



TRABAJOS FINALES DE MAESTRIA

# **Estrategia de Responsabilidad Social para la Promoción del Reciclaje de Residuos en el Área Urbana del Distrito Metropolitano de Quito.**

Propuesta de artículo presentado como requisito para optar al título de:

**Magister en Marketing**

Por la estudiante

**Nadia Elizabeth CARRERA YÉPEZ**

Bajo la dirección de

**Santiago DELGADO CAMPAÑA, MBA**

**Universidad Espíritu Santo  
Facultad de Posgrado  
Guayaquil – Ecuador  
Febrero 2016**

*Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana del Distrito Metropolitano de Quito*

Social Responsibility Strategy for the Promotion of Waste Recycling in Urban Metropolitan District of Quito.

Nadia Elizabeth Carrera Yépez <sup>1</sup>  
Santiago Delgado C. <sup>2</sup>

## Resumen

El desarrollo de las estrategias de responsabilidad social para la promoción del reciclaje en el área urbana del DMQ es la finalidad del presente estudio. Para la realización de la investigación se planteó un estudio cualitativo y cuantitativo expuesto en dos etapas: exploratoria y descriptiva. En la etapa exploratoria se efectuaron revisiones de fuentes de información secundarias públicas y privadas de problemática de estudio y las soluciones de dadas al respecto (anuarios, estadísticas, libros, informe de rendición de cuentas, documentos webs), así como también se efectuaron entrevistas de profundidad a expertos en las políticas de la responsabilidad social en el tratamiento de residuos: Secretaría de Ambiente y Emaseo EP. En la etapa descriptiva, de acuerdo a las variables de estudio encontradas en las fuentes de información secundaria y en la valoración de los expertos, se procedió a realizar 384 encuestas que permitieron conocer los factores claves que inciden en la ciudadanía quiteña respecto a su comportamiento de reciclaje de residuos. De acuerdo al estudio se determinó que la principal causa para la falta de reciclaje es la ausencia de conocimiento del sistema en la ciudadanía, y de manera específica de los jefes de hogar; de ahí, la necesidad de desarrollar e implementar estrategias de comunicación aplicando el método AIDA (Atención, Interés, Deseo y Acción), para lograr que finalmente en la ciudadanía se genere la cultura de reciclaje.

## PALABRAS CLAVES

Estrategia, responsabilidad social, reciclaje

## Abstract

The development of social responsibility strategies for the promotion of recycling in the urban area of DMQ is the purpose of the present study. To carry out this research a qualitative and quantitative study exposed raised in two stages: exploratory and descriptive. In the exploratory stage, reviews of sources of public, private and secondary information of the problems of study and solutions given to this respect (yearbooks, statistics, books, accountability reports, web documents) were made; some in-depth interviews were also conducted with experts in policies of social responsibility in waste treatment: Secretariat of Environment and Emaseo EP. In the descriptive stage, according to the study variables found in secondary sources of information and the expert valuation, 384 surveys were conducted, that allowed to know the key factors affecting the Quito citizenship concerning their behavior in recycling waste. According to the study, it was determined that the main cause for the lack of recycling is the lack of knowledge of the system among citizens, and specifically of the heads of household; hence, the need to develop and implement communication strategies by applying the AIDA method (Attention, Interest, Desire and Action) to finally achieve in the population a generation of a culture of recycling.

## KEYWORDS

Strategy, social responsibility, recycling

<sup>1</sup> Ingeniera Nadia Carrea Y, Universidad de Especialidades Espiritu Santo, nadhyka@yahoo.com

<sup>2</sup> Magister Santiago Delgado C, Director Ejecutivo del Programa de Maestría. Profesor Universidad de Especialidades Espiritu Santo, Ecuador, santiago.delgado@avon.com

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social ambiental es hoy en día un tema que abarca a todo tipo de empresas tanto públicas como privadas. Es un tema que va más allá de la simple apreciación de contribuir con la comunidad o el medio ambiente. Para poder evaluar y aportar a este asunto se deben tomar en cuenta algunas variables entre ellas el crecimiento de la población en el sector urbano del Distrito Metropolitano de Quito, que ha llevado a que se genere un incremento de diferentes fuentes de trabajo así como también la producción del país, pero al mismo tiempo ha producido amenazas como es el volumen de desperdicios o desechos sólidos y esto se ha convertido en un problema ya que más del 75% ecuatorianos no se alinean a los sistemas de reciclaje que ofrecen algunas entidades entre estas el Municipio de Quito, la cual actualmente, aporta de forma significativa para erradicar este problema y ha implementado varios proyectos, entre los más importantes puede mencionar al proyecto de intervención piloto en la Administración Zonal Eugenio Espejo -barrio Quito tenis- para la consolidación de la recolección selectiva de residuos sólidos urbanos e inclusión social.

Resumen del proyecto: En el año 2011 la Empresa Pública Metropolitana de Aseo, EMASEO EP, recolectó 564.701 toneladas en el Distrito Metropolitano de Quito (DMQ), representando un aumento de 1.9% frente a las 554.098 toneladas recolectadas en el año 2010. El promedio mensual de recolección en el año 2011 fue de 47.058 toneladas, lo que equivale a un promedio de 1.548 toneladas al día.

Actualmente, más del 50% de los residuos sólidos urbanos generados en el DMQ corresponden a orgánicos, 5,62% a papel, 2,95% a cartón, 12,40% a plástico y 2,08% a vidrio. Considerando lo anteriormente expuesto, se puede deducir que el 24% de los residuos tienen potencial a entrar en un proceso de reciclaje, lo que equivale a 386,40 toneladas al día.

Con estos antecedentes, se presenta la necesidad de fortalecer y ejecutar de manera holística la Gestión Integral de Residuos Sólidos (GIRS) dentro del Distrito Metropolitano de Quito (DMQ) con el objetivo de garantizar un adecuado manejo de Residuos Sólidos Urbanos (RSU), y la inclusión social de los Gestores Ambientales de Menor Escala (GME), mediante la dignificación y formalización de su trabajo dentro de la cadena de valor de residuos.

De esta manera en el año 2010, el Municipio de Quito ejecutó el proyecto “Recolección Selectiva e Inclusión Social” con el propósito de desarrollar un sistema alternativo de manejo de Residuos Sólidos Reciclables (RSR), mediante la implementación de buenas prácticas ambientales en la ciudadanía y la participación activa de los GME.

En el mes de abril del año 2011 se fortaleció el proyecto es “Recolección Selectiva Inclusión Social Fase II” en la Administración Zonal Tumbaco y se alcanza un significativo crecimiento en la cantidad de residuos recuperados y con ello los Gestores Ambientales de esta Administración incrementan sus ingresos. Considerando los resultados de recuperación de residuos sólidos reciclables en Tumbaco, el Municipio de Distrito Metropolitano de Quito, en calidad de responsable del manejo de residuos sólidos en su territorio, replicó este proyecto en dos Administraciones Zonales más: La Delicia y Manuela Sáenz, logrando obtener los siguientes resultados:

- Diagnóstico socioeconómico de recicladores y legalización de la actividad de reciclaje de más de 250 Gestores Ambientales.
- Capacitación personalizada en las 3R's: Reduce, Reúsa, Recicla a más de 80.000 habitantes y el reconocimiento a los recicladores, Sensibilización en el correcto manejo de residuos sólidos a más de 120.000 ciudadanos.
- Implementación de un servicio de recolección selectiva en apoyo al reciclador de manera técnica y con estándares de calidad, con equipamiento especializado para la

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

disposición diferenciada, cubriendo más de 12 rutas de recolección selectiva y 800 dispositivos de acopio diferenciado instalados y en funcionamiento.

- Incremento de más del 300% en materiales recuperados en 12 meses de operación.
- Incremento de más del 250% en los ingresos mensuales de los recicladores.
- Implementación y equipamiento de tres Centros de Educación y Gestión Ambiental para dar valor agregado a los residuos y garantizar una comercialización a precios justos en beneficio del reciclador.

La recuperación de Residuos Sólidos Reciclables (RSR) en el DMQ, ha sido una actividad que se ha venido realizando de manera informal desde 1.943, cuando el Municipio decide rellenar las quebradas con desperdicios, primero en e Machángara, por lo que no se cuenta con estadísticas reales sobre la cantidad de residuos recuperadas diariamente. (Emaseo, 2006). Adicionalmente ha esto, la labor de los minadores, hoy llamados Gestores Ambientales de Menor Escala (GME), se mantiene en precarias condiciones sociales, laborales y ambientales.

Ante esta situación, se convierte en una necesidad urgente el ejecutar un proyecto de intervención municipal para fortalecer la Gestión Integral de Residuos Sólidos con la inclusión de las Gestores Ambientales en la cadena de valor de residuos; con el fin de minimizar el impacto ambiental de los residuos sólidos en el DMQ y promover el mejoramiento de la calidad de vida de las GME y sus familias, garantizando mejores condiciones para el bienestar del grupo, con la participación con la comunidad. Para lograrlo, se establecen estrategias y mecanismos de empoderamiento de habilidades y destrezas por parte de los Gestores.

Es así, como la EMASEO EP y las Secretarías de Ambiente, de Desarrollo Productivo y Competitividad- CONQUITO- y las Administraciones Zonales se han propuesto desarrollar esta iniciativa convencidos de los

beneficios integrales que se obtendrán a mediano y largo plazo.

Mediante la ejecución el proyecto en el año 2012, se logró recuperar más de 1.500 toneladas de residuos sólidos reciclables, lo que equivale al 0,26% del total de residuos que poseen el potencial actual para el reciclaje. Con este resultado, se evidencia la prioridad de aumentar significativamente la recuperación de residuos reciclables, razón por la cual, surge el proyecto piloto de recolección selectiva con modalidad a "pie de vereda". El proyecto en mención propone instaurar un servicio de recolección diferenciada bajo parámetros técnicos, en dónde la ciudadanía pueda clasificar los residuos reciclables in situ, desde la fuente, y depositarlos en una funda bien cerrada a fuera de su casa o negocio para su posterior recolección en un horario y frecuencia definida.

Paralelamente a esta iniciativa, se establecieron alianzas con los centros comerciales para que también a través de ellos sea posible recuperar material reciclable, de esta manera, de estos establecimientos se logró mejorar en un 54% el manejo de desechos sólidos.

Resumen del proyecto: El proyecto de manejo de desechos sólidos (basura) "Reduce, Reusa, Recicla" impulsado entre la unión de 14 centros comerciales de Quito y EMASEO EP, logró incrementar el reciclaje en los centros comerciales en un 54%. La iniciativa nació en junio del 2011 a partir de una alianza entre los centros comerciales y el Municipio de Quito, cuenta Pablo Pinto, director ejecutivo de la Asociación Ecuatoriana de Centros Comerciales. Ello implicó la difusión de una campaña de reciclaje mediante el establecimiento de varias estaciones con tres tachos diferenciados en los centros comerciales para clasificar el papel y cartón; las botellas plásticas; y el resto de desechos. Así, no solo se posicionó la idea del reciclaje entre los más de 10 millones de visitantes mensuales de los centros comerciales, sino que se logró una medida más afectiva de separación de la basura en esos sitios (Comercio: 2012).

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

Proyecto 3R'S EMASEO EP: EMASEO EP es la entidad municipal del Distrito Metropolitano de Quito que brinda el servicio de recolección residuos sólidos domiciliarios; y, además el servicio de barrido de las vías principales, baldeo de plazas emblemáticas, recuperación de puntos críticos, y limpieza de espacios públicos, en las 32 parroquias del área urbana y en las 33 parroquias rurales que conforman el DMQ.

EMASEO EP cubre con su trabajo en un área aproximada de 248.000 hectáreas y a una población de alrededor de 2'500.000 habitantes.

### ***El Problema***

La limpieza de la urbe es un trabajo que demanda un gran esfuerzo físico y organizacional por parte de los 1.300 empleados que realizan labores de aseo, los 365 días del año, las 24 horas del día. Por esta razón, EMASEO EP se encuentra en un constante proceso de actualización y mejora para brindar un óptimo servicio a la ciudadanía.

En la actualidad esta Entidad recoge un promedio diario de 1.800 toneladas métricas de basura al día, de las cuales, más del 60% corresponden a residuos orgánicos, el 13% es plástico, 8% papel, 3% vidrio, y el resto son otros materiales. La ciudadanía no realiza un trabajo de diferenciación del tipo de basura que facilite su posterior tratamiento en el relleno sanitario.

Por otra parte, las acciones de comunicación realizadas hasta el momento han sido esporádicas y no han tenido la transcendencia esperada debido a la falta de una planificación a largo plazo y al uso inadecuado y oportuno de los recursos humanos, materiales y financieros que dispone la Institución.

### ***Justificación***

Con la finalidad de aportar de manera efectiva al bienestar de la comunidad quiteña y teniendo como base los hechos antes expuestos, se plantea la implementación de estrategias de responsabilidad social para la

promoción del reciclaje de residuos en la ciudad de Quito.

### ***Objetivos de la Investigación***

#### ***Objetivo general***

Desarrollar la estrategia de responsabilidad social para la promoción de reciclaje de residuos en la ciudad de Quito.

#### ***Objetivos específicos***

- Analizar el comportamiento de la ciudadanía quiteña frente al reciclaje de residuos.
- Identificar los factores que inciden en los ciudadanos para realizar una labor efectiva de reciclaje.
- Desarrollar las estrategias más idóneas de responsabilidad social para la promoción de reciclaje en la ciudad de Quito.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

La revisión literaria que sustenta la presente investigación contiene información sobre la problemática de la basura en el Mundo, en Latinoamérica y en el Ecuador; y las acciones de responsabilidad social ejecutadas.

### ***Contexto de la basura***

De acuerdo a Guana (2012), tenemos un planeta, reducido o amplio según las escalas o las miradas, pequeño para el universo grande para nosotros; pero en cualquier caso, único. Un planeta magnífico, que nos ofrece los recursos necesarios para la vida y que nos permite moldearlo y utilizarlo (según la lógica del desarrollismo y del progreso que hemos aplicado, práctica y totalmente a nuestro antojo), pero que es único, finito y frágil. Y lo peor, no tenemos otro (p.55).

Procesos que han sostenido la evolución de los seres humanos entran en conflicto, precisamente, con esa unicidad, finitud y fragilidad de la Tierra. Cuestiones tan básicas como nuestro crecimiento demográfico, tecnológico y económico, que nos han permitido (al menos al 20 por ciento de los privilegiados) alcanzar un nivel de vida

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

máximo comparado con cualquier momento pretérito de la Historia de la Humanidad, son las que chocan contra el lado caduco de nuestro planeta (p. 56) .

Tras realizar un análisis sobre el documental, se puede deducir que su autor tiene una gran preocupación por la que se ha constituido en una de las mayores problemáticas de la actualidad, la contaminación ambiental, expresada a través de un enfoque muy apasionado y emotivo.

(León, 2011): “La mejor solución para los residuos y la basura es reciclarlos el primer paso es separa los residuos de distinto tipo ya sea esta: papel, vidrio, metal o plásticos” (p.16).

La protección del medio ambiente se reconoce hoy como una de las necesidades prioritarias en varios países dentro de América Latina y del Mundo, esta necesidad se valora tanto por las organizaciones como por la comunidad, puesto que todos necesitan un aire limpio, agua potable, y suelo libre de contaminantes lo cual resulta un aporte significativo dentro del mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, de los Municipios y de las ciudades. El manejo de los residuos sólidos municipales son un reto importante para un las entidades públicas y privadas, este proceso requiere de conocimiento y experiencia en varios sectores: el hogar, instituciones de educación, empresas en general. Para contribuir a la solución de los problemas, se pretende solidificar la cultura y educación de la comunidad.

Uno de los principios básicos a nivel internacional en el manejo de residuos es la minimización de éstos. Para lograr la reducción de la cantidad y de la peligrosidad de los residuos son indispensables aspectos que tienen que ver con la educación de la población en general e incluyen desde la apropiación de información, hasta la capacitación en el manejo de los residuos. Si miramos el pasado reciente, en nuestras culturas hay experiencias como el uso del canasto para mercar, la botella de leche retornable, la canasta del pan, entre otras, que contribuyen a la minimización de residuos. Sin embargo surgen varias interrogantes ¿por qué

algo tan sencillo no se ha podido recuperar, mantener o masificar?, ¿cómo hacer que todos seamos consumidores socialmente y ambientalmente responsables? Ya que el daño ambiental no sólo se encuentra asociado a la cantidad de residuos, sino también al tipo de residuos que generamos (Hurtado, 2012)

### *Contexto de la Responsabilidad Social*

La construcción de una cultura de cuidado del entorno, está más allá de la simple adquisición de conceptos; puesto que es relevante incluir actitudes, conocimientos previos y participación para generar hábitos tendientes a la cimentación de esa cultura que tanto necesitamos.

Si recorremos diversos rincones de la ciudad de Quito encontramos paisajes lamentables donde las orillas de los caños, aceras, algunos parques y lotes baldíos se encuentran con desperdicios de basura. Esta situación nos muestra la irresponsabilidad, falta de civismo y ausencia de competencias ambientales en los ciudadanos, sin olvidar que hay una responsabilidad compartida desde la generación de los residuos hasta la disposición final de éstos tanto de las empresas que producen, importan y comercializan bienes de consumo, como de los consumidores. Puesto que ambos sectores contribuyen a la generación de residuos. Cuando se hablan de entornos limpios y saludables no son los que más se asean, sino los que menos ensucian. Por esta razón, es necesario promover en la ciudadanía su participación en un sistema sostenible e integral de gestión de los residuos sólidos; el cual debe priorizar la aplicación de programas de minimización de residuos sólidos en la fuente. La reducción de residuos sólidos en el origen es la forma más eficaz de reducir la cantidad de los mismos, reducir los costos asociados a su manejo y reducir los impactos ambientales negativos sobre el ambiente.

A continuación se mencionará algunos hechos importantes dentro de la historia del medio ambiente:

El 5 de junio se celebra el Día Mundial del Medio Ambiente, establecido en el año de

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

1972 por la Organización de las Naciones Unidas, vía resolución 2994); además se creó el programa para el medio ambiente, cuyo objetivo principal es motivar a los seres humanos para que sean agentes activos del desarrollo sustentable y equitativo y participen en la protección del ambiente y en el cual la enseñanza de las ciencias es fundamental para el desarrollo de una cultura del cuidado. (Alzaira, 2012)

De este movimiento se generaron cuatro tendencias que aún siguen vigentes: el proteccionismo, la línea conservacionista, los grupos ecologistas y el desarrollo sostenible.

Posteriormente, en junio de 1992, se realizó la cumbre de la tierra en Río de Janeiro, donde se planteó un nuevo concepto de desarrollo sostenible y se llegaron a importantes acuerdos para lograr un equilibrio justo entre las necesidades económicas, sociales y ambientales de las generaciones presentes y futuras.

Durante el protocolo de Kioto (en 1997) se vio la necesidad de reducir los gases de efecto invernadero; propuesta que se reforzó en la Cumbre Climática de junio de 2001 en Bonn, Alemania, mientras que la Cumbre de 2002, en Johannesburgo se centró en el manejo del agua potable. Colombia se ha vinculado a estas políticas ambientales y su preocupación en este ámbito se ha caracterizado por el desarrollo de la legislación ambiental influenciada por la política internacional en la materia (Hurtado, 2012)

Reciclaje en Europa: Desde hace varios años atrás la temática de la conservación del medio ambiente ha preocupado a la comunidad mundial por su intento de preservar el lugar donde vivirán las futuras generaciones.

El calentamiento global, derretimiento de glaciares, el aumento del nivel del mar, la capa de ozono, varios ecosistemas alterados, las lluvias intensas, las inundaciones, las sequías prolongadas, el “efecto invernadero”, la generación de semillas que afectan el crecimiento de la flora, son algunas amenazas para garantizar el bienestar de la vida en el Planeta. (Hurtado, 2012)

La basura nunca antes había tenido tanto valor como en la actualidad. Hoy en día las personas encuentran en ella una posibilidad económica que genera ingresos rentables y nunca antes había existido una eficiente preocupación por la misma, expresada en el reciclaje y la reutilización de lo que “ya no sirve” con un mismo propósito, una gran parte de la economía ha ido creciendo en parte gracias a la recolección de basura que se ha transformado en una actividad rentable para muchas personas.

La mayor parte del sector industrial en Europa nace como consecuencia de las tendencias normativas debido a la conservación del medio ambiente y de los recursos naturales.

Muchos países europeos se han unido y ya reciclan más del 50% de los residuos que generan y la proyección a mediano plazo es reciclar vehículos viejos, materiales electrónicos, y cualquier objeto que esté fuera de uso.

También en Europa, los esquemas de reciclaje son muy variados.

Holanda tiene unos objetivos del 30% de reciclaje, 30% compostaje, 30% incineración con recuperación de energía y 10% vertidos en residuos últimos.

En España un 11% de los residuos son biodegradables, un 8% se destina al reciclaje y un 6% se valoriza energéticamente. El 75% de los residuos acaban en vertederos.

En Alemania los aparatos electrónicos y eléctricos no pueden ser arrojados a la basura debido a la gran contaminación que producen por contener plomo y mercurio, los cuales son altamente contaminantes y peligrosos para el medio ambiente.

Se calcula que solo en Alemania cada habitante desecha un promedio de 25 kilogramos de residuos electrónico por año, estas varían y consisten ya sea computadores viejos, lavadoras, refrigeradoras y un sin número de basura electrónica inservible alojada en las casas.

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

El reciclaje es una importante industria a nivel mundial, equivale al 44% del acero producido en el mundo, 36% del cobre y 25% del aluminio; 13% en los textiles; 30% del papel y el cartón; 45% del plomo que es obtenido de la chatarra reciclada. (Hurtado, 2012)

En los Estados Unidos el reciclaje comenzó a tomar fuerza en 1960. El manejo de la basura es uno de los problemas más graves que enfrentaron las grandes ciudades como New York, Miami, en donde se producían más de 8000 toneladas de basura diaria debido al aumento de la población. Un estudio reveló que el reciclaje de basura electrónica para su reutilización generó unos \$1.420 millones en el mundo durante el 2011 aún no hay datos disponibles sobre la cantidad de basura electrónica generada en el país (Hurtado, 2012)

### ***Reciclaje en América Latina:***

Según el Ministerio del Ambiente de Colombia, se produce 27.000 toneladas de desechos y tan solo con una cifra alarmante de un 9 % es reutilizable. Santiago de Chile es una de las capitales de Latinoamérica que más uso hace del reciclaje de residuos. En el año 2007, tan solo el 13% de los desechos de los hogares fueron reutilizados. En los últimos años el reciclaje en Latinoamérica América ha tenido una gran evolución. Los ciudadanos cada vez son más conscientes de esta problemática social que está afectando a la humanidad, cada vez las personas son más conscientes y ya es hora de aportar para que el Planeta que ha hecho todo por los seres humanos. (Alzaira, 2012)

### ***El reciclaje en el Ecuador***

La recolección de basura y el tratamiento de la misma es un desafío para en Ecuador mientras se incrementa su población, continua creciendo la cantidad de residuos que se generan en la misma proporción. Esta generación de desechos se da especialmente en las ciudades creando serios problemas a las Administraciones Municipales, que regularmente son las encargadas de su recolección, procesamiento, reciclaje y la eliminación final. Para ello se requiere buscar sitios apropiados, cuyas dimensiones

dependerán de la cantidad de desechos que se producen en cada ciudad o gobierno local. La mayor parte de los procesos para la disposición final de la basura resultan contaminantes, si se quema, se afecta al aire; si se arroja a las quebradas contamina el suelo y posiblemente las aguas subterráneas y los acuíferos que nacen de las quebradas; si se arroja en los lagos, ríos o mares, la contaminación del agua es innegable (Universo, 2010)

El cambio de hábitos en gente de la ciudad hace que cada día se consuman más productos que generan más basura, y por supuesto, los lugares para eliminarla deben ser mayores. En el País, los desperdicios son transportados a botaderos de basura en donde son examinados y divididos en diferentes tipos como: papel, cartón, vidrio, plástico (Universo, 2010)

El reciclaje cada vez toma mayor fuerza en el país pese a que la mayor parte de las personas identifican al reciclaje como un bien económico problema que cada día se va generalizando con la personas en autoevaluar y hacer conciencia sobre los propios errores en los últimos 10 años en el Ecuador, la industria del reciclaje se ha incrementado el interés de reciclar desechos pese a que comenzó en la década de los 80 y en los 90 creció a un ritmo lento.

(Velázquez, 2005) Ecuador es un paraíso para la vida, la preocupación mundial por la destrucción de las aéreas naturales, específicamente en países tropicales como Ecuador ha generado un interés especial por la conservación de diversidades biológicas o diversidad, ricas por su variedad de ecosistemas y recursos genéticos que existen en determinados lugares y se complementan con la diversidad culturas, etnias, con una gran cantidad de lenguas, costumbres, modos de relacionarse con la naturaleza y prácticas tradicionales en el manejo del medio ambiente.(p.95)

La regla de Las 4R del reciclaje:

Reducir, significa rechazar distintos tipos de materiales tales como: envases o empaque cuando estos ya cumplan su función o también reducir el problema de la basura como si

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

compro o consumo más por ende voy a generar más basura.

Reutilizar, es volver a usar, es darle la mayor utilidad a las cosas sin necesidad de destruirlas, por lo general muchos, materiales sirven para utilizarlas en otras cosa logrando así extender su vida de utilidad. Antes de desechar cualquier producto o envase desde mi punto principales se debería sacarle todo el provecho necesario si cada uno reutilizaría los objetos que se desechan, se produciría menos basura y así se gastaría menos recursos. Como ejemplo las bolsas de compras se pueden utilizar para la basura o también transportar algún objeto.

Reciclar es el proceso mediante el cual productos de desecho son nuevamente utilizados. Una definición bastante acertada indica que reciclar es cualquier proceso donde materiales de desperdicio son recolectados y transformados en nuevos materiales que pueden ser utilizados o vendidos como nuevos productos o materias primas (Alzaira, 2012)

Rechazar, significa tratar de no comprar productos que afecten directamente contra el medio ambiente como empaques y productos que no se puedan reciclar.

Con el fin de desarrollar un proyecto bajo el cumplimiento de las ordenanzas y leyes vigentes se mencionará algunos artículos importantes de la Constitución de la República:

Sección segunda Ambiente Sano Art .14.- Derecho de un Ambiente Sano Se reconocerá el derecho de la población a vivir en un Ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad del buen vivir, “sumak kawsay”.

Este articulo dice: Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados (Constitución, 2010).

Capítulo Séptimo, Derechos de la naturaleza Artículo 71.- La naturaleza o Pacha Mama, donde se reproduce y realiza la vida, tiene

derecho a que se respete integralmente su existencia y el mantenimiento y regeneración de sus ciclos vitales, estructura, funciones y procesos evolutivos. Toda persona, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá exigir a la autoridad pública el cumplimiento de los derechos de la naturaleza. Para aplicar e interpretar estos derechos se observarán los principios establecidos en la Constitución, en lo que proceda (Constitución, 2010).

Artículo 74.-Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir. Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado.

Capítulo Segundo, Biodiversidad y recursos naturales, Sección Primera, Naturaleza y ambiente Artículo 395.- La Constitución reconoce los siguientes principios ambientales: 1. El Estado garantizará un modelo sustentable de desarrollo, ambientalmente equilibrado y respetuoso de la diversidad cultural, que conserve la biodiversidad y la capacidad de regeneración natural de los ecosistemas, y asegure la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes y futuras 2. Las políticas de gestión ambiental se aplicarán de manera transversal y serán de obligatorio cumplimiento por parte del Estado en todos sus niveles y por todas las personas naturales o jurídicas en el territorio nacional

Inciso 2 del Artículo 397, 2: Establecer mecanismos efectivos de prevención y control de la contaminación ambiental, de recuperación de espacios naturales degradados y de manejo sustentable de los recursos naturales (Constitución, 2010).

### ***Responsabilidad social en el Ecuador***

La Responsabilidad Social Empresarial, RSE y la empresa pública La Norma-guía ISO 26000 define la Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus

## Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad. Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas. Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento. Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones (dentro de su esfera de influencia). Así, una empresa responsable deberá estar alineada con los siguientes principios fundamentales:

**Principio de rendición de cuentas:** una empresa debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente, y aceptar el escrutinio de sus grupos de interés.

**Principio de transparencia:** una empresa debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan en la sociedad y el medio ambiente.

**Principio de comportamiento ético:** una empresa debería tener un comportamiento ético basado en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. En los últimos años la Responsabilidad Social ha adquirido un gran protagonismo en todos los ámbitos sociales y empresariales, condicionando también el modelo de desempeño de la Administración Pública. Según el “Estudio sobre la RSE en la empresa pública” el grado de notoriedad en la empresa pública es muy elevado (92,6%). Las administraciones públicas, y por ende sus empresas, pueden desempeñar un papel fundamental en el impulso de la RSE desde tres perspectivas: como ente regulador, como propietario/gestor de empresas y como comprador/usuario de bienes y servicios. Por ello, debe mantener y liderar un comportamiento ejemplar y aspirar a la excelencia. Mediante el desarrollo de políticas activas de RSE, definidas y alineadas con la estrategia de la empresa, se logrará reforzar la contribución a la sostenibilidad del sistema,

además de potenciar la integridad, la transparencia, el compromiso social, la eficiencia y, como efecto de todo ello, la reputación de la empresa y, por extensión, del sector público. Así lo indica la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible:

“Artículo 39. Promoción de la responsabilidad social de las empresas. 1. Con el objetivo de incentivar a las empresas, organizaciones e instituciones públicas o privadas, especialmente a las pequeñas y medianas y a las empresas individuales, a incorporar o desarrollar políticas de responsabilidad social, las Administraciones Públicas mantendrán una política de promoción de la responsabilidad social, difundiendo su conocimiento y las mejores prácticas existentes y estimulando el estudio y análisis sobre los efectos en materia de competitividad empresarial de las políticas de responsabilidad social. En particular, el Gobierno pondrá a su disposición un conjunto de características e indicadores para su autoevaluación en materia de responsabilidad social, así como modelos o referencias de reporte, todo ello de acuerdo con los estándares internacionales en la materia.

La contratación pública responsable como impulso de la RSE en las empresas públicas Según la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible uno de los temas clave que deben integrar las empresas públicas para potenciar la RSE son las compras públicas sostenibles. El sector público puede y debe asumir un papel protagonista como líder y motor del desarrollo de la responsabilidad social, incorporando los criterios éticos, sociales y ambientales en las decisiones de compra y contratación, lo que además, impulsaría la adopción de dichos criterios por parte de las empresas contratadas o proveedores e incluso por los licitadores privados.

El “Estudio sobre la RSE en la empresa pública” refleja que la mitad de las empresas públicas está incorporando cláusulas sociales y medioambientales en sus políticas de selección de proveedores, y una de cada cinco prevé implementarlo a corto plazo. Existen tres tipos de cláusulas que pueden impulsarse en la contratación pública: las cláusulas éticas, las

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

cláusulas sociales o laborales y las cláusulas ecológicas o ambientales. Este tipo de disposiciones pueden ser configuradas como condiciones especiales de ejecución del contrato (adjudicación) o como criterios para valorar las ofertas (baremación).

### ***La responsabilidad social en las empresas públicas del Ecuador***

La Presidencia de la república elaboró el Plan Nacional del Buen Vivir donde se busca la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, para lograr una calidad de vida y el respeto a sus derechos, en la actualidad todas las instituciones públicas deben poner en práctica la responsabilidad social por medio de diferentes proyectos implementados.

Materia fundamental IV.- El medio ambiente, a responsabilidad ambiental es un aspecto importante dentro de la responsabilidad social ya que es una herramienta necesaria para sobrevivir y mantener el bienestar de los seres humanos. Las actividades, acciones y decisiones de las instituciones públicas tienen una repercusión en el medio ambiente debido a los recursos que se utiliza, la generación de residuos, la contaminación entre otros, como aporte fundamental las organizaciones deberán implementar mecanismos, establecer la norma ISO 14000 para mejorar la calidad de vida.

Materia fundamental VIII.- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

Actualmente está aceptado que las organizaciones e instituciones públicas tengan relación directa con la comunidad en las que operan, la participación activa ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público ayuda a fortalecer la sociedad civil. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos (ISO, 2013)

**Figura No. 1**

### **PIRÁMIDE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**



Fuente: Centra RSE (2006)

En la pirámide se puede observar acciones que van a permitir erradicar la pobreza, ampliar el mercado, y generar competitividad, además del efector retroactivo, para que las empresas o instituciones sean competitivas, se requieren condiciones adecuadas de mercado, que involucran desde acciones de cumplimiento con el régimen legal hasta las participación en políticas del estado.

El CENTRACE (Centro de Acción de Responsabilidad Social empresarial), ha creado la pirámide antes expuesta con el propósito de orientar a las empresas a definir las áreas de acción en términos del cumplimiento legal.

Como parte fundamental se menciona la participación de la familia ecuatoriana pues con ellas se reforzará la propuesta ya que de ellos dependerá la durabilidad de la propuesta.

El modelo del Global Reporting Initiative (GRI) GRI (Global Reporting Initiative) es una organización internacional, con más de 10 años de existencia, que engloba representantes de diferentes grupos de interés y expertos en las diferentes materias de RSE. Su objeto es crear y difundir herramientas para informar en esta materia, la principal de las mismas es el marco de reporte o estándar conocido como GRI. El estándar está basado en una serie de indicadores en los diferentes ámbitos de la RSE y los protocolos correspondientes para su cálculo. GRI dispone así mismo de otras herramientas, como suplementos o anexos por sectores o países, guías de ayuda.

## **METODOLOGÍA**

Para la realización de la presente investigación se planteó un estudio cualitativo y cuantitativo expuesto en dos etapas: exploratoria y descriptiva.

### ***Etapas exploratoria***

Se efectuaron revisiones de fuentes de información secundarias públicas y privadas de problemática de estudio y las soluciones dadas al respecto (anuarios, estadísticas, libros, informe de rendición de cuentas, documentos webs).

De manera complementaria se efectuaron entrevistas de profundidad a expertos en las políticas de la responsabilidad social en el tratamiento de residuos: Secretaría de Ambiente y Emaseo EP. Ver Anexo No. 1.

### ***Etapas descriptiva***

De acuerdo a las variables de estudio encontradas en las fuentes de información secundaria y en la valoración de los expertos, se procedió a realizar encuestas que permitieron conocer los factores claves que inciden en la ciudadanía quiteña respecto a su comportamiento de reciclaje de residuos. Ver Anexo No. 2

El universo de la investigación de acuerdo a los expertos entrevistados tuvo como escenario a los “jefes del hogar” de la ciudad de Quito, como factores influyentes y decisores en los procesos de educación de los miembros de su familia respecto al reciclaje de residuos.

La muestra se calculó considerando que en la actualidad existen más de 800.000 jefes de hogar en la ciudad de Quito, en tal caso se utilizó la fórmula para el cálculo de la muestra, cuyo universo supera los 100.000 elementos; de acuerdo a la aplicación de esta fórmula se tendría una muestra de 384 encuestas con un nivel de confianza de +/- 5% de error, con un nivel de confianza del 95%, considerando un muestreo aleatorio simple ( $p/q=1$ ). Ver Anexo No.3

## ***Trabajo de Campo***

Se realizó un cronograma para realizar las encuestas de manera aleatoria a los jefes de hogar que se encontraban en las paradas de las rutas de la metro vía y trolebús. Mediante esta mecánica de trabajo se logró encuestar a los individuos de los sectores norte, centro y sur de la ciudad.

Para la tabulación y análisis de la información suministradas de las encuestas se utilizó el software informático SPSS.

## ***Período de Observación***

La etapa exploratoria se realizó entre los meses de junio y julio de 2015; mientras que la etapa descriptiva entre los meses de agosto de 2015 y enero de 2016.

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En cumplimiento del primer objetivo de esta investigación, se analizaron los factores que inciden en el comportamiento de la ciudadanía quiteña frente al reciclaje de residuos.

### ***Etapas exploratoria:***

En esta etapa se desarrollaron entrevistas a varios representantes del Municipio con la finalidad de conocer el punto de vista que mantienen los colaboradores a cargo de esta dependencia en el Municipio de Quito, ente regulador de este sistema. Las personas entrevistadas fueron Ing. Carlos Pérez – Anda, Gerente de Desarrollo Empresarial de EMASEO EP, quien se encuentra en este puesto un año y cuatro meses, Ing. Giovanna Polo, Analista de Proyectos Ambientales, colabora en este cargo desde hace diez años, a la Ing. Cristina Paredes, Secretaria de Ambiente Administradora del centro de Educación y Gestión Ambiental, CEGAM de la Administración Zonal La Delicia, quien se encuentra en su cargo aproximadamente siete años y la Sra. Laura Guanoluiza, Presidenta de la Organización de Recicladores de Pichincha y líder de RENAREC, Red Nacional de Recicladores del Ecuador.

## Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

Al desarrollar las entrevistas se determinó que el manejo del sistema de reciclaje que mantiene Quito en sus diferentes Administraciones Zonales es eficiente pero el problema radica en el desconocimiento del mismo por parte de los moradores, y la falta de cultura al utilizar este tipo de procedimientos para tratar los desechos. Se estableció también que la sociabilización de la responsabilidad social es un factor clave para que la comunidad concientice sobre la importancia de mantener este tipo de sistemas, orientados hacia la reducción de la contaminación y daño del medio ambiente. Otro factor relevante en el que coinciden los entrevistados es en la importancia que tiene la implementación de este sistema en cada uno de los barrios de Quito, pero coinciden en que es un trabajo en equipo donde es indispensable que cada ciudadano se involucre y se comprometa.

De entre las personas entrevistadas, es preciso destacar lo expresado por Sra. Laura Guanoluisa acerca de que como recicladores y Asociación ha sido muy difícil el trabajo que desde hace 15 años vienen realizando, ya que se sienten marginados por la sociedad por el tipo de trabajo que realizan pero la sociedad no concientiza que su trabajo redunde en provecho y beneficio de todos los residentes de la Capital. Si bien este trabajo lo realiza una minoría, quienes lo ejercen contarían con mejores condiciones si la separación de los residuos empezaría desde cada uno de los hogares quiteños ya que se implementaría un proceso más viable y con respuestas efectivas.

El dato proporcionado por la Señora Laura Guanoluisa no es aislado, responde a una problemática global, según Valladares A, (2011), el uso de los sistemas de reciclajes en América Latina mantiene un 60% de adaptabilidad y se necesita de la implementación de diferentes estrategias para llegar a la mente de cada uno de los habitantes.

Es trascendente para el desarrollo de la Organización expresar que ellos se sienten muy conformes con el Municipio de Quito y con la gestión desplegada por las diferentes administraciones zonales ya que en la actualidad reciben un sueldo básico, seguro

social; demostrando superación, organizando como asociaciones, trabajando como inclusión social.

Por otro lado, es necesario considerar lo señalado por el Economista Carlos Pérez - Anda dentro del contexto de la responsabilidad social y el reciclaje en el Distrito Metropolitano de Quito. El reciclaje es parte integral en la gestión de los residuos sólidos urbanos, porque al momento de desechar los residuos ordinarios que se producen en los hogares quiteños, existen aquellos desechos que potencialmente servirán para ser reciclables y aquellos que no que se descomponen orgánicamente y necesitan de la tierra para concluir su proceso y que por lo tanto contaminan. También explica que existen dos tipos de reciclaje, el de materiales como PET'S, cartón, plástico y el de vidrio; y el de llantas y pilas, que se realiza de forma general en el Ecuador, siendo una actividad nueva que está en crecimiento.

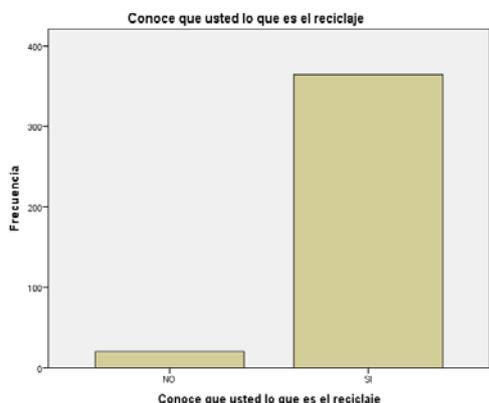
El primero es manejado por EMASEO EP y la Alcaldía y son entregados a determinadas instancias para su posterior venta y final tratamiento.

El Municipio firmó un convenio con una empresa privada, la cual ayudará a desarrollar el reciclaje de aceite industrial de uso doméstico para posteriormente hacer reciclado fuera del país y generar biocombustible, el Ecuador será pionero en América Latina de esta Estrategias el Ing. Pérez - Anda explica la importancia que tiene el departamento de Marketing en este tema ya que es la unidad encargada de ejecutar estrategias de comunicación en cada uno de los sectores del Distrito y de diseñar campañas informativas utilizando las herramientas óptimas para llegar a la comunidad. Todo el sistema propuesto por EMASEO EP necesita de la colaboración directa de cada uno de los habitantes de Quito para que su respuesta sea satisfactoria y se propague con el pasar del tiempo, pero los generadores de información y quienes conocen la forma idónea de hacerlo, son los integrantes del área mencionada y por lo tanto su labor es vital para que el sistema sea efectivo.

**Etapa descriptiva:**

**Factor uno: ¿Conoce usted lo que es el reciclaje?**

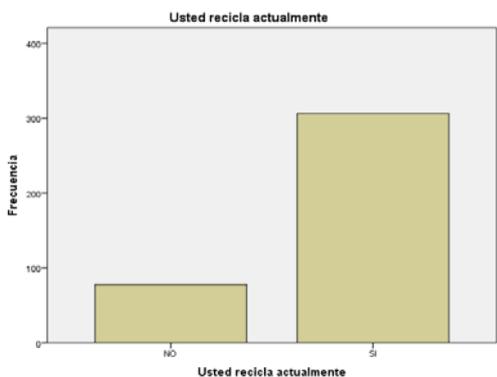
En este factor se evaluó el conocimiento que tiene la comunidad de este sector sobre lo que es el reciclaje, el 94,80% respondió que sí sabe de este proceso, mientras que el 5,2% dio una respuesta negativa. Es decir que la comunidad reconoce el concepto de reciclaje y lo que abarca su definición.



**Figura No. 2 Factor Uno**  
Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Nadia Carrera Y.

**Factor dos: ¿Usted recicla actualmente?**

Este factor arroja que el 79,7% recicla en sus hogares de una forma desorganizada, o solamente clasifica cierto tipo de desechos. Mientras que el 20.03% no lo hace de ninguna forma.



**Figura No.8 Factor Dos**  
Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Nadia Carrera Y

**Factor tres: ¿Conoce la importancia de tener un sistema de reciclaje en este distrito?**

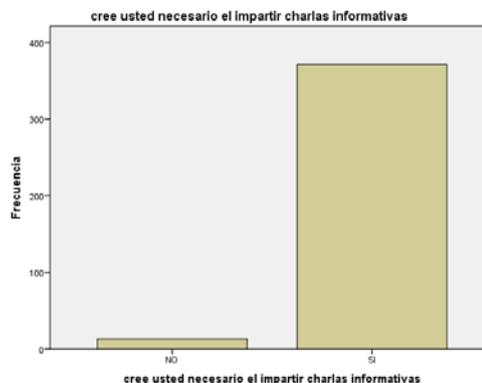
Con la incorporación de esta pregunta en el cuestionario se pudo establecer el porcentaje de personas tienen un sentido de concientización sobre este tema. El 89,60% respondió que si mientras que el 10,40% dijo no conocer sobre el tema.



**Figura No.3 Factor Tres**  
Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Nadia Carrera Y.

**Factor cuatro: ¿Cree usted necesario el impartir charlas sobre la importancia del reciclaje?**

El 96,60% respondió de forma positiva es decir creen necesitar charlas informativas mientras que el 3,4% respondió que no necesitan de esta capacitación. Con estas respuestas se evidencia la necesidad que tiene la comunidad de ser capacitado sobre este tema.

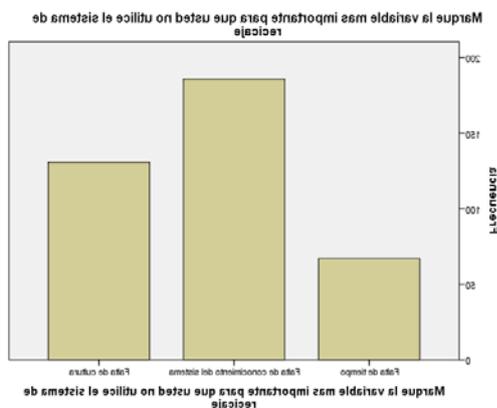


**Figura No. 4 Factor Cuatro**  
Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Nadia Carrera Y

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

**Factor cinco: Marque la variable más importante para que usted, no utilice el sistema de reciclaje**

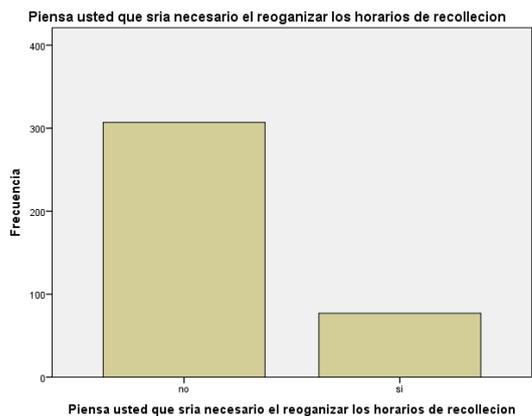
Al analizar el resultado de esta pregunta se puede determinar que el 48,04% no aplica el sistema de reciclaje en su hogar por falta de conocimiento de su existencia, el 34,10% no aplica el sistema por falta de cultura, y el 17,40% no lo hace por falta de tiempo. A partir de estas respuestas se identifica la verdadera variable para que la comunidad no aplique el sistema de reciclaje existente en el sector, y se demuestra que el desconocimiento del sistema hace que los moradores no se empoderen del proceso de reciclaje. Cabe mencionar que los moradores mientras llenaban el cuestionario mostraban su insatisfacción al desconocer un modo de gestionar los desechos, que es tan importante para el desarrollo del sector. Otras personas hicieron hincapié en que la falta de cultura es una gran amenaza.



**Figura No.5 Factor Cinco**  
Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Nadia Carrera Y.

**Factor seis: ¿Piensa usted que sería necesario el reorganizar los horarios de recolección de basura en este sector?**

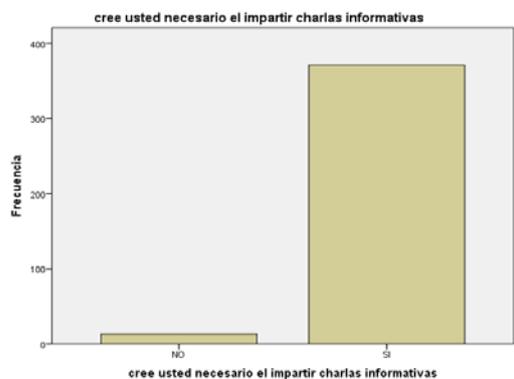
El 79,90% dice no necesitar la reorganización de horarios, mientras que el 20,01% dicen que si lo requiere. Se observa que el horario de recolección no representa un factor relevante ante el desuso del sistema de reciclaje.



**Figura No.6 Factor Seis**  
Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Nadia Carrera Y

**Factor siete: ¿Cree usted necesario implementar estrategias de información donde se indique cómo funciona el sistema implementado de reciclaje en este sector?**

El 99,59% de encuestados ve relevante la implementación de estrategias informativas mientras que el 0,41% respondieron que no, El resultado de esta pregunta refuerza la factibilidad de la propuesta.



**Figura No.7 Factor Siete**  
Fuente: Estudio de Campo  
Elaborado por: Nadia Carrera Y

**CONCLUSIONES**

Al finalizar el proceso de investigación se concluye que los factores que inciden en los ciudadanos quiteños para que éstos no realicen una labor efectiva de reciclaje son: la falta de conocimiento (48%), falta de cultura (34%) y falta de tiempo (17%). Es importante señalar que el 99,6% de la población encuestada cree importante la implementación de estrategias para mejorar los factores antes citados.

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

De acuerdo a los resultados exploratorios y descriptivos, para lograr la promoción efectiva del reciclaje en Quito, se implementará la estrategia de responsabilidad social basada en el método AIDA (Atención, Interés, Deseo y Acción).

### ***Personaje de motivación:***

Para la persuasión del grupo objetivo la estrategia de difusión se valdrá de personajes populares en Quito y que hayan dado muestras de que el bien común es su prioridad, con el objetivo de familiarizar la acción de reciclar en cada uno de los moradores quiteños. En este caso, en la investigación secundaria, se nombró a: Ing. Juan Zapata, más conocido como "El Capi", actual Secretario de Seguridad del Municipio, Iván Vallejo, montañista ecuatoriano, y a Angie Vergara, Reina de Quito 2015 - 2016, siendo el más relevante el primero, por lo que se realizó su personaje para apalancar la campaña en su figura en caricatura. Ver Anexo No 4.

### ***Atención:***

El objetivo de esta fase será lograr que los "jefes de hogar" del DMQ se fijen en la propuesta de valor de la campaña de reciclaje. La duración será de 1 mes. El mensaje de la campaña: ¡No todo lo que desechas es basura! En esta etapa se ponderará una participación del 90% en medios ATL de mayor audiencia (televisión, radio y prensa) Presupuesto: \$57.758; y en BTL el 10% (vallas, posters en las paradas de Trolebús, branding en taxis con las rutas de mayor afluencia, pastillas de videos en los puntos pagos de servicios básicos, marketing digital, evento de lanzamiento y generación de oportunidades de free press). Presupuesto: \$58.540. Ver Anexo No. 5

Con la aplicación correcta de esta estrategia se concientizará en orden jerárquico a cada una de las dependencias que conforman los entes de control, se resaltarán la importancia que tiene el fomentar un trabajo coordinado entre ellos y la comunidad. Ver Anexo No. 6.

### ***Interés:***

El objetivo de esta fase de la estrategia es despertar la curiosidad del público objetivo mediante la descripción del proceso de reciclaje, qué es, por qué es importante, y sobre todo, cómo puede contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. El mensaje será: ¡Todos amamos a nuestra Ciudad y estamos comprometidos por el reciclaje! Tiempo de duración: 1 mes.

En este caso se ejecutará la campaña en ATL en un 60%, utilizando televisión, radio y prensa. Presupuesto: \$ 30.367

En lo que se refiere a BTL se ejecutará 40%, específicamente con el objetivo de incluir a los jóvenes estudiantes, para lo cual se propone la organización de concursos intercolegiales donde cada institución participe y se involucre con el diseño del tema de promoción de reciclaje. Así se incentivará el interés por esta actividad, a partir de una iniciativa de sana competencia en la que el telón de fondo sea el difundir el mensaje de la importancia de reciclar. Dentro de esta estrategia se incluirá el manejo de redes sociales, medio por el cual se realizará las votaciones, y se elegirá la mejor propuesta, además se activará una aplicación para dispositivos móviles con los pasos a seguir para reciclar, lista de materiales que se pueden reciclar y un mapa geo referenciado con los puntos de reciclaje. Todos los brazos digitales e impresos QR enlazarán a un micro sitio en el contendrá toda la información con respecto al reciclaje y cuatro pastillas de video. Ver Anexo No. 7.

Para despertar el interés de cada una de las personas que forman parte del "Quito a Pie" (Ciclo Paseo), en diferentes puntos de la ruta del mismo se colocarán figuras hechas con material reciclado las cuales plasmen la necesidad que hay de participar del sistema de reciclaje. Enfocados en este mismo objetivo se propone participar de los eventos que se desarrollan los días domingos en el Centro Histórico de Quito, dando a conocer al personaje y su mensaje sobre este tema, ubicar en diferentes lugares las figuras hechas con material reciclado.

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

El múltiple enfoque proporcionado por los entrevistados muestra que la comunidad necesita evidenciar los efectos que tiene el no reciclar, y esto se puede desarrollar mediante estrategias de difusión donde el tema central vaya enfocado en la responsabilidad de mantener un ambiente libre de basura y demostrar el amor por Quito, como un acto que sea igual a reciclar. Además en las planillas de luz eléctrica, a manera de información adjunta, se colocará información gráfica sobre el tema. El Presupuesto: \$ 27.500. El valor por la ejecución de la segunda fase es de \$57.867. Ver Anexo No. 5 y 8.

### ***Deseo:***

El objetivo de esta etapa es Despertar el anhelo del grupo objetivo por ser parte del grupo social que colaborará con el proceso de reciclaje. Se ejecutará un 30% en ATL, es decir: televisión, radio prensa y revistas especializadas con el concepto “¡Reciclemos, entre todos lo podemos lograr!!” Tiempo de duración: 2 meses. El Presupuesto: \$39.654 Ver Anexo No. 9.

Tomando en cuenta los datos arrojados en el quinto factor es imprescindible desarrollar acciones comunicacionales para los moradores de las diferentes Administraciones Zonales, ya que la variable con mayor porcentaje es la que se indica que los habitantes no utilizan el sistema de reciclaje por falta de conocimiento, ante lo cual se propone desarrollar BTL en un 70%, el personaje llegará a cada una de las personas colocando así el mensaje en las paletas que se encuentran en las paradas del Trolebús, la utilización de vallas en puntos estratégicos como la Av. Naciones Unidas y Av. Amazonas.

En esta fase es importante realizar otras actividades en función de los resultados obtenidos, es decir se debe efectuar alianzas estratégicas (convenios) con las diferentes organizaciones y/o empresas ecuatorianas, aquellas que tengan relevancia en nuestro País, con la finalidad de consolidar auspicios para difundir el mensaje en sus locales comerciales. Entre estas empresas se contempla a: grupo La Favorita S.A., Multicines, Tetra Pak,

Corporación Nacional de Telecomunicaciones. Además, para motivar a que aporten con fundas plásticas distintivas semestralmente en una cantidad determinada, las cuales estarán identificadas con la iconografía del material reciclado, para dar inicio a la campaña de reciclaje. El objetivo es que las empresas privadas como públicas se integren en la concientización y contribuyan a cumplir con el desarrollo al 100% por 100% de los sistemas de reciclaje propuestos por EMASEO EP.

En esta fase, para los jóvenes estudiantes se propone realizar concursos intercolegiales que involucre con la promoción de reciclaje y además competencias en los barrios para difundir la importancia de reciclar, estas acciones se apalancarán en estrategia redes sociales. Ver Anexo No. 10.

La investigación muestra la necesidad que tienen los habitantes en ser capacitados sobre este tema, pues es evidente su preocupación sobre el problema pero no saben cómo actuar o aportar con el sistema, por lo cual se propone desarrollar un sistema de capacitación a través del método “Puerta a puerta”, con una frecuencia trimestral en cada uno de las Administraciones Zonales. La finalidad es generar una cultura de reciclaje desde los hogares y respeto al medio ambiente, quienes ejecuten esta actividad serán los participantes del voluntariado verde de la Secretaría de Ambiente. De esta manera en lo que respecta a la utilización de estrategias de responsabilidad social se evidencia con el resultado de la investigación, Quito necesita poner en marcha un intenso programa de sensibilización ciudadana para aumentar la calidad del sistema de reciclaje con el objeto de alcanzar un 24% más del potencial reciclable. El presupuesto en BTL, sería de 153.940, por lo que el total de la tercera fase sería un total de \$193.594. Ver Anexo No. 5.

### ***Acción:***

La cuarta y última fase tiene como objetivo lograr que los ciudadanos participen activamente en la separación de residuos reciclables y los clasifiquen día a día de acuerdo a la normas técnicas establecidas. En

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

ATL se invertirá \$ 93.060, en un 20%, en lo que se refiere a televisión, radio y prensa. Además se generará free press en los medios antes mencionados. El mensaje será: Yo reciclo ¿y tú que esperas para empezar? Tiempo de duración: 8 meses.

Se implementará marketing directo, por medio de charlas informativas o capacitaciones donde se involucren los moradores de las Administraciones Zonales más relevantes, haciendo ver a la comunidad la importancia de que tiene el reciclar en su vida más allá de hacerles formar parte del proyecto. El proceso de capacitación iniciará en: Quitumbe, La Magdalena, Villa Flora, La Delicia entre otros, Recursos utilizados en la propuesta: modelos altamente capacitados en el tema. Lugar de desarrollo de la propuesta: casas comunal de cada Administración Zonal, Alcanzando desarrollar participación directa con los moradores de los diferentes distritos.

El presupuesto BTL en la cuarta fase será de 316.500, el total del presupuesto para esta fase será de \$ 409.560. Hay que tomar en cuenta que la estrategia se realizará en 12 meses con un costo total de \$ 777.319 y será financiado por el Municipio de Quito, Secretaría de Ambiente, EMASEO EP y Alianzas Estratégicas. Cabe indicar que la estrategia debería ser a largo plazo mínimo tres años y debe ser muy similar al primer año antes descrito. Anexo No. 5 y No. 11

La totalidad del proyecto será financiado a través de la coparticipación de la Alcaldía de Quito, Secretaría del Ambiente, EMASEO, Alianzas estratégicas interinstitucionales privadas y públicas.

A partir de este estudio se recomienda a las autoridades pertinentes, la ejecución del presente proyecto en la ciudad de Quito y su réplica en los principales centros urbanos del país.

### **Bibliografía**

Acosta, A. (2010). La Metodología y el Mundo . Buenos Aires: Adventure.  
Acosta, M. (11 de 03 de 2010). Metodología de Investigación . Obtenido de

Metodología de Investigación : <http://www.metodologiadeinvestigacion.com>

Álvarez, H. (2010). artículo (análisis de repocicionamiento empresarial en empresas privadas).

Álvarez, L. (2012). [www. watudiosymetodologias](http://www.watudiosymetodologias.com) . Recuperado el 2015

Alzaira, L. (05 de 2012). Blog Informativo. Recuperado el 06 de 2015, de Blog Infromativo:

<http://www.bloginformativoresponsabilidadsocial.com>

Amaya, A. (14 de 04 de 2013). Metodología de la Investigación. Obtenido de Metodología de la Investigación : <http://www.bloglasmejoresmetodologiasdeinvestiacion.com.ec>

Constitución, N. (2010). Recuperado el 2015  
EMASEO. (2013).Informe Anual de Gestión Pública

Gauna, N. (16 de 04 de 2012). Repositorio Educativo . Obtenido de Repositorio Educativo :

[repositorio.ug.edu.ec/.../campana%20social%20%20ya%20es%20hora%](http://repositorio.ug.edu.ec/.../campana%20social%20%20ya%20es%20hora%20)

Guijo, P. G. (2006). Universidad Complutense de Madrid. Recuperado el 2015

Hurtado, J. (06 de 2012). Blog de analisis mundial. Recuperado el 01 de 07 de 2015, de Blog de analisis mundial: <http://www.elreciclajecomoherramientafundamentaldelmedioambiente.com>

ISO, 2. (2013).

KOTLER, P. (2001). El Marketing su influencia en el mundo/ec.

León, M. (03 de 11 de 2011). Biblioteca Virtual ITSCO. Obtenido de Biblioteca Virtual ITSCO: [www.telegrafo.com.ec/.../el-leon-becerra-realiza-procesos-ecologicos.ht...](http://www.telegrafo.com.ec/.../el-leon-becerra-realiza-procesos-ecologicos.ht...)

Martines, A. (2015). repositorio digital//metodología de investigación

Olamendi, G. (2013). [www.estudios de marketing](http://www.estudiosdemarketing.com) y aportes al mundo. Recuperado el 2015

Rivero, D. B. (2008). Recuperado el 2015  
Universo, E. (2010).

Valentín, N. F. (2009). Recuperado el 2015, de file:///C:/Users/jennifer/Desktop

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

Emaseo. (2006). Diagnóstico socioeconómico de Recicladores en el sector de la Mariscal

**ANEXOS**

**Anexo No. 1**

Ejemplo de las preguntas para las entrevistas de profundidad a expertos

1. ¿Qué es y cómo funciona el sistema de reciclaje en Distrito Metropolitano de Quito?
2. ¿Cuáles son otros tipos de reciclaje que promueve EMASEO EP?
3. ¿Qué tal está funcionando el reciclaje en las Administraciones Zonales?
4. ¿Cuáles son las dificultades que encuentra la empresa al momento de tratar de implementar el sistema de reciclaje?
5. ¿Cómo apoya el departamento en marketing en el desarrollo de este proyecto?
6. ¿Cuáles es el proceso de comunicación entre EMASEO EP y las Administraciones zonales?
7. ¿Conoce usted sobre las estrategias de marketing de guerrilla, cree que causen impacto en el público objetivo?
8. Políticamente que pretende la Alcaldía hacer en referencia al reciclaje?

**Anexo No. 2**

**Ejemplo de las encuestas realizadas a la ciudadanía del área urbana del Distrito Metropolitano de Quito.**

**DISEÑO DEL MODELO DE LA ENCUESTA**

**Objetivo:** Recopilar información, para crear estrategias de responsabilidad social óptimas que lleguen a la mente del consumidor, y que con ello se utilice el reciclaje cómo una cultura.

**Indicaciones:** marque con una X la respuesta de su preferencia

1.- Es usted padre de familia

- SI
- NO

¿Conoce usted lo que es el reciclaje?.

- SI
- NO

2.- ¿Conoce la importancia de tener un sistema de reciclaje en este distrito?.

- SI
- NO

3.- ¿Cree usted necesario el impartir charlas sobre la importancia del reciclaje?

- SI
- NO

4.- ¿Marque la variable más importante para que usted no utilice el sistema de reciclaje?

- Falta de tiempo
- Falta de conocimiento del sistema
- Falta de cultura

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

5.- ¿Piensa usted que sería necesario el reorganizar los horarios de recolección de basura en este sector?

SI

NO

6.- ¿Cree usted necesario implementar estrategias de información donde se indique cómo funciona el sistema implementado de reciclaje en este sector?

SI

NO

*GRACIAS SU OPINIÓN ES IMPORTANTE*

### Anexo No. 3

#### Cálculo de la muestra

(1) Jefes de hogar en la ciudad de Quito (2015): 801.113 hab.

Fuente: (1) Censo de Población y Vivienda 2010, Proyecciones INEC

#### Datos:

Tamaño de la población: N= 801.113 hab. N>100.000

Z= Coeficiente de estandarización de la curva normal= 1,96

p= Probabilidad de que ocurra el evento= 0,5

q= Probabilidad de que no ocurra el evento= 0,5

e= Error estándar= +- 5%

Fórmula:

$$n = \frac{z_a^2 * p * q}{e^2}$$

$$(1,96)^2 * (0,5) * (0,5)$$

$$n = \frac{\text{-----}}{(0,05)^2} = \mathbf{384 \text{ elementos.}}$$

**Tabulación y recopilación de la información**

**Tabla No. 1**

**Estadísticos**

		Edad	Femenino o Masculino	Conoce que usted lo que es el reciclaje	Usted recicla actualmente	Conoce la importancia de tener un sistema de reciclaje	¿cree usted necesario el impartir charlas informativas	Marque la variable más importante para que usted no utilice el sistema de reciclaje	Piensa usted que sería necesario el reorganizar los horarios de recolección	Piensa usted que sería necesario el cambiar las rutas de recolección de basura	Cree usted que es necesario que exista una ruta exclusiva par la recolección de residuos	Cree usted necesario o implementar estrategias informativas
N	Válido	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 2**

**Conoce que usted lo que es el reciclaje**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	8	3,5	3,5	3,5
	SI	223	96,5	96,5	100,0
	Total	231	100,0	100,0	

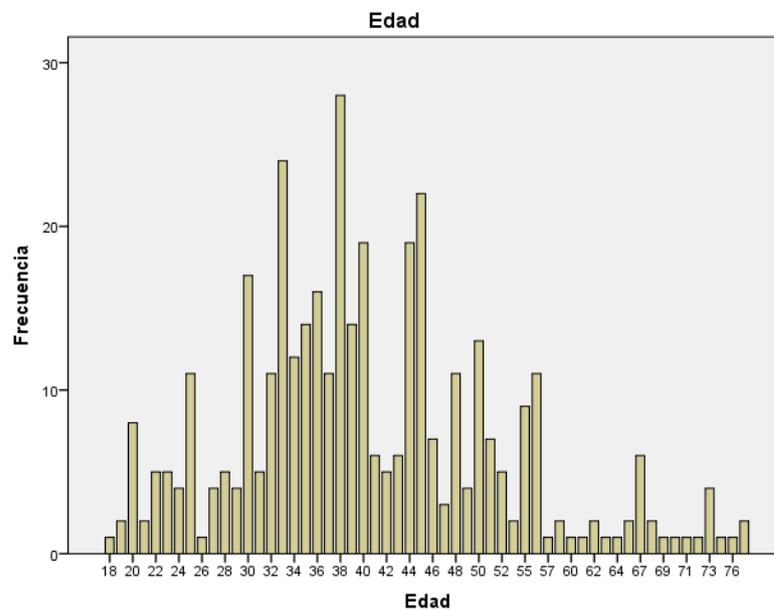
Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 3**

		<b>Edad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18	1	,3	,3	,3
	19	2	,5	,5	,8
	20	8	2,1	2,1	2,9
	21	2	,5	,5	3,4
	22	5	1,3	1,3	4,7
	23	5	1,3	1,3	6,0
	24	4	1,0	1,0	7,0
	25	11	2,9	2,9	9,9
	26	1	,3	,3	10,2
	27	4	1,0	1,0	11,2
	28	5	1,3	1,3	12,5
	29	4	1,0	1,0	13,5
	30	17	4,4	4,4	18,0
	31	5	1,3	1,3	19,3
	32	11	2,9	2,9	22,1
	33	24	6,3	6,3	28,4
	34	12	3,1	3,1	31,5
	35	14	3,6	3,6	35,2
	36	16	4,2	4,2	39,3
	37	11	2,9	2,9	42,2
	38	28	7,3	7,3	49,5
	39	14	3,6	3,6	53,1
	40	19	4,9	4,9	58,1
	41	6	1,6	1,6	59,6
	42	5	1,3	1,3	60,9
	43	6	1,6	1,6	62,5
	44	19	4,9	4,9	67,4
	45	22	5,7	5,7	73,2
	46	7	1,8	1,8	75,0
	47	3	,8	,8	75,8
	48	11	2,9	2,9	78,6
	49	4	1,0	1,0	79,7

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

50	13	3,4	3,4	83,1
51	7	1,8	1,8	84,9
52	5	1,3	1,3	86,2
53	2	,5	,5	86,7
55	9	2,3	2,3	89,1
56	11	2,9	2,9	91,9
57	1	,3	,3	92,2
58	2	,5	,5	92,7
60	1	,3	,3	93,0
61	1	,3	,3	93,2
62	2	,5	,5	93,8
63	1	,3	,3	94,0
64	1	,3	,3	94,3
65	2	,5	,5	94,8
67	6	1,6	1,6	96,4
68	2	,5	,5	96,9
69	1	,3	,3	97,1
70	1	,3	,3	97,4
71	1	,3	,3	97,7
72	1	,3	,3	97,9
73	4	1,0	1,0	99,0
74	1	,3	,3	99,2
76	1	,3	,3	99,5
78	2	,5	,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	



Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 4**

<b>Conoce que usted lo que es el reciclaje</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	20	5,2	5,2	5,2
	SI	364	94,8	94,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 5**

<b>Usted recicla actualmente</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	78	20,3	20,3	20,3
	SI	306	79,7	79,7	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 6**

<b>Conoce la importancia de tener un sistema de Reciclaje</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	40	10,4	10,4	10,4
	SI	344	89,6	89,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 7**

<b> Cree usted necesario el impartir charlas informativas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	13	3,4	3,4	3,4
	SI	371	96,6	96,6	100,0

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

Total	384	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 8**

**Marque la variable más importante para que usted no utilice el sistema de reciclaje**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Falta de tiempo	67	17,4	17,4	17,4
Falta de conocimiento del sistema	186	48,4	48,4	65,9
Falta de cultura	131	34,1	34,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 9**

**Piensa usted que sería necesario el reorganizar los horarios de recolección**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido no	307	79,9	79,9	79,9
si	77	20,1	20,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 10**

**Piensa usted que sería necesario el cambiar las rutas de recolección de basura**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	342	89,1	89,1	89,1
SI	42	10,9	10,9	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 11**

**Cree usted que es necesario que exista una ruta exclusiva para la recolección de residuos**

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	179	46,6	46,6	46,6
SI	205	53,4	53,4	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Elaborado por: Nadia Carrera

**Tabla No. 11**

**Cree usted necesario implementar estrategias informativas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NO	2	,5	,5	,5
SI	382	99,5	99,5	100,0
Total	384	100,0	100,0	

Elaborado por: Nadia Carrera

**Anexo No. 4**

Personaje de Motivación: Cap. Juan Zapata



Autoría: Nadia Carrera Y.

**Anexos de la Propuesta:**

**Anexo No. 5**

<b>ESTRATEGIA AIDA PARA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE RECICLAJE DMQ</b>				
<b>CONCEPTO</b>	<b>ATENCIÓN</b>	<b>INTERÉS</b>	<b>DESEO</b>	<b>ACCIÓN</b>
<b>OBJETIVO</b>	Lograr que los "jefes de hogar" del DMQ se fijen en la propuesta de valor de la campaña de reciclaje.	Despertar la curiosidad del público objetivo mediante la descripción del proceso de reciclaje, qué es, por qué es importante, y sobre todo, cómo puede contribuir a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía.	Despertar el anhelo del grupo objetivo por ser parte del grupo social que colaborará con el proceso de reciclaje.	Lograr que los ciudadanos participen activamente en la separación de residuos reciclables y los clasifiquen día a día de acuerdo a la normas técnicas establecidas.
<b>COBERTURA</b>	Toda la ciudad / DMQ	Toda la ciudad / DMQ	Toda la ciudad / DMQ	Toda la ciudad / DMQ
<b>DURACIÓN</b>	1 MESES	1 MES	2 MES	8 MESES
<b>MENSAJE</b>	¡No todo lo que desechas es basura!	¡Todos amamos a nuestra Ciudad y estamos comprometidos por el reciclaje!	¡Reciclemos, entre todos lo podemos lograr!!	Yo reciclo ¿y tú que esperas para empezar?

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

<p><b>DUMMIE</b></p>				
<p><b>PERSONAJE</b></p>	<p>El Ing. Juan Zapata (Capitán de Policía) fue seleccionado como personaje referente de la campaña por ser una figura pública que da ejemplo de buena ciudadanía y aporte al bien común. A lo largo de su vida pública ha contribuido a varias campañas de educación vial (Corazones Azules 2001 ), reforestación, seguridad ciudadana, bomberos, prevención de deslaves, entre otros. Es un personaje que trae consigo un gran cariño y respeto de la ciudadanía. En el 2013 dejó las filas policiales y desde el 2014, como Secretario de Seguridad y Gobernabilidad del Municipio de Quito, se ha destacado por su labor orientada hacia los habitantes de Quito y su seguridad, manteniéndose en contacto activo con la ciudadanía y con los medios de comunicación. Por todos estos antecedentes, se lo seleccionó entre varios personajes como imagen de la estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje.</p>			

<p><b>TIPO DE MEDIO</b></p>	<p>ATL 90%</p>	<p>Inversión (uds)</p>	<p>ATL 60%</p>	<p>Inversión</p>	<p>ATL 30%</p>	<p>Inversión</p>	<p>ATL 20%</p>	<p>Inversión</p>
-----------------------------	----------------	------------------------	----------------	------------------	----------------	------------------	----------------	------------------

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

<b>MEDIOS</b>	Televisión: Teleamazonas / Ecuavisa	21.358	Televisión: Se realizará una campaña de Relaciones Públicas con los canales que más audiencia tienen en la Capital (Teleamazonas / Ecuavisa), para obtener <i>free press</i> .	10.127	Televisión: Teleamazonas / Ecuavisa	12.814	Televisión: Teleamazonas / Ecuavisa	34.180
	Radio: Canela / La Otra / La Red / Visión	18.400	Radio	9200	Radio	11.040	Radio	29.440
	Prensa: Comercio / Metro Hoy	13.000	Prensa: Comercio / La Familia	11.040	Prensa	7.800	Prensa	29.440
	Revistas: Familia	5.000			Revistas Especializadas	8.000		
	<b>TOTAL</b>	<b>57.758</b>		<b>30.367</b>		<b>39.654</b>		<b>93.060</b>
<b>TIPO DE MEDIO</b>	<b>BTL 10%</b>		<b>BTL 40%</b>		<b>BTL 70%</b>		<b>BTL 80%</b>	<b>Inversión</b>
<b>MEDIOS</b>	Vallas	11.000	Activaciones en lugares públicos: Marathon Atlética	7.000	Estrategia digital.	10.000	Capacitación en barrios, escuelas, parques y plazas.	10.000
	Paradas de Trolebus	11.540	Concierto por la causa	10.000	Concursos de reciclaje en	10.000	Entrega de material como: fundas, tachos,	246500

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

				escuelas y colegios.		hojas volantes, entre otros.	
Branding en Taxis	15.000	Estrategia Digital: Juegos Redes Sociales, código QR (al micro sitio /video), App (Los pasos a seguir para reciclar, lista de elementos que se pueden reciclar y mapa de puntos).	5.000	Concurso para los barrios.	25.000	Estrategia digital.	24.000
Pantallas LED	10.000	Participación en la iniciativa "Quito a Pie" y eventos de ese tipo que desarrolle la Alcaldía.	5.000	Entrega de información a través de la modalidad "Puerta a Puerta".	48.340	Hombres valla.	5.000
Estrategia Digital	3.000	Envío de informativo junto con la planilla de luz eléctrica.	500	Perifoneo por las avenidas principales.	6.000	Presentación de activaciones en eventos de la Alcaldía.	16.000

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

	Pastillas de video en ventillas en puntos pagos de servicios básicos	12.000			Ubicación de habladores en puntos estratégicos como: tiendas, panaderías, entrada de edificios, garitas, acceso a conjuntos.	5.000	Concursos de reciclaje en escuelas y colegios.	15.000
	Evento Lanzamiento	7000			Colocación de publicidad móvil en los vehículos del sistema de transporte del Municipio.	5.000		
					Personal Puerta a Puerta	36.600		
					Estrategia Digital	6.000		
					Paletas	2.000		
<b>SUB TOTAL BTL</b>		58.540		27.500		153.940		316.500
<b>TOTAL FASES</b>		116.298		57.867		193.594		409.560
<b>TOTAL PROMOCIÓN</b>		<b>777.319</b>						

Anexo No. 6

Arte Gráfica Fase 1:



**JUNTOS RECICLAMOS**  
*PARA VIVIR EN UN MUNDO MEJOR*

¡No todo lo que  
desechas  
**es basura!**  
**RECICLA**

Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial

1-800 EMASEO | APP: RECICLEMOS | [www.emaseo.gov.ec](http://www.emaseo.gov.ec)

**EMASEO** *¡Obras para Vivir Mejor!* **QUITO**  
ALCALDÍA

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC

## Anexo No. 7

Redes Sociales:



APP:



**Anexo No. 8**

Arte Gráfica Fase 2:

**JUNTOS RECICLAMOS**  
*PARA VIVIR EN UN MUNDO MEJOR*

Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial 

**Comprometidos**  
**POR QUITO**  
**y el Reciclaje**

**Tu eres protagonista del cambio**  
RECICLA y ayuda a mejorar la calidad de vida  
de los Gestores Ambientales y el planeta.

1-800 EMASEO APP: RECICLEMOS   [www.emaseo.gob.ec](http://www.emaseo.gob.ec)

**EMASEO** *¡Obras para Vivir Mejor!* **QUITO**  
ALCALDÍA

Anexo No. 9

Arte Gráfica Fase 3:

**JUNTOS RECICLAMOS**  
*PARA VIVIR EN UN MUNDO MEJOR*

 **¡Reciclemos,**  
*entre todos lo podemos lograr!*

**Envases / Papel / Cartón**

Plástico	Enlatado	Tetrapack	Funda Plástica
			
Cajas	Periodico y revistas	Papel	Cuaderno / Carpetas
			

\* Colocar el envase en un lugar limpio y vacío

Deja tu funda de residuos los **Martes de 7:00 a 9:00**, o colócalo en el **Punto Limpio** más cercano.

Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial 

1-800 EMASEO APP: RECICLEMOS   [www.emaseo.gob.ec](http://www.emaseo.gob.ec)

**EMASEO** *¡Obras para Vivir Mejor!* **QUITO**  
ALCALDÍA

**Anexo No. 10**

Arte Concurso:



**JUNTOS RECICLAMOS**  
*PARA VIVIR EN UN MUNDO MEJOR*

**Concurso de Reciclaje** 

**Domingo de Junio 22**  
08:00 a 17:00 / Coliseo Rumiñahui

**Material Reciclable:**

- Botellas pet y envases plásticos
- Cartones y papel
- Latas de conservas y bebidas
- Tetrapak (leche, jugos, etc)
- Envases de vidrio
- Diarios y revistas

Más información en:  
1-800 EMASEO | APP: RECICLEMOS |   [www.emaseo.gob.ec](http://www.emaseo.gob.ec)

**EMASEO** *¡Obras para Vivir Mejor!* **QUITO**  
ALCALDÍA

Anexo No. 11

Arte Gráfica Fase 4:

**JUNTOS RECICLAMOS**  
*PARA VIVIR EN UN MUNDO MEJOR*

 **Yo reciclo**  
*¿y tú que esperas para empezar?*



**Envases / Papel / Cartón**

Plástico	Enlatado	Tetrapack	Funda Plástica
			
Cajas	Periodico y revistas	Papel	Cuaderno / Carpetas
			

\* Colocar el envase en un lugar limpio y vacío

Deja tu funda de residuos los **Martes**  
**de 7:00 a 9:00**, o colócalo en el  
**Punto Limpio** más cercano.



Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial

1-800 EMASEO APP: RECICLEMOS   [www.emaseo.gob.ec](http://www.emaseo.gob.ec)

**EMASEO**

*¡Obras para Vivir Mejor!*

**QUITO**  
ALCALDÍA

## ANEXOS ADMINISTRATIVOS



**Oficio No. 002-CGSA-2015**  
Quito DM a, 27 de abril de 2015

Señorita Ingeniera  
**NADIA ELIZABETH CARRERA YÉPEZ**  
Estudiante Marketing de la UEES  
Presente.-

**Asunto: Solicitud de información**

De mi consideración:

Antes que todo reciba un cordial saludos de quienes hacemos la Empresa Pública Metropolitana de Aseo, EMASEO EP, al tiempo de autorizar por la presente el pedido de la Ingeniera Nadia Elizabeth Carrera Yépez, alumna de la Maestría en Marketing, a que realice su Proyecto Final de Titulación basado en el tema del reciclaje de residuos en el Distrito Metropolitano de Quito, para lo cual se le brindará todas las facilidades solicitadas permitiéndole el acceso a la información que requiera de nuestra empresa, con la finalidad de que pueda levantar los procesos actuales de forma íntegra y elabore sus propuestas de mejora en función del tema que debe desarrollar para la consecución de su título de Maestría

Sin otro particular, me despido muy atentamente, no sin antes, reiterarle mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

**Ing. Iván Nuñez**  
**Técnico Ambiental**  
COORDINACIÓN DE GESTIÓN SOCIO AMBIENTAL

Quito, 24 de abril de 2015

Señor Ingeniero  
**Alejandro Calisto Intriago**  
GERENTE GENERAL  
Empresa Pública Metropolitana de Aseo

De mi consideración:

Soy estudiante de la Maestría en Marketing de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo y me encuentro desarrollando mi trabajo final de titulación, denominado "Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana del Distrito Metropolitano de Quito". Por lo que requiero información de la Empresa que usted representa así como realizar entrevistas a varios de sus funcionarios para estructurar los capítulos de mi trabajo final.

Considerando estos puntos, quiero solicitarle de la manera más comedida me autorice a acceder a información relacionada a:

- Datos de la Empresa: Visión, Misión, Objetivos Estratégicos, Aliados Estratégicos, Servicios que ofrecen a la ciudadanía, gestión logística – operativa, áreas de cobertura, rutas y zonas que atienden con énfasis en aquellas que se realizan en el sector urbano del Distrito Metropolitano de Quito y cómo se ejecutan; proyectos que se hayan emprendido y los que estén planificados para el presente año en cuánto al reciclaje.
- Estudios sobre el conocimiento que tienen los habitantes del Distrito Metropolitano de Quito sobre el reciclaje.

Adicionalmente, le solicito se me permita entrevistar a los integrantes del departamento de Comunicación y Marketing de su Empresa y a los encargados de la operación de los diferentes servicios. Con estas entrevistas estaré en capacidad de identificar y conocer a EMASEO EP así como conocer sobre las campañas de comunicación y sensibilización que se han desarrollado desde el año 2010 hasta la actualidad.

Quedo de antemano agradecida por la atención que otorgue al presente, ya que contribuirá de manera significativa para llevar a feliz término esta etapa de mi Maestría.

Atentamente,

*Alejandra Vasquez*  
**QUITO RECIBIDO**

27 ABR 2015 9:00

SECRETARIA GENERAL

*Nadia E. Carrera Y.*  
**Ing. Nadia E. Carrera Y.**  
ESTUDIANTE MARKETING UEES  
100164329-3  
0984 812 356

Estrategia de responsabilidad social para la promoción del reciclaje de residuos en el área urbana de QTO/EC