamex, ya que a la entrega de los resultados las personas detectadas con una displasia fueron canalizadas a la clínica de displasias del IMSS siendo o no aseguradas por el instituto.

Las metas propuestas por el programa fueron alcanzadas en gran parte por la estrategia de promoción de las ferias por medio de volantes, póster y comunicación con la comunidad con altoparlante.

Informe final del programa de medio ambiente.

Se estableció en la empresa una visita especial de personas de la comunidad (padres de familia y vecinos) para presentarles un taller de ecología, cuyo objetivo era captar a las familias interesadas en este tema y registrarlas en el proyecto. Éstas a su vez se iniciaran como monitores para los demás miembros de la colonia.

Para poder cumplir con el objetivo de mostrar los mecanismos de prevención y cuidado del medio ambiente que tiene en la planta, así como su optimización del uso de energéticos, aseguramiento, sustitución y reciclaje, se realizaron una serie de trípticos que tuvieran información sobre el medio ambiente, la norma ISO 14001 y reproducir un gran número, el cual se entregaron de manera gratuita.

La jornada de limpieza y reforestación en la escuela mostró una participación positiva de los padres de familia y de los niños al registrar una asistencia de 40 niños y 15 padres de familia al elaborar más de 3 mantas grandes con mensajes y dibujos, la mayoría comentó que estas actividades son muy buenas, pero que el problema principal para llevarlas a cabo es la compra de los materiales, en este caso como la empresa los compra están muy interesados en seguir con las actividades futuras.

En conclusión para poder fomentar la cultura ambiental se requiere de una combinación de eventos como lo mostrado anteriormente, el cual pueda trabajar con los diferentes sectores de la población y lugares de la comunidad.

Evaluación de indicadores de efectividad de Responsabilidad Social para la empresa.

Presentaremos indicadores de desempeño que la empresa estableció y fueron consultados con los grupos de interés de la comunidad, sobre los temas que le son comunes (incluimos

variables ambientales). Se describirá en que consiste el indicador y un ejemplo de cómo debe de explicarse el nivel y la tendencia:

A. Percepción de la comunidad.

Descripción: Calificación del negocio anual, en escala de 0 a 100, de acuerdo a la percepción de la comunidad.

Nivel y tendencia: Los programas que se han llevado a cabo, en especial los que impulsan la ecología y una cultura de calidad en la comunidad, han generado un alto interés de los miembros de la comunidad, lo que se refleja en la percepción que tienen sobre nuestra actuación, mostrando una tendencia positiva durante los últimos meses que se trabajo.

B. Apoyos económicos a la comunidad.

Descripción: Gastos en apoyos a la comunidad de manera anual.

Nivel y tendencia: A través de los programas de desarrollo de la comunidad se dio un apoyo económico, para impulsarlos y obtener mayor número participación e involucramiento de la comunidad.

Los gastos aportados por la empresa fueron en especie, dependiendo de los recursos solicitados en cada programa.

C. Demandas o quejas de los habitantes de la comunidad

Descripción: Número de conflictos o quejas directas e indirectas contra la empresa de manera anual.

Nivel y tendencia: Esto ayudará a comprender el entorno, identificar su influencia social, política, determinar el grado de afectación y vulnerabilidad en el aspecto laboral o en materia de protección civil o seguridad industrial.

D. Satisfacción del personal.

Descripción: Resultado promedio anual de la encuesta de Calidad de Vida en el Trabajo en el punto de responsabilidad social.

Niveles y tendencias: Se observa una tendencia positiva durante los últimos años en el cual vean los trabajadores con buenos ojos el implementar programas de responsabilidad social, así como la elaboración de programas genéricos para mejorar la calidad de vida, en los cuales se involucra a los mismos para su diseño e implantación.

E. Consumo de agua.

Descripción: Este indicador comprende el volumen de agua consumida por la empresa que es empleada en el proceso, servicios y oficinas, independientemente de la procedencia del agua (pozo profundo, de la ciudad, agua tratada, etc.)

Este indicador se obtiene dividiendo los metros cúbicos de agua consumida en el año entre la unidad de producción.

Niveles y tendencias: Se observa una tendencia positiva durante los últimos años principalmente a que la planta cuenta con un sistema de tratamiento de agua lo cual permite reciclar un alto porcentaje y con un sistema de recuperación de agua, aprovechando eficientemente el consumo en el negocio.

F. Descarga de agua.

Descripción: Este indicador comprende el volumen de agua residual que es descargada al drenaje o a un bien nacional por el negocio después de haber sido utilizada en sus procesos y servicios.

Este indicador se obtiene dividiendo los metros cúbicos de agua residual descargada entre la unidad de producción.

Niveles y tendencias: La mejora en la reducción en los volúmenes de descarga de agua residuales esta relacionado con los proyectos de recuperación de agua, alcanzando el mejor nivel histórico debido a la puesta en marcha del circuito de recuperación y la instalación de equipos más eficientes en las líneas de corte.

G. Consumo de energía.

Descripción: Es el consumo de la energía eléctrica que es utilizada por la empresa en el proceso, servicios y oficinas.

Este indicador se obtiene dividiendo los kilowatts hora consumida en el año entre los metros cuadrados reducidos de producción anual.

Niveles y tendencias: El indicador muestra una tendencia positiva debido a que se mantienen fuera de operación equipos con mayor consumo de energía.

H. Generación de residuos peligrosos y no peligrosos.

Descripción: Es la cantidad de residuos (peligrosos y no peligrosos) generados en los procesos y servicios del negocio comparada con la unidad de producción.

Este indicador se obtiene mediante los kilogramos de residuos peligrosos y no peligrosos dispuestos en el año respectivamente se divide entre la unidad de producción.

Niveles y tendencias: Al incremento de productos con sustancias químicas es importante la separación correcta de los residuos peligrosos de los no peligrosos y a los programas conjuntos con proveedores de re-utilización de envases de materiales de producción químicos; como pintura cerámica, ácidos, desmoldantes y otros.

I. Reciclaje de materiales (cartón, plástico, vidrio, madera y chatarra)

Descripción: Es la cantidad de los materiales que después de haber pasado por un proceso productivo pueden ser reutilizados. Se consideran como materiales reciclables, más no es limitativo: cartón, papel, plástico, madera, chatarra y vidrio.

Este indicador se obtiene dividiendo la suma de los kilogramos de los diferentes materiales reciclados entre la unidad de producción.

Niveles y tendencias: Se observa una tendencia positiva debido a la optimización de materiales en la fabricación de los productos e incremento de eficiencia en el vidrio y PVB, cabe mencionar que salvo el caso de vidrio y PVB los pesos son estimados en función al volumen en m³ que se retiran de la planta ya que éstos no son pesados para su disposición y a eso se debe la variación entre cada año.

J. Emisiones a la atmósfera.

Descripción: En el indicador de emisiones a la atmósfera se reportará cada fuente de emisión los contaminantes que se generan en las fuentes fijas y que están normados.

Niveles y tendencias: Como resultado del adecuado mantenimiento de los sistemas de combustión de los hornos y calderas, el monitoreo de la calidad de combustión y el uso de sistemas eficientes, nos permiten saber si nos mantenemos dentro de los parámetros y límites establecidos en las normas aplicables.

K. Permisos de operación y cumplimiento a la norma.

Descripción: Es el cumplimiento al plan a 5 años de aseguramiento de normatividad aplicable en materia de seguridad y salud, así como el número de inspecciones de dependencias oficiales efectuadas en la unidad de negocio (Protección Civil, S.T.P.S., Salud, Energía)

Niveles y tendencias: La realización de inspecciones por parte de las autoridades, para identificar el cumplimiento de la normatividad aplicable así como la elaboración y seguimiento hasta su conclusión de los hallazgos.

L. Riesgos legislados aplicables.

Descripción: Del mapa de riesgos de higiene ambiental, graficar el número de riesgos identificados y aquellos fuera de norma, (resultados de los estudios técnicos de riesgos laborales legislados aplicables en la unidad de negocio) de estos agentes fuera de norma, graficar el porcentaje de cumplimiento al plan de acciones correctivas para estar dentro de norma, así como el número de áreas identificadas.

Niveles y tendencias: La identificación, prevención y cumplimiento de los riesgos de higiene ambiental muestran una tendencia positiva durante el periodo. La tendencia muestra un decremento principalmente en el rubro de ruido generado en los hornos de curvado, ocasionado en el sistema de ventiladores de aire, para lo cual se requiere inversión que se contempla para el año. Desde el inicio de año se implementó la medida administrativa del uso obligatorio de los tapones auditivos.

Los indicadores permiten medir el comportamiento de la empresa ante cualquier auditoría u organización. Se mantienen en constante mejora y monitoreo del cual se derivan los planes y acciones, son comunicados y difundidos para compararlos con otras empresas o sistemas de calidad.

También son un requerimiento de las normas de calidad; ISO TS 16949 e ISO 14001 y se incluyen en reportes de concursos de calidad nacional e iberoamericano.

Para trabajo social no es meramente un indicador lo que se busca cumplir sino la aplicación de una metodología científica para la sociedad y día con día cambia y evoluciona.

6

CAPITULO

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL GENERA VALOR

En este capítulo expondremos cuál es el valor agregado que deja el implementar un sistema de Responsabilidad Social para la empresa, la comunidad y para la sociedad.

También plantearemos la relación entre pueblo-gobierno-empresa cuya naturaleza de esta cohesión facilita, complementa y estimula las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, que a su vez pueden integrarse en la vida del país y permitirles contribuir plenamente al progreso nacional.

6.1 La Responsabilidad Social genera valor a la empresa.

Mencionaremos seis puntos que generan valor a la empresa:

1. Obtener una licencia ambiental para operar. La Responsabilidad Social aportó y reforzó la Certificación de ISO 14001, otorgada por la SEMARNAT (Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales) por medio de la PROFEPA (Procuraduría Federal de Protección al Ambiente), con esto se proveen productos y servicios en forma ética y que requieran de otra mentalidad, haciendo las cosas de manera correcta y maximizando el valor para la sociedad en general.

La aceptación de la comunidad es de suma importancia para la rentabilidad y sostenibilidad global de las operaciones, ya que extiende una licencia moral, para que pueda operar la empresa y al mismo tiempo aporte un progreso social y ambiental para la región. Por que de lo contrario la comunidad puede quejarse de la empresa por escrito ante la autoridad competente y someterla a una auditoria, cuya resolución sea la clausura del inmueble.

2. Competitividad sostenible; en este punto demostraremos que la Responsabilidad Social hace a Vitro Automotriz competitiva y logra cumplir las expectativas de los inversionistas extranjeros, empleados, consumidores, socios comerciales, comunidades locales y clientes.

Se enfoca en 5 factores:

- A. Mejoramiento de la reputación y las marcas. Los fabricantes como FORD, CHRYSLER, NISSAN, V. W. y otros, fortalecerán una ventaja y posición sobre los demás competidores al presentar sus autos con componentes que se puedan reciclar en un 100%, por tal razón, las plantas armadoras piden a sus fabricantes de componentes, sigan este lineamiento de Responsabilidad Social, situación que Vitro Automotriz considera y desarrolla en sus productos. Otra manera de reputación es presentar lealtad ante el medio ambiente y lo social, proticinando la protección de especies, reservas, proyectos de investigación etc. El corporativo de Grupo Vitro patrocina cuatro reservas ecológicas, El Plomito en Sonora, Isla El Carmen en Baja California Sur, La Mesa en Nvo. León y Los Ébanos en Tamaulipas.
- B. Operaciones más eficientes. La empresa cuenta con la Certificación 14001, el cual consiste en administrar un sistema ambiental que contempla reducir el consumo de energéticos y agua, disposición adecuada y controlada de residuos peligrosos, reducción, reciclaje y reuso de materiales, control y disminución de gases contaminantes a la atmósfera, prevención de costos por el incumplimiento de los reglamentos y leyes, mejores condiciones de trabajo y desarrollo de la tecnología limpia.

- C. Desempeño financiero mejorado. La empresa muestra una firma social y ambientalmente responsable, abriendo la posibilidad para invertir y así mejorar su estado financiero.
 - D. Aumento de las ventas y lealtad del consumidor. La empresa debe satisfacer criterios como precio, calidad, apariencia, disponibilidad, seguridad y conveniencia, compitiendo en un mercado muy cerrado la única ventaja adicional en las ventas serán aquellos consumidores preocupados por la Responsabilidad Social, consumidores que están dispuestos a pagar más por productos ambientales y socialmente responsables. Aquí podemos señalar que Vitro Automotriz puede superar a sus competidores al tener un sistema de Responsabilidad Social que los demás no tienen.
 - E. Mayor capacidad para atraer y conservar empleados de calidad. Los diversos programas de Responsabilidad Social de la organización, han ayudado a conservar la fuerza laboral, reduciendo el ausentismo, rotación y aumentando la movilidad de los trabajadores, ya que en éstos se presentará una mejor calidad de vida, respeto al genero, cuidado de los derechos humanos, cumplimiento con las normas y estatutos de jornadas laborales, generando en la plantilla laboral un compromiso al éxito.
3. Creación de nuevas oportunidades de negocio. Al tomar en cuenta los costos ecológicos y sociales, existe un pensamiento creativo por parte de las compañías para sacar ventaja ante sus competidores y comenzar a ofrecer a sus clientes el desarrollo de nuevos productos, que generen menos costos, mayor aprovechamiento de la tecnología y que sean socialmente responsables y éticos. Un ejemplo muy claro son las plantas de reciclado de vidrio que tiene el Grupo Vitro en todo el país.
4. Atracción y retención de inversionistas y socios de negocios de calidad. Un aspecto más que tiene la Responsabilidad Social es el poder brindar una atractiva oferta para la llegada de nuevos inversionistas a las empresas, también cuenta el poder hacerse de socios comerciales que llevan consigo la responsabilidad ambiental y social. Esto se puede reflejar cuando la empresa ha competido en concursos nacionales de calidad o premios latinoamericanos de calidad, en donde viene inmerso el tener un sistema de Responsabilidad Social.
5. Apoyo gubernamental. A través de implantar el sistema de Responsabilidad Social se reducen el número de auditorias y visitas del gobierno evitando una multa de 1,000 salarios mínimos hasta 10,000 S. M. así la empresa cumple con los requisitos legales en materia de seguridad y ambiental, nos exenta durante periodo de dos años de inspecciones de

SEMARNAT, PROFEPA, Protección Civil y otros, que puedan causar clausuras parciales o totales perdiendo la fuente de trabajo.

6. Creación de capital político. Al abordar temas de Responsabilidad Social se crea una relación positiva con los líderes y funcionarios políticos, el cual se puede influir en regulaciones, reformar instituciones públicas, participar en el plan de desarrollo nacional y municipal y por último mejorar la imagen pública de la empresa. Esto se ha dado en la empresa al ser miembro de CANACINTRA, COPARMEX, Asociación Nacional de Fabricantes de Partes de Autos, Consejo Consultivo de Desarrollo Económico etc.

La intervención metodológica de trabajador social en Vitro Automotriz planta Crinamex, ha generado las siguientes áreas sólidas:

- Contar con un esquema que justifica la vinculación de la empresa con la comunidad en directrices de desarrollo sustentable y tiene definidos sus ámbitos de influencia en diferentes segmentos de la comunidad, lo cual permite identificar objetivos específicos de impacto para cada segmento.
- Derivado de un diagnóstico de la comunidad se tienen identificadas una serie de acciones para dar respuesta a las necesidades captadas, lo cual permite fortalecer la imagen de la organización e influir positiva y efectivamente en la comunidad.
- Evalúan sistemáticamente la percepción de la comunidad definida en todas sus localidades y sus resultados muestran una tendencia favorable con altos niveles.

Los resultados se muestran en indicadores sociales y ambientales:

Sociales.

- Calificación del personal en calidad de vida en el trabajo.
- Avance al plan de Responsabilidad Social.
- Percepción de la comunidad en Responsabilidad Social.
- Inversión en pesos de programas de Responsabilidad Social.

Ambientales.

- Avance de sistema de administración de la certificación de ISO 14001
- Avance de sistema de administración del certificado Industria Limpia.
- Permisos de operación y cumplimiento a normatividad.
- Generación de residuos peligrosos y no peligrosos.
- Beneficios obtenidos por reciclaje.
- Consumo de agua.
- Consumo de energéticos.

6.2 La Responsabilidad Social genera valor a la comunidad.

Se plantearon las bases para la creación de una sociedad comprometida con su país, conciente e inteligente de sus acciones, participe de su democracia, compromiso con su desarrollo social, interesado en su participación política, beneficiado en su crecimiento cultural, superando su pobreza, creando un desarrollo sustentable en el entorno.

La comunidad cuenta con una importante capacidad para identificar y jerarquizar los problemas de su entorno, tiene los medios para organizarse y para participar en la solución de los problemas. Logrando un avance organizativo y un mayor activismo de los diversos grupos y sectores sociales en la comunidad.

La Responsabilidad Social aplicada en esta investigación, acompaña la movilización ciudadana, constatando que la suma de recursos, esfuerzos y voluntades, a través de la corresponsabilidad entre ciudadanía y empresa es una buena vía para el desarrollo social-económico-ambiental de la comunidad.

Se aplica en la comunidad el siguiente concepto de desarrollo comunitario:

"Aquellos procesos en cuya virtud los esfuerzos de una población, se suman a los de su gobierno, para mejorar condiciones económicas, sociales y culturales de la comunidades, integrar éstas en la vida del país y permitirles contribuir al progreso nacional."⁷¹

Se vieron aplicados los procesos de la promoción social que a continuación menciona Silvia Galeana de la O.:

1. Impulsar el desarrollo de los sectores populares que presentan profundas desigualdades sociales.
2. Incorporar a un sector popular en las estrategias de desarrollo del Ayuntamiento.
3. Pugnar por la justicia social a través de abrir espacios en la organización política y social de la sociedad.
4. Lograr que los servicios sociales sean alcanzados por los sectores populares a través de procesos de gestoría social.
5. Generar procesos de organización, capacitación y educación social con los sectores populares para que sean ellos mismos los dirigentes de sus aspiraciones en cuanto su desarrollo.

Esto se logro con la ejecución del plan y los programas de Responsabilidad Social para la comunidad aledaña a la empresa (colonias El Nardo y Cuauhtémoc Xalostoc):

⁷¹ Arteaga Carlos, Desarrollo Comunitario, 2001, p. 332

- a) Calidad en los servicios de nutrición. Mejorar la alimentación de la comunidad e indirectamente su salud por medio de la entrega de becas alimenticias del programa de rendimiento académico en la escuela de la comunidad por la empresa.
- b) Calidad en los servicios de educación. Apoyar la mejora continua de la Comunidad, por medio del equipamiento y mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones educativas inmersas.
- c) Calidad en los servicios sociales. Esto concierne al mejoramiento del ambiente físico de la comunidad, pavimentación, suministro de agua, electrificación, disposición de basura y seguridad pública. Esto se dio con la coordinación de las autoridades correspondientes y del apoyo de la gestión entre empresa y sociedad.
- d) Calidad en los servicios sanidad. Creación de servicios para proteger y mejorar el estado de salud de mujeres, niños; prevención de la lucha contra enfermedades contagiosas y cancerígenas, establecer campañas de salud en la empresa, las calles y escuelas de la comunidad.

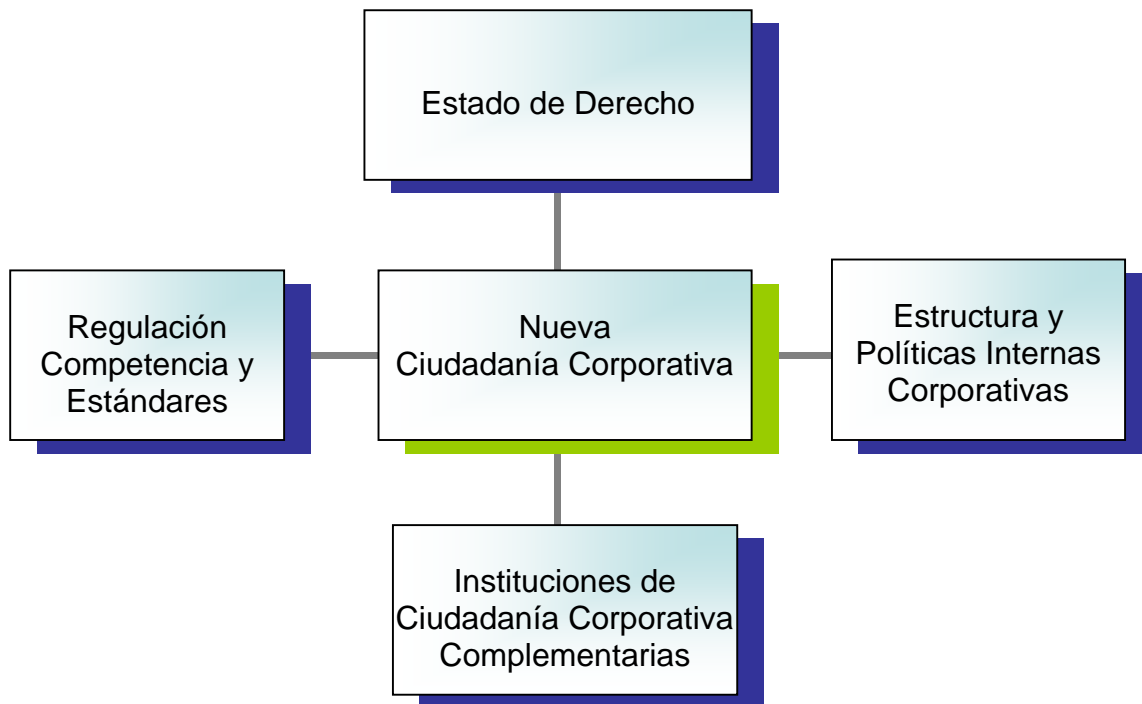
6.3 La Responsabilidad Social genera valor para la sociedad.

El impacto producido por trabajo social trasciende en el concepto que se tiene de empresa, en la productividad de la misma y en el fomentar la participación social de la sociedad.

Todo esto formula la siguiente pregunta ¿qué elementos debemos considerar para construir una nueva visión social? que genere una relación distinta entre estado y sociedad, transformando la realidad en nuevas ciudadanías corporativas dentro de la globalización, la crisis, los cambios en el ambiente político, macroeconómico y su gobierno.

Nueva Ciudadanía Corporativa

El proceso de la Responsabilidad Social nos ha dejado una buena propuesta de cómo hacer las cosas, puliendo como un diamante a la sociedad, mediante la construcción de una institución que capacite a los miembros de una comunidad, transformándolos en una nueva ciudadanía corporativa bajo el siguiente esquema:



Estado de Derecho.

Es una preocupación muy importante el "estado de derecho" dentro de la comunidad para el desarrollo de la misma, por que de esto dependerá el crecimiento económico, la modernización política, la protección de los derechos humanos y otros, por citar los más importantes tenemos:

1. El gobierno mismo está sometido a la Ley.
2. Todos los miembros de la sociedad son tratados de igual forma en el marco de la Ley.
3. La Ley reconoce y protege la dignidad humana de cada persona.
4. Todos tienen acceso a la justicia.

El primer punto nos quiere decir que se debe ganarse la confianza pública, el respeto público y el respaldo público, ejerciendo un compromiso en contratar jueces altamente calificados que promuevan una gestión eficiente y eficaz de los tribunales de justicia, dando independencia al poder judicial.

El segundo elemento consiste en reconocer que ninguna persona vale más que otra y que la ley debe garantizar este principio, en especial si es mujer, discapacitado o enfermo de sida, la aplicación de la ley será por igual. En pocas palabras crear la igualdad en el espíritu de los ciudadanos.

En el tercer elemento debemos identificar a los miembros más poderosos de la comunidad para que no puedan estar por encima de la ley o adueñarse los conductos de la justicia. Dar más importancia a las personas más vulnerables dándoles confianza de que serán tratados con respeto y dignidad.

En el cuarto y último debe quedar claro en la comunidad qué leyes se aplican para todos y que la justicia debe aplicarse por todos, ejemplo:

- Constitución Mexicana
- Ley Federal del Trabajo.
- Código Civil. Código Penal, Código Comercio.
- Reglamento de tránsito, construcción, vivienda, agua, luz, gas.

.Por lo tanto necesitamos de formadores de Ciudadanos Corporativos que éstos a su vez puedan crear políticas y una transición que establezca y fortalezca el estado de derecho actual.

Regulación Competencia y Estándares.

Regulación. El Gobierno debe asumir un nuevo rol regulador que aseguren que los mercados operen en beneficio de la sociedad como un todo, el objetivo es asegurar que la regulación vele por los intereses de la Ciudadanía Corporativa ante las preocupaciones sociales y ambientales.

Los reguladores deben ir más allá de la legislación de orden y control e incorporar incentivos económicos (fiscales) para que la Ciudadanía Corporativa tome acciones voluntarias y contar con un grado de castigo suficiente como para asegurar el cumplimiento.

Los órganos reguladores deben ser sólidos con autoridad y autonomía administrativa para que la Nueva Ciudadanía Corporativa pueda estar segura de ninguna interferencia política arbitraria.

Competencia. Es la parte del modelo de pesos y contrapesos que ayuda a la gobernabilidad y a la ciudadanía corporativa a ser global, generando para los ciudadanos tecnología, innovaciones y ciclos cortos de calidad en la atención y capacitación de la comunidad. En pocas palabras adoptar las mejores prácticas mundiales.

Estándares. Es importante regirse por declaraciones y tratados internacionales, para poder influir y ayudar en el proceso de toma de decisiones de la Ciudadanía Corporativa, tales como:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.
- Declaración de Río, Agenda 21.
- Tratado con la OMS.

- Tratado con la UNICEF.
- Tratado con CRUZ ROJA.
- Tratado con BANCO MUNDIAL
- Cumbres Latinoamericanas
- Foros Internacionales del Agua
- Consejos Mundiales de Desarrollo Sostenible

Instituciones de Ciudadanía Complementarias.

Existen algunas instituciones que están inmersas en la sociedad cuya misión es que la sociedad esté políticamente activa y abogue por el interés público, para que el Estado se muestre sensible y responsable.

Con estas instituciones se debe coordinar y fortalecer la acción ciudadana corporativa local, que permita un activismo global con una postura de cuestionamiento en temas que van desde la política, la corrupción, los derechos humanos hasta el cambio climático.

Para que estas instituciones ya existentes puedan dar valor agregado se necesita de una relación positiva, de acceso a la información y rendición de cuentas en un sistema único e integral de atención a la comunidad (institución diamante).

Algunos ejemplos de estas instituciones complementarias son:

- parlamentarias
- educativas
- de salud
- de atención ciudadana
- de gobierno y justicia
- de formación democrática.

Mientras mejor desarrolladas y más competitivas sean las instituciones mayor será la presión al Gobierno e incrementará la lealtad de los Ciudadanos Corporativos.

Estructuras y Políticas Corporativas internas.

Hay tres elementos clave que vincularía a la Ciudadanía Corporativa:

1. Identidad de propiedad. Que fortalezca la identidad y reputación de la Comunidad mediante aportaciones e inversiones directas de la misma Ciudadanía Corporativa. Mediante la integración de proyectos de mejora en donde se involucre su participación y su capacitación para mayor comprensión de los contenido.
2. Sistema de gestión. Proteger los derechos, culturas y roles de los Ciudadanos Corporativos, para que puedan ejercer influencia sobre la demás sociedad y ejercer un Liderazgo.

3. Sistema de administración. Generar reporte de actividades y medición permanente sobre el comportamiento de la Ciudadanía Corporativa que busque la ética e integridad de sus miembros.

La ciudadanía corporativa tiene la necesidad de mejorar la capacidad de todos los actores en el escenario internacional para ajustarse con mayor rapidez y eficacia a un contexto económico y financiero mundial en constante evolución.

El gobierno podrá adoptar oportunamente medidas correctivas en sus políticas sociales, crecimiento en empleo, hacer raíces sociales, tener equidad, voz en las comunidades y un futuro para todos.

Para terminar este capítulo podemos concluir que la intervención del trabajador social, mejora la calidad de vida de la sociedad, preparando un escenario nuevo para los ciudadanos en donde puedan participar en el desarrollo de su propia comunidad y en el espíritu de la misma nación.

WUOLHCFUOZOO

**&
SUGERENCIAS
DE TESIS**

Finalmente expondremos cuál es el valor agregado que deja el implementar un sistema de Responsabilidad Social en la empresa, y como la sociedad va digiriendo este nuevo concepto. Explicaremos qué puede la empresa realizar por la sociedad con la Responsabilidad Social.

También plantearemos el aporte teórico o científico que deja trabajo social en la realización de estos proyectos en la empresa y en el beneficio mutuo para el profesional y su visión a futuro.

Evolución del concepto de empresa.

Es evidente que la empresa ha tenido una evolución en su esquema de negocio, modelo de administración, tecnología y calidad de sus productos, pero también en su concepción misma, al replantear cual es su visión ante la Responsabilidad Social y papel debe jugar de ahora en adelante. Es claro que día con día la Responsabilidad Social gana terreno en el mundo de los negocios y que ha pasado a formar parte de la estructura interna de una empresa moderna.

Las actividades empresariales tienen suma importancia por las repercusiones en sus operaciones y en especial por el daño al medio ambiente, que pueden acarrear consecuencias en la actual sociedad y generar una creciente responsabilidad que deben asumir y actuar consecuentemente para no encontrarse con un rechazo social. Por tales motivos la definición clásica de empresa ha evolucionado para recoger los actuales objetivos y significados de la misma.

Los cometidos de la entidad empresarial actual sobrepasan el papel tradicional de "creación de riqueza" debido a la existencia de múltiples interrelaciones sociales entre los distintos agentes, las cuales ha provocado la aparición de mayores responsabilidades para las compañías y, en definitiva, mayores funciones para conseguir cubrirlas, por ejemplo: firmar voluntariamente convenios, aplicar certificaciones ambientales, cumplir más allá de la normatividad ambiental, proponerse programas de desarrollo social y económico de la región. No obstante, existen distintas opiniones en cuanto a la definición de empresa que pueden resumirse en el siguiente cuadro:

Grupo de definiciones	Concepto y características
Definiciones cerradas	Unidad económica cuyo fin es la maximización del beneficio. (Definición clásica de varios autores)
Definiciones abiertas	Incorporan tanto la organización interna como los factores con el entorno. Los aspectos económicos están restringidos por las estructuras sociales internas y externas. (Definición moderna de varios autores)
Comparaciones entre definición cerrada y abierta	La empresa requiere la aprobación y participación de lo externo para poder generar beneficios económicos, sociales y ecológicos para la comunidad.

La intención al comparar ambas conceptualizaciones es al marcar una actual flexibilidad en la empresa, orientándose en definiciones abiertas en las que se le considera como un sistema social y abierto. En principio no se tenían en cuenta cuestiones sociales que beneficiaran a la comunidad o tenían un carácter secundario, pero en la actualidad existe una preocupación que se enfoca en diversas características que afectan a las relaciones entre la empresa y el entorno social-económico-ambiental.

La intervención del gobierno es muy importante para hacer reflexionar a las empresas y direccionar la forma de conducirse en la región en la que quieran operar, por ejemplo en nuestro país se piden 80 regulaciones a las empresas para poder otorgarle su "Cédula de Operación Anual" (Se divide en dos: en Licencia de Funcionamiento y Licencia Ambiental que otorga la SEMARNAT), a continuación mencionaremos algunas que tienen que ver con la parte ambiental:

- Ley de Conservación de Suelo y Agua
- Ley de Agua y Drenaje
- Reglamento de Ley de Agua y Drenaje
- NOM-001-SEMARNAT-1996
- NOM-002-SEMARNAT-1996
- Comisión Nacional del Agua
- NOM-001-CNA-1995
- NOM-005-CNA-1996

- NOM-008-CNA-1998

Con esto podemos ver que el marco legal se ha ampliado gracias a la Responsabilidad Social y también al deterioro del ambiente claramente reflejado en el globo terráqueo. Por tanto era de esperarse con urgencia que se hiciera algo por corregir o redireccionar el enfoque de empresa en México.

De esta manera, la empresa mexicana sufre la influencia de la sociedad y se ve obligada a contemplar otros aspectos:

- La estructura organizativa (al generar puestos para la Responsabilidad Social).
- Los procesos de toma de decisiones (al integrar a la calidad de sus productos el respeto y cuidado del ambiente).
- Sus estructuras de poder (contemplar una inversión permanente en la Responsabilidad Social).

Pero también la empresa puede incidir en la sociedad provocando cambios en la misma a través de su propia configuración y exigencias, como por ejemplo:

- La capacidad de la empresa de cubrir las necesidades sociales influye en los niveles de calidad de vida de aquella.
- La estructura y evolución de la empresa también pueden influir en la sociedad.

Todo ello supone que la Responsabilidad Social de la empresa mexicana adquiere una relevancia significativa, ya que la asunción de mayores responsabilidades pueden significar cambios importantes en la sociedad actual.

Consideramos que en el país la empresa moderna no puede limitarse a la responsabilidad única de ofrecer bienes y servicios, sino que debe incrementar sus objetivos incorporando los que hacen referencia al entorno natural y social con el que potencialmente puede relacionarse.

Para desarrollar esta responsabilidad deben tenerse en cuenta las necesidades e intereses de los grupos sociales que puedan verse afectados por la actuación de la entidad, y el cumplimiento de regulaciones de las instituciones de gobierno de la nación.

Pueden distinguirse distintos niveles de responsabilidad social por parte de una empresa mexicana:

Responsabilidades básicas	<p>Aquellas que se derivan de la mera existencia de la empresa dentro de la sociedad.</p> <p>La empresa debe cumplir las normas que le exige la sociedad (Ej. Reglamentaciones de Protección Civil, derechos de consumo de agua, energía y más).</p>
Responsabilidades organizacionales	<p>Las responsabilidades se originan debido a las relaciones de la empresa con todos los que se ven directamente afectados por su actividad.</p> <p>(Ej. Control de calidad y certificados, secreto bancario o financiero, reducción de residuos peligrosos, parámetros de partículas volátiles al ambiente, estudios de aguas residuales, etc.).</p>
Responsabilidades comunitarias	<p>Son las que tiene la empresa con relación a otras fuerzas sociales. La empresa trata de mejorar o conservar su entorno porque lo necesita para su desarrollo.</p> <p>(Ej. Desarrollo sustentable, conservación del ecosistema y desarrollo económico entre otros).</p>

Fortalecimiento de la Competitividad de la Empresa.

Mencionaremos 5 beneficios que aportan al fortalecimiento de la empresa, así como un ejemplo en nuestro país:

1. Obtener una licencia para operar; cuando existe la Responsabilidad Social en una empresa la sociedad otorga una licencia, para que pueda operar y al mismo tiempo aporte un progreso social y ambiental para la región.

La aceptación de la comunidad es de suma importancia para la rentabilidad y sostenibilidad global de las operaciones comerciales. Proveer de productos y servicios en forma ética y que requieran de otra mentalidad donde satisfacen las necesidades de los pobres, haciendo las cosas de manera correcta y maximizando el valor a los accionistas.

Por ejemplo la instalación de una empresa de hidrocarburos, químicos, etc., necesita en algunos casos una carta de los habitantes de la comunidad para dar el visto bueno, como el caso de una gasolinera.

Por otro lado la comunidad puede quejarse de una empresa por escrito ante la autoridad competente y someterla a una auditoria o en algunos casos la clausura del inmueble.

2. Competitividad sostenible; en este punto demostraremos que la Responsabilidad Social hace una empresa mexicana competitiva y logra cumplir las expectativas de los inversionistas extranjeros, empleados, consumidores, socios comerciales y comunidades locales.

Se enfoca en 5 factores:

A. Mejoramiento de la reputación y las marcas: la Responsabilidad Social pondrá presión adicional en un consumidor mexicano sobre la selección cuidadosa de escoger sus productos, si en este se presenta lealtad ante el medio ambiente y lo

social, entonces el fabricante fortalecerá una ventaja y posición sobre los demás. Por ejemplo, 1. Pjizer al construir clínicas en zonas rurales más pobres de los estados; 2. Coca Cola FEMSA al equipar escuelas primarias en zonas indígenas de Chiapas; 3. Grupo Vitro al patrocinar cuatro reservas ecológicas: El Plomito en Sonora, Isla El Carmen en Baja California Sur, La Mesa en Nvo. León y Los Ébanos en Tamaulipas.

- B. Operaciones más eficientes: ésta elevada eficiencia es otorgada por la aplicación de Responsabilidad Social al reducir el consumo de energéticos y agua, disposición adecuada y controlada de residuos peligrosos, reducción, reciclaje y reuso de materiales, control y disminución de gases contaminantes a la atmósfera, prevención de costos por el incumplimiento de los reglamentos y leyes, mejores condiciones de trabajo y desarrollo de la tecnología limpia. Por tal motivo las organizaciones mexicanas se certifican en Industria Limpia en ISO 14001 e ISO AS 8000.
- C. Desempeño financiero mejorado: cuando las firmas son social y ambientalmente responsables, existe una relación positiva para invertir en ellas y así mejorar su estado financiero.
- D. Aumento de las ventas y lealtad del consumidor: cuando las empresas satisfacen criterios como precio, calidad, apariencia, sabor, disponibilidad, seguridad y conveniencia, compitiendo en un mercado muy cerrado la única ventaja adicional en las ventas serán aquellos consumidores preocupados por la Responsabilidad Social, consumidores que están dispuestos a pagar más por productos ambiental y socialmente responsables. En México existe un certificado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI), como ya lo comentamos en el primer capítulo se le da a empresas por su compromiso con la Responsabilidad Social en México.
- E. Mayor capacidad para atraer y conservar empleados de calidad: la Responsabilidad Social ayudará a conservar la fuerza laboral, reduciendo el ausentismo, rotación y aumentando la movilidad de los trabajadores, ya que en éstos se presentará una mejor calidad de vida, respeto al genero, cuidado de los derechos humanos, cumplimiento con las normas y estatutos de jornadas laborales, generando en la plantilla laboral un compromiso al éxito.

3. Creación de nuevas oportunidades de negocio: al tomar en cuenta los costos ecológicos y sociales, existe un pensamiento creativo por parte de las compañías para sacar ventaja ante sus competidores y comenzar a ofrecer a sus clientes el desarrollo de nuevos productos, que generen menos costos, mayor aprovechamiento de la tecnología y que sean socialmente responsables y éticos. Un ejemplo muy claro es la empresa Avangard México S. A de C.V. que es una de las plantas recicladoras de Pet en México.

4. Atracción y retención de inversionistas y socios de negocios de calidad: un aspecto más que tiene la Responsabilidad Social es el poder brindar una atractiva oferta para la llegada de nuevos inversionistas a las empresas, también cuenta el poder hacerse de socios comerciales que llevan consigo la responsabilidad ambiental y social. Por ejemplo General Motors al pedir a sus socios comerciales, para que fabriquen autos 100% reciclables en todos sus componentes.

5. Cooperación con las comunidades locales: ayuda a la creación de productos y servicios a la medida de los mercados locales, facilita el recurso humano local ya que se encuentra capacitado y leal ante la empresa por su Responsabilidad Social. Un caso puede ser Cementos Cruz Azul, al proporcionar el cemento para el pavimento, plazas cívicas, kioscos y deportivos de la Comunidad en Hidalgo.

6. Apoyo gubernamental: el gobierno ayuda ofreciendo incentivos financieros al cumplir lineamientos de instituciones gubernamentales como la OCDE, OIT y la ONU, por solo cubrir con la Responsabilidad Social, en algunos casos ya es un requisito contractual de socios comerciales y de clientes. Esto lo podemos ver en la "Ley de Impuestos Sobre la Renta" en su Título VII de los estímulos fiscales, en su artículo 219, habla sobre descuentos del 30% en pago de impuestos por proyectos de investigación y tecnología no contaminante. Así mismo tenemos el artículo 222, en donde se puede deducir el 100% de los ingresos por contratar personas discapacitadas.

7. Creación de capital político: al abordar temas de Responsabilidad Social se crea una relación positiva con los líderes y funcionarios políticos, el cual se puede influir en regulaciones, reformar instituciones públicas, participar en el plan de desarrollo nacional y municipal y por último mejorar la imagen pública de la empresa. Todo esto lo podemos ver en Partido Verde Ecologista cuya creación se da por un desarrollo sustentable y cuidado del medio ambiente de nuestro país. Y no solo eso, también se incorpora cada vez más a la vida política empresarios con estas experiencias, filosofía y conocimientos en Responsabilidad Social.

Aporte metodológico y científico por Trabajo Social.

La empresa mexicana cuenta con una importante capacidad para identificar y jerarquizar los problemas de su comunidad o entorno, tiene los medios de organización y de participación en la solución de los problemas, logrando un avance organizativo y un mayor activismo de los diversos grupos y sectores sociales en la comunidad.

Actualmente en las comunidades distintas del país, en mayor o menor medida, la sociedad mexicana busca más y mejores espacios para la manifestación de sus inquietudes y para

participar de forma más activa en la toma de decisiones sobre la solución de los problemas que le afectan.

La Responsabilidad Social aplicada en esta investigación acompaña la movilización ciudadana constatando que la suma de recursos, esfuerzos y voluntades, a través de la corresponsabilidad entre ciudadanía y empresa en una buena vía para el desarrollo social-económico-ambiental de la comunidad.

Con esto se establece un concepto de desarrollo comunitario:

“Aquellos procesos en cuya virtud los esfuerzos de una población, se suman a los de su gobierno, para mejorar condiciones económicas, sociales y culturales de la comunidades, integrar éstas en la vida del país y permitirles contribuir al progreso nacional.”⁷²

Y un concepto de Promoción Social:

“Tiene como objetivo el desarrollo social desde una perspectiva global e integral para responder a las desigualdades sociales concretizadas en necesidades y demandas surgidas en la intrincada interrelación de la sociedad a través de proceso de organización y movilización social; por lo que se fundamenta en acciones de capacitación, educación y gestión para promover la participación organizada y comprometida de un grupo, una comunidad, un sector o la sociedad ante un proyecto social.”⁷³

Una vez analizados ambos conceptos podemos establecer que para crear el sistema de Responsabilidad Social primero necesitamos un estudio descriptivo de la comunidad, segundo el proceso de desarrollo comunitario y tercero un esquema de promoción social, que permita analizar la coyuntura de la comunidad constantemente y fijar ahora nuevas formas de participación social, en donde una vez solucionada una problemática se formen mecanismos de prevención. También tenemos que considerar que la promoción social se desarrolle en comunidades pequeñas de 150 a 200 familias para formar un sentido colectivo y posteriormente traspasar esto a otras comunidades y se logre una fuerza social mayor.

Formulándose los siguientes aspectos citados por Silvia Galeana de la O.:

- “Impulsar el desarrollo de los sectores populares que presentan profundas desigualdades sociales.
- Incorporar a los sectores populares en las estrategias de desarrollo.

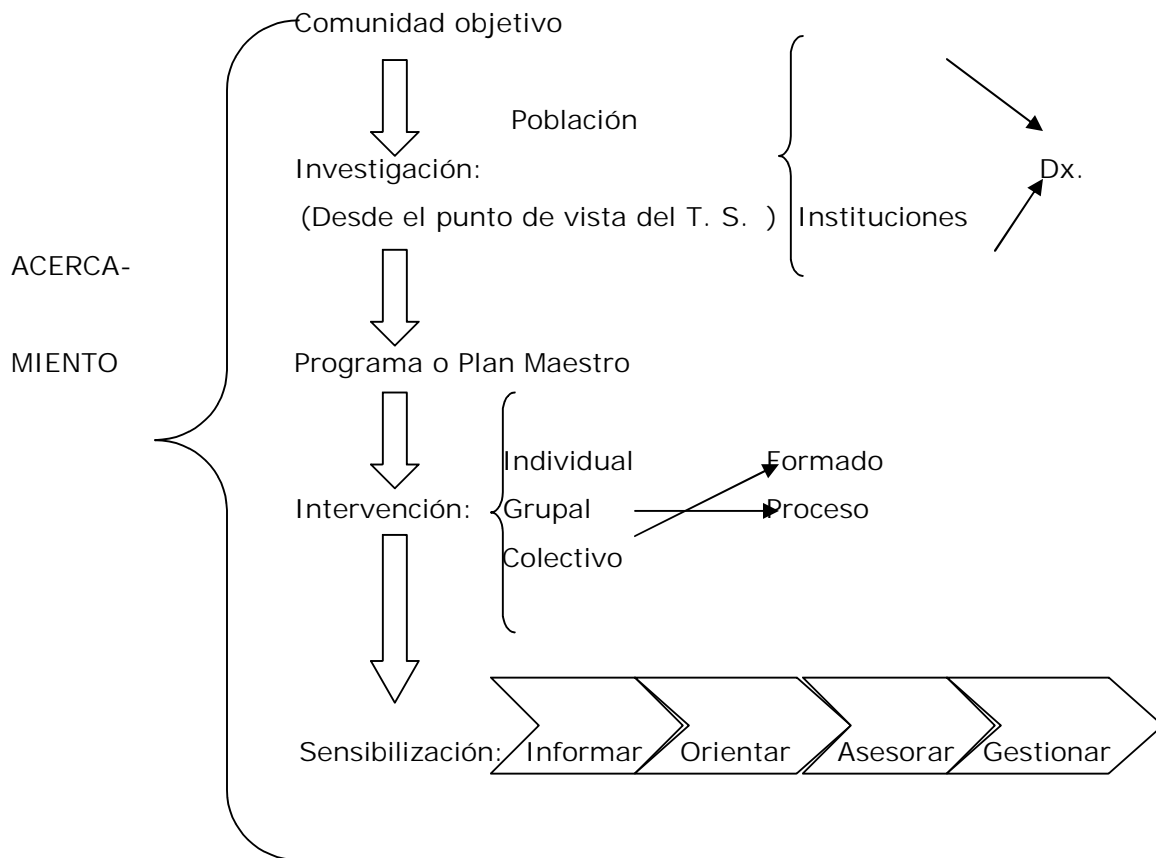
⁷² Op cit, p. 332

⁷³ Op cit, p. 31

- Pugnar por la justicia social a través de abrir espacios en la organización política y social de la sociedad.
- Lograr que los servicios sociales sean alcanzados por los sectores populares a través de procesos de gestoría 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 su desarrollo."⁷⁴

Lo que denota a la Promoción social, la creación de una sociedad comprometida con su país, conciente e inteligente de sus acciones, partícipe de su democracia, compromiso con su desarrollo social, interesado en su participación política, beneficiado en su crecimiento cultural, superando su pobreza, creando un desarrollo sustentable en la comunidad o grupo en donde habita.

Veamos un esquema de cómo poder llegar a esta sociedad nueva según Silvia Galeana de la O.:



Esta primera etapa denominada Acercamiento comprende lo siguiente:

⁷⁴ Ibidem, p, 131

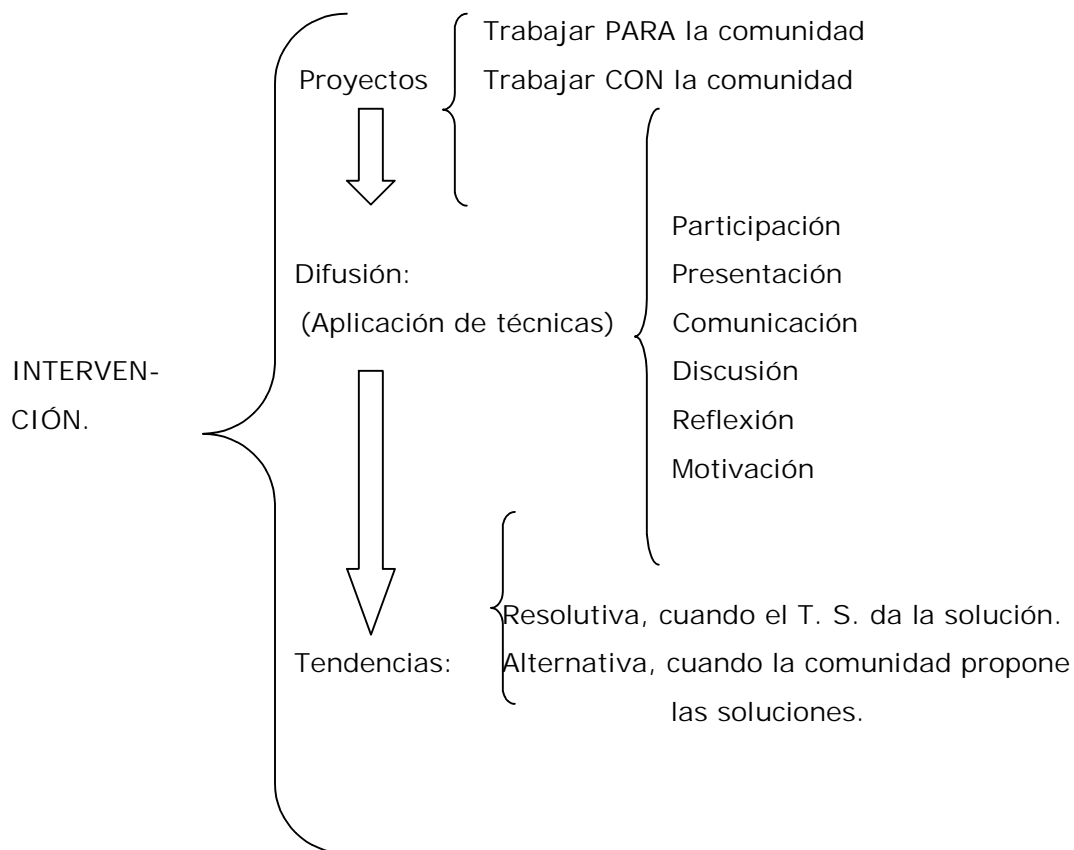
Comunidad Objetivo. Se determina el área geográfica a trabajar considerando las variables que están influyendo desde dentro y de fuera.

Investigación. Describir la totalidad del escenario por medio de variables cualitativas y cuantitativas en la población y de las instituciones interesadas.

Programa o Plan Maestro. Formulación de los objetivos y estrategias a partir de programas y proyectos de reconstrucción o de tomar decisiones y búsqueda de soluciones.

Intervención. Puesta en marcha del plan maestro o programas ya sean focalizados o no, deben contemplar un seguimiento, retroalimentación y una reformulación.

Sensibilización. Fomentar con éxito y entusiasmo la aplicación de las actividades planeadas, buscando la interacción de los responsables de las acciones con los demás integrantes de la comunidad



Esta segunda etapa de denominada Intervención comprende lo siguiente:

Proyectos. Es la formulación de programas específicos por áreas (salud, educación, vivienda, ecología, etc.), éstos se deben planificar con las personas involucradas o realizar las propuestas por separado.

Difusión. Se requiere un trabajo con diversos grupos para la operación de los programas, es importante ser el facilitador del grupo hasta llegar a la consolidación de un equipo de trabajo real y comprometido.

Tendencias. Aquí se dan las soluciones a la problemática, éstas pueden ser del trabajador social o del grupo y pueden ser reformas a la ley, modificaciones de reglamentos, creación de instituciones, etc.

La metodología permitió trabajar al trabajador social en tres sentidos la Responsabilidad Social: uno, el profesional comprendía y abordaba por medio del diagnóstico comunitario; dos, los sujetos de la comunidad jerarquizaban los problemas prioritarios de las colonias; y el tercero, lo que empresa comprendía por programas de intervención en la sociedad. Todos ellos diferentes pero bajo la misma temática de Responsabilidad Social.

Impacto logrado por el profesional de trabajo social.

Podemos concluir que el trabajador social con este proyecto de investigación aportó a las ciencias sociales, al ampliar el marco teórico y metodológico de la Responsabilidad Social, ofreciendo mayores respuestas a las necesidades de la iniciativa privada y a la intervención de los problemas sociales.

La participación del profesional en trabajo social ayudo ha contribuir en potenciar los recursos de la empresa y las capacidades de los sujetos sociales de la población objetivo, colonia Cuauhtémoc Xalostoc y El Nardo, llamase líderes, habitantes, representantes de organizaciones, etc.

Las estrategias instrumentadas en participación social citadas en el desarrollo comunitario, fueron capaces de establecer organización social acordes a las necesidades y condiciones de la comunidad aledaña de la empresa, manteniendo una actitud crítica y positiva para propiciar el cambio de aquellos factores que se relacionaban con la Responsabilidad Social, dentro de la empresa y en la comunidad.

Los elementos técnicos y metodológicos aquí expuestos permitieron impulsar líneas de acción en educación social y capacitación, que fueron dirigidas a fortalecer la toma de decisiones de los líderes, tanto de los grupos de la comunidad como de la empresa, para el desarrollo de su potencial autogestivo.

Así pues el impacto de su práctica profesional, se refleja en la culminación de los objetivos alcanzados como en el desarrollo integral de quienes participaron, muestra de esto fue la inscripción de este proyecto al reconocimiento nacional al servicio social comunitario 2003 y al premio nacional de calidad 2002, dos organismos gubernamentales.

Nuestro reto o visión a largo plazo es ser un esquema de comparación referencial para las demás empresas y profesionales de la región, estado y país, ganar terreno día con día para

no limitar el concepto de Responsabilidad Social, como sinónimo de altruismo, caridad, donación, ayuda, apoyo empresarial o solo una calificación en una encuesta de percepción, sabemos, que para eso se requiere de una enorme tarea de todas las profesiones, en donde los trabajadores sociales llevamos la delantera por lo ya expuesto aquí.

En un ejercicio de autocrítica para el trabajador social, podemos decir que se careció de un modelo de intervención, que cubriera las necesidades de la empresa por un lado y por el otro, abordará las expectativas del mismo investigador, se considero metas muy altas y objetivos muy ambiciosos que no fueron acordes con lo que se pretendía, esto llevo a utilizar en los diferentes momentos de la investigación el criterio del alumno según su formación académica e implementación de modelos, técnicas e instrumentos sin una justificación teórica y dependiendo únicamente de creatividad e innovación técnica para poder avanzar y realizar su trabajo final. Hay que diseñar un modelo de intervención que sea capaz de no solo cubrir estos requerimientos de la empresa: sistemas de calidad, normas oficiales mexicanas o normas ISO, sino las necesidades propias de trabajo social.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, et., al., (1975) Desarrollo industrial y clase obrera en México, México, Cuadernos Políticos.
- Aranguren, et, al, (1974) Pensamiento empresarial mexicano, México, Avance Editorial.
- Arellano, J. (2002) Introducción a la ingeniería ambiental, México, ALFAOMEGA GRUPO EDIT. S.A. DE C.V.
- Arroyo, R. (1981) El proceso de industrialización y la pauperización del proletariado mexicano en el desarrollo y crisis de la economía mexicana, México, Lecturas del Fondo.
- Arroyo, P. (1992) Responsabilidad social y calidad, (Tesis Licenciatura) Universidad Panamericana- Escuela Admón..
- Arteaga, C (2001) Desarrollo comunitario, México, ENTS – UNAM.
- Birdsall, N. (1995) La desigualdad como limitación del crecimiento en América Latina, México, BID.
- Cardozo, M. (2001) La responsabilidad social de las empresas: una propuesta para su evaluación, (Tesis Licenciatura) UNAM- FACULTAD DE CONT. Y ADMON.
- Centro de Investigaciones Aplicadas al Desarrollo Industrial Ecatepec, CIADIE (1995), Mapas de la Región Municipio de Ecatepec, México, Instituto Mexiquense de Cultura, Edo Méx.
- Cohen, E. (1993) Evaluación de proyectos sociales, México, Siglo XXI Editoriales.
- Crespo, M (1984) La responsabilidad social de la empresa privada en México, (Tesis Licenciatura) Instituto autónomo de México-Depto. admón..
- Cuervo, A. (s/f) Eficiencia y responsabilidad social de la empresa, Espana, Universidad Oviedo.
- Deming, E. (1994) Calidad, productividad y competitividad, Madrid, Ediciones Díaz Santos.
- Escalante, A. (2001) La responsabilidad social corporativa en México: el caso del medio ambiente, (Tesis Licenciatura) UNAM- FACULTAD ECONOMÍA.
- Galeana de la O., S. (1999) Promoción Social, México, Plaza y Valdés S. A de C.V.
- Garza, G. (1978) Concentración y distribución de la industria en el área urbana de la ciudad de México 1960 – 1970, México, Delg. Venustiano Carranza.
- Garza, G. (1985) El proceso de industrialización en la ciudad de México 1821 – 1970, México, Colmex.

- Gobierno del D. F. (2000) El Ecosistema urbano y salud de los habitantes de la zona metropolitana del Valle de México, México, Acuario.
- Gómez, M. (1988) Industrialización y sindicalismo en el norponiente de la ciudad de México, México, FES- UNAM.
- González, E. (1980) Política económica y acumulación de capital en México de 1920 a 1955, México, FES-UNAM.
- González, R. (2002) La importancia del ser humano, su cultura y sus valores en el ámbito empresarial hacia una visión, (Tesis Licenciatura) UNAM-ENTS.
- Guevara, R. (1990) Reproducción de la fuerza de trabajo de los obreros que viven en condiciones de gran concentración industrial y urbana. El caso de Tlalnepantla Edo. Méx., México, EHAH División Estudios Profesionales.
- Gutiérrez, B. (2002) Intervención del trabajador social en un modelo de mejora continua de la calidad, (Tesis Licenciatura) UNAM-ENTS.
- Hernández Sampieri, et., al., (1999) Metodología de la investigación, México, Mc Graw Hill.
- Herrera Loyo Angélica, Trabajo Social en Empresas, en Sánchez Rosado M. (ed.), Manual de Trabajo Social, (1999) México, UNAM/Plaza y Valdez.
- Iñigo, J. (1980) El hombre y la urbe, México, SSEP-INAH.
- Ishikawa, K. (1988) ¿Qué es el control total de la calidad?, Colombia, Norma S. A.
- Kapp, W. (1966) Los costos sociales de la empresa privada, Barcelona, Ediciones Oikos – Tau.
- Kras, E. (1996) El desarrollo sustentable y las empresas, México, Grupo Iberoamericana.
- Meouchi, E. (1989) La responsabilidad social de la empresa, (Tesis Licenciatura) Universidad Panamericana- Facultad de Derecho.
- Muñoz L. (1998) Ecatepec de Morelos monografía municipal, México, Instituto Mexiquense de Cultura, Edo Méx.
- Olson Mancur (1975) La lógica de la acción colectiva, México, LIMUSA.
- Rodríguez y Valencia (1993) Introducción a la organización con enfoque de sistemas, México, ECASA.
- Rojas, J. (1975) El desarrollo Urbano de la ciudad de México 1940 – 1970, México, Mimeo.
- Servan- Scheiber, Jean-Louis (1973) La empresa con rostro humano, Barcelona, DOPESA.
- Unikel, L. (1974) La dinámica de crecimiento de la ciudad de México, en ensayos

sobre el desarrollo urbano de México, México, SEP.

Uribe, A., Cordera, A. (1979) México: Industrialización subordinada en algunos aspectos de la producción en México, México, Centro de Economía A. ENEP-UNAM.

Zavala, A. (2003) Responsabilidad social empresarial: una alternativa para un modelo integral, México, UNAM-ENTS.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía, (2000), Consulta automatizada del Estado de México, municipio de Ecatepec, México, INEGI.

Organización para la Cooperación para el Desarrollo Económico (OCDE) (2000) , El Centro de la OCDE en México, <http://www.ocdemexico.org.mx>

Naciones Unidas, Desarrollo Sustentable, Agenda 21 (1996), Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, <http://www.onu.org>

United Nations (2000), Global Compact, <http://www.unglobalcompact.org>

World Business Council For Sustainable Development (WBCSD) (1999), Responsabilidad Social Corporativa, <http://www.wbcscd.org>

Comisión de las Comunidades Europeas (EU) (2001), Libro Verde: fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas, <http://europeo.eu.int//comm/employmentsocial/soc-dial/>

Gobierno de la República (2004) , Organización para la Cooperación para el Desarrollo, Responsabilidad Social de las Empresas, <http://www.funciónpublica.gob.mx/ocde/>

Centro Mexicano para la Filantropía (2005) , Responsabilidad Social de las Empresas, <http://www.cemefi.org/index/res/>

CODELCO Chile (2003), Desarrollo Sustentable Codelco Buen Vecino: <http://www.codelco.com/desarrollo/comunidad.asp>

GRUPO FEMSA (2004), Responsabilidad Social en México: <http://www.femsa.com/asp/ressocial>

El Tiempo Colombia (2003) , Responsabilidad Social, <http://www.eltiempo.terra.com>

ERICSSON España (2003), Responsabilidad Social Corporativa: <http://www.ericsson.com/es/about/sostenibilidad.shtml>

CEPIS (1995), hdt63: Participación social en proyectos de saneamiento: experiencias en América latina: <http://www.cepis.ops-oms.org>

Estado de México (2002) , Municipios del Estado de México, http://www.edomexico.gob.mx/r_edomex/regiones.asp

Gobierno de la Republica, (2005), (Modelo para el Premio Nacional para la Calidad Total), <http://www.economia-premios.gob.mx>