



Universidad Católica Andrés Bello
Dirección de Post Grado
Postgrado: Administración de Empresas
Especialidad: Mercadeo

Plan de comercialización para un proyecto comunal Caso "Chacao Limpio"

Autor: María Alejandra Campos C.
Tutor: Prof. Vincenzo Ruggiero

Caracas, Diciembre 2.009.

Indice

	Pag
Capitulo I	
1. Introducción	04
1.2 Planteamiento del problema	04
1.3 Objetivos	06
1.3.1 Objetivo general	06
1.3.2 Objetivos especificos	06
1.4 Justificación	06
1.5 Limitaciones	07
Capitulo II	
2.1 Antecedentes del estudio	08
2.2 Ley de los consejos comunales	08
2.3 Proyectos	09
2.3.1 Tipos de proyectos	10
2.3.2 Proyectos de acción social	10
2.4 Comercialización	10
2.5 Objetivos de venta	11
2.6 Mercado meta	11
2.7 Estrategias de mercadotecnia o mezcla comercial	12
2.8 Municipio Chacao	13
2.9 Proyecto mancomunado Chacao Limpio	14
2.9.1 Objetivo general del proyecto	15
2.9.2 Objetivos especificos del proyecto	15
2.9.3 Tiempo de ejecución	15
2.9.4 Población objetivo del proyecto	16
2.9.5 Presupuesto del proyecto	16
Capitulo III	
3.1 Tipo de investigación	17
3.2 Población y muestra	17
3.3. Instrumento, validez y confiabilidad	18
3.4 Cronograma de actividades	19

Capitulo IV	
4.1 Análisis e interpretación de los datos	20
Capitulo V	
5.1 Objetivo del plan	28
5.2 Mercado meta	28
5.3 Estrategia comercial	29
Conclusiones y recomendaciones	33
Bibliografía	34
Anexos	35

Capítulo I

1. Introducción

Venezuela es un país de cambios permanentes, y en los últimos años ha venido teniendo una transformación profunda del marco legal que rige la conducción de la nación. Es así, como se promulga en el año 2.006 la Ley de Consejos Comunales, con el fin de conceder poder a los ciudadanos que habitan y conviven en un área geográfica específica, para que desde de su misma realidad puedan identificar y priorizar sus problemas, construyan soluciones y administren los recursos necesarios para que esas soluciones se conviertan en bienestar en sus comunidades. Este trabajo tiene como fin proponer una alternativa de sustentabilidad para el proyecto "Chacao Limpio" concebido por la mancomunidad de consejos comunales del Municipio Chacao, cuya objeto es mejorar la calidad de vida de los vecinos del municipio, y que su permanencia en el tiempo requiere de recursos económicos permanente para su éxito.

1.2 Planteamiento del Problema

En Venezuela se han venido registrando cambios importantes en los distintos sectores económicos y últimamente en la organización de las comunidades con la promulgación de la Ley de Consejos Comunales, cuyo fin es establecer un ordenamiento de las comunidades para afrontar sus problemas y resolverlos desde el interior de estas, utilizando el financiamiento que se otorga a proyectos presentados por tales organizaciones ante distintos entes públicos con partidas destinadas a tal efecto.

Bajo éste contexto, en el Municipio Chacao se comenzaron a organizar las comunidades bajo consejos comunales y frente a éste panorama, la Junta Parroquial del Municipio, consideró que debían apoyar a dichos consejos con el adiestramiento necesario para afrontar esta nueva realidad. Es así como nace el proyecto Chacao Limpio, producto de la unión de representantes de distintos consejos comunales, quienes participaron en el Taller "Diagnóstico Comunitario y Formulación de Proyectos" dictado por el Grupo Social Cesap y en cuyas dinámicas trataron el tema de la contaminación, concentrándose en la

problemática de la basura y dando origen al mencionado proyecto bajo la figura de Mancomunidad de los Consejos Comunales del Municipio Chacao.

El proyecto Chacao Limpio, el cual posee tres componentes a saber, 1. Desarrollar una campaña formativa e informativa dirigida a la comunidad con el fin de conocer y manejar la información relacionada con la ordenanza municipal que regula el manejo de desechos sólidos; 2. Desarrollar un programa de formación ambiental enfocado en un programa de selección de la basura reciclable por tipo y 3. Desarrollar un sistema de contraloría social hacia la empresa que presta el servicio de recolección de la basura. Posee un presupuesto de Bs.F 1.507.280,00, para lo cual fue aprobado por el Consejo Local de Planificación Bs.F 950.000,00 para su ejecución durante el plazo de 1 año a partir de la recepción de los recursos.

Ahora bien, dicho proyecto por sus dimensiones e impacto en la comunidad requiere de continuidad, ya que sus componentes implican cambios de conducta en los vecinos del municipio, los cuales deben impulsarse con programas que superen los 12 meses de ejecución.

De cara a ésta situación, es necesario diseñar un plan de comercialización para el proyecto, que le permita obtener recursos adicionales provenientes de organizaciones nacionales e internacionales, que avalen iniciativas como éstas cuyo impacto sobre el ambiente y la calidad de vida de los ciudadanos es positiva y contribuyen al desarrollo sustentable de las comunidades.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general:

Elaborar un plan para comercializar el proyecto mancomunado Chacao Limpio, con el fin de obtener recursos adicionales para su continuidad en el Municipio Chacao, en el Distrito Capital, Venezuela.

1.3.2 Objetivos específicos:

1. Analizar el proyecto Chacao Limpio con el objeto de identificar los elementos necesarios para su comercialización ante entes gubernamentales y privados, nacionales e internacionales.
2. Identificar los atributos necesarios que debe contener el plan de comercialización del proyecto Chacao Limpio.
3. Estructurar el Plan de Comercialización para el equipo promotor con base en el análisis y los atributos identificados para el proyecto.

1.4 Justificación

La elaboración de un plan de comercialización para el proyecto Chacao Limpio, permitirá al equipo promotor contar con una herramienta para solicitar recursos ante distintos entes nacionales e internacionales.

El plan de comercialización del proyecto, servirá como referencia bibliográfica a los distintos consejos comunales constituidos en el área metropolitana de Caracas y en todo el país.

Asimismo, la propuesta permitirá a la comunidad en general, conocer los distintos elementos que debe contener un plan comercial para proyectos comunales.

1.5 Limitaciones

La primera limitación del proyecto es la escases de los recursos económicos, ya que todo el proceso de investigación, reproducción de impresos correspondientes a documentación y ejemplares deberá cubrirlo el estudiante.

La segunda limitación corresponde a al tiempo para su ejecución, ya que el estudiante es dependiente laboral y debe emplear horarios para la ejecución del trabajo de campo que coinciden con su horario de trabajo.

La tercera limitación radica en la poca información conocida o publicada sobre proyectos ejecutados por mancomunidades de consejos comunales en el país, lo cual dificulta el establecimiento de antecedentes sobre el estudio y utilizar referencias sobre estrategias y/o actividades ya probadas por otras mancomunidades.

Capítulo II Marco Teórico

2.1 Antecedentes del estudio.

En la actualidad, el proceso de creación y establecimiento de los Consejos Comunales se encuentra en un estado de desarrollo lento, debido a que la Ley que rige este tipo de organización es de reciente creación y se encuentra frente a un posible cambio, en consecuencia son escasos los antecedentes en cuanto a trabajos dedicados a estudiar el funcionamiento, manejo y ejecución de proyectos por consejos comunales, sin embargo, se pudo encontrar un trabajo realizado por Córdoba, Nery (1.991) titulado "Catia Primero: una experiencia de aprendizaje en desarrollo comunitario, organización y participación popular, sistematización de la experiencia", publicado por el CESAP, donde se destaca la creación del centro comunitario Catia Primero, como un punto de integración basado en la unidad territorial y las características socio-culturales comunes de este sector, y como un núcleo generador de la fuerza que potencia el trabajo social de las distintas organizaciones populares, con el fin de generar bienestar a quienes lo conforman, la comunidad.

2.2 Ley de los consejos comunales

Los consejos comunales son instancias de participación, articulación e integración entre los miembros de las comunidades, considerando las diversas expresiones de comunidad que puedan existir en un ámbito geográfico, y que les permite organizarse para ejercer directamente la gestión de políticas públicas y proyectos, orientados a cubrir las necesidades y aspiraciones de quienes conforman tales consejos.

Se establece en el artículo 1° de La Ley de Consejos Comunales:

"La presente Ley tiene por objeto crear, desarrollar y regular la conformación, integración, organización y funcionamiento de los consejos comunales; y su relación con los órganos del Estado, para la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas"

La entrada en vigencia de ésta Ley, impulsa a las comunidades a organizarse para afrontar sus realidades, estableciendo las prioridades y los mecanismos para ejecutar proyectos que den solución a sus requerimientos, pero desde la óptica del principal beneficiario, la misma comunidad.

Es así como la misma Ley en su artículo 3° establece los principios que debe regir un consejo comunal:

“La organización, funcionamiento y acción de los consejos comunales se rige conforme a los principios de corresponsabilidad, cooperación, solidaridad, transparencia, rendición de cuentas, honestidad, eficacia, eficiencia, responsabilidad social, control social, equidad, justicia e igualdad social y de género”

La organización de un consejo comunal depende en primera instancia de la Asamblea de Ciudadanos, quien es la máxima instancia de decisión y que debe estar integrada por habitantes de la comunidad mayores de 15 años.

Asimismo, para que pueda operar correctamente, el consejo comunal debe estar integrado por un órgano ejecutivo, conformado por voceros y voceras de la comunidad, quienes podrán organizarse bajo comités de trabajo; una unidad financiera, siendo ésta el ente que podrá administrar los recursos financieros y no financieros, y de servir como ente de inversión y de crédito, además de realizar intermediación financiera; y la unidad de contraloría social, quien se encargará de de realizar la fiscalización, control y supervisión del manejo de los recursos asignados, recibidos o generados por el consejo comunal.

2.2 Proyecto

El concepto de proyecto se refiere a un conjunto articulado y coherente de actividades, orientadas a la consecución de un objetivo bajo una metodología definida, y con un equipo de trabajo establecido, recursos y cronograma de ejecución. Todo proyecto cuenta con fases a saber, concepción, definición, implementación, operación, culminación, abandono ó desactivación.

2.3.1 Tipos de proyectos

Los proyectos se dividen en dos grandes grupos, proyectos productivos, concebidos para generar una ganancia económica, se basan en un concepto, desarrollo y obtención de una rentabilidad; y proyectos públicos ó sociales, donde el objetivo fundamental es mejorar la calidad de vida de la población, y cuyos promotores generalmente son el estado. Asimismo, un proyecto productivo ó un proyecto social, puede generar sub tipos de proyectos según su naturaleza, es decir, proyectos de construcción, desarrollo de productos, marketing, organizacionales, de logística, culturales, comunitarios.

2.3.2 Proyectos de acción social

Los proyectos de acción social se diferencian de los proyectos públicos por ser concebidos por las comunidades, mediante un diagnóstico participativo de sus miembros y con el fin de resolver un problema manifiesto de la comunidad. Para el análisis del problema se pueden emplear varios métodos, sin embargo el más usado para este tipo de diagnóstico es el árbol de problemas, el cual permite dar una visión gráfica de las causas y efectos del problema y aporta los insumos para definir las posibles soluciones y como atacarlas. Este método también provee el cuerpo del proyecto, facilitando la definición de los objetivos. Sin embargo, genera muchas alternativas de soluciones y para ello, los miembros del equipo de trabajo deben priorizar, con el fin de seleccionar las viables basados por ejemplo, en prioridad de los involucrados, obtención de recursos, prioridades políticas del ente gubernamental, prioridades políticas de desarrollo, factibilidad social y/o política, relación costo beneficio, criterios de medio ambiente, sustentabilidad del proyecto, entre otros.

2.4 Comercialización

La comercialización es el proceso integrado de planificación, que considera la identificación de las necesidades de los consumidores hasta su satisfacción total. Un Plan de Mercadotecnia es una estructura, que incluye todos los elementos que permiten guiar el proceso de comercialización de los productos y servicios de una organización, con el fin de satisfacer las necesidades de los consumidores y de la empresa. (Hiebing y Cooper, 1.992).

En mercadotecnia, la planificación es primordial, ya que brinda un marco de referencia estratégico que facilita la obtención de resultados basados en un programa preparado en forma metódica y disciplinada. Un plan de mercadotecnia es un proceso que permite establecer lineamientos de trabajo con secuencia lógica. Para conformar un plan de este tipo se debe contar con los siguientes elementos: objetivos de venta, mercado meta, estrategias de mercadotecnia ó mezcla comercial.

2.5 Objetivo de ventas

Los Objetivos de Venta representan la proyección de los bienes ó servicios que se venderán. El establecimiento de los mismos es indispensable, ya que dan una orientación general al plan que se desea ejecutar.

Un objetivo de venta se alcanzará en un plazo específico con el fin de que el plan de mercadotecnia tenga fecha de inicio y de culminación. Asimismo, debe ser medible para facilitar el éxito del plan, un objetivo identificado con la realidad del negocio y expresado en los términos de los resultados esperados facilitará el desarrollo de las etapas del plan. (Hiebing y Cooper, 1.992).

2.6 Mercado meta

El Mercado Meta esta definido por el grupo de personas o empresas con características comunes a quienes esta dirigido el producto o servicio que se desea vender. Al delimitar el mercado meta, se esta llevando a cabo una concentración de esfuerzos dirigidos a un grupo con necesidades y hábitos semejantes, y a la vez se esta contribuyendo con el efectivo desarrollo del plan de mercadotecnia. (Hiebing y Cooper, 1.992).

La herramienta que permite poder determinar un mercado meta, es la segmentación de mercado, proceso mediante el cual se selecciona o divide un mercado amplio de consumidores, en grupos con características comunes. Este proceso facilita la explotación al máximo del potencial de venta, a un costo relativamente menor ya que las estrategias se diseñan especialmente para el segmento que se desea atacar y los esfuerzos se concentran en una sola dirección.

Al segmentar el mercado o mercados, se define al comprador (compradores) o usuario (usuarios) del producto que se convertirá en él, su meta primaria. En las empresas de servicio, la segmentación de mercado permite ganar ventajas competitivas en aquellos mercados de intensa competencia a través de la diferenciación. Este enfoque implica la identificación de los beneficios de los diferentes grupos homogéneos y a su vez facilita la determinación de necesidades y características relevantes, que sirven como fuente de diferenciación del servicio. (Heibing y Cooper, 1.992).

2.7 Estrategias de mercadotecnia ó mezcla comercial

La mezcla comercial consiste en desarrollar estrategias de mercadotecnia para el producto ó servicio, para los precios, para la distribución ó logística y para su promoción. Las estrategias de mercadotecnia son la descripción detallada de cómo se logrará un objetivo individual de mercadotecnia. Ambos sirven para establecer con precisión las tareas que deben llevarse a acabo en el proceso de ejecución del plan de comercialización.

Un elemento necesario en un plan de comercialización y que facilita el éxito en el desarrollo de las estrategias de mercadotecnia es el posicionamiento.

El posicionamiento se ocupa de identificar, diseñar y comunicar una ventaja diferenciada que hace que los productos y servicios se perciban como superiores y distintivos con respecto a los de los competidores en la mente de los clientes objetivos (Payne, 1.996).

El proceso de posicionamiento toma en consideración las percepciones existentes de los clientes a cerca de las ofertas del mercado. Determina las necesidades que los clientes valoran y que no cumplen los servicios de los competidores. Identifica las necesidades insatisfechas que pueden solventarse y finalmente desarrolla una estrategia que busca integrar todos los elementos del servicio que aseguren y refuercen la posición de la empresa en la mente de los clientes.

Se define como producto, un "conjunto de atributos o características tangibles e intangibles bajo una forma fácilmente reconocible e identificable que el comprador puede aceptar para satisfacer sus necesidades o sus deseos" (Staton, 1.969).

El precio se define como el valor monetario de un producto o servicio, y juega un papel importante en la mezcla de mercadotecnia. Para una empresa de servicios, el precio es una forma de construir la imagen de su producto, inclusive es un tipo de estrategia para ganar ventaja competitiva. (Hiebing y Cooper, 1.992).

Los Canales de Distribución son los medios de transmisión de bienes y servicios del productor al usuario o consumidor. Un canal de distribución debe ser considerado para establecer la penetración de mercado, por consiguiente el mercado meta que se quiere alcanzar; el territorio geográfico que determina la localización de las actividades de mercadotecnia y la estacionalidad en el caso de los productos perecederos. (Hiebing y Cooper, 1.992).

La promoción es una actividad que ofrece un incentivo adicional tendiente a estimular una mayor compra o una asociación con el producto a corto plazo. Se considera que la promoción, es una herramienta de gran utilidad en el plan de mercadotecnia, ya que agrega significado a los servicios, añade tangibilidad y ayuda al cliente a hacer una mejor evaluación del servicio que se le ofrece. (Hiebing y Cooper, 1.992).

2.8 Municipio Chacao

La historia del municipio tiene como punto de partida, la muerte del Cacique Chacao, quien entregó su vida en defensa de su pueblo ante los conquistadores españoles en 1567. En dialecto Cumanagoto Chakau (Chacao) significa "Arena". Debe su fundación a la inmigración de damnificados del terremoto de San Bernabé el 11 de junio de 1641. Al fundar la ciudad de Caracas, el Conquistador Diego de Losada incluye en su jurisdicción a Chacao, fértil llanura que muchos visitantes como el Barón Alejandro Von Humboldt, llegaron a considerar como sitio ideal para la conformación de la ciudad. Incluso, las reiteradas epidemias y calamidades que asolaron a Caracas, durante varios años, hicieron pensar seriamente al Cabildo y al Gobernador y Capitán General de la Provincia, Don José

Solano y Bote, en 1764, trasladar la ciudad a esta localidad; idea que fue rechazada por el Obispo Mauro Tovar. Muchas personas, no obstante, huyeron de estas desgracias encontrando refugio en este apacible territorio al cual convirtieron en una productiva zona cafetalera, de gran importancia en la época colonial.

El 15 de abril de 1769, los vecinos de Chacao, levantan su voz para solicitar la creación de una nueva parroquia eclesiástica independiente de la Parroquia de La Candelaria, dando paso a los sucesivos hechos en la historia que permitieron que se convirtiera en un municipio foráneo y luego formara parte del Distrito sucre hasta 1989 con la entrada en vigencia de la Reforma de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, desaparece la figura del Distrito Sucre, por cuanto los municipios foráneos solicitan su autonomía al cumplir legalmente con los requisitos necesarios exigidos por las leyes.

El 13 de noviembre de 1991, por solicitud de una Junta Promotora se le concedió la autonomía al Municipio Chacao; y la Asamblea Legislativa del Estado Miranda promulgó la Ley de Creación del Municipio Chacao, publicada en Gaceta Oficial del Estado Miranda, el 17 de enero de 1992. (www.chacao.gov.ve/adicionales.asp).

2.9 Proyecto Mancomunado Chacao Limpio

La propuesta Chacao Limpio nace del análisis efectuado por distintos miembros de los consejos comunales del municipio, durante el desarrollo del Taller "DIAGNÓSTICO COMUNITARIO Y FORMULACIÓN DE PROYECTOS", dictado por el CESAP, producto de la iniciativa de la Junta Parroquial del Municipio Chacao. Los distintos integrantes expusieron sus ideas referentes a la problemática de la basura, la disposición de los desechos, mantenimiento general de las calles y avenidas, conocimiento sobre el marco legal que rige el tema y todos los aspectos que tienen influencia sobre el cuidado del medio ambiente en el municipio.

El ámbito geográfico del proyecto es todo el municipio, el cual limita al norte con el Cerro EL Ávila, al sur con el Municipio Baruta, al este con el Municipio Sucre y al oeste con el Municipio Libertador.

Los habitantes del municipio manifiestan la presencia de desechos sólidos en sus calles; como consecuencia del incumplimiento de las ordenanzas municipales, a la falta de educación por no existir cultura referida al tema, a la inexistencia de un programa de reciclaje y a la ineficiencia en el servicio de la empresa recolectora de basura "Cotecnica". Estos aspectos se ven reflejados en el deterioro del medio ambiente, obstrucción de los desagües, calles sucias y presencia de indigentes, que en consecuencia derivan en la desvalorización del municipio impactando negativamente la calidad de vida de sus habitantes.

2.9.1 Objetivo general del proyecto

Disminuir la cantidad de desechos sólidos en las calles y ambientes del municipio, con el fin de revalorizar la calidad de vida de los habitantes del Municipio Chacao.

2.9.2 Objetivos específicos del proyecto

1. Desarrollar una campaña formativa e informativa dirigida a la comunidad con el fin de conocer y manejar la información relacionada con las ordenanzas municipales y la importancia que tiene su ejecución
2. Desarrollar un programa de formación ambiental enfocado en un programa de selección de la basura reciclable por tipo, que permita a los ciudadanos concientizar la importancia del cuidado del ambiente y el impacto que tiene el manejo de los desechos sólidos.
3. Desarrollar un sistema de contraloría hacia la empresa que presta el servicio de recolección de basura "Cotecnica", a fin de establecer mecanismos que permitan garantizar la calidad del servicio que esperan los ciudadanos.

2.9.3 Tiempo de ejecución del proyecto

El plazo establecido para ejecutar el proyecto son 12 meses a partir de la asignación de los recursos por parte de la Alcaldía de Chacao.

2.9.4 Población objetivo del proyecto

El municipio Chacao cuenta con 70.000 habitantes, de los cuales se beneficiaran en la primera etapa de ejecución del proyecto aproximadamente 26.000.

2.9.5 Presupuesto del proyecto

PROYECTO CHACAO LIMPIO				
ACTIVIDADES	%	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL Bs.
1. CAMPAÑA FORMATIVA ORDENANZA SOBRE MANEJO DE DESECHOS Y RESIDUOS SOLIDOS				
CAMPAÑA PUBLICITARIA	18%	277.732,70	1	277.732,70
MEDICION DE RESULTADOS	1%	20.000,00	1	20.000,00
SUBTOTAL	20%			297.732,70
2. CONTRALORIA HACIA LA EMPRESA COTECNICA				
EVALUACION OBLIGACIONES CONTRACTUALES	0%	2.000,00	1	2.000,00
PLAN DE SEGUIMIENTO	39%	583.350,00	1	583.350,00
MEDICION DE RESULTADOS	1%	20.000,00	1	20.000,00
	40%			605.350,00
3. PROGRAMA DE FORMACION AMBIENTAL				
CENTRO DE ACOPIO Y PLAN PILOTO	17%	253.146,00	1	253.146,00
CAMPAÑA PUBLICITARIA	22%	328.354,00	1	328.354,00
MEDICION RESULTADOS	1%	20.000,00	1	20.000,00
SUBTOTAL	40%			601.500,00
TOTALES	100%			1.504.582,70

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación responde a la modalidad de proyecto factible, el cual consiste en la elaboración de un modelo viable ó una solución posible a un problema práctico para satisfacer las necesidades de la institución ó grupo social. (U.P.E.L, 1.990).

Es una investigación de campo, ya que los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, mediante el trabajo concreto del investigador y su equipo. Es importante en las Ciencias Sociales, este tipo de investigación, ya que, siendo su objeto natural de estudio el hombre y sus acciones, es perfectamente pertinente dirigir la investigación a los fenómenos en la realidad misma donde se producen. (Ramírez,T., 1.993).

El estudio tiene un enfoque descriptivo, por cuanto el mismo esta orientado a señalar con mayor precisión las características de un determinado individuo, situación ó grupo, con ó sin especificación de hipótesis iniciales acerca de la naturaleza de tales características. (Ramírez,T., 1.993).

3.2 Población y Muestra

La población del estudio está conformada por personas que residen en el municipio Chacao o que trabajan en el mismo, considerándose variables demográficas tales como edad, estado civil, nivel de instrucción, dependencia laboral y jefatura en su núcleo familiar.

La muestra está representada por 101 individuos, que residan y/o trabajen en el Municipio Chacao, y que respondan a las características demográficas indicadas utilizándose para ello el método de muestreo probabilístico simple al azar, con un nivel de confianza de 10% y un margen de error del 4%.

Asimismo, el muestreo probabilístico simple al azar, puede presentar errores de muestreo tales como imprecisiones en la determinación del tamaño de la muestra, lo cual puede incidir en la exactitud de las cifras arrojadas en el estudio. También pueden presentarse errores no muestrales tales como sesgos, imprecisiones o incertidumbre en los resultados del estudio. Para evitar dichos errores se tomaron las siguientes medidas: someter el instrumento para la recolección de la información a revisiones previas por personas expertas en las áreas de metodología y mercadeo, a fin de verificar la posibilidad de errores en su diseño, tales como redacción de los planteamientos, instrucciones claras y precisas, cantidad de ítems que cubrieran la información del estudio y tipo de respuestas escogidas para obtener los datos; elaborar una planificación cuidadosa del trabajo de campo, con el fin de reunir en forma lógica los pasos a seguir; seleccionar un entrevistador ajeno a la investigación, con el fin de evitar manipulaciones e incidencias por su parte en el proceso de levantamiento de la información; entrenar meticulosamente al entrevistador, para que suministre en forma completa y clara las instrucciones para la aplicación del instrumento; por último, se ejecutaron simulaciones con el instrumento a fin de comprobar su capacidad y calidad para su aplicación.

3.3. Instrumento, validez y confiabilidad

El instrumento que se seleccionó para recolectar la información de la investigación fue el cuestionario, el cual se conformó con una serie de 54 ítems, dispuestos en tres cuerpos, primer cuerpo referido al manejo de desechos sólidos y reciclaje; segundo cuerpo referido al conocimiento de la ordenanza municipal sobre el manejo de desechos sólidos y conocimientos de programas de cuidado ambiental y el tercer cuerpo donde se recolectarían los datos demográficos.

La validez del instrumento se determinó a través del juicio de expertos, el cual se define como un conjunto de opiniones emitidas por especialistas en una materia específica y cuya información se recolecta en una entrevista de profundidad. Este juicio de expertos lo conformaron un especialista en mercadeo, un especialista en cuidado ambiental y un miembro del proyecto Chacao Limpio.

La confiabilidad del instrumento se probará a través de la aplicación de una prueba piloto de tres cuestionarios modelo, lo cual permitirá corroborar si el diseño metodológico utilizado para su elaboración se adecuó a las exigencias del estudio, así como los aspectos precisados en el mismo están en concordancia con las variables planteadas.

Capítulo IV

4.1 Análisis e interpretación de los datos

REFERENTE AL MANEJO DE LOS DESECHOS SÓLIDOS	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre	TOTALES
1. Hago lo posible por comprar productos en envases reciclables	10%	70%	20%	0%	100%
2. Recojo papeles y basura del suelo	20%	50%	30%	0%	100%
3. Hago uso de los desperdicios orgánicos de la cocina para convertirlos en abono	70%	30%	0%	0%	100%
4. Reciclo periódicos, latas y botellas	40%	60%	0%	0%	100%
5. Evito tirar papeles al suelo	0%	0%	10%	90%	100%
6. Guardo el papel que no quiero en el bolso, cuando no encuentro una papelería cerca	0%	0%	20%	80%	100%
7. Llevo la basura al contenedor ubicado en el barrio o urbanización	0%	0%	10%	90%	100%
8. Ayudo a mantener las calles limpias	0%	0%	20%	80%	100%
9. Colaboro con la preservación de la ciudad donde vivo	10%	20%	40%	30%	100%
10. En mi casa separo la basura por tipos a la hora de botarla	40%	40%	0%	20%	100%
11. Boto la basura en bolsas plásticas	0%	0%	0%	100%	100%
12. Cuando no encuentro una pila de basura cerca, tiro la basura al suelo	90%	10%	0%	0%	100%
13. Dejo los desperdicios de comida en la calle para alimentar a animales de la zona	80%	20%	0%	0%	100%
14. Tiro la basura por la ventana o las escaleras	100%	0%	0%	0%	100%
15. Boto los escombros en un espacio libre o barranco cercano a mi casa	100%	0%	0%	0%	100%
16. Uso las hojas blancas por ambos lados	10%	20%	60%	10%	100%
17. Regaño a quien veo botando basura en la calle aunque me insulten	50%	30%	20%	0%	100%
18. Colaboro en el trabajo de recolección de basura, limpieza y mantenimiento del sector donde vivo	40%	50%	10%	0%	100%

El estudio efectuado en el municipio Chacao tenía como objetivo fundamental determinar cuál es la actitud, comportamiento, conocimiento y responsabilidad de los vecinos frente al manejo de los desechos sólidos de su municipio, el conocimiento de la ordenanza que regula la recolección de los desechos sólidos y el conocimiento del proyecto Chacao Limpio.

Los aspectos más resaltantes en cuanto a la conducta pro ambiental referida al reciclaje son:

1. El 70 % de los encuestados pocas veces hace lo posible por adquirir alimentos en envases reciclables
3. El 70% de la muestra nunca reusa los desperdicios orgánicos

4. El 60% de los encuestados pocas veces recicla las latas, botellas y periodicos
7. El 90% siempre lleva la basura al contenedor de su residencia
9. El 40% muchas veces colabora con la preservación de la ciudad donde vive
10. El 20% siempre separa la basura por tipo
16. El 60% usa muchas veces las hojas blancas por ambas caras

Los aspectos que permiten apreciar la conducta pro ambiental de los vecinos referida al manejo de la basura y cuidado de la ciudad son:

2. El 50% de los encuestados pocas veces recoge papeles y basura del suelo
5. El 90% de los encuestados siempre evita tirar papeles en el piso
6. El 80% de los encuestados siempre conserva la basura en su poder cuando no encuentra donde lo colocar
8. El 80% siempre ayuda a mantener las calles limpias
11. el 100% de los encuestados siempre bota la basura en bolsas plásticas
12. El 90% nunca tira la basura al suelo cuando no encuentra un bote cerca
13. El 80% nunca deja los desperdicios de comida para alimentar animales
14. El 100% nunca tira la basura por las ventanas
15. El 100% nunca bota escombros en espacios libres o barrancos cercanos a su casa
17. El 50% nunca regaña a la gente que ve botando la basura en la calle
18. El 50% pocas veces colabora con la recolección de basura, el mantenimiento y limpieza de sector donde vive

	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo	TOTALES
19. Me molesta ver las calles, avenidas, quebradas, playas y ríos con papeles, plásticos y botellas	30%	0%	0%	70%	100%
20. Me preocupa la cantidad de basura que producimos	11%	22%	33%	33%	100%
21. Me molesta el que no se haya insistido en la importancia de separar la basura por tipos (papeles, alimentos, vidrio, plásticos)	0%	11%	44%	44%	100%
22. Cuando compro un producto (bebida, comida) me gusta escoger el tipo de envase (cartón, plástico, vidrio) que menos basura produce	0%	22%	67%	11%	100%
23. No me preocupo por la basura o desechos	50%	40%	10%	0%	100%
24. Me gusta reciclar porque colaboro con el mantenimiento y protección de nuestro entorno	0%	0%	67%	33%	100%
25. Es una tontería preocuparme por utilizar el papel por las dos caras (reciclar el papel)	60%	40%	0%	0%	100%
26. Es bueno consumir mucho aunque se produzca mucha basura o residuos	33%	56%	11%	0%	100%
27. Me gustaría tener más información sobre el reciclaje de basura	0%	10%	30%	60%	100%
28. No me molesta la acumulación de basura ya que ésta se degrada (descompone) de forma natural	70%	0%	20%	10%	100%
29. Lo que me preocupa de la basura es que ocupa mucho espacio y es difícil encontrar lugares para depositarla (ponerla)	0%	25%	63%	13%	100%
30. No me preocupa el consumo de papel que haga ya que mi aporte a disminuir la tala de árboles es insignificante (muy poca)	50%	40%	10%	0%	100%
31. Me preocupa separar la basura en contenedores distintos.	11%	22%	56%	11%	100%
32. Me duele la tala de árboles para obtener papel.	10%	0%	30%	60%	100%
33. Desprecio a las personas que se dedican a rescatar objetos de la basura	30%	40%	30%	0%	100%
34. Me gusta que los niños en la escuela obtengan información educativa sobre el problema de la basura y el reciclaje	10%	0%	0%	90%	100%

19. El 70% está muy de acuerdo en que le disgusta ver las calles, avenidas, quebradas, playas y ríos con papeles plásticos y botellas

20. El 33% está muy de acuerdo en que se preocupa por la cantidad de basura que producen

21. El 44% de los encuestados indica que está de acuerdo en que le molesta que no se haya insistido en la importancia de separar la basura por tipos

22. El 67% respondió que está de acuerdo en que le gusta escoger el tipo de envase que menos basura produce cuando adquiere bebidas o comidas.

23. El 50% señaló que estaba muy en desacuerdo en que no estaba preocupado por la basura o desechos

24. El 67% estuvo de acuerdo en que le gustaba reciclar porque contribuía con el cuidado del ambiente y su entorno

25. El 60% respondió que estaba en desacuerdo en que era una tontería utilizar el papel por ambas caras

26. El 56% señaló que estaba en desacuerdo con consumir mucho así se produjera mucha basura o residuos
27. El 60% estuvo muy de acuerdo en que le gustaría tener más información sobre el reciclaje y la basura
28. El 70% de los encuestados estuvo muy en desacuerdo en que no le molestaba la acumulación de basura ya que esta se descompone en forma natural
29. El 63% de los vecinos estuvo de acuerdo en que le preocupaba que la basura ocupa mucho espacio y a veces no encontraban donde colocarla
30. El 50% de los vecinos esta en desacuerdo con la frase que señala que “no me preocupa el consumo de papel que haga ya que mi aporte a disminuir la tala de árboles es insignificante
31. El 56% estuvo de acuerdo en que le preocupa separar la basura en distintos contenedores
32. El 60% estuvo muy de acuerdo en que le dolía la tala de árboles para obtener papel
33. En cuanto al desprecio hacia las personas que se dedican a rescatar objetos de la basura, el 40% estuvo en desacuerdo
34. El 90% estuvo muy de acuerdo en que le gustaba que los niños obtuvieran información en el colegio sobre la basura y el reciclaje

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo	TOTALES
35. El personal técnico de las alcaldías tiene que buscar la manera de separar los residuos ya que ellos son los que saben mejor del tema	67%	0%	33%	0%	100%
36. Para contaminar menos, los gobiernos y autoridades tienen que exigir a las empresas que presenten sus productos en envases reciclables	67%	33%	0%	0%	100%
37. La principal responsabilidad de mantener el sector donde viven limpio lo tienen las personas que habitan en la comunidad	67%	22%	11%	0%	100%
38. La responsabilidad y la toma de decisión para cuidar y mantener limpios el sector donde vivo es de las juntas de vecinos o asociaciones comunales	44%	22%	33%	0%	100%
39. La responsabilidad en la limpieza del sector donde vivo corresponde tanto a las autoridades como a la comunidad	89%	0%	11%	0%	100%
40. Mi actuación (conducta) puede contribuir a cuidar y mantener limpio el sector donde vivo	100%	0%	0%	0%	100%

En cuanto a la atribución de responsabilidad sobre el manejo de los desechos sólidos:

35. El 67% de los vecinos estuvo muy de acuerdo en que el personal técnico tiene que buscar la manera de separar los residuos ya que ellos saben mejor el tema
36. El 67% también estuvo muy de acuerdo con que para contaminar menos , los gobiernos y autoridades tienen que exigir a las empresas que se presenten sus productos en envases reciclables
37. Asimismo, el 67% también opino que la principal responsabilidad de mantener el sector donde viven limpio lo tienen las personas que habitan la comunidad
38. El 44% estuvo muy de acuerdo en que la responsabilidad y la toma de decisión para cuidar y mantener limpios el sector donde vivo es de las juntas de vecinos o asociaciones comunales
39. El 89% estuvo muy de acuerdo en que la responsabilidad en la limpieza del sector donde vivo corresponde tanto a las autoridades como a la comunidad
40. El 100% estuvo muy de acuerdo en que mi actuación (conducta) puede contribuir a cuidar y mantener limpio el sector donde vivo

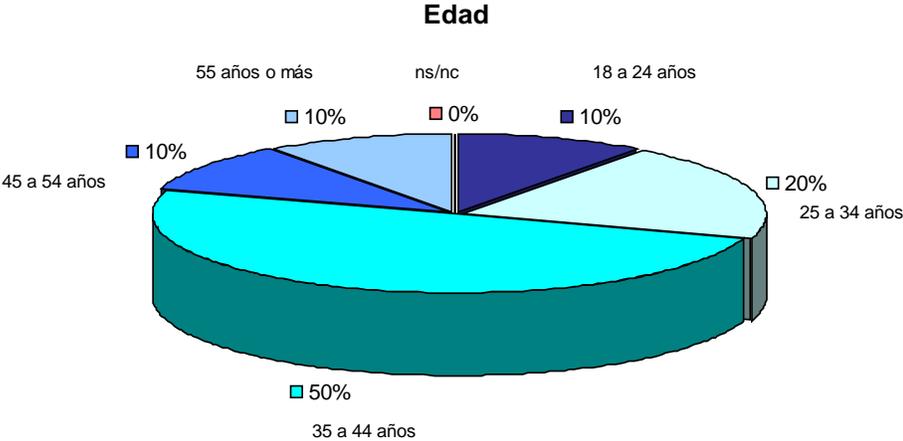
Con respecto al conocimiento de la ordenanza que regula el manejo de los desechos sólidos:

SOBRE LA ORDENANZA	SI		NO	
41. ¿Conoce Usted si existe en el Municipio de Chacao una Ordenanza acerca de la disposición de los desechos (basura)?	20%		80%	
42- Marque con una X la afirmación que resuma mejor el contenido de la Ordenanza del Municipio Chacao acerca de la disposición de los desechos (basura)	A	B	C	
			10%	
43. Conoce Ud. Si existe en el Municipio Chacao algún programa que mejore o cuide el ambiente?	SI		NO	
	10%		90%	
44. Cual programa?	CHACAO LIMPIO			
45- Describa que hace el programa?	CUIDADO DEL AMBIENTE			
46. A través de que medio se entero del programa?	CONSEJO COMUNAL			

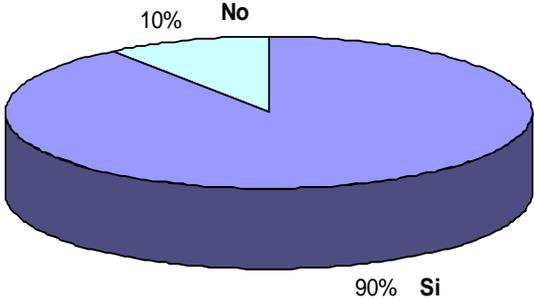
41. El 80% de los entrevistados respondió no conocer la ordenanza sobre la disposición de los desechos sólidos (basura)
42. Del 20% que afirmo conocer la ordenanza, solo el 10% seleccionó la opción C como la alternativa que mejor resumía el contenido de la ordenanza
43. Asimismo, el 10% de los encuestados afirmo conocer algún programa que mejore el ambiente

- 44. El 10% también señalo conocer el programa Chacao Limpio
- 45. La frase que describe al proyecto es "Cuidado del ambiente"
- 46. Las personas que conocen el programa lo hicieron a través de su Consejo Comunal

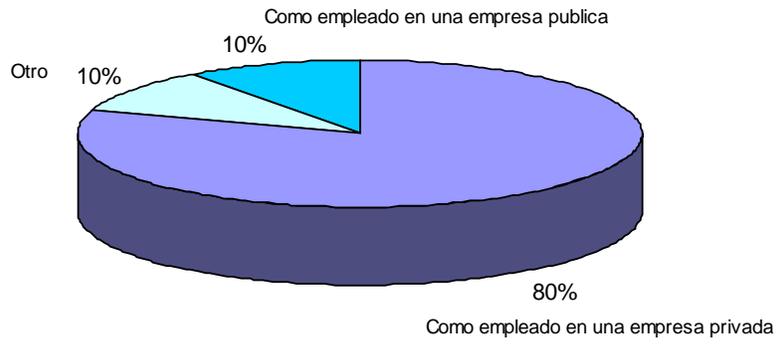
Asimismo el perfil demográfico se resume así:



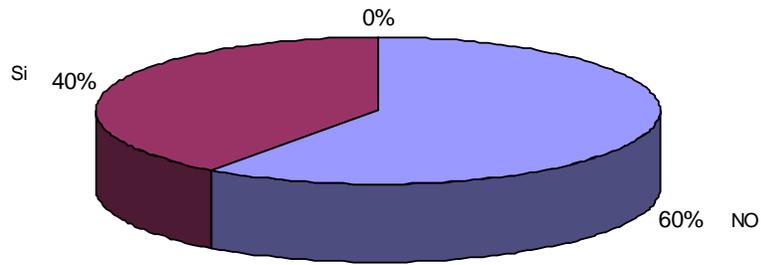
¿Trabaja Actualmente?



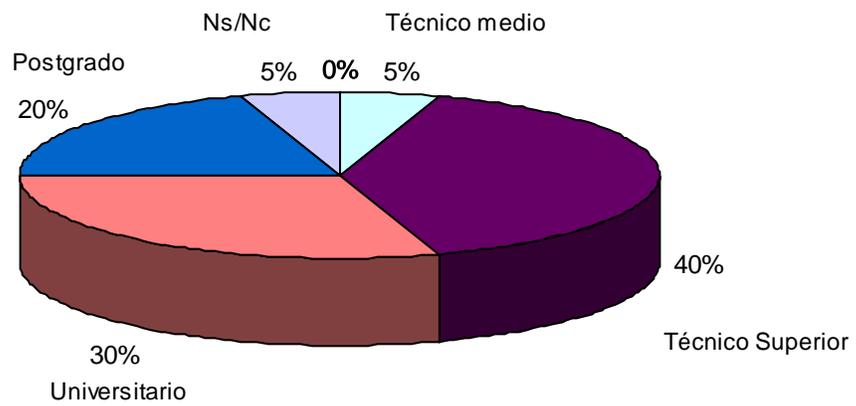
Trabaja Ud. ...



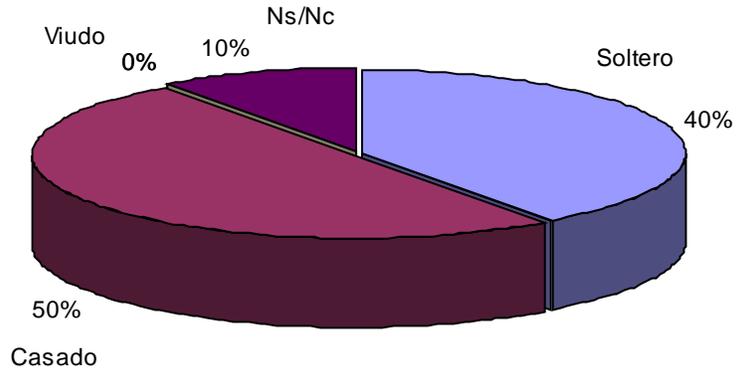
¿Es Ud. jefe de familia?



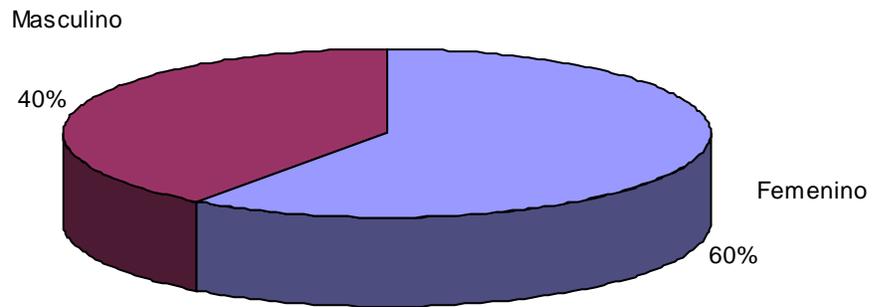
¿Cuál es su nivel de instrucción?



¿Cuál es su estado civil?



Sexo



Capítulo V

Plan de Comercialización

5.1 Objetivo del plan

Es el monto a recaudar y que debe fijar el equipo promotor en función de los gastos proyectados para un período específico, considerando el ajuste por inflación a fin de poder aplicar las estrategias comerciales que permitan obtener los recursos para el auto financiamiento del programa.

5.2 Mercado Meta

Debe definirse en función del objetivo del plan de comercialización, es así como se considera en primer término todo ente capaz de brindar aportes económicos por distintas vías al programa. Sin embargo, al observarse el objetivo del programa, debe contemplarse que los prospectos estén ubicados en el Municipio Chacao, ya que son los principales beneficiados con el desarrollo de "Chacao Limpio".

Mercado	
Vecinos del Municipio Chacao	
Segmentos según objetivo del programa	
Personas naturales	Personas Jurídicas
Mercado meta	
Personas Jurídicas	Empresas privadas
	Entes gubernamentales
	Embajadas

Es importante destacar, que cada prospecto debe representar para el programa un cliente a captar basado en tres aspectos: aporte económico, tiempo de permanencia en el programa, cuantificación de su aporte en el período de permanencia, a fin determinar los costos de captación de cada prospecto y rentabilidad del mismo.

5.3 Estrategia comercial

Para el desarrollo de la mezcla comercial que permita al programa Chacao Limpio captar recursos para su desarrollo se establecieron las siguientes premisas:

- Existe una necesidad insatisfecha para los vecinos del Municipio Chacao, el control de la basura en su comunidad
- Los vecinos del municipio no están motivados al reciclaje y el cuidado del ambiente
- Los vecinos del municipio no conocen el marco legal referente al el manejo de los desechos sólidos
- El programa Chacao Limpio tiene como objetivo central revalorizar la calidad de vida del ciudadano, mediante la disminución de los desechos sólidos en las calles, zonas residenciales y sectores populares del municipio
- El programa Chacao Limpio requiere de aportes adicionales recurrentes a los otorgados por la Alcaldía del Municipio, con el fin de garantizar su funcionamiento y cumplir con su objetivo.

	Estrategia:	Acciones:
El producto	Resaltar los atributos del programa, transferencia de conocimiento, motivación y sensibilización a la comunidad sobre la ordenanza municipal que regula el manejo de los desechos sólidos, el cuidado del medio ambiente, el reciclaje y el control sobre calidad del servicio de recolección de basura.	1. Presentaciones adaptadas a cada tipo de público, gráficas, con datos precisos de interés para los prospectos y para la comunidad, que faciliten la sensibilización. 2. Reseñar en las presentaciones quienes forman parte del programa y como participan. 3. Reseñar el impacto del programa.
El precio	Cuantificar en función del beneficio que ofrece el	1. Traducir los indicadores de gestión en una relación

	<p>programa, para los vecinos en general no existe un precio fijado, salvo la interpretación que tenga el impacto del programa en su calidad de vida. Para el mercado meta, el aporte al programa se puede considerar el precio que se paga por el producto, sin embargo, este aporte se debe traducir en función del impacto a nivel de ambiente y e igualmente en función de calidad de vida de los beneficiados (vecinos).</p>	<p>precio/beneficio que permita apreciar a los prospectos el impacto de su aporte en la comunidad y en la calidad de vida de sus miembros.</p> <p>Indicadores a considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proporción en la que disminuye la basura en el municipio por efecto de la separación de los desechos sólidos; -Proporción de la comunidad que conoce la ordenanza y las multas; -Índice de satisfacción del servicio de recolección de basura; -Proporción de personas con conocimiento del reciclaje; -Proporción de personas que conocen el programa Chacao Limpio.
<p>La Plaza</p>	<p>Llegar a la comunidad en forma directa, mediante el contacto de los promotores del programa con los prospectos vecinos y beneficiarios del programa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y contactar por sector los prospectos, estableciendo una jerarquización según cantidad de miembros, actividad económica, accesibilidad y disposición a integrarse a programas orientados al cuidado del medio ambiente. 2. Designar un miembro honorario de Chacao Limpio por ente, empresa, consejo comunal y/o asociación de vecinos que sirva de enlace entre el programa

		<p>y la comunidad.</p> <p>3. Establecer grupos de seguidores en redes sociales que permitan mantener informado a los miembros sobre el desarrollo del programa, actividades y alcances.</p>
<p>La Promoción</p>	<p>Difundir la existencia del programa, desarrollar actividades de promoción que motiven e incentiven la participación en el programa y que permita la integración entre los entes privados y públicos y las comunidades organizadas del municipio.</p>	<p>1. Contacto sistemático con el área de responsabilidad social de entes públicos y privados, a fin de dar a conocer los avances del programa y este se encargue de publicarlo internamente</p> <p>2. Distinguir a los miembros del programa por categoría de membresía, con el fin de motivar la adhesión y estimular el aporte económico</p> <p>3. Dictar charlas de sensibilización dentro de las empresas y entes económicamente contribuyentes, con el fin de que sus miembros respalden el programa al cual su empresa se ha integrado</p> <p>4. Realizar presentaciones en las comunidades vecinales, a fin de que motiven a otros vecinos (empresas y entes) que integran cada consejo comunal o sector vecinal a la participación en el</p>

		<p>programa Chacao Limpio.</p> <p>5. Establecer alianzas con empresas y entes que contribuyan a la difusión del mensaje del programa, mediante publicidad compartida, enlaces directos entre páginas web.</p>
--	--	---

Conclusiones y recomendaciones

1. Los vecinos del Municipio Chacao poseen poca información sobre el reciclaje, existe desconocimiento y baja motivación hacia el tema.
2. Los vecinos del Municipio Chacao tienen conciencia sobre el impacto de la basura en su comunidad, sin embargo, falta sensibilidad hacia el tema y hay poca participación en las acciones que pueden contribuir a frenar la producción de basura.
3. La mayoría de los vecinos atribuye a las autoridades la responsabilidad en el manejo y separación de los desechos sólidos, sin embargo, consideran que su actitud es un factor influyente en el cuidado del ambiente en su zona de residencia o trabajo.
4. Los vecinos no conocen la ordenanza que regula el manejo de los desechos sólidos en el municipio ni su contenido.
5. Los vecinos no conocen el programa Chacao Limpio ni a que se dedica el mismo.
6. Un plan de comercialización para el programa Chacao Limpio debe contener como atributos un mensaje claro sobre su objetivo, capaz de sensibilizar a los inversionistas, motivarlos a realizar sus aportes y participar en el programa, utilizando como elemento comercial, indicadores de gestión que cuantifiquen los resultados y alcances y brinden una visión amplia del impacto que tendrá el mismo como programa de acción permanente en la comunidad.

Bibliografía

Barrios, Y., M. (1.998). Manual de trabajos de grado, de especialización y maestría y tesis doctorales. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas- Venezuela.

Córdoba, Nery (1.991) Catia Primero: una experiencia de aprendizaje en desarrollo comunitario, organización y participación popular, sistematización de la experiencia. CESAP. Caracas- Venezuela.

Hiebing, R. G., Cooper, S. (1.992). Cómo preparar el exitoso plan de mercadotecnia. McGraw Hill. Interamericana de México S.A. de C.V. Altocomulco. 499-501. Fracc. Ind. San Andrés Atoto, 53500 Naucalpan de Juárez, Edo. México.

Ley de los consejos comunales. Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 5.806, Abril 10, 2.006.

Payne, Adrián. (1.996). Mercadotecnia de servicios Hall Hispanoamericana, S.A. Enrique Jacob 20, Col. El conde 53500 Naucalpan de Juárez. Edo. México.

Pope, Jeffrey L. (1997). Investigación de mercados. 2da. Edición de Bolsillo. Impreso por Cargraphics, S.A. Imprelibros Colombia. Grupo Editorial Norma.

Ramírez, tulio. (1993). Como hacer un proyecto de investigación. Editorial Cohel, C.A. talleres Tipográficos de Miguel Angel Gocía teijo. Caracas-Venezuela.

Staton, William. (1.969). Fundamentos de Mercadotecnia. Editorial Mc Graw Hill Interamericana de México S.A. de C.V. Altocomulco. 499-501. Fracc. Ind. San Andrés Atoto, 53500 Naucalpan de Juárez, Edo. México.

www.chacao.gov.ve/adicionales.asp

www.fudeco.gob.ve/interes/pdf/charla_formulacion_de_proyectos.pdf

Anexos

Modelo Cuestionario

Estudio sobre conocimiento, actitud y manejo de desechos sólidos y reciclaje en el Municipio Chacao
--

Cuestionario No. _____

Tiempo viviendo/trabajando en la zona: _____ Años ___ o Meses _____

Pregunta filtro(al inicio de la entrevista)

Buenos días/tardes, mi nombre es _____, y soy estudiante de postgrado de la Ucab, actualmente estamos haciendo un estudio para conocer su opinión y experiencia en relación a la disposición de los desechos y el reciclaje en el municipio ¿Sería tan amable de concedernos unos minutos de su tiempo? Sus respuestas son muy importantes para nosotros. Toda la información que se registre será confidencial y usada sólo con fines estadísticos.

1. ¿PUEDE CONCEDERME UNOS MINUTOS DE SU TIEMPO?

Si No → **Agradecer y Terminar**

2. ¿TRABAJA USTED EN...? (LEER OPCIONES) (MÚLTIPLE)

Una empresa de investigación de mercados	1	} Agradecer y Terminar
Una agencia de publicidad	2	
En la Alcaldía del Municipio Chacao	3	
Ninguno de estos	4	

Referente al manejo de los desechos sólidos y el reciclaje

A continuación se le presenta una serie de afirmaciones referidas a su comportamiento en cuanto al manejo de los desechos (basura) y el reciclaje. Por favor indique con una "X", con qué frecuencia realiza Usted las conductas presentadas a continuación:

	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre
1. Hago lo posible por comprar productos en envases reciclables				
2. Recojo papeles y basura del suelo				
3. Hago uso de los desperdicios orgánicos de la cocina para convertirlos en abono				
4. Reciclo periódicos, latas y botellas				
5. Evito tirar papeles al suelo				
6. Guardo el papel que no quiero en el bolso, cuando no encuentro una papelera cerca				
7. Llevo la basura al contenedor ubicado en el barrio o urbanización				
8. Ayudo a mantener la calles limpias				
9. Colaboro con la preservación de la ciudad donde vivo				
10. En mi casa separo la basura por tipos a la hora de botarla				
11. Boto la basura en bolsas plásticas				
12. Cuando no encuentro una pote de basura cerca, tiro la basura al suelo				
13. Dejo los desperdicios de comida en la calle para alimentar a animales de la zona				
14. Tiro la basura por la ventana o las escaleras				
15. Boto los escombros en un espacio libre o barranco cercano a mi casa				
16. Uso las hojas blancas por ambos lados				
17. Regaño a quien veo botando basura en la calle aunque me insulten				
18. Colaboro en el trabajo de recolección de basura, limpieza y mantenimiento del sector donde vivo				

Ahora bien, a continuación encontrará una serie de afirmaciones referidas a su opinión sobre los desechos (basura) y el reciclaje. Por favor indique con una "X", que tan de acuerdo o desacuerdo está con cada afirmación presentada.

	Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de Acuerdo
19. Me molesta ver las calles, avenidas, quebradas, playas y ríos con papeles, plásticos y botellas				
20. Me preocupa la cantidad de basura que producimos				
21. Me molesta el que no se haya insistido en la importancia de separar la basura por tipos (papeles, alimentos, vidrio, plásticos)				
22. Cuando compro un producto (bebida, comida) me gusta escoger el tipo de envase (cartón, plástico, vidrio) que menos basura produce				
23. No me preocupo por la basura o desechos				
24. Me gusta reciclar porque colaboro con el mantenimiento y protección de nuestro entorno				
25. Es una tontería preocuparme por utilizar el papel por las dos caras (reciclar el papel)				
26. Es bueno consumir mucho aunque se produzca mucha basura o residuos				
27. Me gustaría tener más información sobre el reciclaje de basura				
28. No me molesta la acumulación de basura ya que ésta se degrada (descompone) de forma natural				
29. Lo que me preocupa de la basura es que ocupa mucho espacio y es difícil encontrar lugares para depositarla (ponerla)				
30. No me preocupa el consumo de papel que haga ya que mi aporte a disminuir la tala de árboles es insignificante (muy poca)				
31. Me preocupa separar la basura en contenedores distintos.				
32. Me duele la tala de árboles para obtener papel.				
33. Desprecio a las personas que se dedican a rescatar objetos de la basura				
34. Me gusta que los niños en la escuela obtengan información educativa sobre el problema de la basura y el reciclaje				

	Muy de Acuerdo	De Acuerdo	En desacuerdo	Muy en Desacuerdo
En mi opinión:				
35. El personal técnico de las alcaldías tiene que buscar la manera de separar los residuos ya que ellos son los que saben mejor del tema				
36. Para contaminar menos, los gobiernos y autoridades tienen que exigir a las empresas que presenten sus productos en envases reciclables				
37. La principal responsabilidad de mantener el sector donde viven limpio lo tienen las personas que habitan en la comunidad				
38. La responsabilidad y la toma de decisión para cuidar y mantener limpios el sector donde vivo es de las juntas de vecinos o asociaciones comunales				
39. La responsabilidad en la limpieza del sector donde vivo corresponde tanto a las autoridades como a la comunidad				
40. Mi actuación (conducta) puede contribuir a cuidar y mantener limpio el sector donde vivo				

Sobre la ordenanza municipal sobre disposición de desechos sólidos y programas de cuidado ambiental

41. ¿Conoce Usted si existe en el Municipio de Chacao una Ordenanza acerca de la disposición de los desechos (basura)?

Si1

No2

PASE A LA PREG. 43

42. Marque con una "X" la afirmación que resuma mejor el contenido de la Ordenanza del Municipio de Chacao acerca de la disposición de los desechos (basura) **(ÚNICA)**

- Regular la gestión integral de los desechos y residuos sólidos y; prevenir situaciones de riesgo ambiental que pongan en peligro la salud y ocasionen degradación ambiental en la jurisdicción del Municipio Chacao
- Supervisar el manejo de los desechos y residuos sólidos en la jurisdicción del Municipio Chacao a cargo de los organismos públicos o gubernamentales responsables del cuidado y preservación del medio ambiente
- Sancionar a los miembros que habitan o transitan en el Municipio Chacao por el manejo inapropiado de los desechos y residuos sólidos con el fin de prevenir la contaminación y el deterioro ambiental poniendo en riesgo la salud y habitabilidad en la comunidad

43. ¿Conoce Usted si existe en el Municipio de Chacao algún programa que mejore o cuide el ambiente? **(ESPONTÁNEA) (ÚNICA)**

Si1

No2

PASE A LA PARTE DE DEMOGRÁFICOS

44. ¿Cuál programa conoce? _____

45. En una frase, describa que hace este programa

46. ¿A través de qué medio se enteró usted de este programa?

Datos demográficos

A. Ya para finalizar, me dice su edad por favor

18 a 24 años	1	45 a 54 años	4
25 a 34 años	2	55 ó más años	5
35 a 44 años	3	NS/NC	6

B. ¿Trabaja usted actualmente?

Si 1 **→ PASE A PREG. C** No 2 NS/NC 3

C. Trabaja usted por.... **(LEER OPCIONES)**

Cuenta propia-independiente	1
En una empresa en la que usted es dueño/socio	2
Como empleado en una empresa privada	3
Como empleado en una empresa pública	4
Otros: _____	5
NS/ NC	6

D. ¿Es usted el jefe de la familia?

Si 1 No 2 NS/NC 3

E. ¿Cuál es su nivel de instrucción? **(ESPONTÁNEA)**

Sin estudios	1	Técnico superior/TSU	5
Primaria	2	Universitario	6
Secundaria/Bachillerato	3	Postgrado	7
Técnico medio	4	NS / NC	8

F. ¿Cuál es su estado civil? **(ESPONTÁNEA)**

Soltero(a)	1	Viudo(a)	4
Casado(a)/Unido(a)	2	NS / NC	5
Divorciado(a)	3		

H REGISTRE EL SEXO **(NO PREGUNTAR)**

Masculino 1 Femenino 2

¡MUCHAS GRACIAS!

4.3 Entrevistas de profundidad

Experto en el área de cuidado del ambiente y reciclaje

1. ¿Existen programas de cuidado ambiental en el país? Si es afirmativo ¿Cuáles son?
2. Existen programas de reciclaje practicado por comunidades? Si es afirmativo; ¿Cuáles son? ¿Sabe como se organizaron?
3. ¿Ud. Considera que la gente con disposición al cuidado del ambiente y el reciclaje, actúa diferente? Si es afirmativo ¿Qué hace distinto?
4. ¿Qué aspectos debe conocer una persona que desea reciclar sus desechos (basura)?
5. ¿Quiénes son las personas encargadas de manipular los desechos sólidos?
6. ¿A quien compete establecer las políticas necesarias en manejo de desechos sólidos?
7. ¿Existen leyes que promuevan la participación y/o contribución en proyectos concebidos para el cuidado del medio ambiente?

Experto en el área de mercadeo

1. ¿Es posible comercializar un proyecto de acción social? ¿Cómo?
2. ¿Qué aspectos deben considerarse para comercializar un proyecto de acción social?
3. ¿Qué tipo de investigación puede emplearse para tener un diagnóstico sobre la actitud del ciudadano frente el manejo de desechos sólidos?

Experto del proyecto Chacao Limpio

1. ¿Cómo nace el proyecto Chacao Limpio?
2. ¿Quiénes conforman el proyecto?
3. ¿Por qué deciden trabajar en el problema de la basura?
4. ¿A que se dedican los miembros del proyecto?
5. ¿De donde provienen los recursos del proyecto? ¿Cómo los obtuvieron?
6. ¿Consideran que el proyecto requiere continuidad? Si es afirmativo ¿Por qué? ¿Cómo pueden hacerlo?