



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE MARKETING

**“PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL
DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
SALINAS DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN MARKETING

AUTOR: JENNIFER JACQUELINE CLEMENTE CRUZ

TUTOR: ECON. WILLIAM CAICHE ROSALES, MSc

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE MARKETING**

**“PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL
DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
SALINAS DE LA PROVINCIA DE
SANTA ELENA, AÑO 2014”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN MARKETING

AUTOR: JENNIFER JACQUELINE CLEMENTE CRUZ

TUTOR: ECON. WILLIAM CAICHE ROSALES, MSc

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, Mayo del 2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014”**, elaborado por el (la) Sr.(Sra.)(Srta). JENNIFER JACQUELINE CLEMENTE CRUZ, egresado de la Carrera de Ingeniería en Marketing, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero(a) en Marketing, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....
ECON. WILLIAM CAICHE ROSALES, MSC
TUTOR

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo a mi hija Valentina y mi esposo Luis por ser quienes me motivaron a cumplir este objetivo, a mis padres Bélgica y Rubén quienes con sus consejos fomentaron la decisión de ser una profesional, de igual manera a todos los docentes que día a día impulsaban el aprendizaje y el liderazgo y a mis compañeros que con su ejemplo me incentivaban a no sucumbir en el camino del saber.

Jennifer Clemente Cruz

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme realizar cada una de mis actividades encaminadas a cumplir una meta más en la vida profesional y por enseñarme que hay que levantarse mil veces de las caídas para aprender a ser un buen triunfador.

Agradezco al personal del GAD de Salinas por haberme colaborado con la información necesaria para la realización de este trabajo y en especial a la Econ. Irene quien con sus conocimientos y experiencia fue el factor esencial en cada una de las tutorías para lograr la titulación respectiva.

Jennifer Clemente Cruz

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote, MSc
DIRECTOR DE LA CARRERA
DE MARKETING

Econ. William Caiche Rosales, MSc
PROFESOR – TUTOR

Econ. Roxana Álvarez Acosta, MSc
PROFESORA DEL ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE MARKETING**

**“PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO
DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL
DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA
DE SANTA ELENA, AÑO 2014”**

Autor: Jennifer Clemente Cruz

Tutor: Econ. William Caiche Rosales, MSc

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es una propuesta de un Plan de Marketing de Servicios para el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas, que se encuentra ubicada en la Provincia de Santa Elena, cuyo propósito es mejorar el servicio que brinda este departamento hacia la comunidad y la imagen de este balneario turístico no se vea afectada, satisfaciendo la necesidad de los habitantes con un adecuado servicio. Entre los servicios que el departamento ejecuta es la recolección de desechos sólidos en cada uno de los sectores del cantón Salinas, servicio que inicia en el departamento de higiene con la debida coordinación para recorrer cada uno de los barrios, luego culminar con la jornada asignada para cada recolector para continuar con el debido proceso que es la evacuación de los desechos sólidos hacia el botadero de basura donde los desechos recopilados continúan con el respectivo proceso. Así cada recolector cumple con las diferentes jornadas de trabajo para mantener la limpieza del cantón. Con la elaboración del Plan de Marketing de Servicios se busca implementar estrategias de comunicación que permitan que la comunidad colabore con el servicio que brinda este departamento realizando una investigación de campo la misma que permitió recopilar la información necesaria, basándonos en el planteamiento del problema, sistematización, evaluación, hipótesis, operacionalización de variables, objetivos y justificación de la investigación. Las técnicas que se aplicaron para el levantamiento y procesamiento de la información fueron la Entrevista y la Encuesta con preguntas abiertas y cerradas, las mismas que fueron a la comunidad y al personal del departamento. Se obtuvo dos variables para el desarrollo del estudio, imagen como dependiente y estrategia como independiente. Con toda la información se estructura el estudio en cuatro unidades. La Unidad I se refiere a las teorías y modelos científicos que se refieren al Plan de Marketing de Servicios, la Unidad II, se refiere a la metodología de la investigación, es decir la aplicación de técnicas para su procedimiento, en lo que respecta a la Unidad III se refiere al análisis de la investigación. Con la información de los capítulos anteriores se realizó la Unidad IV que se refiere al Plan de Marketing de Servicios para el Departamento de Gestión Ambiental.

ÍNDICE

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TRIBUNAL DE GRADO	V
RESUMEN	VI
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XIV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XVI
ÍNDICE DE CUADROS.....	XVIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIX
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XX
INTRODUCCIÓN	1
TEMA	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	5
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	6
OBJETIVOS	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
HIPÓTESIS.....	8

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
CAPÍTULO I.....	11
1. MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA	11
1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	13
1.2.1 Organigrama del departamento de gestión ambiental.....	13
1.2.2. Misión	13
1.2.3. Servicios.....	13
1.2.4. Componentes de las expectativas del cliente	14
1.2.4.2. Nivel de servicio adecuado	15
1.2.4.3. Nivel de servicio pronosticado o predicho.....	15
1.2.5. Zona de tolerancia.....	16
1.2.6. Análisis foda	16
1.2.7. La flor del servicio	17
1.2.8. Servicios de facilitación	18
1.2.8.1. Información.....	18
1.2.8.2. Toma de pedidos	18
1.2.8.3. Facturación.....	19
1.2.8.4. Pago.....	19
1.2.9. Servicios de mejora.....	20
1.2.9.1. Consulta	20
1.2.9.2. Hospitalidad	20
1.2.9.3. Cuidado	21
1.2.9.4. Excepciones	21

1.2.10. Estrategia.....	22
1.2.11. Las personas pueden formar parte de la experiencia de servicio	23
1.2.12. El plan de marketing en la empresa	23
1.2.13. Las cuatro c del servicio.....	24
1.2.13.1. Consumidor o Cliente	24
1.2.13.2. Costo	25
1.2.13.3. Conveniencia.....	25
1.2.13.4. Comunicación	26
1.2.14. Concepto financiero costos	26
1.2.15. Concepto básicos en costos.....	27
1.2.15.1. Clasificación según el tiempo de evaluación	27
1.2.15.2. Los costos históricos	27
1.2.15.3. Los costos presupuestados	28
1.2.16. Cuarto elemento del costo: costos por contratos de servicios.....	28
1.2.17. Un marco de referencia para desarrollar estrategias eficaces de marketing de servicios.....	29
1.2.17.1. Administración de la interrelación con el cliente.....	29
1.2.17.2. Implementación de las estrategias de servicios.....	30
1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	31
1.3.1. Artículos de la Constitución del Ecuador	31
1.3.2. Artículos del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.	32
1.3.3. Artículos del Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.	32
1.4. MARCO REFERENCIAL.....	38
1.4.1. Tema.....	38

1.4.2. Objetivos	38
1.4.3. Hipótesis.....	39
1.4.4. Conclusiones	39
1.4.5. Recomendaciones.....	41
CAPÍTULO II	42
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	42
2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	42
2.3.1 Investigación de Campo.....	43
2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
2.4.1 Método Inductivo	44
2.4.2. Método Deductivo.....	45
2.4.3. Método Analítico	45
2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	45
2.5.1. Observación	46
2.5.2. Encuesta	46
2.5.2.1. Cuestionario	47
2.5.3. Entrevista	47
2.5.4. Instrumentos de la investigación.....	47
2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
2.6.1. Definición de población	50
2.6.1.1. Población.....	50
2.6.1.2. Definición de muestra	50

2.6.1.2.1. Muestreo probabilístico estratificado.....	50
2.6.1.2.1.1. Determinación del tamaño de la muestra.....	50
CAPÍTULO III.....	54
3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	54
1. Rol que desempeñan en el departamento.....	54
2. Tiempo laborando en el departamento.....	54
3. Horario de trabajo	55
4. Tipos de inconvenientes más comunes que se le presentan a diario en el desempeño de las labores del departamento.	55
5. Visitas de la comunidad para manifestar alguna novedad respecto a la gestión del departamento.	55
6. Tipos de novedades más comunes	56
7. Tipos de proyectos que se han ejecutado para beneficio de la comunidad como departamento	56
8. Capacitación al personal	57
9. Carencia de recursos o herramientas para desarrollar su trabajo.	58
10. Solución ante las quejas que presenta la comunidad.	58
11. Información de actividades hacia la comunidad.....	58
12. Satisfacción de la comunidad con el desempeño del departamento	59
13. Opinión respecto a las mejoras que deberían existir en el departamento	59
14. Reunión con la comunidad para conocer opiniones sobre el servicio que reciben del departamento.	60
CONCLUSIONES	60
3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LA COMUNIDAD.....	62

CONCLUSIONES	85
3.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL OPERATIVO	86
CONCLUSIONES	101
RECOMENDACIONES	102
CAPÍTULO IV	103
PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.....	103
4.1. INTRODUCCIÓN	103
4.2. JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA	104
2.8. ANÁLISIS SITUACIONAL	106
FACTORES INTERNOS	106
FACTORES EXTERNOS	106
4.3.1. Matriz de análisis interno (EFI)	107
4.3.2. Matriz de análisis externo (EFE)	108
4.4. OBJETIVOS DEL PLAN	109
4.4.1. Objetivo General	109
4.4.2. Objetivos Específicos.....	109
4.5. FILOSOFÍA CORPORATIVA.....	110
4.5.1. Misión	110
4.5.2. Visión.....	110
4.5.3. Valores corporativos	110
4.6. PROCESOS	110
4.7. MERCADO OBJETIVO.....	111

4.7.1. Segmentación	111
4.7.1.1. Segmentación demográfica	112
4.7.1.2. Segmentación psicográfica	112
4.7.1.3. Segmentación por conducta	112
4.8. MARKETING MIX	113
4.8.1. Producto por Consumidor o Cliente.....	113
4.8.1.1. Uniforme de aseadores de los recolectores	114
4.8.1.2. Jingle para los vehículos recolectores	115
4.8.2. Precio por Costo.....	116
4.8.3. Plaza por Conveniencia.....	117
4.8.4. Promoción por Comunicación.	120
4.8.4.1. Plan de relaciones públicas	123
4.8.5. Evidencia física	125
4.8.6. Personas	126
4.8.7. Presupuesto para el plan.....	128
4.8.8. Plan de acción	131
4.8.9. Cronograma de actividades	133
4.8.10. Evaluación y control	134
CONCLUSIONES	136
RECOMENDACIONES	137
BIBLIOGRAFÍA	138
ANEXOS	140

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1 Edades de los encuestados	62
TABLA # 2 Género de los encuestados	63
TABLA # 3 Calificación del servicio que brinda el departamento de gestión ambiental	64
TABLA # 4 Funciones que realiza el departamento de gestión ambiental	65
TABLA # 5 Servicio que brindan los operarios que recolectan la basura	66
TABLA # 6 Capacitaciones de cómo atender a la comunidad	67
TABLA # 7 Charlas que deberían realizar	68
TABLA # 8 Sugerencias al departamento de gestión ambiental	69
TABLA # 9 Opinión sobre que debería ir en la imagen de los recolectores	70
TABLA # 10 Conocimiento sobre las actividades que realizan los trabajadores de aseo	71
TABLA # 11 Nivel en que la imagen de los trabajadores de aseo ayuda al ornato	72
TABLA # 12 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a vestimenta	73
TABLA # 13 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a accesorios de limpieza	74
TABLA # 14 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a buenos modales	75
TABLA # 15 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto al conocimiento de su labor	76
TABLA # 16 Quienes han necesitado ir al departamento de gestión ambiental	77
TABLA # 17 Quienes solucionaron el inconveniente	78
TABLA # 18 Satisfacción con el servicio del personal administrativo	79
TABLA # 19 Sugerencias para los operarios en el desenvolvimiento del departamento	80

TABLA # 20 Sugerencias para el personal administrativo en el desenvolvimiento del departamento.....	81
TABLA # 21 Calificación del servicio que ofrece el departamento de gestión ambiental.....	82
TABLA # 22 Aspectos que debería mejorar del servicio que ofrece el departamento de gestión ambiental.....	83
TABLA # 23 Opinión para tener una identidad corporativa del departamento de gestión ambiental.....	84
TABLA # 24 Edades de los encuestados.....	86
TABLA # 25 Género de los encuestados.....	87
TABLA # 26 Desempeño de labores.....	88
TABLA # 27 Satisfacción con horario de trabajo.....	89
TABLA # 28 Apto para el cargo asignado.....	90
TABLA # 29 Capacitaciones a los empleados.....	91
TABLA # 30 Tema de capacitaciones.....	92
TABLA # 31 Herramientas para ejecutar la labor.....	93
TABLA # 32 Carencia de herramientas.....	94
TABLA # 33 Motivación en su trabajo.....	95
TABLA # 34 Sugerencias para mejorar el servicio.....	96
TABLA # 35 Realización de reporte de trabajo.....	97
TABLA # 36 Medios para informar inconvenientes hacia sus superiores.....	98
TABLA # 37 Tiempo en que solucionan las quejas.....	99
TABLA # 38 Perspectiva de la imagen.....	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1 Edades de los encuestados.....	62
GRÁFICO # 2 Género de los encuestados.....	63
GRÁFICO # 3 Calificación del servicio que brinda el departamento de gestión ambiental.....	64
GRÁFICO # 4 Funciones que realiza el departamento de gestión ambiental ...	65
GRÁFICO # 5 Servicio que brindan los operarios que recolectan la basura.....	66
GRÁFICO # 6 Capacitaciones de cómo atender a la comunidad	67
GRÁFICO # 7 Charlas que deberían realizar	68
GRÁFICO # 8 Sugerencias al departamento de gestión ambiental	69
GRÁFICO # 9 Opinión sobre que debería ir en la imagen de los recolectores	70
GRÁFICO # 10 Conocimiento sobre las actividades que realizan los trabajadores de aseo	71
GRÁFICO # 11 Nivel en que la imagen de los trabajadores de aseo ayuda al ornato.....	72
GRÁFICO # 12 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a vestimenta	73
GRÁFICO # 13 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a accesorios de limpieza	74
GRÁFICO # 14 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a buenos modales.....	75
GRÁFICO # 15 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto al conocimiento de su labor	76
GRÁFICO # 16 Quienes han necesitado ir al departamento de gestión ambiental.....	77
GRÁFICO # 17 Quienes solucionaron el inconveniente	78
GRÁFICO # 18 Satisfacción con el servicio del personal administrativo.....	79

GRÁFICO # 19 Sugerencias para los operarios en el desenvolvimiento del departamento	80
GRÁFICO # 20 Sugerencias para el personal administrativo en el desenvolvimiento del departamento.....	81
GRÁFICO # 21 Calificación del servicio que ofrece el departamento de gestión ambiental	82
GRÁFICO # 22 Aspectos que debería mejorar del servicio que ofrece el departamento de gestión ambiental.....	83
GRÁFICO # 23 Opinión para tener una identidad corporativa del departamento de gestión ambiental.....	84
GRÁFICO # 24 Edades de los encuestados.....	86
GRÁFICO # 25 Género de los encuestados.....	87
GRÁFICO # 26 Desempeño de labores.....	88
GRÁFICO # 27 Satisfacción con horario de trabajo	89
GRÁFICO # 28 Apto para el cargo asignado	90
GRÁFICO # 29 Capacitaciones a los empleados	91
GRÁFICO # 30 Tema de capacitaciones	92
GRÁFICO # 31 Herramientas para ejecutar la labor	93
GRÁFICO # 32 Carencia de herramientas	94
GRÁFICO # 33 Motivación en su trabajo	95
GRÁFICO # 34 Sugerencias para mejorar el servicio.....	96
GRÁFICO # 35 Realización de reporte de trabajo	97
GRÁFICO # 36 Medios para informar inconvenientes hacia sus superiores ..	98
GRÁFICO # 37 Tiempo en que solucionan las quejas	99
GRÁFICO # 38 Perspectiva de la imagen	100

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 VARIABLE DEPENDIENTE.....	9
CUADRO N° 2 VARIABLE INDEPENDIENTE	10
CUADRO N° 3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
CUADRO N° 4 POBLACIÓN OBJETIVO	52
CUADRO N° 5 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA	53
CUADRO N° 6 Análisis situacional FODA	106
CUADRO N° 7 Matriz EFI.....	107
CUADRO N° 8 Matriz EFE	108
CUADRO N° 9 Presupuesto Innovación de Imagen	116
CUADRO N° 10 Presupuesto en capacitaciones.....	117
CUADRO N° 11 Ruta de recolección de desechos sólidos.....	118
CUADRO N° 12 Ejemplo de la Ruta de recolección de desechos sólidos.....	119
CUADRO N° 13 Estrategias de comunicación.....	121
CUADRO N° 14 Tácticas	123
CUADRO N° 15 Texto de cuña radial	125
CUADRO N° 16 Control de actividades propuestas	126
CUADRO N° 17 Directorio del departamento.....	127
CUADRO N° 18 Presupuesto General.....	129
CUADRO N° 19 Plan de acción	131
CUADRO N° 20 Cronograma de actividades	133

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 Organigrama del departamento de Gestión Ambiental	13
FIGURA N° 2 Recolector en los recorridos	111
FIGURA N° 3 Imagen de los Recolectores de basura	113
FIGURA N° 4 Gorra	114
FIGURA N° 5 Overol	114
FIGURA N° 6 Hoja volante	124
FIGURA N° 7 Organigrama del departamento	127

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 Carta de validación 1.....	141
ANEXO 2 Ficha técnica de validación 1	142
ANEXO 3 Carta de validación 2.....	143
ANEXO 4 Ficha técnica de validación 2	144
ANEXO 5 Guía de entrevista al personal administrativo	145
ANEXO 6 Encuesta realizada a la comunidad	147
ANEXO 7 Encuesta realizada al personal operativo	152

INTRODUCCIÓN

Santa Elena es una provincia de la costa de Ecuador creada el 7 de noviembre de 2007, la más reciente de las 24 actuales, con territorios que anterior a esa fecha formaban parte de la provincia del Guayas, al oeste de ésta. Su capital es la ciudad de Santa Elena. En esta provincia se encuentra una gran infraestructura hotelera, una refinería de petróleo, aeropuerto y puerto marítimo. Santa Elena, es muy conocida a nivel internacional por la playa de Salinas y la playa de Montañita.

El cantón Salinas es una entidad territorial subnacional ecuatoriana, de la Provincia de Santa Elena, se ubica al sur de la Región Costa. Salinas se ha conformado como una ciudad que se desarrolla eminentemente en base al turismo de sol, mar y playa, con una infraestructura hotelera de primera calidad. La cabecera cantonal es Salinas, que es la población más occidental del Ecuador. En el cantón Salinas se encuentran: Punta Carnero, Chipipe, la Puntilla de la Península de Santa Elena; donde existe la Escuela Naval, la Base Aérea y Militar.

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Salinas se basa en una visión de consolidar la institución en el desarrollo socio económico y productivo, ofreciendo mejores servicios públicos con calidad, eficacia, oportunidad y seguridad ciudadana e impulsando el micro-proyecto dentro de sus áreas de competencia para beneficio de los habitantes del Cantón.

Es así que nuestro objetivo se enfoca en mejorar el servicio de recolección de desechos sólidos que ejecuta el departamento de Gestión Ambiental a través de capacitaciones hacia el personal y charlas que concienticen a la comunidad sobre el cuidado del medio ambiente y la colaboración de la que deben ser partícipes para que el servicio que brinda esta área del GAD se cumpla a cabalidad; demostrando eficacia en sus labores y generando una imagen y cultura de limpieza en cada uno de los sectores de este importante sitio turístico.

TEMA:

“INCIDENCIA DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN HACIA LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN LA IMAGEN DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD DEL CANTÓN SALINAS”

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Cantón Salinas siendo un atractivo turístico concurrido por personas nacionales y extranjeras por sus hermosas playas y sitios acogedores que hacen que los ciudadanos que visitan se sientan a gusto, debe presentar hacia los turistas una debida imagen social y un servicio de calidad.

Así en el cantón se presenta la siguiente situación donde se puede observar la poca colaboración de los habitantes en mantener las vías y sus alrededores limpios, sobre todo cuando el servicio de recolección de desechos sólidos no es satisfactorio por la falta de recolectores primando la inadecuada atención que brindan los operarios a la ciudadanía al momento de recolectar la basura.

De acuerdo con la opinión de la ciudadanía esta nos da a conocer que no está conforme con la atención que los encargados de los recolectores brindan a la ciudadanía sean acciones como: saludos al momento de receptar o entregar la basura, gestos inadecuados, imagen tanto de los recolectores y de los trabajadores, otro factor es la contaminación auditiva que causan en el sector, pues no se logra entender lo que pretenden difundir o la ausencia de estos al realizar sus recorridos haciendo que la atención a la comunidad no sea completa y eficaz para lograr que la misma colabore con la labor ejecutada por el departamento de gestión ambiental del GAD del cantón Salinas.

Se ha considerado también que el servicio no se cumple en todos los sectores y que los operarios no brindan a la ciudadanía un excelente servicio, pues las

denuncias en las estaciones radiales o prensa escrita son muy comunes. Por eso se realizará capacitaciones al personal administrativo, operarios, choferes para de esta manera ir disminuyendo este tipo de problemática; y dicho departamento brinde seguridad y responsabilidad social a la comunidad del Cantón Salinas y lugares aledaños.

La propuesta está enfocada en crear estrategias, plan de acción, capacitación o procesos que permitan y ayuden a mejorar el servicio de atención a la ciudadanía mediante la propuesta dirigida hacia el personal encargado, área administrativa o áreas involucradas; proponiendo además una mejor imagen para los recolectores de desechos sólidos del Cantón Salinas, la cual tiene como objetivo una mejor perspectiva en el servicio e imagen en la manera en que realizan la prestación de servicio de recolección de basura.

Para lograr esta idea se transmitirá por los diferentes medios de comunicación de mayor frecuencia las acciones que se ejecuten como las capacitaciones que se realizarán para el bienestar de la ciudadanía junto a las transmisiones que se dan sobre los diferentes recorridos que los vehículos o volquetas realizan por las distintas calles del cantón. Este tipo de estrategias que son para mejoras del servicio están sobre todo enfocada para concientizar a la comunidad que actualmente los efectos que está causando el calentamiento global han sido generados por los malos hábitos del hombre; y que es muy importante preservar el medio ambiente, ya que no solo se les incentiva mediante jingles, mingas sino transmitiéndole consejos o situaciones cotidianas que se mantienen hoy en día con el pasar del tiempo. Pues además se ayudará a mantener un entorno libre de contaminación para que la humanidad que habita en él tenga un ambiente libre de contaminación ambiental.

La propuesta genera interés en los mandantes del Cantón Salinas, pues con esto la ciudadanía se sentirá respaldado no solo en el ámbito político por quienes lo representan, sino en el ámbito social y de servicios; pues observan cómo se

preocupan para que los habitantes cambien sus ideologías y sean capaces de preservar un ambiente libre de desechos y que está aún en manos del hombre eliminar esta situación.

Estas acciones darán al cantón Salinas una mejor imagen no solo para beneficio de la sociedad y para quienes permanecemos constantemente en él, sino para aquellos turistas que están visitando continuamente este lugar por los diferentes atractivos turísticos que posee.

De esta manera el servicio de recolección de desechos sólidos que brinda el GOBIERNO AUTONÓMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SALINAS mediante el departamento de Gestión Ambiental irá implementando estrategias y mejorando su imagen para beneficio de sus habitantes y del entorno que les rodea.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide las estrategias de comunicación de parte de las autoridades competentes en la imagen del departamento de gestión ambiental del GAD del cantón Salinas?

En el cantón Salinas hace falta que el servicio mejore para que tenga una buena percepción y además sea supervisado por personas encargadas que velen por la integridad de la comunidad y el medio ambiente, conocido como responsabilidad social y compromiso laboral, mas no por cumplir con sus obligaciones y obtener un sueldo.

Entre las causas que se pueden observar para que el servicio de recolección de desechos sólidos no se cumplan de manera adecuada son: poco factor económico por parte del GAD para asignación de actividades, la mala costumbre por parte de la comunidad, ausencia de recolectores en los horarios establecidos en las zonas asignadas, poca innovación en su imagen, concientización por parte de quienes

ejecutan la prestación del servicio, falta de organización y coordinación frente a las actividades que se puedan realizar, respeto mutuo entre trabajadores y personal administrativo.

Todas estas causas mencionadas junto al inadecuado servicio que ofrecen los operarios en el momento de recoger la basura en cada una de las casas y lugares como locales comerciales, públicos y privados provocan que las personas se sientan insatisfechas con el servicio que reciben por parte del personal encargado, generando una serie de denuncias y que la eficiencia en las actividades públicas que debe resguardar el gobierno autónomo por el buen vivir de sus habitantes no se efectúen como es debido.

De esta manera podemos observar que este problema afecta directamente en la imagen del cantón hacia los turistas y sus habitantes que en él residen. Además la contaminación de los desechos sólidos aporta de manera negativa para que el deterioro de la capa de ozono siga aumentando y provoque situaciones que estarán fuera del alcance del ser humano remediarlas cuando esta muestre sus resultados. Por eso es necesario que la comunidad actúe de forma positiva y que su actitud se vea reflejada hacia mejoras por mantener un ambiente libre de contaminación.

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1. ¿De qué manera incide las estrategias de comunicación en el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas hacia la comunidad?
2. ¿Cómo incurre el factor económico en la imagen del departamento de Gestión Ambiental del cantón salinas?
3. ¿De qué manera incide la organización entre el personal administrativo y operarios en la imagen del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

4. ¿Qué percepción tienen la comunidad de la imagen del departamento de Gestión Ambiental del cantón Salinas?
5. ¿De qué manera ayudará la aplicación de estrategias de comunicación hacia el personal y áreas involucradas para mejorar la imagen del departamento de Gestión Ambiental del cantón Salinas?

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

Los servicios que brinda el GAD del cantón Salinas entre ellos el de recolección de desechos sólidos es una prestación pública que se brinda a la ciudadanía para el cuidado ambiental ayudando a mantener que los residuos generados por el ser humano se mantengan en un lugar adecuado para su debido procesamiento; por eso todo sector debe ser cubierto por recolectores con las respectivas herramientas, equipos de limpieza y personas capacitadas que cumplan con sus obligaciones y responsabilidades para el bienestar de la comunidad y el entorno que los rodea.

Por tal motivo la presente investigación busca mediante la aplicación de un plan de marketing de servicios generar estrategias de comunicación, una comunicación eficaz que ayuden a transmitir a la comunidad mensajes que generen en la conciencia del ser humano un cambio de actitud, además brindarles a las autoridades competentes estrategias que ayuden a integrar a la comunidad donde todos se dirigen a un mismo objetivo como es el de mantener la imagen del cantón Salinas como un factor primordial que fortalece la afluencia del turismo, beneficiando a la comunidad en general.

De esta manera con el cumplimiento del servicio de parte del departamento de gestión ambiental, el buen trato que los operarios brinden a la comunidad junto a la colaboración de los habitantes del cantón Salinas lograremos que la imagen del

cantón Salinas no se vea afectada, refleje seguridad, tranquilidad y sobre todo confianza de estar en un lugar cálido y acogedor junto a un ambiente libre de contaminación para el bienestar social de los salinenses.

Así se coadyuvará para que el cumplimiento de objetivos de este plan de marketing de servicios se desarrolle con eficiencia y lograr que el servicio tenga avances positivos colaborando por el bienestar común de quienes habitan en el cantón Salinas. Consiguiendo además un cambio eficaz en los hábitos y costumbres que tienen los seres humanos respecto a la debida colocación de la basura que día a día se genera, la cual es difícil que siga su proceso más no imposible de ubicarla en el lugar correspondiente.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia de las estrategias de comunicación por parte de las autoridades competentes en la imagen del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas, realizando una investigación de campo a los empleados, al personal administrativo y a la comunidad, para diseñar un plan de marketing de servicios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Determinar qué factores inciden en la organización y planificación del servicio que brinda el personal administrativo del departamento de gestión ambiental para que este no se cumpla satisfactoriamente mediante una entrevista al personal para obtener su opinión.
2. Analizar como las cuatro c del marketing influyen en la imagen del departamento de Gestión Ambiental del cantón Salinas a través

de la descripción de cada una de las variables que la caracterizan para demostrar como este análisis .

3. Establecer como la ausencia de capacitaciones en el personal influye en la imagen de la ciudad sobre los servicios que brinda el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas a través de la realización de encuestas y entrevistas para conocer porque no reciben dichas formaciones en el área respectiva de acuerdo al nivel que desempeñan.
4. Elaborar un plan de marketing de servicios para el departamento de gestión ambiental del GAD del cantón Salinas mediante una investigación de mercado para establecer los aspectos relevantes para que el servicio sea satisfactorio para la comunidad.

HIPÓTESIS

La incidencia de las estrategias de comunicación de parte de las autoridades contribuye a la imagen del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas, realizando una investigación de campo a los empleados, al personal administrativo y a la comunidad.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Cuadro N° 1 VARIABLE DEPENDIENTE

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS
<p>La incidencia de las estrategias de comunicación de parte de las autoridades contribuye a la imagen del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas, realizando una investigación de campo a los empleados, al personal administrativo y a la comunidad.</p>	<p>Variable Dependiente: Imagen</p>	<p>Es un conjunto de significados, recursos, un instrumento, una herramienta, un proceso y un método para acceder al poder por el cual las personas conocen y describen a una empresa y se refieren a ella; es decir, es el resultado neto de la interacción de una persona con las creencias, ideas, sentimientos e impresiones acerca de una determinada empresa.</p>	<p>Conjunto de recursos Es una herramienta Método para acceder al poder Resultado de Interactuar Impresión de una empresa</p>	<p>Económicos Humanos Comunicación Informar Emprender Habilidades Conocimientos Cualidades Beneficios Responsabilidad</p>	<p>1. ¿A su criterio el servicio que brinda el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas respecto a la recolección de desechos sólidos?</p> <p>2. ¿Cuál cree usted que son las funciones que realiza el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?</p> <p>3.- ¿Cómo califica usted el servicio que brindan los operarios que recolectan la basura?</p> <p>4.- ¿Piensa que los operarios y choferes de los recolectores deberían recibir capacitaciones de cómo atender a la comunidad?</p> <p>5.- Si respondió SI a la pregunta anterior ¿Cuáles considera usted que deberían ser las charlas a tomar?</p> <p>6.- ¿Que sugeriría al departamento de gestión ambiental para que la comunidad saque la basura a tiempo?</p> <p>7.- ¿Que cree usted que debería ir en la imagen de los recolectores de basura, aparte de la publicidad de GAD del cantón Salinas?</p> <p>8. ¿Conoce que los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas no solo recolectan desecho sólidos, sino que también limpian veredas, áreas verdes, parques, cementerios, entre otros.</p> <p>9.- ¿En qué nivel considera que la imagen de los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD ayuda al ornato del cantón Salinas? De acuerdo a la escala del 1 al 5</p>

Cuadro N° 2 VARIABLE INDEPENDIENTE

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	PREGUNTAS
<p>La incidencia de las estrategias de comunicación de parte de las autoridades contribuye a la imagen del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas, realizando una investigación de campo a los empleados, al personal administrativo y a la comunidad.</p>	<p align="center">Variable Independiente estrategia</p>	<p>Es un proceso de análisis de la empresa tanto del entorno competitivo como de los recursos y capacidades internas, los mismos que puestos en marcha buscan obtener ventaja competitiva sostenible las cuales generaran rendimientos extraordinarios.</p>	<p>Proceso de análisis</p> <p>Entorno competitivo</p> <p>Capacidades internas</p> <p>Ventaja competitiva</p>	<p>Control</p> <p>Logística</p> <p>Planificación</p> <p>Desarrollo</p> <p>Investigación</p> <p>Liderazgo</p>	<p>10.-¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta en la presentación de los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas? Enumere el nivel de importancia</p> <p>11.- ¿En algún momento se ha visto en la necesidad de ir al del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?</p> <p>12.- Los que contestaron que SI. ¿Pudieron solucionar el inconveniente?</p> <p>13.- Los que contestaron que SI. En la escala del 1 al 5. ¿Usted qué tan satisfecho se encontró con el servicio ofrecido por el personal administrativo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas.</p> <p>14.- ¿Que sugeriría para mejorar el desenvolvimiento en el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?</p> <p>15.- Cree usted que el servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas es:</p> <p>16.- ¿Qué aspectos mejoraría del servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?</p> <p>17.- ¿Cree usted que el personal del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas debería tener una identidad corporativa (La identidad corporativa es la representación o imagen que un espectador tiene de una organización o de una empresa, no se trata sólo del logotipo de la empresa, la identidad corporativa es la imagen que la empresa transmite al exterior y la representación que nosotros como espectadores nos hacemos de ella) que permita que la ciudadanía pueda identificarlo?</p>

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Investigación directa

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA

Las nuevas oportunidades creadas por la mundialización, la revolución de la información y la democratización han tenido consecuencias de suma trascendencia para el Estado y su funcionamiento. La gestión del sector público en esta época de cambios constantes se ha convertido en un difícil reto para los que se ocupan de la adopción de decisiones, la elaboración de normas y la administración pública de cada país.

Así los servicios que brinda la administración pública a nivel mundial, requiere de individuos capacitados no solo para resolver los problemas puntuales del día a día como: el expediente extraviado, el papel traspapelado, el sistema caído, insatisfacción del usuario, entre otros. Sino de individuos capaces de comprender el rol que le corresponde dentro del sector en el que se encuentra su institución en el mapa productivo nacional, así como de sistemas diseñados para reducir y evitar en lo posible los llamados "errores del día a día" que sumados todos representan la ineficiencia manifiesta de un modelo de gestión pública antiguo y opuesto que da como resultado una administración pública lenta e insuficientemente competitiva.

La competitividad de un país se encuentra íntimamente relacionada entre otras cosas, a la capacidad que posea cada una de sus instituciones y todas ellas en conjunto de ser lo suficientemente amigables, flexibles y transparentes como para gestionar los negocios de nacionales y extranjeros bajo los máximos estándares de calidad.

El servicio público es una actividad amplia por sus características, organización y forma, es un interés general que está por encima de cualquier otra circunstancia,

en donde el Estado tiene la obligación de asegurar la prestación del mismo con eficiencia y eficacia, en síntesis son los servicios prestados por el gobierno a sus ciudadanos; algunos servicios, como agua, salud y educación se consideran tan esencial para la supervivencia humana que constituye un derecho fundamental.

Una estrategia importante desarrollada durante la gestión del Presidente Rafael Correa fue determinar la percepción de los ciudadanos, acerca de la calidad de los servicios proveídos por el gobierno, a través de la Encuesta de Calidad de los Servicios Públicos. El actual Gobierno trabaja para ampliar la cobertura de servicios públicos, recuperar el rol de beneficios del Estado y garantizar una oferta de calidad y calidez.

El GAD Municipal del Cantón Salinas, tiene por objetivo implementar el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón en virtud del cumplimiento de las normas legales vigentes y constituir el instrumento de planificación que permitirá desarrollar de forma adecuada la gestión del territorio y mejorar el servicio de la administración municipal y cuyo objetivo es impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsar el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios.

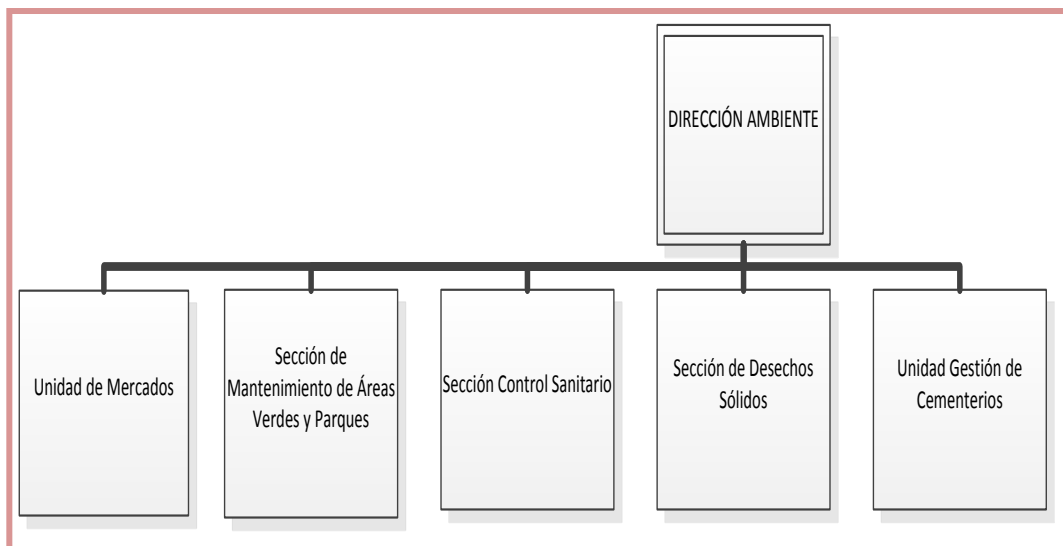
El Ab. Vicente Paúl Borbor Mite, Alcalde del Cantón, ha liderado el desarrollo del PDOT-Salinas 2011-2016 con el equipo técnico municipal y con la colaboración y asesoría técnica de la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME), quienes se comprometieron a continuar con el Asesoramiento técnico en todas las áreas que conlleve el proceso de este proyecto, para fortalecer el accionar de los Técnicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Luego de haber definido las variables a continuación describimos los siguientes términos relacionados al tema de investigación:

1.2.1. Organigrama del Departamento de Gestión Ambiental

FIGURA N° 1 Organigrama del departamento de Gestión Ambiental



Fuente: Departamento de Gestión Ambiental

1.2.2. Misión

Velar por el cumplimiento de las normas legales y ordenanzas sobre saneamiento ambiental a los recursos suelo, agua y aire, control de ruido, manejo integral de los residuos sólidos y demás factores que puedan afectar a la salud y bienestar de la población.

1.2.3. Servicios

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición define los servicios como:

Actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos u en otros bienes de los que los compradores son responsables. A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicios esperan obtener valor al acceder a bienes, trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas; sin embargo, por lo general no adquieren la propiedad de cualquiera de los elementos físicos involucrados. (Pág. # 15)

Según Zeithaml y Bitner (2002) en el libro Marketing de Servicios, quinta edición define a la palabra servicio como:

Actividades económicas cuyo resultado no es un producto o construcción física, que generalmente se consume en el momento que se produce y que proporciona valor agregado al añadir aspectos (como la conveniencia, oportunidad, comodidad) que esencialmente son preocupaciones intangibles para quien los adquiere por primera vez. (Pág. # 3)

Respecto al concepto del autor los servicios como el que brinda gestión ambiental a la ciudadanía es a cambio del sueldo que reciben las personas que laboran en dicho departamento para que de esta manera ellos puedan cumplir con sus obligaciones entregando cierto tiempo y sobre todo esfuerzo en la ejecución de sus actividades para beneficio de la comunidad, respetando cada uno de los bienes públicos que se les facilita para su trabajo.

1.2.4. Componentes de las expectativas del cliente

1.2.4.1. Nivel de servicio deseado

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición considera a este nivel como el tipo de servicio que los clientes esperan recibir. Se trata de un nivel anhelado, una combinación de lo que los clientes creen que pueden y deben recibir en el contexto de sus necesidades personales. (Pág. # 47)

Según el autor este nivel se refiere al servicio que la comunidad espera recibir de gestión ambiental como: recolectores de basura de buena calidad que pasen adecuadamente recibiendo una buena atención por parte de los operarios, contar con parques y cementerios relucientes y limpios, cumpliendo así con sus labores.

1.2.4.2. Nivel de servicio adecuado

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición. “es el nivel mínimo de servicio que los clientes aceptarían sin sentirse insatisfechos” Pág. # 47.

Para Iván Thompson es el mínimo esperado por el cliente para que su necesidad sea satisfecha, y se da cuando al cliente se le cumple lo prometido, sin demeritar en ningún momento la atención que se le brinda en el proceso.

De acuerdo al autor este nivel es cuando la comunidad acepta que gestión ambiental cumplan con mantener limpias las áreas verdes, cementerios, parques y que el recolector haga su recorrido cada cierto tiempo.

1.2.4.3. Nivel de servicio pronosticado o predicho

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición. “es el servicio que los clientes en realidad esperan recibir” Pág. # 47.

Para Ivan Thompson es el nivel máximo esperado por el cliente en el cual además de satisfacer su necesidad, se satisfacen sus expectativas, y se da cuando al cliente se le cumple en la calidad del bien que adquiere, y en la calidad del servicio que se le ofrece. Para tal fin debemos averiguar sobre cuáles son los deseos que se formuló alrededor de su necesidad para atenderlos de la mejor manera posible, mediante un trato personalizado, eficiente y empático.

Respecto a lo emitido por el autor es cuando la comunidad acepta que el servicio se cumpla con eficiencia y con regularidad ofreciendo así estabilidad y confiabilidad hacia la comunidad.

1.2.5. Zona de tolerancia

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición la define de la siguiente manera:

Es posible que a las empresas se les dificulte lograr una entrega coherente de parte de todos los empleados, e incluso por el mismo empleado de servicio, a diferentes horas del día y de un día a otro. El rango en que los clientes están dispuestos a aceptar estas variaciones se denomina zona de tolerancia. (Pág. # 49)

Según el autor es cuando el servicio se ejecuta de acuerdo a la capacidad que posee el departamento para cumplir con sus obligaciones, según el presupuesto económico con el que dispone para mantener el cantón lo más limpio posible que se pueda.

1.2.6. Análisis FODA

Según Zambrano A. (2011) considera que:

El análisis FODA es una herramienta de carácter gerencial válida para las organizaciones privadas y públicas, la cual facilita la evaluación situacional de la organización y determina los factores que influyen y exigen desde el exterior hacia la institución gubernamental. Esos factores se convierten en amenazas u oportunidades que condicionan, en mayor o menor grado, el desarrollo o alcance de la misión, la visión, los objetivos y las metas de la organización.

El análisis FODA permite, igualmente, hacer un análisis de los factores internos, es decir, de las fortalezas y debilidades de la institución. Pág. 84

Según Sánchez H. (2010) en el libro Estrategias y planificación en marketing, métodos y aplicaciones, establece que el análisis DAFO es:

Pequeño resumen del análisis de la situación cuya finalidad es presentar de forma esquemática y clara las principales conclusiones del análisis. Este análisis es útil para resumir los conocimientos adquiridos, resaltar aquellos más significativos, ordenar la información de modo que sea comprensible a otras personas en la organización. Pág. 114

De acuerdo a lo emitido por el autor es importante conocer tanto la parte interna y externa del departamento para conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que ayudaran a ejecutar el plan de marketing de servicios para mejorar cada uno de estos factores y establecer actividades correctivas.

1.2.7. La Flor del Servicio

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición considera que:

Los servicios complementarios cumplen uno de dos papeles. Los servicios complementarios de facilitación se requieren para la prestación del servicio o auxilian en el uso del producto básico. Los servicios complementarios de mejora añaden valor para los clientes. (Pág. # 77)

Según el Ing. Julio Carreto, MBA., la flor de servicios involucra a una administración comprometida con la satisfacción del cliente y la participación de este en la estrategia de la compañía son dos aspectos importantes en el logro de una alta satisfacción del cliente. Los servicios que marcan la diferencia, que permiten alcanzar altos niveles de satisfacción entre los clientes son los denominados servicios complementarios. Estos, generalmente, rodean al servicio esencial que ofrece una entidad

Según el autor nos habla que los servicios complementarios de facilitación en este caso serían las obligaciones que el departamento tiene hacia la comunidad y los de mejora serían los que el departamento les brindará como un servicio adicional como capacitaciones sobre el buen uso de desechos sólidos o gestiones que colaboren con el mejoramiento de la imagen del cantón.

1.2.8. Servicios de Facilitación

1.2.8.1. Información

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición. “para obtener el valor completo de cualquier bien o servicio, los clientes necesitan información relevante” Pág. # 78.

La información es un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de acción.

De acuerdo a esta definición es cuando el departamento emite cada una de la actividades que ejecuta para beneficio de la comunidad sea a través de medios de publicidad informando del cumplimiento de sus obligaciones.

1.2.8.2. Toma de pedidos

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición considera la toma de pedidos como:

Una vez que los clientes están preparados para comprar, entra en juego un elemento complementario fundamental: la aceptación de solicitudes, pedidos y reservaciones. El proceso de la toma de pedidos debe ser amable, rápido y preciso para que los clientes no pierdan tiempo ni realicen un esfuerzo mental o físico innecesario. (Pág. # 78)

Para Ivan Thompson:

La información es un conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de acción.

Según el autor esto se refiere a los diversos comentarios que la comunidad emite de los servicios que brinda este departamento y este los acoge para realizar las respectivas correcciones y el servicio que este ofrece tenga aceptabilidad.

1.2.8.3. Facturación

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición la describe de la siguiente manera:

La facturación es un elemento común en casi todos los servicios. Las facturas incorrectas, incomprensibles e incompletas pueden decepcionar a los clientes que, hasta ese momento, estaban insatisfechos con su experiencia de servicio. (Pág. # 80)

Para Rodrigo Monsalve Tejada (Diccionario integrado Contable Fiscal) es: Forma que debe expedirse en las operaciones con comerciantes, importadores o prestadores de servicio, o en las ventas a consumidores finales.

Esto se refiere a los valores que el GAD les cobra a la ciudadanía como servicio de recolección de basura en la factura que emite CNEL para así cubrir gastos que se generan para la realización de las diferentes actividades del departamento.

1.2.8.4. Pago

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición. “En la mayoría de los casos, la factura obliga al cliente a pagar” Pág. # 81.

En el diccionario de economía y finanzas pago está definido como la entrega voluntaria de dinero, u otros valores, para cumplir con una obligación. Lo normal es que los compromisos y las transacciones comerciales se satisfagan mediante el pago de las cantidades convenidas, en la forma y momento designados

previamente por las partes. Cuando no se satisface el pago oportuno y completo, se recurre a la acción de los tribunales de justicia. En ciertos casos, determinados por la ley, el deudor puede sin embargo declararse en bancarrota.

Referente a lo emitido este pago lo ejecuta la comunidad cuando está al día en sus obligaciones con el GAD del cantón Salinas, y así dichos valores sean dirigidos al departamento respectivo.

1.2.9. Servicios de Mejora

1.2.9.1. Consulta

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición. “Las consultas implican un nivel de diálogo para indagar las necesidades de los consumidores y después desarrollar una solución personalizada” Pág. # 81.

El termino consulta en el diccionario de la Real Academia se define como la acción y efecto de consultar se conoce como consulta. El verbo permite referirse a examinar un asunto con una o más personas, buscar datos sobre alguna materia o pedir consejo.

De acuerdo al autor esta consulta se genera cuando la comunidad conversa con las autoridades sobre las deficiencias que se están generando en este departamento y esta a su vez pueda buscar la mejor alternativa para solucionar dicho problema.

1.2.9.2. Hospitalidad

Según Lovelock C. (2009). “De manera ideal, los servicios basados en la hospitalidad deben reflejar placer al recibir clientes nuevos y al saludar a los antiguos cuando regresen” Pág. # 82.

En el diccionario de la Real Academia se encuentra que la hospitalidad es una virtud o cualidad que consiste en tratar bien, con amabilidad, al prójimo. El término, cuyo origen se halla en el latín hospitalitas, contempla la asistencia y la atención de todo aquel que necesita algo.

La hospitalidad es aquella que el departamento brinda a quienes están en el cantón por visita y realizan cualquier requerimiento, atendiéndoles de la mejor manera para que se sientan a gustos con el trato.

1.2.9.3. Cuidado

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición. “Cuando los clientes visitan un local de servicio, a menudo necesitan ayuda con sus efectos personales” Pág. # 83.

Según el Diccionario de la Real Academia cuidado es la acción de cuidar (preservar, guardar, conservar, asistir). El cuidado implica ayudarse a uno mismo o a otro ser vivo, tratar de incrementar su bienestar y evitar que sufra algún perjuicio. También es posible cuidar objetos (como una casa) para impedir que ocurran incidentes tales como daños y robos.

Esto se refiere al trato que el personal brinda a la comunidad cuando están acuden a realizar consultas o a emitir quejas de aquellas actividades que no se estas ejecutando con normalidad.

1.2.9.4. Excepciones

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición define a este término de la siguiente manera:

Las excepciones se refieren a servicios complementarios que no están dentro de la rutina normal de la prestación del servicio. Los procedimientos bien definidos sirven para que los empleados respondan con rapidez y eficiencia. (Pág. # 80)

Según el diccionario de la Real Academia:

La palabra excepción se utiliza para designar a todo aquello que marca una diferencia dentro de un grupo, que no es igual al resto si no que es reconocible por ser diferente o desigual. La excepción es siempre posible o existe siempre que hablemos de un grupo de elementos, situaciones o características que estrechan lazos y rasgos en común que, al mismo tiempo, los diferencian de algo en particular que actúa como diferente o diverso. La excepción puede ser entendida de un modo abstracto o de un modo concreto, visible en la práctica.

Según el autor son aquellas actividades que no están planificadas y en donde el personal actúa de la mejor manera para buscar soluciones inmediatas y el departamento gestione actividades que harán que la ciudadanía se encuentre satisfecha.

1.2.10. Estrategia

Según Sánchez J. (2010) en el libro Estrategias y planificación en marketing, métodos y aplicaciones. “la palabra estrategia deriva del griego stratos, que significa ejército, y del verbo sinónimo de dirigir o conducir” Pag. # 233.

Según la teoría de Lamb, Charles; Hair, Joseph; y McDaniel, Carl (2011) son:

“Actividades de selección y descripción de uno o más mercados meta, así como el desarrollo y mantenimiento de una mezcla de marketing que produzca intercambios mutuamente satisfactorias con los mercados metas.”
Pág. 46

Esta definición aplicada a esta investigación es la manera que se encontrará para que el servicio que brinda dicho departamento mejore para bienestar mutuo con nuevas formas de dirigir al personal para que este se vea comprometido con su espacio laboral y realice sus obligaciones con responsabilidad.

1.2.11. Las personas pueden formar parte de la experiencia de servicio

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición considera que:

Las empresas bien administradas ponen especial atención en la selección, capacitación y motivación de las personas que serán responsables de servir a los clientes de manera directa. Además de poseer las habilidades técnicas que requiere el trabajo, estos individuos también necesitan tener habilidades interpersonales y exhibir actitudes positivas. (Pág. #20)

Este tema se refiere al compromiso que el personal debe poseer cuando está a cargo de un rol muy importante como es el de servir a la comunidad, ya que deberá actuar con responsabilidad y sobre todo deberá ser capacitada constantemente para que brinde una buena atención y cordialidad a los habitantes del cantón.

1.2.12. El Plan de Marketing en la Empresa

Según Sánchez J. (2010) en el libro Estrategias y planificación en marketing, métodos y aplicaciones, considera que:

El plan de marketing y el plan de recursos también están relacionados, ya que, en función de los productos y mercados a los que la empresa vaya a dirigirse, se necesitarán más especialistas en un tema u otro, con una preparación concreta, etc. Además, también es necesario recordar la importancia que los empleados tienen para que la empresa llegue de forma adecuada al público objetivo: un empleado tiene los aspectos positivos de la compañía a la gente del exterior y, además pensar a largo plazo en su futuro profesional, por lo que estará más involucrado en las decisiones que se tomen. (Pág. # 41)

Según Sanz de la Tajada, Luis A. (2008) se entiende por plan de marketing:

“Es un documento escrito en el que, de una forma sistemática y estructurada, y previos los correspondientes análisis y estudios, se definen los objetivos a conseguir en un periodo de tiempo determinado, así como se detallan los programas y medios de acción que son precisos para alcanzar los objetivos enunciados en el plazo previsto”. Pág. 77

Según el autor se refiere que en todo plan de marketing que se vaya a ejecutar deberá tomarse en cuenta al personal, pues son quienes aportarán de la mejor manera para que este plan se ejecute y cumpla cada una de los objetivos planteados por la empresa.

1.2.13. Las Cuatro C del Servicio

Según Lauterborn R. (2007) ha sugerido que las 4 P del vendedor se correspondan con 4 c del comprador:

Producto por Consumidor o Cliente.

Precio por Costo.

Plaza por Conveniencia.

Promoción por Comunicación.

1.2.13.1. Consumidor o Cliente

No se debe fabricar un producto sin saber cuáles son las necesidades del público. El producto solo se venderá si el público lo requiere.

El objetivo de cualquier producto o servicio es satisfacer al cliente y generar un producto que esté a la medida de sus requerimientos, es por esto que siempre se debe mantener contacto con el público objetivo para conocer cuáles son las necesidades que se deben satisfacer.

Según el diccionario de marketing de SOCIALTEC es la persona que adquiere o usa un producto o servicio. Persona que tiene la posibilidad de adquirir o usar un producto o servicio.

Dentro de esta definición el consumidor es la comunidad quien está requiriendo los servicios de dicho departamento, que buscan ser atendidos con amabilidad y recibir la mejor atención por parte del departamento.

1.2.13.2. Costo

El cliente no solo busca un buen precio, sino que también evalúa el tiempo y el desgaste que le tomará adquirir un producto o servicio. El precio puede ser importante, pero la satisfacción al adquirir un producto es a veces decisivo.

Un producto que tiene un servicio post venta, puede marcar una diferencia positiva, con otro que es mucho más económico.

En el diccionario de economía y finanzas se define como: El Costo o Coste es el gasto económico que representa la fabricación de un producto o la prestación de un servicio. Dicho en otras palabras, el costo es el esfuerzo económico que se debe realizar para lograr un objetivo operativo.

Cuando no se alcanza el objetivo deseado, se dice que una empresa tiene pérdidas.

Según esta definición este costo se refiere al valor que los ciudadanos cancelan al GAD mediante la factura que emite la empresa eléctrica como cobro de tasa de recolección de basura y demás impuestos que recibe la entidad pública. Además los días que los recolectores realizan el recorrido y como los operarios tratan a la comunidad.

1.2.13.3. Conveniencia

Se debe tomar en consideración como llegará mejor el producto o servicio al cliente.

Es mucho más estimulante para la venta de un producto o servicio, conocer donde le gustaría al cliente adquirirlo, que venderlo en cualquier lugar donde se encuentre.

El ambiente adecuado para la compra de un producto o servicio puede ser decisivo para que se desarrolle la compra.

De acuerdo a esta definición la conveniencia se aplica cuando el servicio que brinda dicho departamento llega a la comunidad satisfaciendo sus necesidades, como el servicio de recolección se cumpla adecuadamente con un personal capacitado que sepa responder a las inquietudes de la comunidad de una forma correcta y educada.

1.2.13.4. Comunicación

Mediante la comunicación se promueve y se divulga las ventajas y beneficios de un producto o servicio que se quiere vender. La comunicación informa y persuade.

En la comunicación se define las estrategias de comunicación a aplicarse, es decir, se detectan los medios adecuados para transmitir el mensaje, generando la mayor cantidad de clientes a menor costo.

En la estrategia de comunicación el posicionamiento debe ser coherente con lo que se desea transmitir al cliente.

La comunicación debe desarrollarse en el lugar correcto, de tal manera, que no interrumpa la actividad del público al que nos vamos a dirigir. (Pág. # 49)

Para Iván Thompson la comunicación es un medio de conexión o de unión que tenemos las personas para transmitir o intercambiar mensajes. Es decir, que cada vez que nos comunicamos con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, socios, clientes, etc., lo que hacemos es establecer una conexión con ellos con el fin de dar, recibir o intercambiar ideas, información o algún significado.

Esta definición se refiere a que la comunicación es muy importante tanto entre el personal administrativo como el operativo para poder alcanzar un mismo fin como es el de brindar un excelente servicio a la comunidad.

1.2.14. Concepto Financiero Costos

Según Rincón C. & Villareal F. 2011 considera que:

Los costos son inversiones que se realizan con la expectativa de obtener beneficios presentes y futuros. Por lo tanto reconocer los costos de una

actividad es reconocer el monto de la inversión realizada. Los ingresos son los beneficios totales obtenidos en contraprestación de las inversiones realizadas. (Pag. # 13)

Según Manuel Antonio Botero:

El costo es pues un valor, un resultado, cuya magnitud depende de la cantidad de recurso que se utilice en la producción/adquisición del bien o el servicio.

El costo, que representa el valor monetario de la cantidad y calidad del insumo utilizado, no se mide por el hecho mismo de conocerlo y manipularlo aritméticamente.

Referente a la definición emitida nos da a entender que el costo es aquel que el gobierno invierte para brindar un buen servicio a la comunidad y este a su vez se sienta satisfecho, pues ese es el beneficio que se obtiene cuando se realiza una buena inversión.

1.2.15. Concepto Básicos en Costos

Según Rincón C. & Villareal F. 2011 considera que:

1.2.15.1. Clasificación según el tiempo de evaluación

Dentro del área contable de los costos, se reconocen dos estudios que aunque tienen mucha similitud se desprenden en el tiempo al cual analizan, entre éstos tenemos los costos históricos también llamados reales y, los costos presupuestados también llamados predeterminados.

1.2.15.2. Los costos históricos

Analizan los costos en que incurrió en el pasado y los interpreta para analizar la gestión que se realizó en el desarrollo de la actividad.

Para Juan Funes

Los costos históricos denominados también como: costos reales, son aquellos que se obtienen después de que el producto haya sido manufacturado. Por lo tanto, este tipo de costos, indica lo que “ha costado” producir un determinado bien o servicio. Estos costos son utilizados para preparar los estados financieros externos (Pág. 14)

1.2.15.3. Los costos presupuestados

Toman datos del pasado y el presente e intentan analizar cómo será la gestión que se seguirá teniendo, interpretando y mostrando los posibles resultados futuros. Pág. 27

Según el Diccionario de Economía y Finanzas

Los costos presupuestados son estimados de lo que se considera que serán los costos.

Según el autor los costos históricos aplicados al tema serían aquellos valores que se han invertido en la realización de las actividades del departamento analizando para su mejoramiento y los presupuestados son aquellos costos que se han invertido y los que se están ejecutando en la administración actual para de esta forma compararlos y gestionar actividades correctas en las que se use un presupuesto óptimo sin gastar valores inadecuados en su ejecución.

1.2.16. Cuarto Elemento del Costo: costos por contrato de servicios

Según Rincón C. & Villareal F. 2011 considera que:

Los contratos por servicios son los procesos o actividades que realiza la empresa para desarrollo y cumplimiento de una tarea o terminación de una parte del producto de la empresa, o apoyo a algunas de las tareas administrativas, ventas y apoyo a producción, hecha por una compañía diferente a la empresa. Los contratos por servicios son también llamados externalización de los procesos, o sea parte de los procesos de la empresa

con hechos por una empresa que está por fuera de su administración y que ha sido contratada para este fin específico. Pág. 143

Los contratos de servicios se caracterizan por tener un objeto consistente en prestaciones de hacer bien sea el desarrollo de una actividad, bien sea la obtención de un resultado distinto de una obra o un suministro. De esta manera, se delimita su ámbito de aplicación mediante una cláusula residual, de aplicación cuando la prestación no pueda quedar englobada en el ámbito propio de los contratos de obras o de suministro.

De acuerdo a lo emitido por el autor son los costos que se utilizan en todas las actividades que ejecuta el departamento hacia la comunidad como la recolección de desechos sólidos, limpieza de áreas verdes, limpieza de cementerios, mantenimiento de las veredas entre otras.

1.2.17. Un marco de referencia para desarrollar estrategias eficaces de marketing de servicios

1.2.17.1. Administración de la interrelación con el cliente

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición considera que:

Debe ser una tarea continua con el desarrollo de estrategias para el manejo de la interrelación con el cliente incluyendo todos los momentos en los que el cliente interactúa con su empresa. Esto implica trabajar con sus colegas de la gerencia de operaciones y de recursos humanos, con el fin de diseñar procesos de servicios efectivos, con su propio enfoque, como mercadólogo, poniéndose en el lugar de los clientes y tomando en cuenta las experiencias que usted desea diseñar para ellos conforme avanzan cada paso del proceso hacia el resultado deseado. (Pag. #27)

A los clientes no les importa cómo se administra o utiliza su información en las organizaciones, lo que les importa es que sea un servicio excelente e inmediato, por esto es que surge CRM (administración de la relación con los clientes).

CRM es una combinación de proceso de negocios y tecnología que pretende comprender a los clientes de una compañía desde una visión multifacética. Quienes son, qué hacen y qué les gusta.

Según el autor la administración debería estar interrelacionada con el personal de operaciones y el administrativo, ya que la comunidad constantemente esta interactuando con el gobierno autónomo para gestionar que las actividades se cumplan con normalidad, buscando nuevas oportunidades de desarrollo y estrategias que fomenten mejores organizaciones entre las labores que se cumplen a diario.

1.2.17.2. Implementación de las estrategias de servicios

Según Lovelock C. (2009) en el libro Marketing de Servicios personal, tecnología y estrategia, sexta edición considera que:

El logro de rentabilidad exige crear relaciones con clientes de los segmentos correctos de mercado y encontrar formas de establecer y reforzar su lealtad. Cuando las cosas salen mal (como ocurre de vez en cuando, incluso en los negocios de servicios mejor operados), su meta debe consistir en lograr la recuperación del servicio y conservar a los clientes; una tarea importante será obtener retroalimentación del consumidor para que la empresa evite los fracasos y cubra mejor sus necesidades y expectativas en el futuro. (Pag. # 29).

Para Jaime Rivera Camino

La implementación de estrategias competitivas es un tema escasamente tratado en la literatura de servicios, a pesar que este ha sido reconocido como la nueva frontera de estudio en la disciplina de marketing. La literatura existente sobre el tema esta sesgada al aspecto normativo y son escasas las publicaciones que dicen cómo implementar las estrategias competitivas recomendadas.

Este tema se refiere a las estrategias que las empresas, departamentos, deben poner en práctica para corregir el mal servicio y evitar así que los clientes en este

caso la comunidad este continuamente emitiendo quejas por el mal servicio y atención de parte del personal administrativo y de operaciones.

1.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

1.3.1. Artículos de la Constitución del Ecuador

En la Constitución en el **Título II Capítulo segundo** en la **Sección segunda** en **Ambiente Sano** en su **Artículo 14** expresa “Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay”. Pág. #24

En la Constitución en el **Título II** en el **Capítulo tercero** la **Sección novena** respecto a **Personas usuarias y consumidoras** en su **Artículo 52** “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”. Pág. # 39

En la Constitución en el **Título III Capítulo segundo** respecto a **Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana** en el **Artículo 85** en el **numeral 1** nos menciona “Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad”. Pág. # 62

En la Constitución en el **Sección segunda Administración pública Artículo 227** expresa “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”. Pág. # 117

En la Constitución en el **Título IV Capítulo séptimo en Administración pública** la **Sección primera Sector público** en el **Art. 225** en el **numeral 3** nos dice que el sector público comprende “Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado”. Pág. # 117

1.3.2. Artículos del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Según el COOTAD entre sus **principios generales** encontramos la **Sustentabilidad del desarrollo** donde nos hace referencia “Los GAD priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios”. Pág. # 9

Según el **COOTAD** en el **Artículo 29** de acuerdo a las **Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados** es “el ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,
- c) De participación ciudadana y control social.

1.3.3. Artículos del Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

Según el **Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas** en el **Art. 8 De los Puestos Directivos** “Los puestos directivos establecidos en este Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Municipal son: Alcalde, Directores Técnicos

de Áreas; Cada Dirección estará conformada por unidades que estarán administradas por Coordinadores y adicionalmente podrán tener áreas las cuales tendrán supervisores técnicos responsables”. Pág. # 9

Según el **Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas** en el **Art. 9** respecto al **Comité de Gestión Estratégica Institucional** el mismo que está orientado a la sostenibilidad y al fortalecimiento institucional estará integrado por Alcalde, secretario general y cada representante de los departamentos entre ellos el director de ambiente, jefe de la administración de talento humano. Pág. # 10

Según el **Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas** en el **Art. 11** respecto a **Políticas de Talentos Humanos** “El Gobierno Municipal de Salinas orientará el desempeño de actividades y operaciones del recurso humano para alcanzar los objetivos en forma consistente, garantizando al mismo tiempo un trato equitativo para todos los participantes y en todas las situaciones de acuerdo a la Ley Orgánica de Servicio Público” Pág. #11

Según el **Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas** en el **Art. 24** respecto a **Procesos generados de valor** son los encargados de los objetivos, políticas y planes propuestos por el Gobierno Municipal los mismos que están integrados por varias direcciones entre ellas la Dirección de Ambiente con las unidades de Mercados y Gestión de Cementerios y las secciones de: Sección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Parques, Sección de Control Sanitario, Sección de Desechos Sólidos. Págs. # 17-18.

Según el **Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas** en el **Art. 82** **La Dirección de**

Ambiente tiene como visión “Velar por cumplimiento de las normas legales y ordenanzas sobre saneamiento ambiental a los recursos suelo, agua y aire, control de ruido, manejo integral de los residuos sólidos y demás factores que puedan afectar a la salud y bienestar de la población”. Pág. 110

Según el **Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas** en el **Art. 83** mencionan las **atribuciones y responsabilidades** de **Dirección de Ambiente** entre ellas tenemos:

1. Cumplir y hacer cumplir las normas de control emitida por Contraloría u cualquier institución competente, además de cualquier otra normativa legal referente a la administración pública.
2. Conocer, atender, distribuir y mantener un archivo de la correspondencia que receipta y envía, en el ámbito de su competencia;
3. Participar en la elaboración del plan operativo anual de la unidad;
4. Informes mensuales, de evaluación del Plan Operativo Anual de la Unidad.
5. Vigilar el correcto cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, resoluciones, en el ámbito de su competencia.
6. Elaborar el Plan Operativo Anual de la dirección;
7. Disponer planes de control para el seguimiento del cumplimiento de la normativa reguladora del manejo responsable de la fauna urbana;
8. Informes periódicos sobre el avance del plan operativo anual;
9. Elaborar y proponer las políticas y estrategias de gestión ambiental municipal;

10. Planificar, dirigir, supervisar, normar y coordinar las actividades relacionadas con la preservación del medio ambiente, en la jurisdicción Cantonal;
11. Gestionar la calificación como autoridad ambiental en el cantón;
12. Identificar, priorizar, elaborar y evaluar económicamente perfiles de proyectos, relacionados con la preservación, prevención de daños y recuperación del medio ambiente;
13. Programar, organizar, dirigir y supervisar las acciones destinadas a preservar la higiene y salubridad del Cantón; en coordinación con otros organismos públicos o privados;
14. Proponer normativas y ordenanzas ambientales de preservación, prevención de daños y control ambiental;
15. Proponer y elaborar ordenanzas para el control ambiental y la protección de los recursos naturales en concordancia con las normas legales, en el área de su competencia; (Art. 136)
16. Cumplir con todos los requisitos técnicos y legales para calificar al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas como autoridad ambiental de aplicación responsable en su jurisdicción;
17. Participar y colaborar en los procesos de evaluación de impacto ambiental ex-ante y ex- post en el Cantón, así como evaluar y aprobar los estudios ambientales derivados de dichos procesos;
18. Elaborar proyectos de ordenanzas, reglamentos, acuerdos, convenios, contratos y demás documentos legales o jurídicos, relacionados con calidad ambiental y medio ambiente que fueren necesarios para optimizar la gestión ambiental municipal y sus resultados;

19. Reglamentar en coordinación con la Direcciones de Obras Publicas y Planeamiento y Urbanismo, todas las actividades industriales, construcciones, de servicios y de comercio a fin que se cumplan las normas sobre uso de suelo, impacto ambiental y cuidado sanitario;

20. Establecer sistema de gestión integral de desechos a fin de eliminar los vertidos contaminantes en ríos, lagos, lagunas, quebradas, esteros, playas; aguas residuales provenientes de redes de alcantarillado, público o privado, así como eliminar el vertido en redes de alcantarillado;

21. Implementar control y prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado, cementerios y velar porque en ellos se cumplan los preceptos sanitarios;

22. Velar por el cumplimiento de las normas legales sobre saneamiento ambiental y especialmente las que tienen relación con los olores desagradables, humo, gases tóxicos, polvo atmosférico, emanaciones y demás factores que puedan afectar la salud y bienestar de la población;

23. Diseñar e implementar programas de educación sanitaria y ambiental para la población;

24. Organizar y supervisar a través de la unidad de recolección de desechos y aseo de calles los procesos de recolección, traslado, procesamiento y disposición final de los desechos sólidos en la ciudad y el Cantón;

25. Solicitar sanciones a los organismos pertinentes para los infractores de las normas de higiene y salud pública;

26. Realizar estudios y análisis de cualificación, caracterización, mitigación y búsqueda de soluciones de los problemas ambientales del Cantón;

27. Asesorar al/ a Alcalde, Concejo Cantonal, Direcciones Municipales y otras organizaciones externas en temas de preservación, prevención de daños y control ambiental;

28. Velar por el cumplimiento de las leyes, normativas y ordenanzas ambientales establecidas para la protección del medio ambiente;

29. Cumplir con las demás funciones señaladas en la Ley y demás que asigne el Alcalde.

30. Diseñar, aplicar y asegurar el funcionamiento permanente de procedimientos de control interno, relacionado con las actividades de su área.

31. Ejecutar con diligencia todas y cada una de sus funciones antes mencionadas procurando dar un buen servicio al resto de los funcionarios de la institución y ciudadanía en general.

32. Delegar tareas a sus subordinados.

33. Las demás que le asignare el Alcalde o su jefe inmediato superior

La Dirección de Ambiente para el cumplimiento de su misión contará con las siguientes unidades y secciones: Unidad de Mercados, Sección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Parques, Sección de Control Sanitario, Sección de Desechos Sólidos y Unidad de Gestión de Cementerios.

1.4. MARCO REFERENCIAL

1.4.1. Tema

Modelo de Gestión de Empresa Pública para el Tratamiento de Desechos Sólidos dirigido por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena para el periodo 2013-2017”

Autor : Carlos Alberto Bayas Balón

1.4.2. Objetivos

Objetivo General

Investigar de qué manera el manejo ineficiente de los desechos sólidos de parte del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal y la población afectan el medio ambiente en el cantón Salinas.

Objetivos Específicos

Determinar si el aumento de los desechos sólidos producidos por el cantón Salinas afecta significativamente al entorno ambiental.

Investigar si la poca preparación en conocimiento y prevención por parte del GAD así como de la población en el manejo de desechos sólidos incide en contaminación ambiental del cantón Salinas.

Comprobar si la baja inversión en programas de prevención, activos fijos y materiales de limpieza ha provocado la acumulación de desechos sólidos en el territorio del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas.

Indagar si la escasa planificación sobre tratamiento y depósito de desechos ha ocasionado desequilibrio o alteraciones en el medio ambiente del cantón Salinas.

Conocer la cultura de la comunidad en temas de tratamiento de desechos sólidos dentro del cantón Salinas.

1.4.3. Hipótesis

Hipótesis General

El diseño de un modelo de gestión de empresa pública mejorará el servicio del manejo y el tratamiento de los desechos sólidos del cantón Salinas.

Hipótesis Específicos

La inversión en el capital humano, activos fijos y materiales de limpieza minimizará la acumulación de desechos sólidos en el territorio del cantón Salinas.

La inversión en herramientas relacionadas con la caracterización, tratamiento y depósito de desechos sólidos reduce el desequilibrio o alteraciones de las funciones normales del cuerpo humano en los obreros municipales del cantón Salinas.

La difusión de la cultura del cuidado ambiental genera desarrollo del turismo en el cantón Salinas.

La responsabilidad social mejorará el entorno ambiental del cantón Salinas.

1.4.4. Conclusiones

Los altos índices de contaminación que generan desechos sólidos, son inducidas por las tres poblaciones Salinas, Anconcito y José Luis Tamayo que contribuyen a la contaminación del medio ambiente, y a la acumulación de desechos en sitios no previstos para aquello. Una de las alternativas para minimizar este impacto es la clasificación, tratamiento y depósitos para un manejo más técnico de los desechos. El proceso para la recolección de los desechos sólidos es realizado por una empresa privada que cuenta con vehículos propios y con vehículos que pertenecen al GAD Cantonal, en donde no existe un proceso de tratamiento, solo se recolecta

y se compacta para ser enterrada ocasionado con ello el deterioro del medio ambiente, a la fecha el GAD del cantón Salinas es el que se encarga de efectuar lo último descrito.

La implementación del modelo que se propone para la creación y funcionamiento de la empresa pública de aseo, es generar una cultura medio ambiental para la preservación y conservación del sistema integral en el que vivimos.

El proceso de reciclaje que se da en el botadero de desechos en la vía Anconcito por la represa Velasco Ibarra, generará nuevas fuentes de trabajo para aquellas personas que se dedican a esta realizar la labor de reciclaje, y con ello pueden mejorar sus ingresos para cubrir las necesidades básicas.

El tiempo que se tome para la implementación de este proyecto debe contar con personal comprometido para ponerse al frente de este proceso, es en donde se asentarán los cimientos de la nueva empresa pública de aseo.

El servicio de recolección de los desechos sólidos que brinda el GAD del cantón Salinas es bueno, pero en la medida que crece habitacionalmente el cantón se vuelve obsoleto, ineficiente e incapaz de brindar un servicio de calidad. Todo ello nos lleva a visualizar que los horarios, los activos (vehículos), y el personal se vuelve poco efectivo para realizar el proceso con responsabilidad, eficiencia y eficacia.

El GAD del cantón Salinas debe poner énfasis en desarrollar programas para capacitar a la población y autoridades en cuidado ambiental, puntos limpios, barrios limpios, concursos sobre reciclaje, entre otras actividades que se sugieran, también considerando las posibles sanciones a personas que incurran en botar desechos en sitios no establecidos para esta actividad.

1.4.5. Recomendaciones

Se debe incorporar a este sistema integral de desechos sólidos a autoridades y población en general para ingresar a un medio ambiente sano disminuyendo la acumulación de los desechos con la implementación de programas de clasificación, tratamiento y depósitos de los desechos sólidos dentro de las tres poblaciones del cantón Salinas.

Con el diseño de modelo de gestión de la empresa pública para que asuma la competencia del servicio de recolección de desechos sólidos mejorará el mismo con eficiencia, eficacia y efectividad y con un proceso técnico en el tratamiento final de los desechos sólidos.

Con el ingreso de la población a una cultura medio ambiental mejorarán las expectativas en la mejora de la calidad de vida y el ornato municipal en los diferentes lugares de las tres poblaciones del cantón Salinas.

El proceso de reciclaje que se da en el botadero de desechos en la vía Anconcito por la represa Velasco Ibarra, se deberá socializar con los trabajadores que están dentro de este proceso para darles a conocer las ventajas y desventajas del programa de reciclaje.

Los procesos que se desarrollarán para la empresa pública de aseo se deben implementar sin complicaciones ni burocracia con menos procedimientos, siendo más eficiente y eficaz el servicio de recolección de los desechos sólidos.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación consistió en realizar un plan de marketing de servicios que permitió encontrar mejoras en la prestación que brinda el personal que conforma el Departamento o Dirección de Medio Ambiente y de esta manera la relación entre el personal operativo y de administración tenga mejores resultados observando su beneficio en el desenvolvimiento de sus labores hacia la comunidad.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación que se realizó es el paradigma cualitativo que se refiere a evaluar la incidencia de las estrategias de comunicación por parte de las autoridades competentes en la imagen del departamento de Gestión Ambiental realizando una investigación de campo a los empleados, al personal administrativo y a la comunidad para diseñar un plan de marketing de servicios.

2.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para esto nos hemos basado en los enfoques de investigación como el cuantitativo y el cualitativo.

Donde los datos cuantitativos nos permitieron hacer tablas y gráficos, para conocer cifras sobre la investigación que se está realizando para saber que serán útiles dentro del proceso. Mientras que los datos cualitativos nos ayudaron a comprender el porqué de las reacciones frente al fenómeno estableciendo como se relaciona un aspecto con otro.

Entre los tipos de investigación que se utilizan para el trabajo de titulación son:

Cuadro N° 3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

TIPO DE INVESTIGACIÓN	SECTOR	INSTRUMENTO
Investigación de Campo	Personal administrativo	Entrevista
Investigación de Campo	Comunidad	Encuesta
Investigación de Campo	Personal Operativo	Encuesta

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

2.3.1 Investigación de Campo

Siendo uno de los tipos de investigación, que permite el estudio sistemático del problema de estudio en el lugar de los acontecimientos Del Cid Alma (2011) manifiesta que la investigación de campo:

Consistió en ir donde se encuentran los enfermos, las empresas o lugares donde se realizó la investigación. Generalmente las investigaciones están hechas por equipos de trabajo en los que unas personas son encuestadores, recogedores de muestra, supervisores, unidades de apoyo. Pág. 16

Se aplicó esta investigación debido a que se obtendrá información de la ciudadanía y de quienes administran el departamento de gestión ambiental para de esta manera recopilar datos reales del problema de investigación y plantear la debida propuesta que beneficiará a la comunidad en general.

Investigación descriptiva

Describir es caracterizar algo; para describirlo con propiedad por lo regular se recurre a medir alguna o varias de sus características. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Este tipo de investigación mediante la investigación de campo realizada describiremos cada uno de los factores que afectan en el desenvolvimiento del personal para que este se vea reflejado en el servicio que brindan a la comunidad para de esta manera poder analizar y tomar las medidas correctivas para la elaboración del plan de marketing de servicios.

Investigación Documental

Se basó en el estudio que se realiza a partir de la revisión de diferentes fuentes bibliográficas o documentales (literatura sobre el tema de investigación). En esta modalidad de la investigación debe predominar, el análisis, la interpretación, las opiniones, las conclusiones y recomendaciones del autor o los autores;

De acuerdo a esta investigación aplicada se recolectó información de libros, páginas web las mismas que fueron fundamentales para conocer cada uno de los temas que se relacionan con la propuesta como es la ejecución del plan de marketing de servicios.

2.4. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1 Método Inductivo

Consistió en una operación lógica que va de lo particular a lo general. Este método se sustenta en la observación repetida de un fenómeno. Al aplicar el

método inductivo se llegan a formular generalizaciones; esto nos indica que la inducción es un camino que lleva a la síntesis. El método inductivo supone tener datos parciales confiables para, a partir de ellos, concluir que hay características que se repiten una y otra vez.

2.4.2. Método Deductivo

A partir de una teoría, el investigador procede a recoger datos para corroborar que la realidad se comporta conforme a lo enunciado en su explicación teórica. A partir de un marco conceptual o teórico se formula una hipótesis, se observa la realidad, se recogen datos y se confirma o no la hipótesis.

Mediante este método se determinó cada uno de los factores que intervienen en el problema de investigación para de esta manera poder comprobar que la hipótesis planteada se cumple o no para la ejecución del plan de marketing.

2.4.3. Método Analítico

Algo es objeto de análisis cuando vemos sus partes por separado. El método analítico consiste precisamente en descomponer un objeto en sus partes constitutivas.

Con la aplicación de este método se pudo estudiar los objetivos que se desea alcanzar y las posibles soluciones que se desea proponer en las actividades que desarrolla el departamento para brindar el respectivo servicio a la comunidad.

2.5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas que se empleó para la obtención de información sobre la problemática en el servicio que brinda el departamento de gestión ambiental tenemos:

2.5.1. Observación

Como su nombre lo indica, esta técnica consistió en acercarse al fenómeno estudiado y ver directamente lo que sucede. Algo imprescindible en esta técnica es que la observación debe pasar desapercibido, de lo contrario es altamente probable que los sujetos de estudio de la investigación modifiquen su comportamiento normal. Mediante la observación se intentó percibir los aspectos más significativos de cara al fenómeno o hecho a investigar para recopilar los datos pertinentes.

Esta técnica fue utilizada visitando el departamento de gestión ambiental, conociendo como es el desenvolvimiento del personal que labora, el área física y sobre todo los inconvenientes que se presentan en el desarrollo de sus tareas encomendadas.

2.5.2. Encuesta

Es una práctica normal entre investigadores referirse a la encuesta como una técnica de recopilación de información. Para aplicarlo se vale de distintas técnicas como el cuestionario o la entrevista.

Este método fue aplicado a la comunidad que es nuestra muestra para poder obtener la información necesaria, las encuestas fueron aplicadas a 382 personas que representaron la muestra obtenida para la recopilación de datos que son parte de la investigación.

Además también fue dirigida al personal operativo que labora en el departamento de gestión ambiental para conocer su opinión respecto al servicio que brindan a la comunidad y la relación que mantienen con sus superiores en el desempeño de sus labores.

2.5.2.1. Cuestionario

Las preguntas fueron los elementos centrales de un cuestionario. Las preguntas son la expresión manifiesta, por lo común en forma de interrogación, que constituyen la estructura formal del cuestionario y mediante ellas se recopila la información.

2.5.3. Entrevista

La entrevista es otra de las técnicas más utilizadas para obtener información, ya sea cuantitativa o cualitativa. Es una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones, donde el investigador intenta ver las situaciones de la forma como la ven sus informantes, y comprender por qué se comportan de la manera en que dicen hacerlo.

Esta entrevista fue aplicada al personal administrativo para conocer su punto de vista respecto al servicio que brindan a la comunidad, que opinan respecto al desempeño de la gestión que ejecutan día a día para solucionar los problemas y además estar al tanto de la facilidad de herramientas de trabajo que se les provee en dicho departamento.

2.5.4. Instrumentos de la investigación

Encuesta

Encontramos información como:

Edad del encuestado

Género del encuestado

Sector donde se ubica el encuestado

Sistematicidad: Los procedimientos de investigación usando encuestas establecen reglas que nos permiten tener acceso de forma científica a lo que las personas opinan. Unos de los principales objetivos de estas reglas es que un segundo investigador pueda repetir el proceso siguiendo los mismos pasos, es decir, debe ser sistemático

Confiabilidad: Es posible estimar la confiabilidad o congruencia de los datos de una encuesta, a través de preguntas relacionadas entre sí dentro de una misma entrevista. Seguir el proceso adecuado para la realización de la encuesta diò como resultado un mayor grado de confiabilidad.

Validez: Es importante diferenciar entre validez interna y externa de los datos. La validez interna se refiere a la correspondencia de la información recopilada con las variables y sus indicadores, que inicialmente fueron planteados en la investigación. La validez externa se refiere a que los resultados obtenidos mediante la encuesta sean generalizados a toda la población.

Entrevista

Aquí se encontró información como:

Objetivo de la entrevista

Lugar de la entrevista

Nombre del entrevistado

Fecha de la realización

Cargo que desempeña

Cuestionario

Preguntas abiertas: se formularon de tal forma que el entrevistado da la respuesta con sus propias palabras, del modo que él prefiera. Estas preguntas no establecen ningún tipo de restricción en la respuesta del entrevistado.

¿Por qué decidió estudiar en esta universidad?

Preguntas cerradas: este tipo de preguntas establecieron previamente las opciones de respuesta, dentro de las cuales se eligió la opción que proporcione su contestación. Esta forma de respuesta facilitó mucho tanto la obtención de las respuestas, como el procesamiento de la información.

Preguntas dicotómicas. Son las más sencillas de plantear, pues presentan dos opciones para responder.

¿Es usted padre de familia?

Sí____ No____

¿Considera que tener una empresa propia es arriesgado?

De acuerdo _____ En desacuerdo

Preguntas de opción múltiple. Presentan más de dos opciones de respuesta. El número de las mismas depende de lo que se esté preguntando, así como de las posibilidades incluidas por el investigador.

¿Cuántos años tiene de funcionar esta empresa?

___ 0-4 años

___ 5-9 años

___ 10-14 años

Preguntas con respuesta categorizada o de escala. Estas se utilizaron principalmente cuando se realizó la investigación cualitativa. También presentó opciones de respuesta, de las cuales se puede elegir solo una.

Para indicar cuánto le gusta el trabajo que realiza en la empresa, ¿en dónde se ubicaría usted en la siguiente escala?

No le gusta 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Le gusta mucho

2.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.6.1. Definición de población

Se habla de población o universo cuando se refiere a la totalidad, tanto de los sujetos seleccionados como del objeto de estudio. Se dice que la colección es completa, pues incluye todos los elementos que cumplen las características para ser estudiados.

2.6.1.1. Población

La Provincia de Santa Elena consta con una población de 308.693 habitantes de los cuales 68 675 pertenecen al Cantón Salinas, existiendo 33239 mujeres y 35 436 hombres según el censo realizado en el año 2010.

2.6.1.2. Definición de muestra

Como se ha mencionado, cuando la población es muy grande o cuando no es necesario abarcarla por completo, en vez de investigar a todos sus elementos se calcula una muestra que la represente. La muestra es la parte o fracción representativa de un conjunto de una población, universo o colectivo, que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo, el problema principal consiste en asegurar que el subconjunto sea representativo de la población, para luego generalizar los resultados. pág. 90 (Del Cid Alma, 2011)

2.6.1.2.1. Muestreo probabilístico estratificado

Este tipo de muestreo se utiliza cuando interesa saber acerca de todos los posibles grupos que conforman la población de acuerdo con sus características.

2.6.1.2.1.1. Determinación del tamaño de la muestra

Conociendo que la población del Cantón Salinas que es de 68.675 habitantes, se utilizará el muestreo probabilístico estratificado según los datos del INEC (Instituto nacional de Estadísticas y Censo).

La fórmula usada para determinar la muestra de la población a encuestar, como se conoce el número de habitantes es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{E^2(N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza.

N= Población.

p = variabilidad positiva.

q = variabilidad negativa

E = Margen de error

Esta fórmula fue utilizada debido que al conocer exactamente el tamaño de la población, el tamaño de la muestra resulta con mayor precisión y se pueden incluso ahorrarse recursos y tiempo para la aplicación y desarrollo de una investigación.

A continuación el cálculo de la muestra:

POBLACIÓN DEL CANTÓN SALINAS

$$n = \frac{1.96^2 \cdot (68.675) \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2(68.675 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{3,84 \cdot (68.675) \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.0025(68.674) + 3,84 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{65955.47}{172.65}$$

$$n = 382$$

La muestra de la población a encuestar es de 382 habitantes del cantón Salinas.

Cuadro N° 4 POBLACIÓN OBJETIVO

INSTRUMENTO	POBLACIÓN OBJETIVO	MUESTRA
Entrevista	Personal Administrativo	6
Encuesta	Población	382
Encuesta	Personal operativo	23
Total encuestados		411

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Población a encuestar

Existen 23 aseadores, de los cuales 9 son personal de obreros y 14 barrenderos, además hay 23 Contratados de Urbalimpia.

2.7. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Para llevar a cabo la realización de la investigación a la población se la distribuyó según el sector o barrio del cantón Salinas aplicando un muestreo aleatorio simple a través de un sorteo, caracterizándose porque otorga la misma probabilidad de ser elegidos a todos los elementos de la población donde se sacó el sector y las encuestas fueron divididas de la siguiente manera:

Cuadro N° 5 DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA

LUGARES	TOTAL DE ENCUESTAS	RESULTAD O
9 de Octubre	21	5%
Puerto De Santa Rosa	14	4%
Francisco Rodríguez	14	4%
23 de Mayo	14	4%
Brisas del Mar	14	4%
Bazán	14	4%
Pedro José Rodríguez	16	4%
Nuevo Amanecer	10	3%
Las Peñas	11	3%
Luis Celleri	11	3%
Tiwintza	11	3%
Gonzalo Chávez	12	3%
12 de Octubre	10	3%
Reales Tamarindos	10	3%
Las Conchas	10	3%
Concepción	10	3%
15 de Noviembre	11	3%
15 de Julio	10	3%
1 de Enero	10	3%
Centenario	10	3%
Paraíso	10	3%
Ciudadela Santa Paula	10	3%
Arena y sol	10	3%
6 de Junio	10	3%
Vinicio Yagual II	10	3%
Vicente Rocafuerte (JLT)	10	3%
Nicolás Lapentti (JLT)	10	3%
Sindicato de Sales	10	3%
Coresa 1	11	3%
Ciudadela Italiana	10	3%
20 de Mayo	8	2%
2 de Febrero	6	2%
Las Cañitas	9	2%
Pueblo Nuevo	9	2%
20 de Marzo	2	1%
Puerta del Sol	2	1%
Malecón de Salinas	2	1%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Población del cantón Salinas

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.

Lugar de la entrevista

La entrevista fue realizada en el cantón Salinas en los departamentos de gestión ambiental e higiene.

Fecha de realización

La entrevista fue realizada el martes 12 de noviembre de 2013

Nombres de personas entrevistadas

Entre las personas que fueron entrevistadas tenemos al señor Carlos Clemente Perero (Director del Departamento de Higiene), Ingeniero Leopoldo Zumba (Director de Gestión Ambiental), señora Jessica Villalta (Asistente administrativo departamento de higiene), señora Martha Santillán (Asistente administrativo departamento de higiene), señor Francisco Borbor (Supervisor departamento de higiene) y señora Jazmín Bejegen (Asistente administrativo departamento de gestión ambiental).

1. Rol que desempeñan en el departamento

Director del departamento de Higiene, Director del departamento de Gestión Ambiental, Asistente administrativo, Supervisor.

2. Tiempo laborando en el departamento

De los entrevistados los cuales pertenecen al personal administrativo el tiempo que llevan laborando son: 3 años el Director del Departamento de Gestión

Ambiental; 15 años el supervisor de higiene, 15 años asistentes administrativos y 15 años el director del departamento de higiene.

3. Horario de trabajo

De los entrevistados por lo general los directores, supervisores ingresan desde las 7 de la mañana pero ellos no tienen horario de salida, debido a los acontecimientos que se presenten la jornada culmina para ellos a veces 5 de la tarde o más, lo que se refiere a las asistentes administrativas el horario de ingreso es a las 8 de la mañana y el horario de salida es a las 5 de la tarde.

4. Tipos de inconvenientes más comunes que se le presentan a diario en el desempeño de las labores del departamento.

De acuerdo a las entrevistas realizadas entre los inconvenientes que se le presentan en común es la falta de presupuesto el cual es de conocimiento público, el mismo que conlleva a la carencia de suministros de oficina como hojas para realizar los trabajos, computadores en mal estado, falta de vehículos recolectores, volquetas, falta de personal operativo, carencia de herramientas de limpieza para los aseadores. Así el personal del departamento realiza su labor con los implementos con los que cuenta para evitar tener inconvenientes con sus superiores, es importante recalcar que han existido trabajadores que se han enfermado porque no poseen los implementos de prevención como guantes o mascarilla lo que evitaría el contacto con los desechos que recolectan a diario. De esta manera trabajadores administrativos como operarios realizan su gestión en beneficio de la comunidad salinense.

5. Visitas de la comunidad para manifestar alguna novedad respecto a la gestión del departamento.

De acuerdo a las entrevistas realizadas nos manifestaron que si reciben visitas de la comunidad a diario, llamadas y mensajes de texto para manifestar reclamos o

denuncias sobre el servicio que brinda el departamento o para solicitar algún tipo de ayuda para el sector donde residen; debido a que el servicio no se ejecuta de una manera correcta más aun cuando se refieren a sectores apartados donde las vías de acceso se encuentran en mal estado y el vehículo recolector no puede acceder al mismo. Además la comunidad se manifiesta porque la acumulación de desechos sólidos al no ser recolectados por los encargados del departamento ocasiona la generación de malos olores y con ello enfermedades que afectan a los más indefensos que son los niños. Es por esto que la ciudadanía reporta estos inconvenientes para que sean atendidos de forma inmediata por el departamento.

6. Tipos de novedades más comunes

De acuerdo a las entrevistas realizadas entre las novedades más comunes podemos mencionar: solicitud de levantamiento y limpieza de desechos sólidos de algún solar vacío o lugares donde se encuentra demasiada basura, reclamos de que el recolector no ha realizado su recorrido y por ende los desechos son sacados por los animales de la calle y se encuentran acumulados originando malos olores, denuncias por la falta de recolección en diversos sectores de la comunidad por varios días. Acontecimientos que el departamento no los soluciona debido a que no poseen los suficientes recolectores para acaparar cada uno de los sectores y reducir de esta manera estos inconvenientes que hacen que la imagen del cantón Salinas se vea afectada por la inadecuada administración de mandantes que no han realizado una correcta gerencia de los bienes públicos.

7. Tipos de proyectos que se han ejecutado para beneficio de la comunidad como departamento

De acuerdo a las entrevistas realizadas nos mencionaron un proyecto el cual está en proceso, cuyo nombre es mancomunidad del manejo de los desechos sólidos con los GAD del cantón Salinas, La Libertad y Santa Elena, que consiste en la

contratación de una sola empresa pública la misma que se encargara de la recolección de los tres cantones con un solo relleno sanitario para de esta manera tener una mayor organización y brindarle a la comunidad un ambiente con menos contaminación y además que el servicio tenga una mejor percepción de parte de la comunidad. Debido a que en los actuales momentos no se han realizado proyectos relacionados al mejoramiento de la recolección de desechos sólidos en beneficio de los habitantes del cantón Salinas. Existe un trabajo de titulación que se llama **MODELO DE GESTIÓN DE EMPRESA PÚBLICA PARA EL TRATAMIENTO DE DESECHOS SÓLIDOS DIRIGIDO POR EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SALINAS** el cual está basado en el proceso que reciben los desechos sólidos al ser recopilados, pero no existen planes, programas entre otros dirigidos para que el servicio que brinda este departamento mejore día a día.

8. Capacitación al personal

De acuerdo a las entrevistas realizadas se pudo recopilar la siguiente información donde el director de gestión ambiental es la única persona que es capacitada por el ministerio de ambiente en temas relacionados con el cuidado de aves, recepción adecuada de los desechos sólidos; ya que en lo que respecta a los asistentes administrativos, supervisor y demás personal que labora en este departamento nos indicaron que no reciben capacitaciones. Es así que podemos mencionar que la escasez de este tipo de estrategia a los clientes internos de la entidad pública es esencial para que el servicio se vea reformado no solo en conocimientos tecnológicos, sino en el campo laboral, servicio de calidad, percepción de quienes reciben este servicio, imagen empresarial, valor percibido por el cliente, relaciones humanas y demás temas que harían no solo del cliente interno sino del externo que es la comunidad, turistas, empresas privadas; que cuando se refieran a este departamento no se dirijan con insignificancia, más bien la opinión que emitan sea favorable no solo para el departamento sino para el GAD en general.

9. Carencia de recursos o herramientas para desarrollar su trabajo.

De acuerdo a las entrevistas ejecutadas nos emitieron comentarios como la carencia de recursos entre ellos el económico y suministros de oficinas como computadoras, hojas para la realización de las actividades del personal que labora en el departamento, herramientas para el personal operativo. Factor que no solo retrasa el trabajo de cada uno de los trabajadores, sino que además no se toman las correcciones necesarias para dotar de los equipos que harán que el servicio que brinda el departamento de gestión ambiental tenga resultados positivos los cuales se vean reflejados en la limpieza que poseen los sectores que conforman el cantón Salinas.

10. Solución ante las quejas que presenta la comunidad.

De acuerdo a las entrevistas realizadas los comentarios fueron los siguientes: que cuando la comunidad le presenta sus reclamos tratan de brindarles una solución inmediata de acuerdo a los recursos con los que cuentan en ese momento para de esta manera poder colaborar con la ciudadanía; mientras que existen quejas que no son solucionadas por la falta de recursos como los vehículos para proceder a atender las diversas solicitudes de los habitantes. Es así que la comunidad se encuentra inconforme con los servicios de este departamento, ya que el GAD del cantón Salinas no les brinda solución inmediata ante los problemas que existen en los distintos sectores los mismos que van incrementando con el pasar de los tiempos, más aun cuando los cambios de clima no beneficia a la parte rural o poblaciones que no poseen un hogar adecuado y seguro para su convivencia

11. Información de actividades hacia la comunidad

De acuerdo a las entrevistas realizadas nos comentaron que la comunidad es informada de las actividades que realiza el departamento mediante la elaboración

de boletines de prensa, los cuales son transmitidos a la comunidad mediante el departamento de relaciones públicas el mismo que emite a todos los medios de comunicación para que estos puedan difundir a la ciudadanía. Actividad que debe de ser evaluada con la comunidad para conocer si a ellos les llega la información de los recorridos que realizan cada uno de los recolectores con los que cuenta el departamento. Debido a que este es un factor importante para que la ciudadanía se encuentre pendiente y puedan entregar a tiempo los desechos al personal que labora en cada uno de los vehículos recolectores.

12. Satisfacción de la comunidad con el desempeño del departamento

De acuerdo a las entrevistas realizadas se pudo obtener una percepción negativa la misma que es la insatisfacción ante las necesidades de la comunidad, porque no se les brinda un servicio adecuado; ya que a veces el recolector se daña y no cumple con sus recorridos debido a la falta de recolectores para cubrir en su totalidad todos los sectores del cantón Salinas. Es por eso que el departamento de gestión ambiental debe de re direccionar sus actividades para poder ofrecer un servicio de calidad y tomar los correctivos necesarios dirigidos al bienestar común de la sociedad, para poder abastecer con los recursos con los que disponen por el momento coordinando actividades, realizar acuerdos de cooperación y sobre todo socializar con los empleados y la comunidad para generar soluciones inmediatas para beneficio del cantón.

13. Opinión respecto a las mejoras que deberían existir en el departamento

De acuerdo a las entrevistas realizadas nos pudieron comentar que debería mejorar en el departamento la logística en la realización de alguna actividad como en los recorridos de los recolectores o en la solución de reclamos de parte de la comunidad, abastecer al departamento con las suficientes herramientas de trabajo para el desempeño de las labores y la coordinación de capacitaciones hacia el

personal. Actividades que no solo mejorarían el servicio sino la relación con la comunidad, debido a que el servicio y la atención que se brindan están relacionados para que este sea de calidad. De esta manera la comunidad no solo acudiría a realizar quejas al departamento, sino que además colaboraría para que este servicio no se vea afectado; colaborando basados en principios de cultura y responsabilidad como parte de este servicio.

14. Reunión con la comunidad para conocer opiniones sobre el servicio que reciben del departamento.

De acuerdo a las entrevistas realizadas nos comentaron que las reuniones que se realizan son dirigidas por el señor Alcalde y demás autoridades para conocer no solo sobre la gestión del departamento de gestión ambiental sino de todos los departamentos del GAD para de esta manera conocer la perspectiva de la comunidad respecto a la gestión y demás actividades que se ejecutan para el bienestar del cantón. Es importante mencionar que como departamento deberían acudir a cada uno de los sectores asignado a cierto personal para entablar conversaciones no solo con los dirigentes barriales sino con la comunidad para que puedan percatarse de como los habitantes perciben el servicio. Además este tipo de socialización no solo serviría para conocer las opiniones directas, sino que también conocer cada uno de los sectores y tomar las medidas necesarias para que el recolector cumpla con sus recorridos.

CONCLUSIONES

- El factor que les afecta directamente es el económico, el cual no les permite solucionar de manera rápida y eficiente inconvenientes que se les presenten; pues no poseen los vehículos y herramientas necesarias para atender las solicitudes de la comunidad y poder mejorar el servicio encomendado.

- El personal administrativo del departamento de gestión ambiental e higiene labora con los recursos que les son facilitados, por tal motivo al carecer de suministros de oficina el trabajo se retrasa generando inconvenientes en las actividades planificadas.
- Mediante las entrevistas realizadas se pudo determinar que las capacitaciones que el personal administrativo en su mayoría no recibe, es un elemento importante para que los conocimientos del personal y su desenvolvimiento vayan de acuerdo con los cambios que el medio les exige y las relaciones laborales sean más eficientes.
- Respecto a los reclamos constantes sobre el servicio que brindan a la comunidad tratan de darles una solución de acuerdo a su capacidad de respuesta basándose en las herramientas o vehículos con los que dispongan en ese momento.
- Se pudo determinar que como departamento no están realizando una gestión y servicio de calidad hacia la comunidad, ya que esto se ve reflejado en los constantes reclamos e insatisfacción de los habitantes del cantón Salinas.

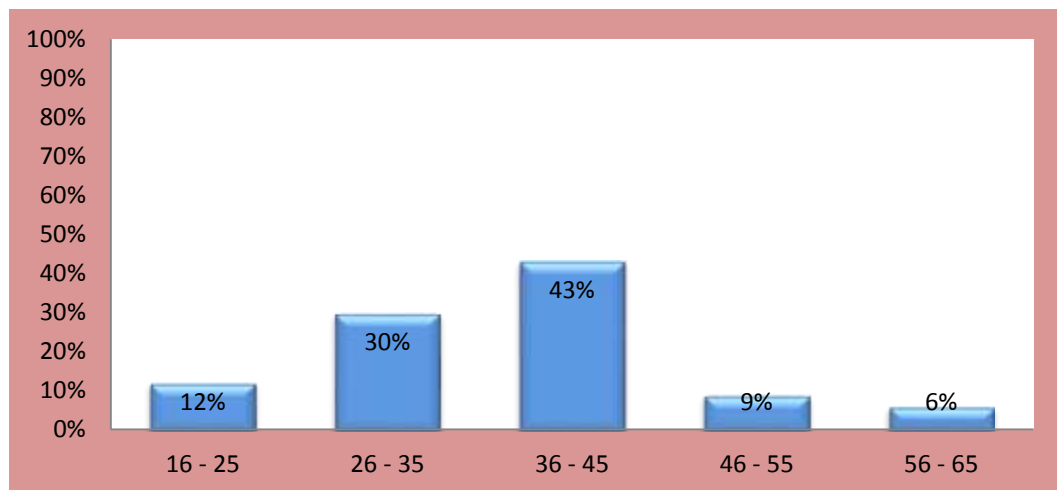
3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LA COMUNIDAD

**Tabla # 1 Edades de los encuestados
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
16 – 25	46	12%
26 – 35	114	30%
36 – 45	165	43%
46 – 55	34	9%
56 – 65	23	6%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 1 Edades de los encuestados



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados en un alto rango están las personas entre los 36 a 45 años de edad, continuando las personas entre los 26 a 35 años de edad, personas entre los 16 a 25 años de edad, personas entre los 46 a 55 años de edad y en un menor rango a personas que tienen de 56 a 65 años de edad.

Tabla # 2 Género de los encuestados

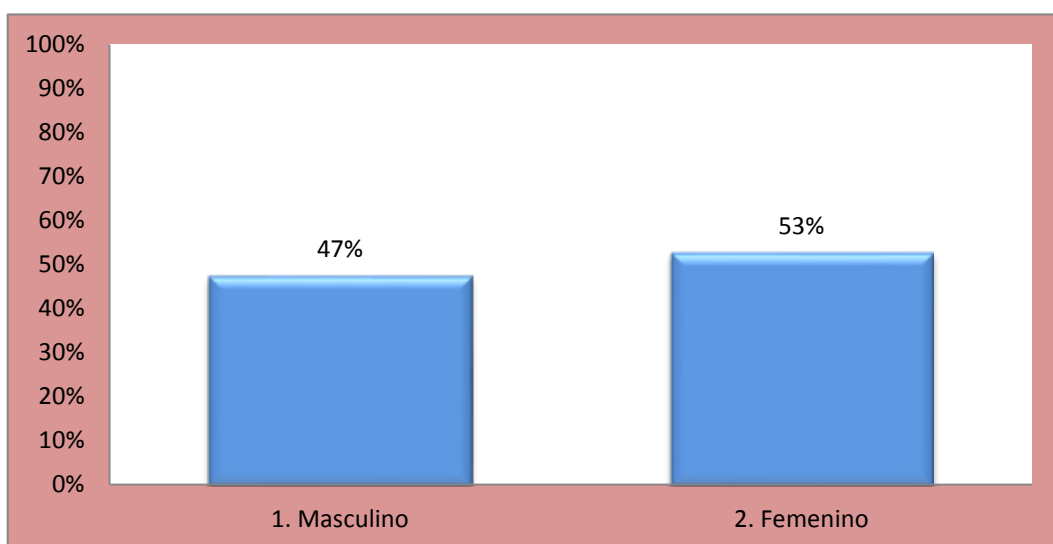
JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA	FRECUENCIA
	ABSOLUTA	RELATIVA
1. Masculino	181	47%
2. Femenino	201	53%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 2 Género de los Encuestados



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados del cantón Salinas en su mayoría pertenecieron al género femenino debido a que ellas se encontraban en ese instante en sus hogares mientras que un menor rango representó el género masculino.

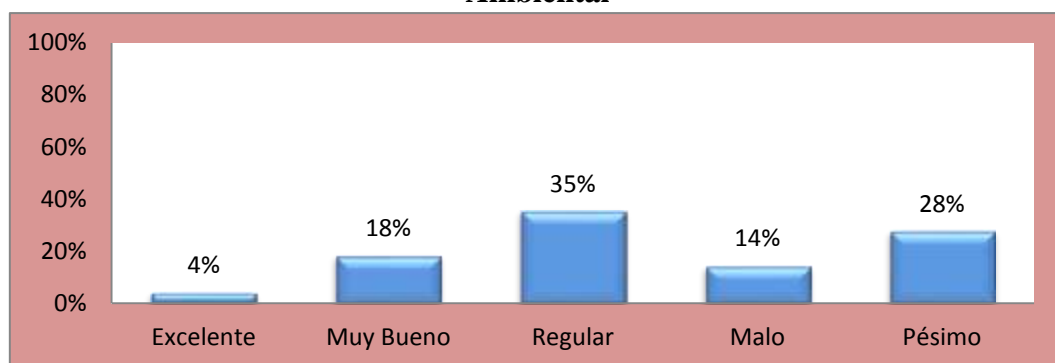
1. ¿A su criterio el servicio que brinda el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas respecto a la recolección de desechos sólidos?

**Tabla # 3 Calificación del servicio que brinda el departamento de Gestión Ambiental
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	16	4%
Muy Bueno	70	18%
Regular	135	35%
Malo	55	14%
Pésimo	106	28%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 3 Calificación del servicio que brinda el departamento de Gestión Ambiental



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados en su mayoría calificó el servicio de recolección de desechos sólidos como regular debido a que el recolector pasa de vez en cuando por sus sectores generando que la basura se acumule, otra parte de la población opinó que el servicio es pésimo pues por sus barrios no recolectan la basura y los animales tienden a regarla, otro grupo de personas calificó como malo al servicio debido a que su recorrido no lo hacen de forma adecuada pasando muy rápido por el sector y una reducida parte de la población opinó que es excelente pues por su sector la basura es recolectada sin ningún problema.

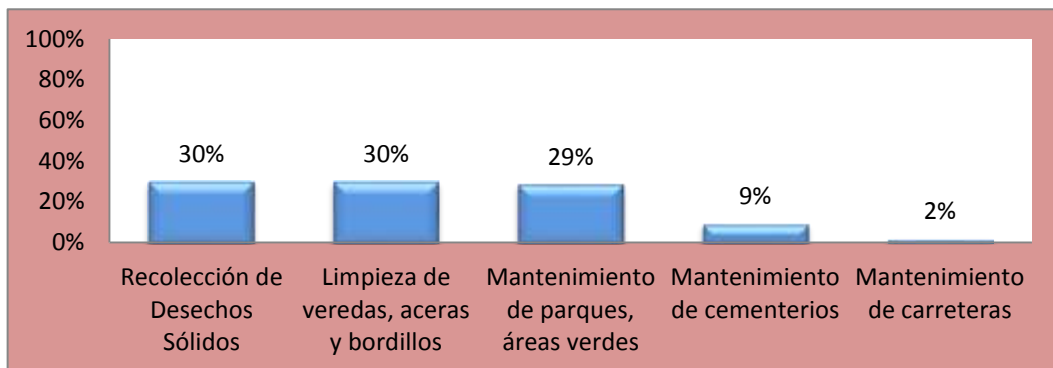
2. ¿Cuál cree usted que son las funciones que realiza el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

Tabla # 4 Funciones que realiza el departamento de Gestión Ambiental JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Recolección de Desechos Sólidos	362	30%
Limpieza de veredas, aceras y bordillos	361	30%
Mantenimiento de parques, áreas verdes	346	29%
Mantenimiento de cementerios	114	9%
Mantenimiento de carreteras	24	2%
TOTAL	1207	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 4 Funciones que realiza el departamento de Gestión Ambiental



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

La mayor parte de la población conoce que una de las funciones del departamento de Gestión Ambiental es recolectar los desechos sólidos, mientras que otra parte están al tanto que realizan la limpieza de veredas, aceras y bordillos, otro grupo de personas opinó también que entre las funciones del departamento está realizar el mantenimiento de parques y áreas verde, otras opinaron que está la ejecución de los mantenimientos de cementerios y una mínima parte de la población piensa que una de las funciones del departamento es realizar el mantenimiento de carreteras.

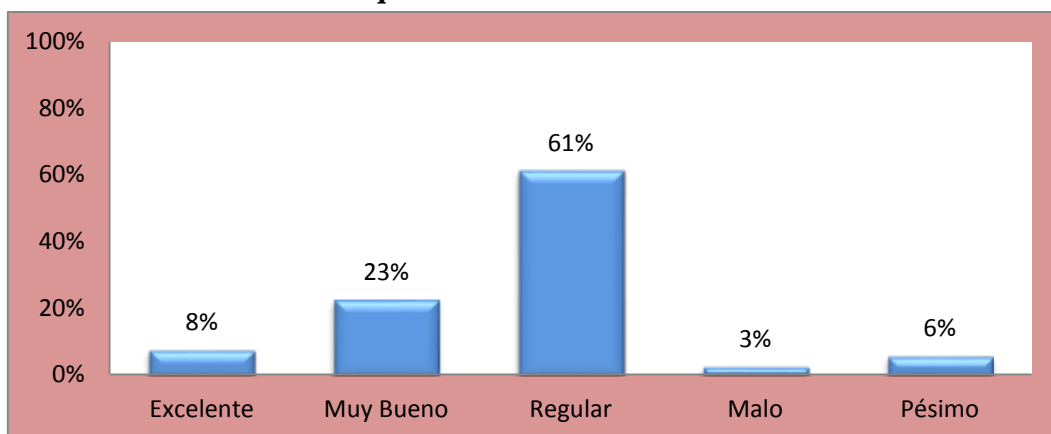
3.- ¿Cómo califica usted el servicio que brindan los operarios que recolectan la basura?

Tabla # 5 Servicio que brindan los operarios que recolectan la basura JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	29	8%
Muy Bueno	87	23%
Regular	234	61%
Malo	10	3%
Pésimo	22	6%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 5 Servicio que brindan los operarios que recolectan la basura



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

La mayoría calificó como regular el servicio que brindan los operarios de los recolectores pues la falta de modales es notable y sobre todo el trato que brindan hacia la comunidad, otro grupo de la población le pareció que los operarios hacen un pésimo servicio debido a que tiran los tachos de basura y una mínima parte de la población les calificó como malo el servicio pues a los operarios les hace falta que los capaciten para que mejoren el servicio tanto en imagen como en atención a la ciudadanía.

4.- ¿Piensa que los operarios y choferes de los recolectores deberían recibir capacitaciones de cómo atender a la comunidad?

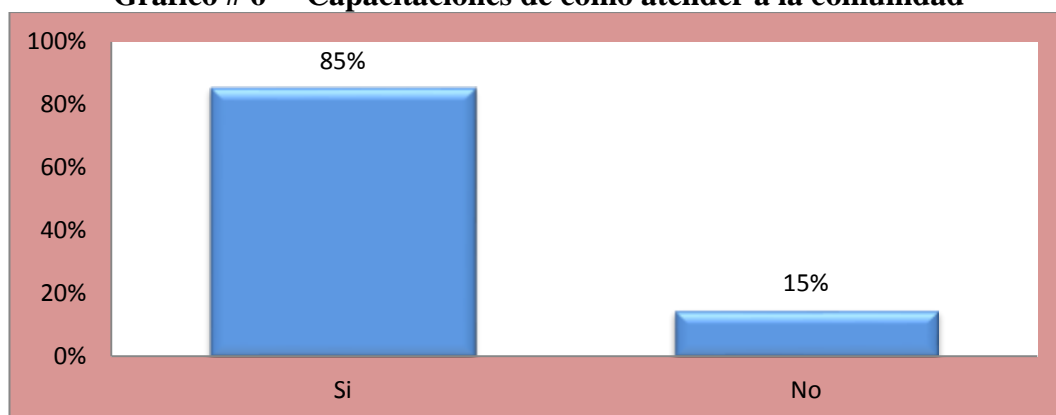
**Tabla # 6 Capacitaciones de cómo atender a la comunidad
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	326	85%
No	56	15%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 6 Capacitaciones de cómo atender a la comunidad



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados la mayor parte de la población está de acuerdo que los operarios deberían de recibir capacitaciones de cómo atender a la comunidad para que de esta manera el servicio mejore en su atención y las relaciones humanas con la comunidad sea más eficiente y una mínima parte de la comunidad opinó que no deberían ser capacitados pues solo recolectan los desechos sólidos y no le dan mucha importancia a que los capaciten.

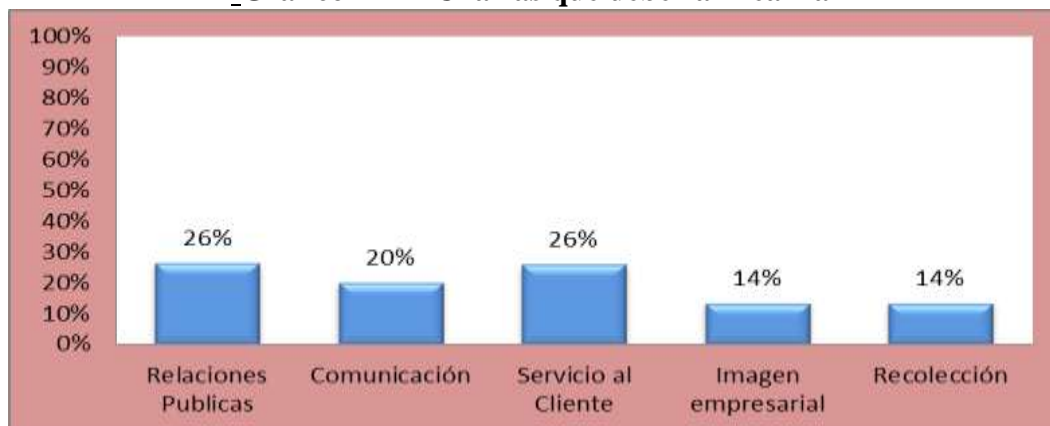
5.- Si respondió SI a la pregunta anterior ¿Cuáles considera usted que deberían ser las charlas a tomar?

**Tabla # 7 Charlas que deberían realizar
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Relaciones Públicas	266	26%
Comunicación	204	20%
Servicio al Cliente	263	26%
Imagen empresarial	137	14%
Recolección	137	14%
TOTAL	1011	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 7 Charlas que deberían realizar



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

La mayor parte de la población comentó que deberían recibir charlas basadas en relaciones públicas, servicio al cliente debido a que ellos forman parte de este departamento y como tal deben cumplir con sus funciones para transmitir información verídica a la ciudadanía, además que es necesario que también los capaciten en temas de comunicación y un mínimo grupo de personas recomendó que imagen empresarial debería ser otro de los temas a tratar para que los trabajadores se sientan comprometidos con la realización de su labor en el departamento y conozcan cuán importante es trabajar con responsabilidad junto a otro grupo de personas.

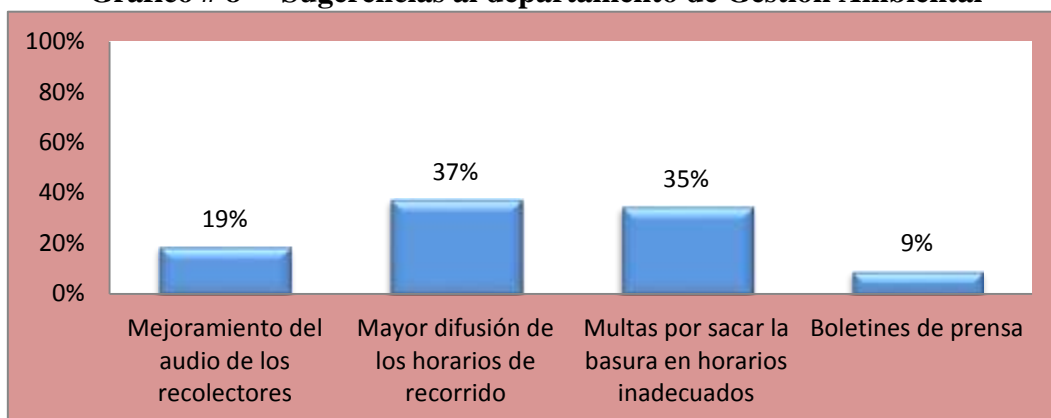
6.- ¿Qué sugeriría al departamento de gestión ambiental para que la comunidad saque la basura a tiempo?

**Tabla # 8 Sugerencias al departamento de Gestión Ambiental
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mejoramiento del audio de los recolectores	142	19%
Mayor difusión de los horarios de recorrido	282	37%
Multas por sacar la basura en horarios inadecuados	261	34%
Boletines de prensa	69	9%
TOTAL	757	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 8 Sugerencias al departamento de Gestión Ambiental



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Los encuestados opinaron que deberían realizar una mayor difusión de los horarios de recorrido para de esta manera saber cuándo realiza o no su recorrido el carro recolector y no sacar la basura en vano, otras personas recomendaron que deberían mejorar los audios de los recolectores para que la comunidad entregue la basura en el momento adecuado guiándose con la bocina o jingles que emita el recolector.

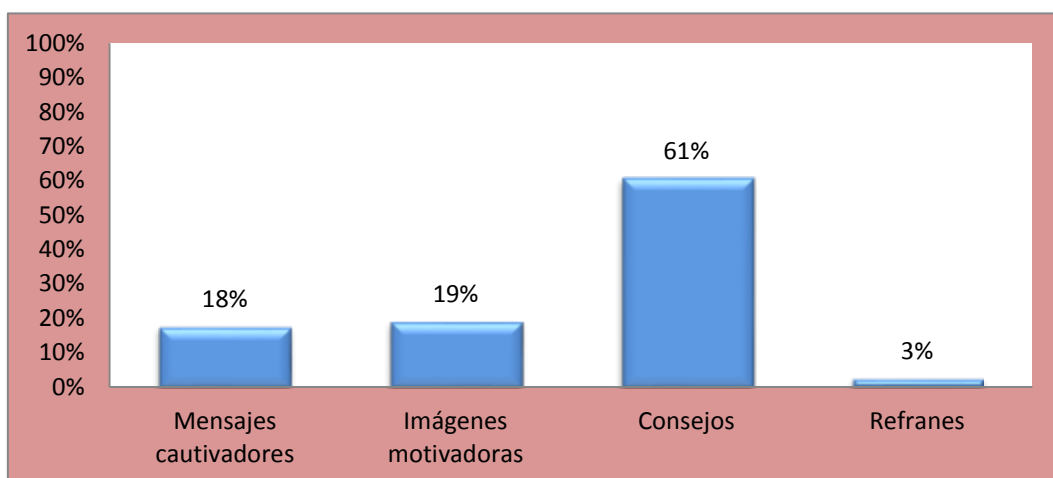
7.- ¿Qué cree usted que debería ir en la imagen de los recolectores de basura, aparte de la publicidad del GAD del cantón Salinas?

Tabla # 9 Opinión sobre que debería ir en la imagen de los recolectores JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mensajes cautivadores	69	18%
Imágenes motivadoras	75	19%
Consejos	238	61%
Refranes	10	3%
TOTAL	392	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 9 Opinión sobre que debería ir en la imagen de los recolectores



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados en su mayoría la población opinó que en la imagen de los recolectores deberían ir consejos que motiven a la ciudadanía a cuidar el medio ambiente y de esta manera evitar que nuestro ecosistema se siga deteriorando cada día más y un grupo mínimo de la población dijo que los refranes haría que muchas personas concienticen sobre la importancia de mantener limpio los sectores donde habitan.

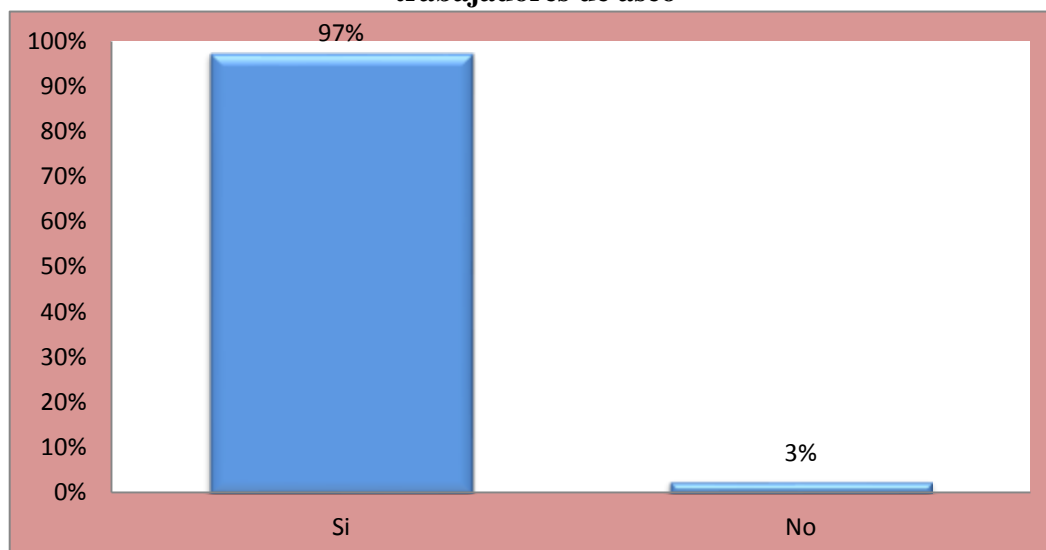
8. ¿Conoce que los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas no solo recolectan desecho sólidos, sino que también limpian veredas, áreas verdes, parques, cementerios, entre otros?

**Tabla # 10 Conocimiento sobre las actividades que realizan los trabajadores de aseo
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	372	97%
No	10	3%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 10 Conocimiento sobre las actividades que realizan los trabajadores de aseo



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados en su mayoría la población conoce que los trabajadores de aseo del departamento de gestión ambiental recolectan basura, limpian áreas verdes, veredas, cementerios y una mínima parte de la población desconocen que los trabajadores de aseo realicen todas estas actividades.

9.- ¿En qué nivel considera que la imagen de los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD ayuda al ornato del cantón Salinas? De acuerdo a la escala del 1 al 5

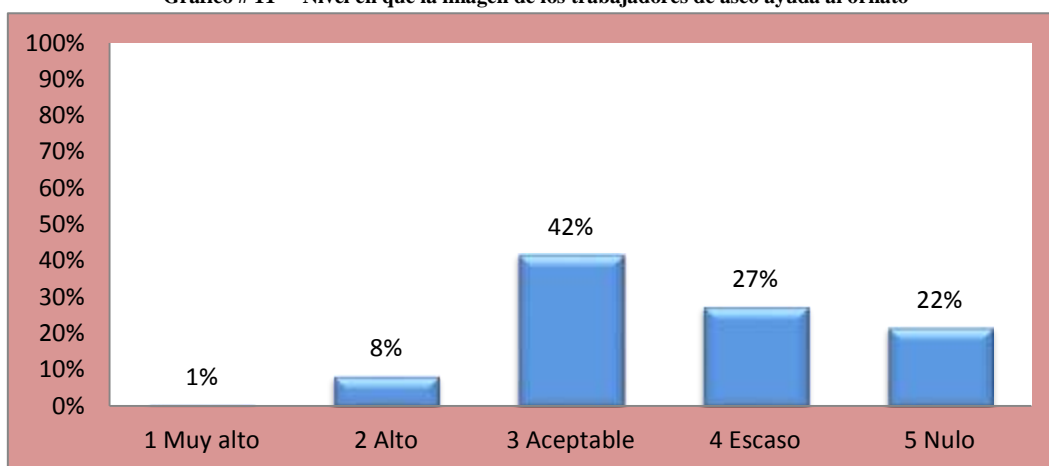
**Tabla # 11 Nivel en que la imagen de los trabajadores de aseo ayuda al ornato
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Muy alto	2	1%
2 Alto	32	8%
3 Aceptable	160	42%
4 Escaso	105	27%
5 Nulo	83	22%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 11 Nivel en que la imagen de los trabajadores de aseo ayuda al ornato



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Se puede observar que la imagen de los trabajadores es aceptable y ayuda al ornato del cantón pues realizan su labor a pesar de la falta de uniformes y herramientas, otro cierto grupo de la población dijo que la imagen de los trabajadores era considerado como un nivel nulo debido a que no ayudaba al ornato del cantón pues aparte del uniforme, tampoco poseen las herramientas de trabajo necesarias para recolectar los desechos,

10.- ¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta en la presentación de los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas? Enumere el nivel de importancia

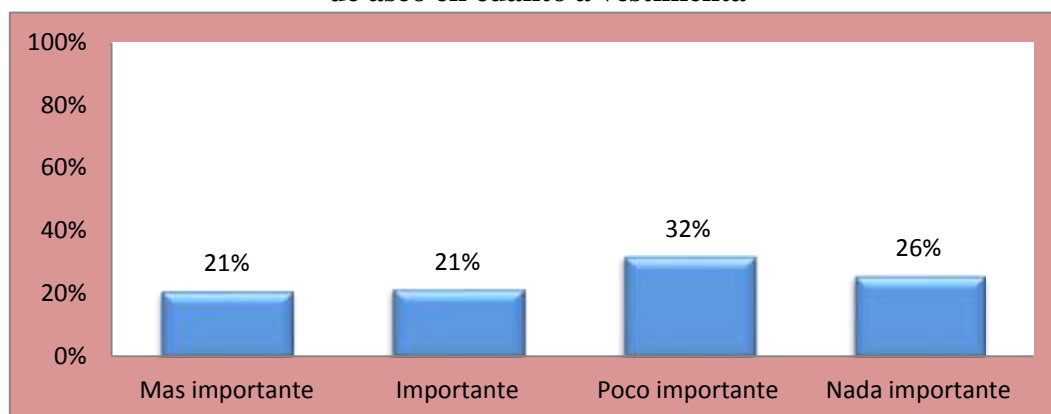
Tabla # 12 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a vestimenta JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Más importante	80	21%
Importante	82	21%
Poco importante	122	32%
Nada importante	98	26%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 12 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a vestimenta



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados la mayor parte de la población consideró que la vestimenta es poco importante en la presentación de los trabajadores debido a que solo representa una característica que los describe físicamente, mientras que otra parte de la población consideró como nada importante la vestimenta de los trabajadores de aseo y una mínima parte de la población considero como más importante e importante la vestimenta ya que representa la imagen de ellos y del departamento exponiendo una buena percepción hacia la comunidad.

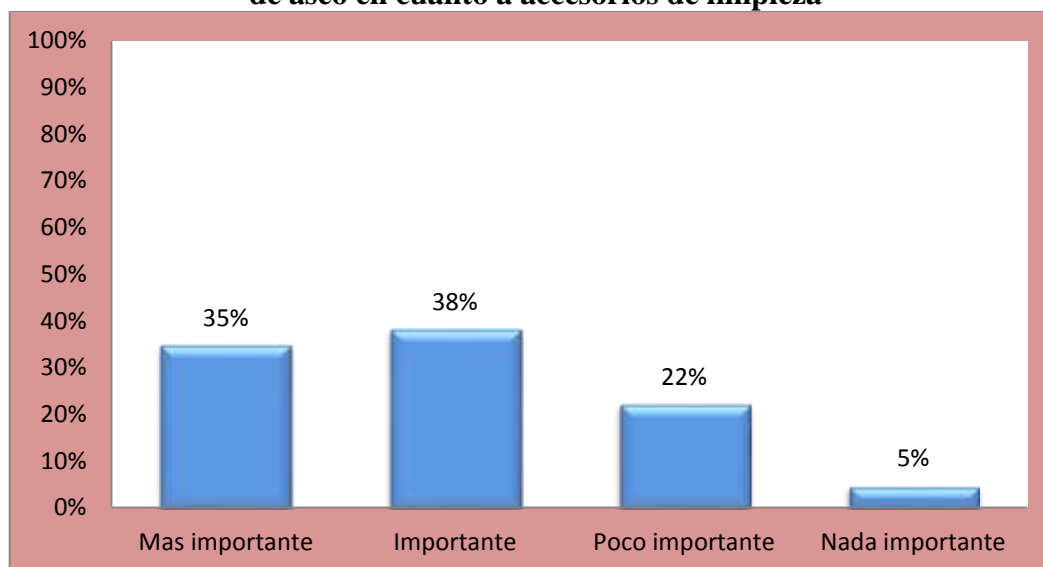
**Tabla # 13 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a accesorios de limpieza
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Más importante	133	35%
Importante	146	38%
Poco importante	85	22%
Nada importante	18	5%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 13 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a accesorios de limpieza



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

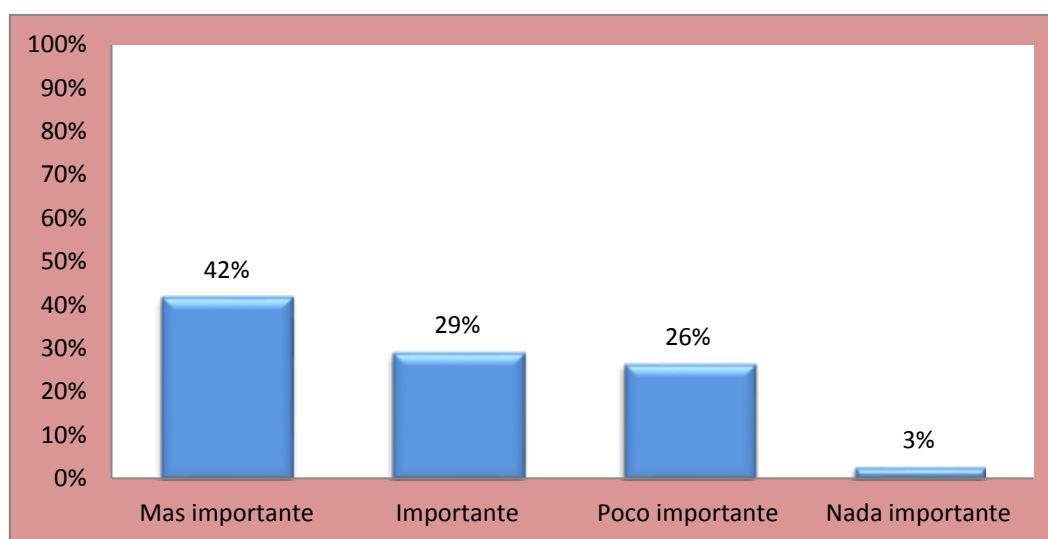
De los 382 encuestados la mayor parte de la población consideró importante los accesorios de limpieza ya que son las herramientas de trabajo para el desempeño diario de los trabajadores, otra parte de la población opinó como poco importante el uso de accesorios de limpieza y una mínima parte de la población la consideró como nada importante la utilización de los mismos pues piensan que si recolectan la basura es esencial para ellos.

Tabla # 14 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a buenos modales JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Más importante	160	42%
Importante	111	29%
Poco importante	101	26%
Nada importante	10	3%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 14 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto a buenos modales



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

La mayor parte de la población consideró como más importante el que los trabajadores demuestren buenos modales hacia la comunidad pues demuestran respeto y consideración hacia la comunidad, otro grupo de la población como poco importante el poseer buenos modales y una mínima parte de la población consideró como nada importante el que los trabajadores demuestren buenos modales pues muchos por más que se les recuerde siempre cometen ciertas imprudencias.

Tabla # 15 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto al conocimiento de su labor

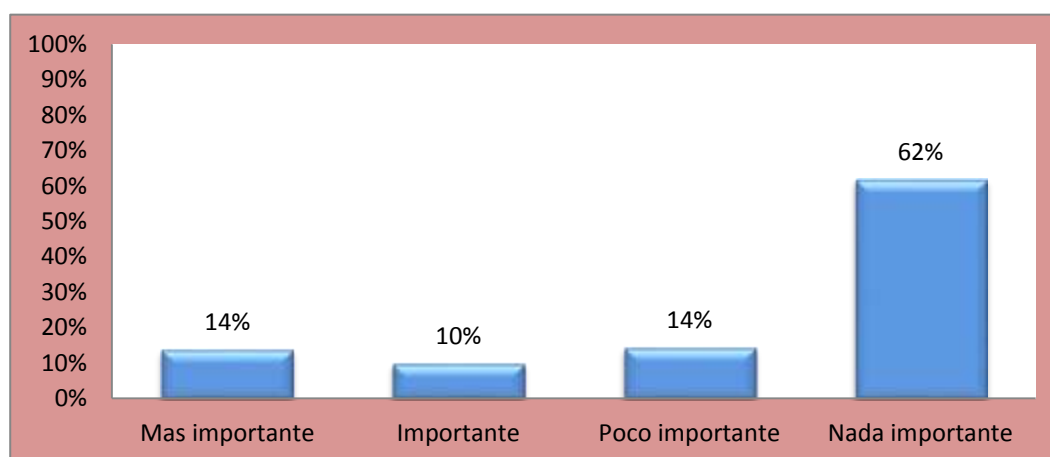
JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mas importante	53	14%
Importante	38	10%
Poco importante	55	14%
Nada importante	236	62%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 15 Aspectos a considerar en la presentación de los trabajadores de aseo en cuanto al conocimiento de su labor



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados la mayor parte de la población dijo que el conocer sobre la labor que realizan es nada importante que los trabajadores sepan pues lo importante es que tenga deseos de trabajar, otra parte de la población consideró como más importante el conocer sobre su labor, otro grupo de la comunidad consideró como poco importante el que conozcan sobre su labor y una mínima parte de la población como importante el que los trabajadores tengan conocimientos sobre la labor a ejecutar en el departamento pues de esta manera se evitarán inconvenientes en el desarrollo de sus actividades.

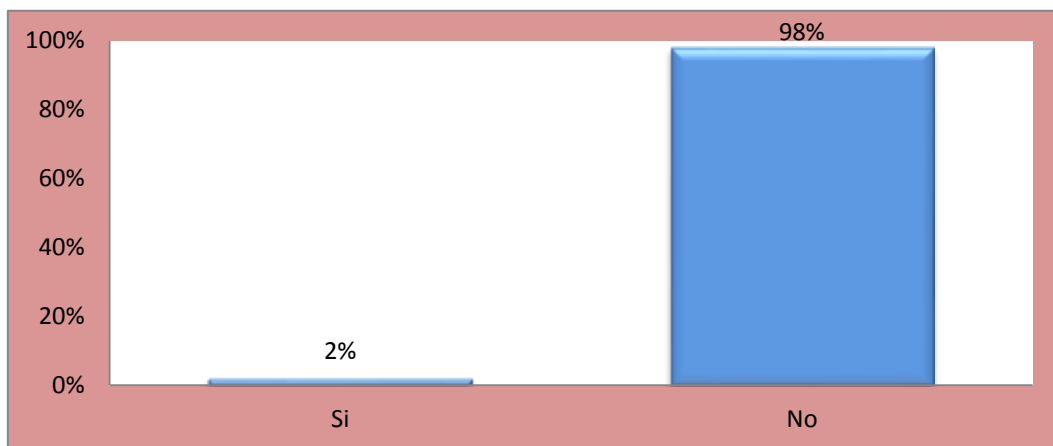
11.- ¿En algún momento se ha visto en la necesidad de ir al del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

**Tabla # 16 Quienes han necesitado ir al departamento de Gestión Ambiental
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	2%
No	374	98%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 16 Quienes han necesitado ir al departamento de Gestión Ambiental



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados la mayor parte de la población no se ha visto en la necesidad de ir al departamento de Gestión Ambiental debido a que su pedido o reclamo no es solucionado de la forma correcta pues van atendiendo de acuerdo a sus alcances debido a la falta de vehículos y herramientas para ejecutar la labor y una mínima parte de la población si ha recurrido al departamento debido a que por su sector la basura no está siendo recolectada por varios días y tienen problemas de malos olores, desechos regados por los animales o aguas servidas que están afectando a su sector.

12.- Los que contestaron que SI. ¿Pudieron solucionar el inconveniente?

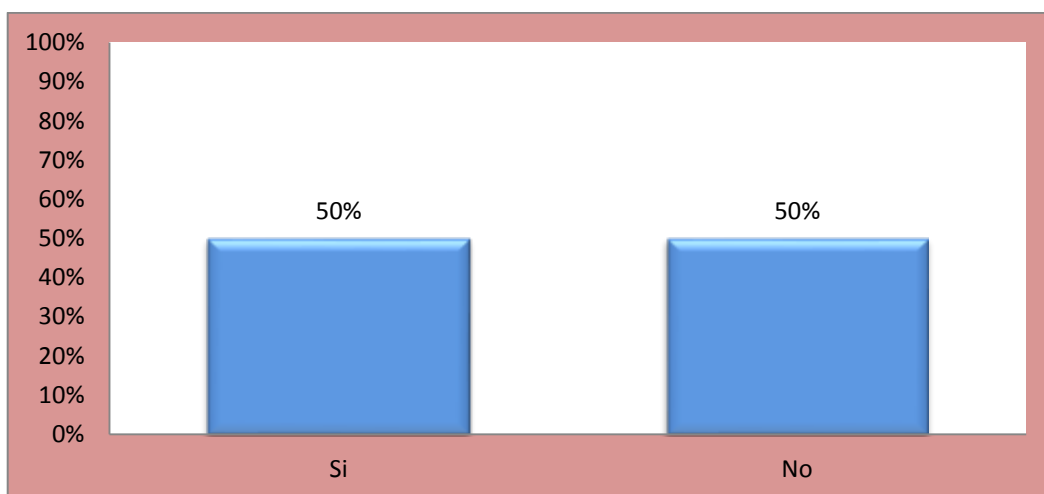
**Tabla # 17 Quienes solucionaron el inconveniente
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	4	50%
No	4	50%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 17 Quienes solucionaron el inconveniente



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados la mitad de la población vieron la necesidad de ir al departamento para solicitar algún pedido quienes tuvieron respuesta inmediata al reclamo realizado gracias a la colaboración del personal mientras que la otra parte de la población no pudieron solucionar el inconveniente solicitado debido a la falta de logística y de vehículos por parte del departamento.

13.- Los que contestaron que SI. En la escala del 1 al 5. ¿Usted qué tan satisfecho se encontró con el servicio ofrecido por el personal administrativo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas.

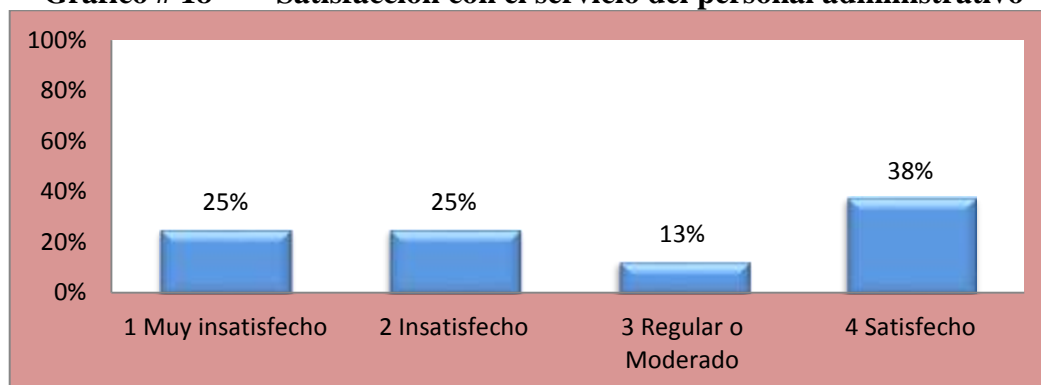
Tabla # 18 Satisfacción con el servicio del personal administrativo JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
1 Muy insatisfecho	2	25%
2 Insatisfecho	2	25%
3 Regular o Moderado	1	13%
4 Satisfecho	3	38%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 18 Satisfacción con el servicio del personal administrativo



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados la mayor parte de la población se consideraron como satisfechos por la colaboración prestada por el personal del departamento al momento de querer solucionar algún inconveniente, otra parte de la población se consideraron como muy insatisfecho por no haber recibido la solución de forma rápida como esperaban, otro grupo de la población se consideraron como insatisfechos pues además del atraso en la búsqueda de soluciones para lo solicitado, el personal no poseía todas las herramientas necesarias para su trabajo

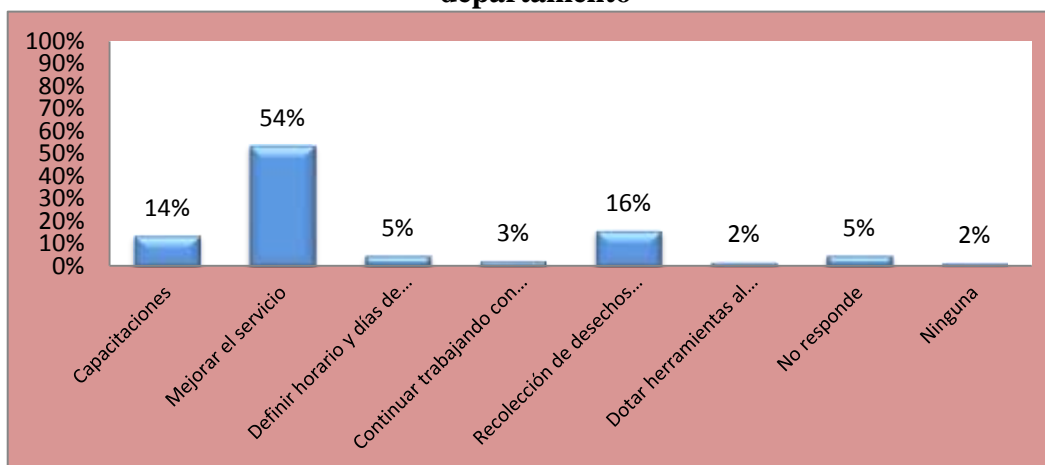
.14.- ¿Que sugeriría para mejorar el desenvolvimiento en el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

**Tabla # 19 Sugerecias para los operarios en el desenvolvimiento del departamento
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Capacitaciones	53	14%
Mejorar el servicio	205	54%
Definir horario y días de recolección	19	5%
Continuar trabajando con ganas	10	3%
Recolección de desechos más seguida	61	16%
Dotar herramientas al personal	8	2%
No responde	19	5%
Ninguna	6	2%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 19 Sugerecias para los operarios en el desenvolvimiento del departamento



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

La mayor parte de la población sugirió que deben mejorar el servicio para un mejor desenvolvimiento en el departamento y de esta manera ganar confiabilidad en la comunidad, otra parte recomendó que la recolección de basura se realice más seguida, otro grupo opinó que el personal debe recibir capacitaciones, por ultimo comentó que deben definir bien los horarios y días de recolección, otro grupo de personas se abstuvieron a responder la pregunta realizada,

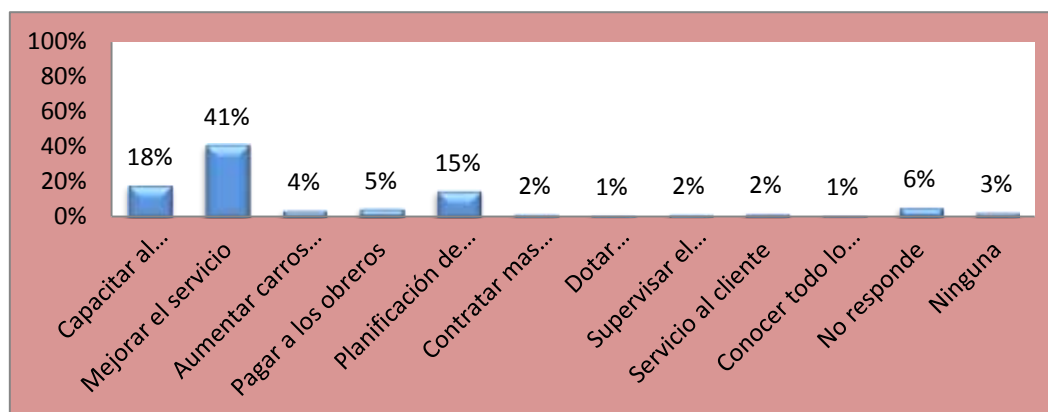
**Tabla # 20 Sugerencias para el personal administrativo en el desenvolvimiento del departamento
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Capacitar al personal	70	18%
Mejorar el servicio	157	41%
Aumentar carros recolectores	15	4%
Pagar a los obreros	19	5%
Planificación de recorridos	57	15%
Contratar más personal	7	2%
Dotar herramientas al personal	5	1%
Supervisar el Trabajo	6	2%
Servicio al cliente	9	2%
Conocer todo lo relacionado al GAD	4	1%
No responde	22	6%
Ninguna	11	3%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 20 Sugerencias para el personal administrativo en el desenvolvimiento del departamento



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

La mayor parte opinó que deben mejorar el servicio para que la administración del departamento refleje confianza y seguridad a su comunidad , otro grupo de personas comentaron que deben capacitar al personal, otros que deben planificar mejor los recorridos, otro grupo de personas respondieron que deben pagar a los obreros, deberían aumentar los carros recolectores, que supervisen el trabajo que realizan, otras deberían contratar más personal, otras personas que el servicio al cliente debe tener mejoras y un rango mínimo de la población sugirió que los empleados deben conocer y comprometerse con el GAD para el que laboran.

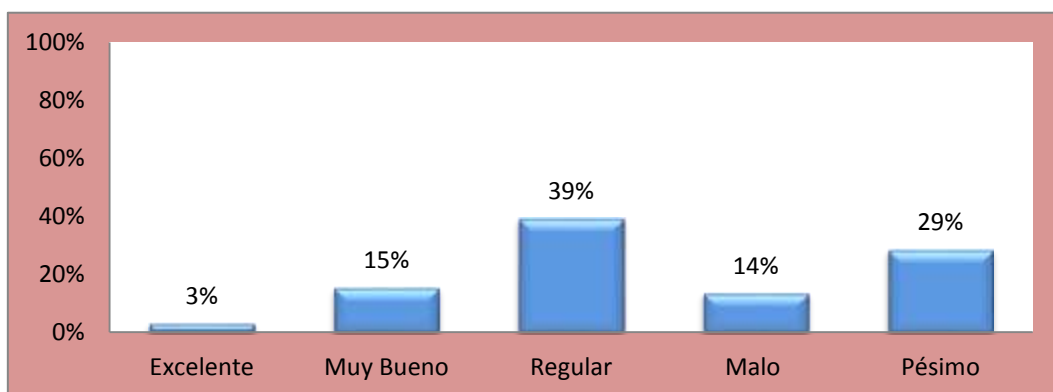
15.- Cree usted que el servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas es:

Tabla # 21 Calificación del servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	12	3%
Muy Bueno	59	15%
Regular	150	39%
Malo	52	14%
Pésimo	109	29%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 21 Calificación del servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

La población calificó como regular el servicio que ofrece el departamento ya que no es totalmente eficiente por la falta de recursos, continuando con otro grupo que opinó que es muy bueno pues tratan de ejecutar su trabajo con los implementos que poseen, otros opinaron que es pésimo a diferencia de los demás GAD que si poseen vehículos necesarios para los sectores de su cantón, otros calificaron como malo pues no cumplen con los recorridos planificados por el departamento y un rango mínimo de la población opinó que es excelente debido a que por su sector si pasa el recolector.

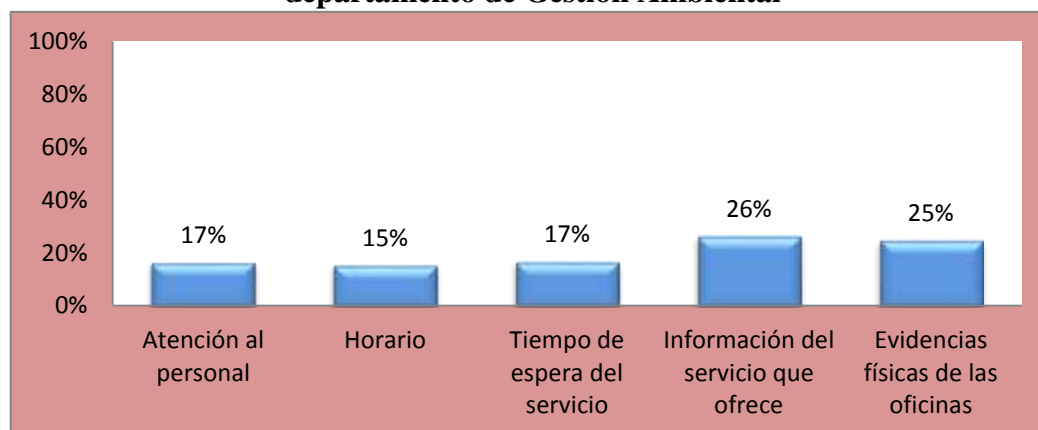
16.- ¿Qué aspectos mejoraría del servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

Tabla # 22 Aspectos que debería mejorar del servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Atención al personal	183	17%
Horario	171	15%
Tiempo de espera del servicio	186	17%
Información del servicio que ofrece	293	26%
Evidencias físicas de las oficinas	276	25%
TOTAL	1109	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 22 Aspectos que debería mejorar del servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

La población consideró que deberían tener mayor información del servicio que ofrecen a la comunidad para que así se conozca todas las actividades que ejecutan es necesario la mejora de las oficinas pues forma parte de su imagen como departamento, además sugirieron que la atención al personal debe ser una prioridad ya que son quienes representan al departamento como tal, otros que deberían optimizar el tiempo de espera para mejorar la eficiencia en su desenvolvimiento y capacidad el horario de atención se informe para poder acudir y gestionar los diversos reclamos hacia el departamento.

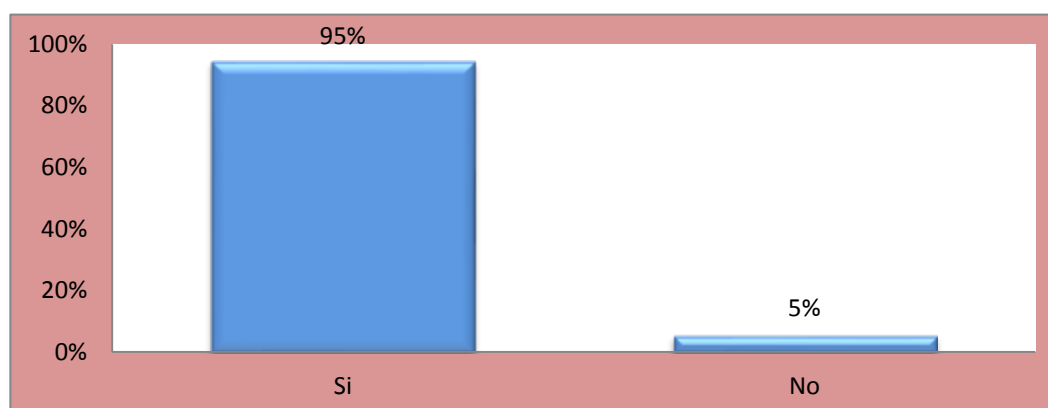
17.- ¿Cree usted que el personal del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas debería tener una identidad corporativa (La identidad corporativa es la representación o imagen que un espectador tiene de una organización o de una empresa, no se trata sólo del logotipo de la empresa, la identidad corporativa es la imagen que la empresa transmite al exterior y la representación que nosotros como espectadores nos hacemos de ella) que permita que la ciudadanía pueda identificarlo?

Tabla # 23 Opinión para tener una Identidad Corporativa del departamento de Gestión Ambiental JCC-UPSE-MKT - (2013)

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	361	95%
No	21	5%
TOTAL	382	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

Gráfico # 23 Opinión para tener una Identidad Corporativa del departamento de Gestión Ambiental



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

De los 382 encuestados la mayor parte de la población consideró que si deberían poseer una identidad corporativa que permitan identificarlos y una mínima parte de la comunidad opinó que no es necesario que posean una identidad corporativa hasta que no se observen mejoras en el servicio.

CONCLUSIONES

- La inconformidad por parte de la comunidad con el servicio de recolección de desechos sólidos que brinda el departamento de gestión ambiental del GAD del cantón Salinas debido a la falta de recolectores para mantener limpio los sectores de la ciudad.
- Imagen no adecuada tanto de los recolectores como del personal operativo hacia la comunidad al no poseer uniformes, herramientas de trabajo, recolectores obsoletos sin audios que reflejan además un mal aspecto hacia los habitantes del cantón.
- Falta de cultura por parte de algunos operarios que no se dirigen bien a la comunidad cuando ejecutan el trabajo de recolección de desechos sólidos sea porque quieren hacerlo de forma rápida y van lanzando los tachos de cada uno de los domicilios, no siendo cordiales con los moradores de los sectores.
- Respuesta inmediata ante la demanda de desechos sólidos que poseen ciertos sectores generando malos olores, enfermedades; pues para evitar esta situación los propios habitantes sacan las fundas de basura hacia lugares como solares vacíos o tienden a alzarlos hasta que sean recolectados.
- Coordinación y control en la limpieza de solares vacíos, parques, cementerios para evitar que estos sitios tengan un mal aspecto para quienes habitan en sus alrededores.

3.3 Análisis de resultados de las encuestas realizadas al personal operativo

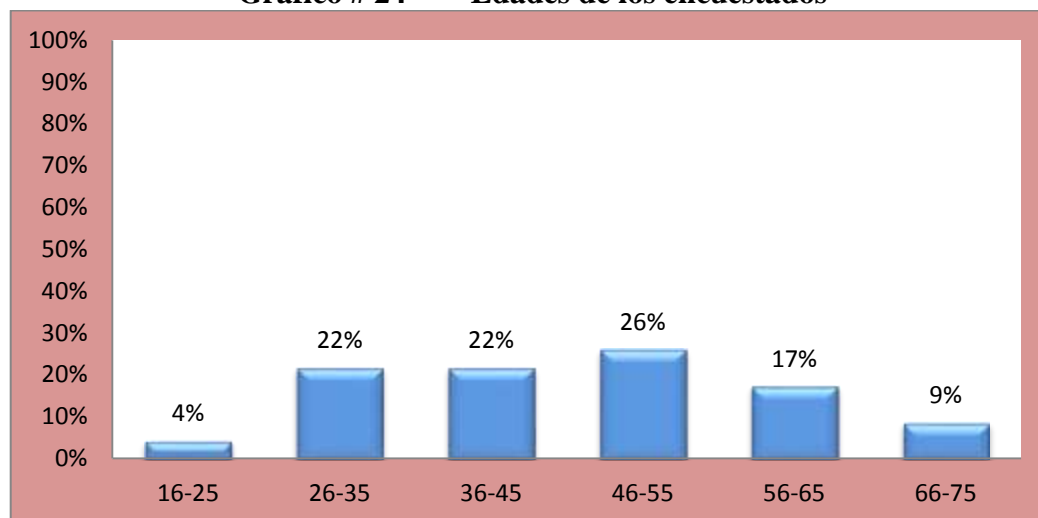
**Tabla # 24 Edades de los encuestados
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
16-25	1	4%
26-35	5	22%
36-45	5	22%
46-55	6	26%
56-65	4	17%
66-75	2	9%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 24 Edades de los encuestados



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados en su mayor parte están en el rango de 46-55 años de edad, continuando quienes están en el rango de 26-35 años de edad, luego los que tienen 36-45 años de edad, otro grupo que posee entre 56-65 años de edad, otros que están entre los 66-75 años de edad y un mínimo grupo que está entre los 16-25 años de edad.

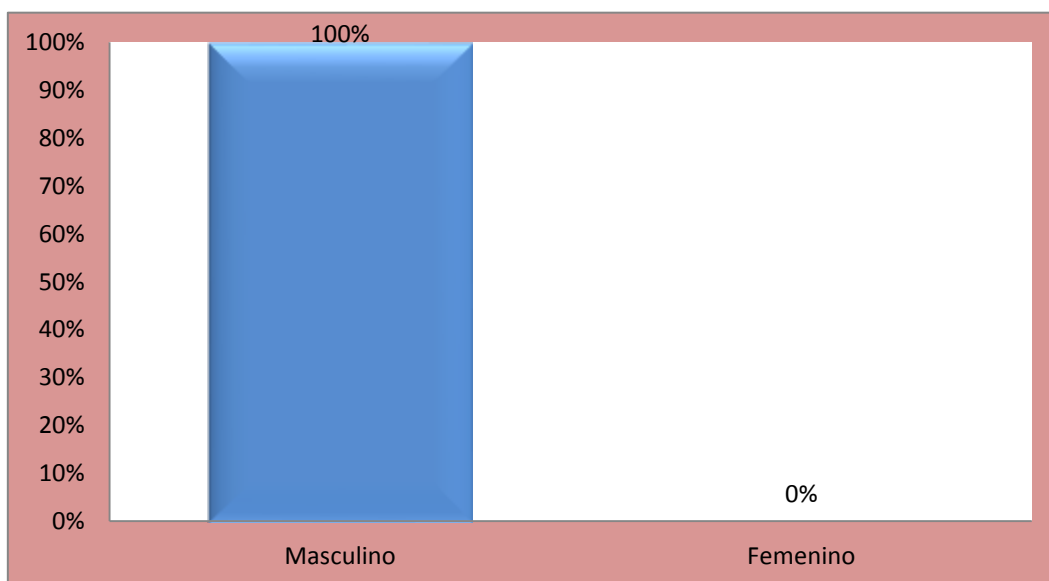
**Tabla # 25 Género de los encuestados
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Masculino	23	100%
Femenino	0	0%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 25 Género de los encuestados



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados todos los que laboran en los carros recolectores representan al género masculino por ser un trabajo arduo y muy cansado, ya que las mujeres no pueden realizar dicho trabajo y por lo tanto el total fue de hombres

1. Considera que la labor que desempeña en el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas es:

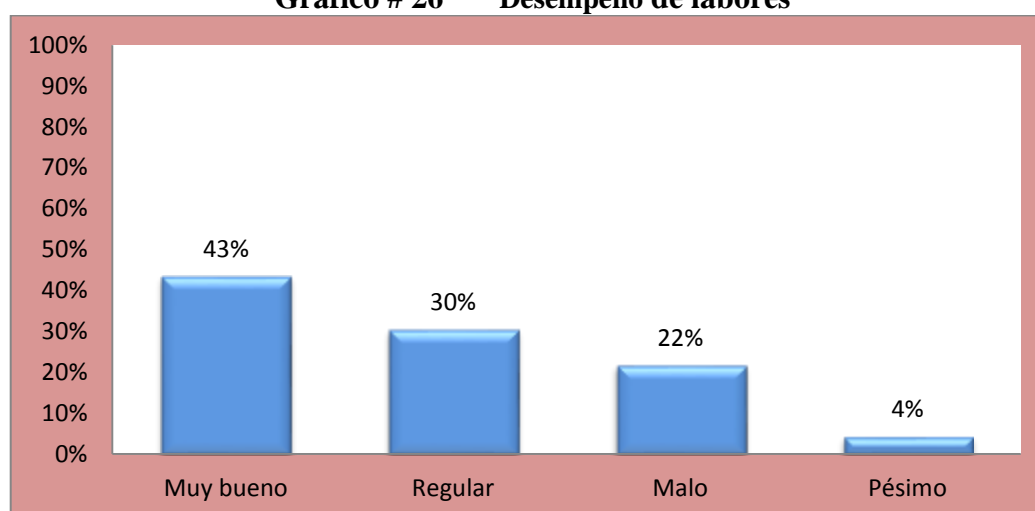
**Tabla # 26 Desempeño de labores
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Muy bueno	10	43%
Regular	7	30%
Malo	5	22%
Pésimo	1	4%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 26 Desempeño de labores



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados en su mayoría consideran que la labor que desempeñan es muy buena pues ejecutan su trabajo todos los días, otros lo calificaron como regular pues no cuentan con las herramientas necesarias para desempeñar bien su labor, otro grupo consideró que su labor es mala pues la ciudadanía no se siente conforme con el servicio que brindan y una mínima parte de ellos opinó que es pésima la labor que realizan porque no existen los suficientes recolectores para mantener limpia la zona que le es asignada.

2. ¿Está de acuerdo con el horario de trabajo que le han asignado?

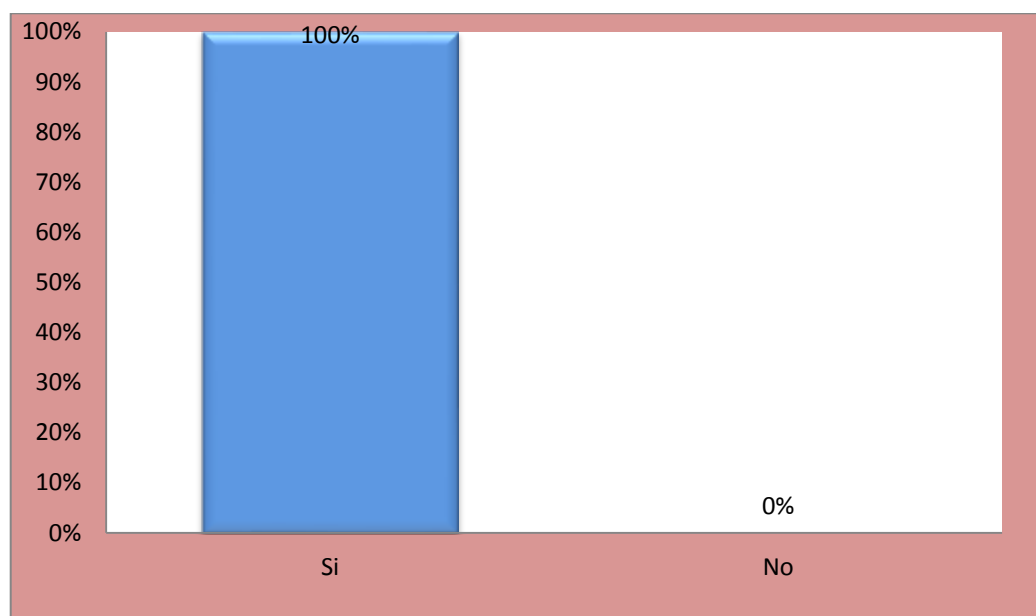
**Tabla # 27 Satisfacción con horario de trabajo
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	23	100%
No	0	0%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 27 Satisfacción con horario de trabajo



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados del personal operativo todos están conformes con el horario de trabajo que se le ha establecido para la ejecución de su rol laboral en los recolectores dispuestos por el departamento, pues los horarios son rotativos para poder cubrir los sectores del cantón Salinas.

3. ¿Considera que está capacitado para ejecutar el cargo respectivo?

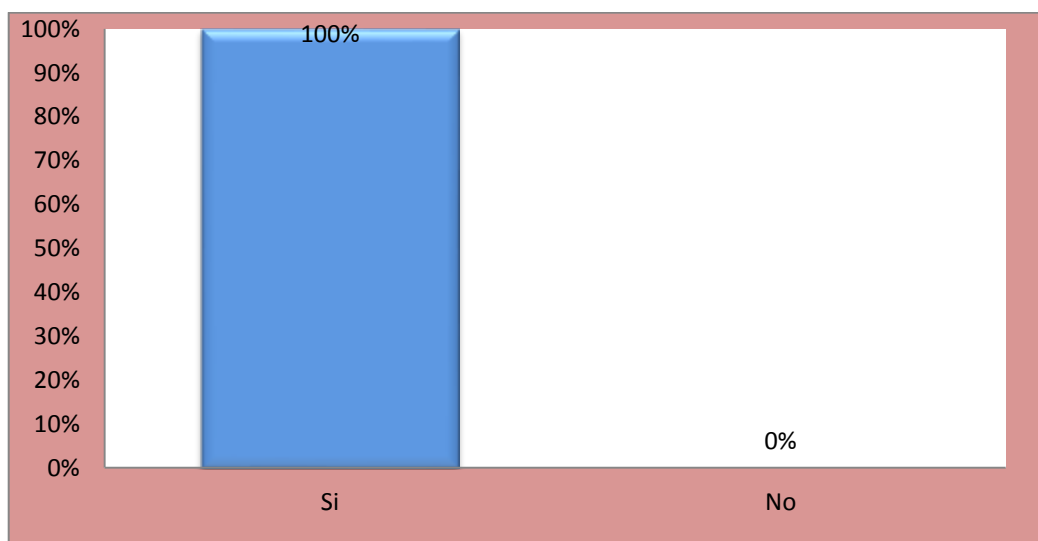
**Tabla # 28 Apto para el cargo asignado
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	23	100%
No	0	0%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 28 Apto para el cargo asignado



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados todos consideran que se encuentran aptos para ejecutar su labor como operarios de cada uno de los recolectores de desechos sólidos del departamento de gestión ambiental pues conocen sobre el rol y las obligaciones que deben cumplir para mantener su estabilidad.

4. ¿Recibe capacitaciones por parte de la entidad para la que labora?

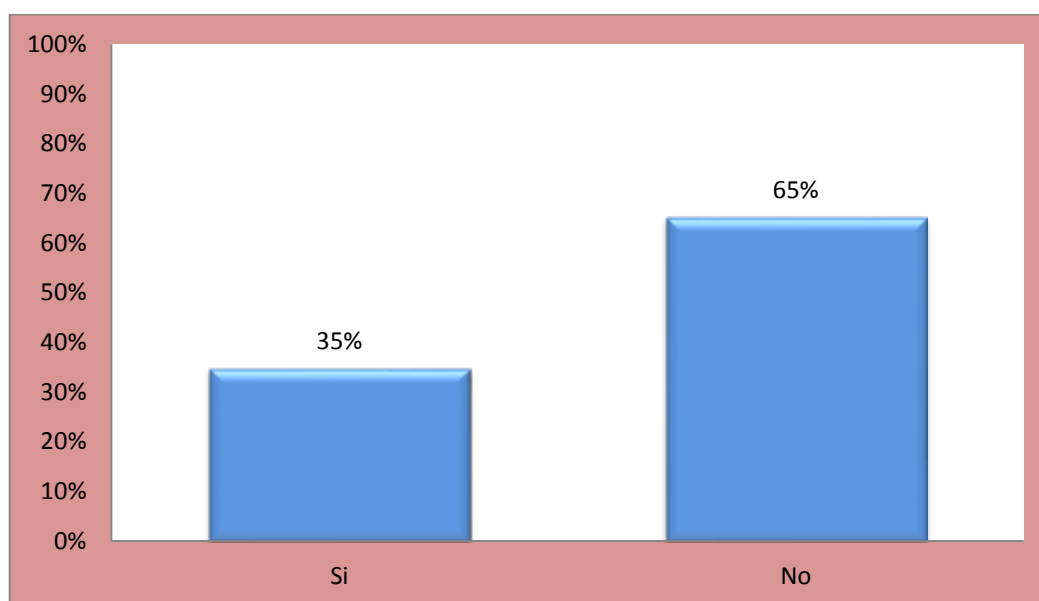
**Tabla # 29 Capacitaciones a los empleados
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	35%
No	15	65%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 29 Capacitaciones a los empleados



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados la mayor parte de los operarios opinaron que no son capacitados por parte del GAD y una mínima parte de ellos nos manifestaron que si los capacitaban pero tienen ya más de 6 meses que no reciben ningún tipo de charla para su mejor desempeño, ni sobre temas que actualicen sus conocimientos de acuerdo al avance de la tecnología.

5. Especifique el tema de las capacitaciones que le gustaría recibir

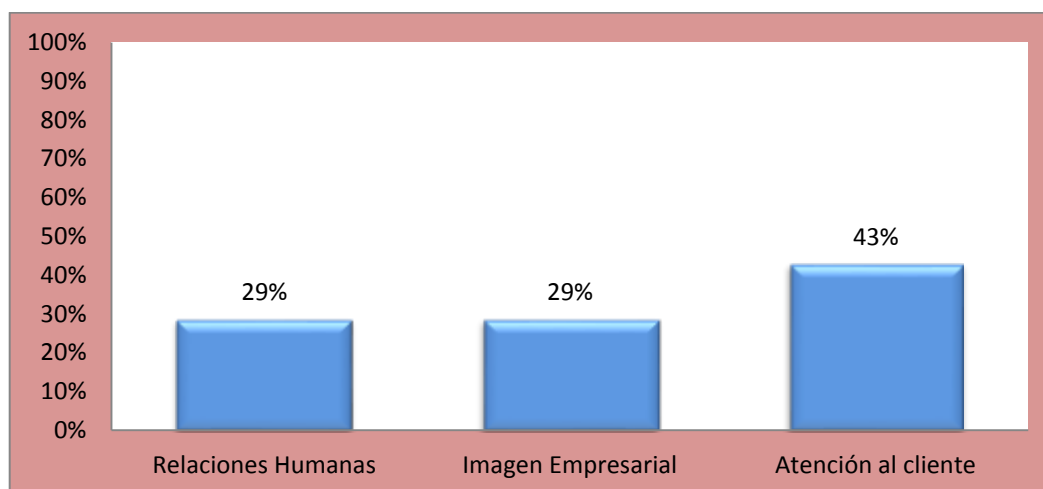
**Tabla # 30 Tema de capacitaciones
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Relaciones Humanas	8	29%
Imagen Empresarial	8	29%
Atención al cliente	12	43%
TOTAL	28	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 30 Tema de capacitaciones



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados la mayor parte especificó que les gustaría que los capacitaran en atención al cliente para de esta manera poseer un mejor desenvolvimiento con la comunidad, otros comentaron que estarían dispuestos a recibir charlas en relaciones humanas y una mínima parte opino que les gustaría recibir charlas sobre imagen empresarial y conocer lo esencial que es ser responsables en el trabajo.

6. ¿Cuenta con las herramientas suficientes para ejecutar su labor?

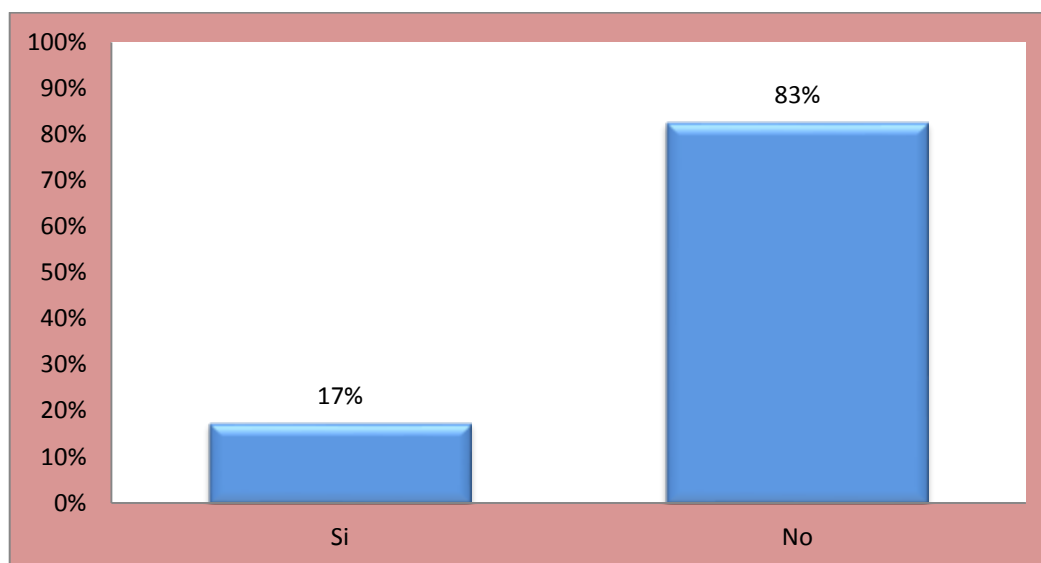
**Tabla # 31 Herramientas para ejecutar la labor
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	4	17%
No	19	83%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 31 Herramientas para ejecutar la labor



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados en su mayoría opinaron que no cuentan con las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo impidiendo que el desempeño sea favorable para los habitantes y una mínima parte comentó que si poseen las herramientas pero que en su totalidad no se encuentran aptos para su uso, pues se encuentran deterioradas o por falta del factor económico no son renovadas.

7. ¿Qué tipo de herramientas con mayor frecuencia le hace falta para el desempeño de sus labores?

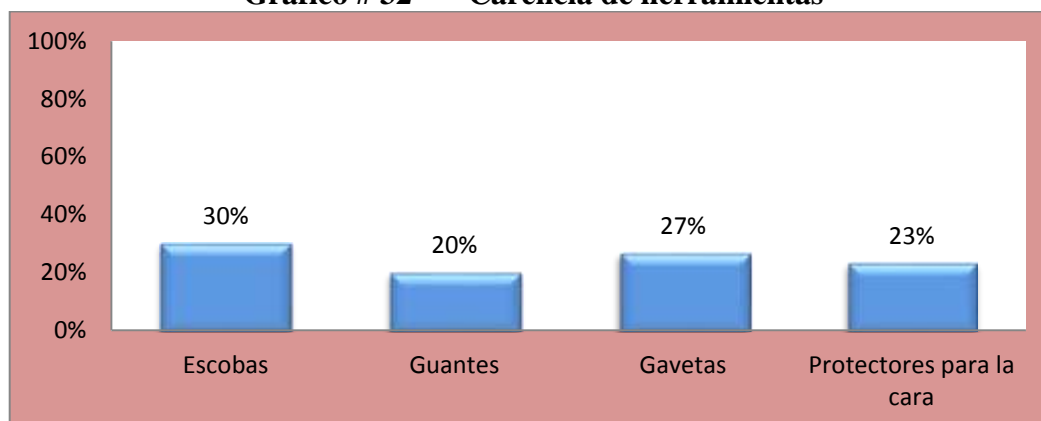
**Tabla # 32 Carencia de herramientas
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Escobas	18	30%
Guantes	12	20%
Gavetas	16	27%
Protectores para la cara	14	23%
TOTAL	60	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 32 Carencia de herramientas



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados la mayor parte opinó que las escobas son herramientas que constantemente les hacen falta para la limpieza de los recolectores y de los sectores del cantón, otros comentaron que las gavetas es otra de las herramientas que les hace falta para la recolección de desechos de las veredas, otro grupo recalzó que los protectores para la cara es otro implemento esencial para el cuidado de la salud que usualmente es escasa en su rol diario y un mínimo grupo opinó que los guantes son esenciales para recolectar los desechos entregados por la comunidad que también les hace falta para evitar cualquier contagio de alguna enfermedad.

8. ¿Se siente motivado por parte del jefe del departamento de Gestión Ambiental para ejecutar su trabajo? ¿Por qué?

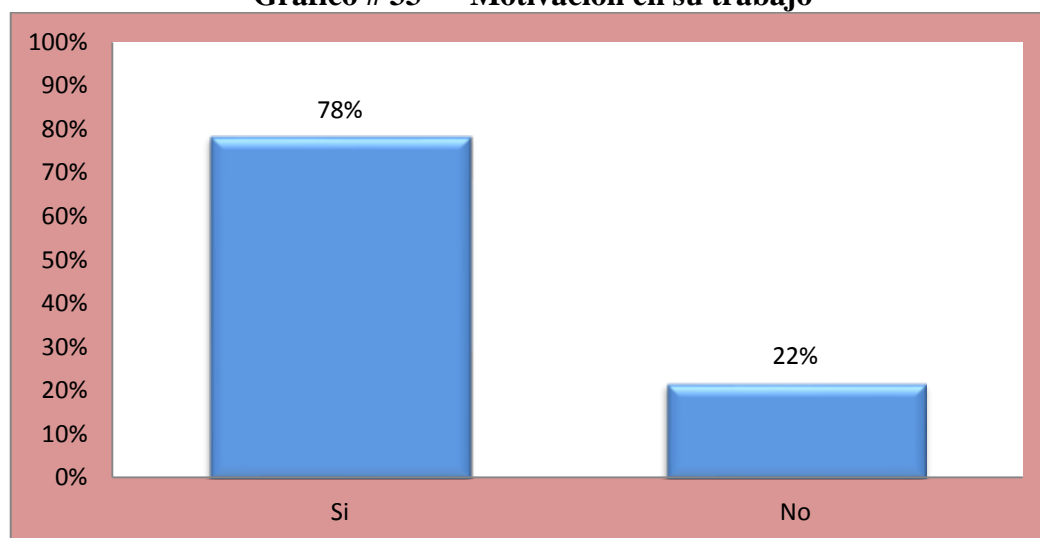
**Tabla # 33 Motivación en su trabajo
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	18	78%
No	5	22%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 33 Motivación en su trabajo



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados la mayor parte de ellos si se siente motivado por su jefe inmediato pues los anima a que desempeñen bien su trabajo a pesar de las carencias de herramientas de trabajo porque deben cumplir con sus obligaciones, pero una mínima parte de ellos no se siente motivado por sus superiores porque los pagos de sus salarios no son puntuales a pesar de que ellos laboran como se les ha designado.

9. ¿Qué sugeriría para mejorar el servicio que brindan a la comunidad?

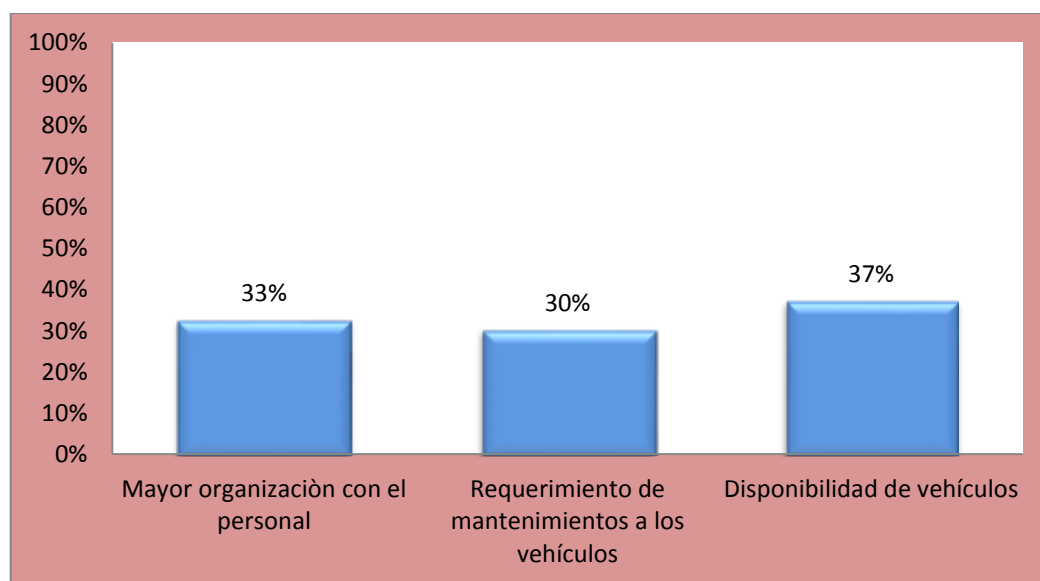
**Tabla # 34 Sugerencias para mejorar el servicio
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Mayor organización con el personal	14	33%
Requerimiento de mantenimientos a los vehículos	13	30%
Disponibilidad de vehículos	16	37%
TOTAL	43	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 34 Sugerencias para mejorar el servicio



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados en su mayoría sugirieron que haya mayor disponibilidad de vehículos pues es necesaria para mejorar el servicio, otros consideraron que debe existir una mayor organización con el personal para poder cubrir los sectores del cantón tratando de mantenerlos limpios y un mínimo grupo de ellos sugirieron que el debido mantenimiento de los vehículos es esencial para que estos no sufran consecuencias en la ejecución de los recorridos establecidos.

10. ¿Realiza reporte diarios sobre la labor que ejecuta?

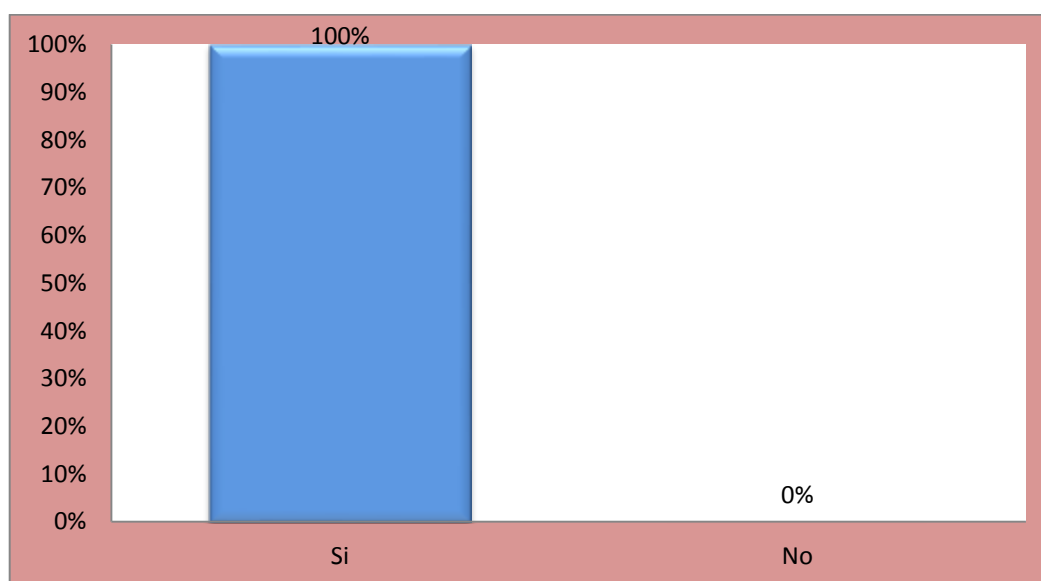
**Tabla # 35 Realización de reporte de trabajo
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	23	100%
No	0	0%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 35 Realización de reporte de trabajo



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados todos realizan reportes diarios del trabajo que realizan para de esta manera informar cada una de las actividades, inconvenientes o reclamos de parte de la comunidad y mantener al tanto al personal administrativo de lo sucedido en el desempeño de su trabajo.

11. ¿Qué medio utiliza para comunicar a sus superiores, inconvenientes que se hayan presentado en el desempeño de sus actividades?

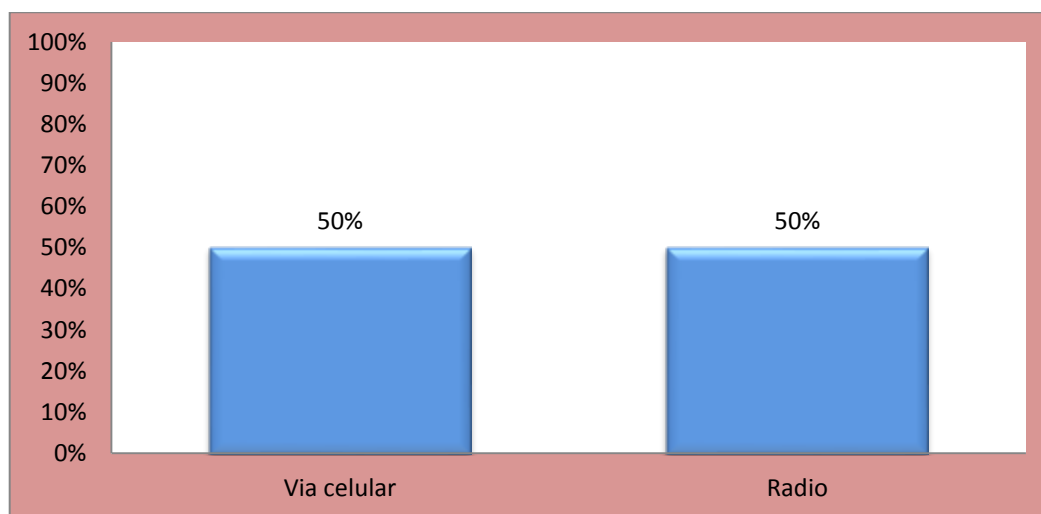
**Tabla # 36 Medios para informar inconvenientes hacia sus superiores
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Vía celular	15	50%
Escrito	0	0%
Radio	15	50%
TOTAL	30	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 36 Medios para informar inconvenientes hacia sus superiores



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados la mitad de ellos hace uso del celular para informar algún tipo de novedad a su jefe inmediato y poder buscar la solución mientras que el grupo restante le realiza mediante radios porque de esta manera informan a quienes se encuentran más cerca de la zona donde ha ocurrido el inconveniente y poder así generar una solución a quien lo solicita.

12. Cuando se le presenta alguna queja en el trabajo por parte de la comunidad ¿En qué tiempo las soluciona?

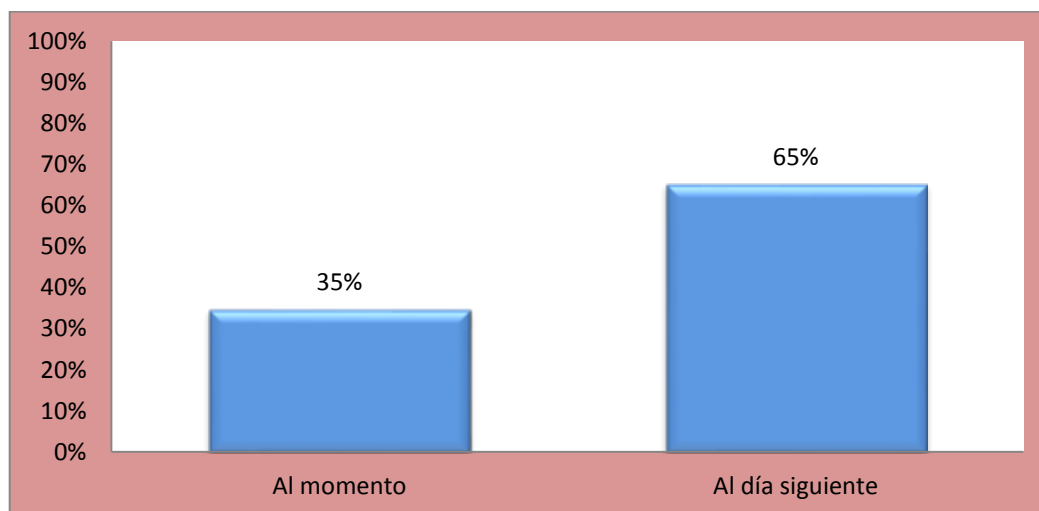
**Tabla # 37 Tiempo en que solucionan las quejas
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Al momento	8	35%
Al día siguiente	15	65%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 37 Tiempo en que solucionan las quejas



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados la mayor parte de ellos nos comentaron que las quejas son solucionadas al día siguiente hasta encontrar la manera cómo gestionarla de acuerdo a la magnitud del problema y una mínima parte opinó que las quejas son solucionadas al momento pues son situaciones que el personal operativo de cada uno de los recolectores puede remediadas.

13. Piensa que la imagen que brindan a la comunidad es:

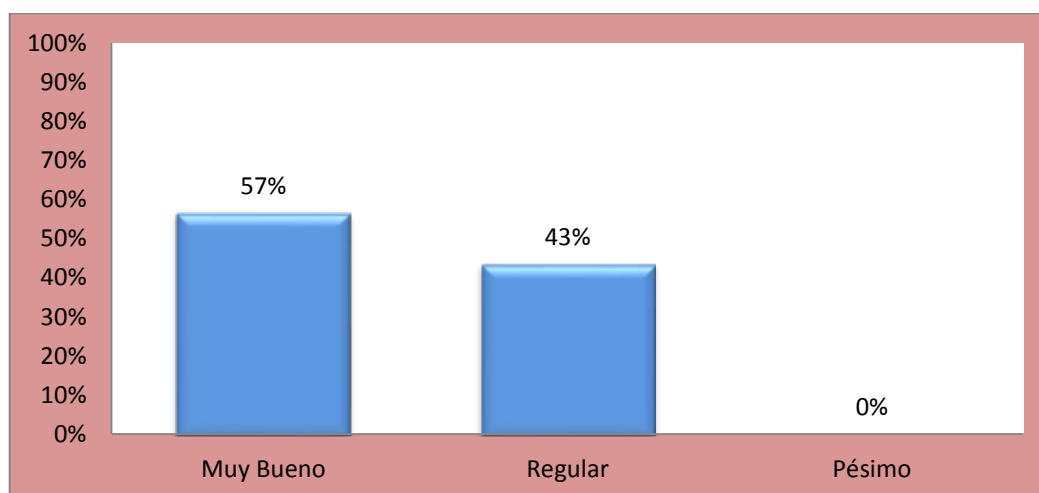
**Tabla # 38 Perspectiva de la imagen
JCC-UPSE-MKT - (2013)**

VARIABLES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	0	0%
Muy Bueno	13	57%
Regular	10	43%
TOTAL	23	100%

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

Gráfico # 38 Perspectiva de la imagen



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Fuente: Personal operativo del departamento de higiene de gestión ambiental

De los 23 encuestados la mayor parte de ellos considera que la imagen que brindan a la comunidad es muy bueno, pues ejecutan su trabajo con los implementos con los que disponen y sobre todo cumplen de acuerdo a la facilidad de vehículos con los que cuenta el departamento y una mínima parte de ellos comentaron que la imagen que ofrecen a la comunidad es regular, pues no cubren totalmente los recorridos y la ciudadanía se siente inconforme con su servicio.

CONCLUSIONES

- Falta de coordinación de capacitaciones hacia el personal operativo del departamento de gestión ambiental del GAD del cantón Salinas para mejorar el rol que ejecutan entre compañeros de trabajo como hacia la comunidad.
- Escasez de herramientas de trabajo para el desempeño de la labor diaria como operarios de los vehículos recolectores de desechos sólidos; afectando el trabajo y la salud de los empleados.
- Impuntualidad en el pago de las remuneraciones por la labor que desempeñan; generando en el personal operativo una baja de autoestima o desanimo en el trabajo.
- Escasez de recursos económicos para la adquisición de vehículos recolectores y el mantenimiento de los mismos para evitar que se dañen en las jornadas de trabajo generando retrasos en los recorridos de los sectores.
- Mala imagen en la presentación de los operarios al no poseer uniformes adecuados para ejecutar el trabajo designado.

RECOMENDACIONES

- Realizar cronogramas de capacitaciones dirigidos tanto al personal administrativo y operativo del departamento de gestión ambiental para que puedan brindar una atención adecuada al público objetivo.

- Socializar con la comunidad acuerdos que conlleven al mejoramiento del servicio, en lo que respecta a la limpieza de cada uno de los sectores que conforman el cantón.

- Establecer reuniones con el personal del departamento para conocer las perspectivas de ellos como empleados y de la comunidad para de esta manera proponer actividades de mejoramiento en el servicio.

- Plantear actividades con los dirigentes barriales como foros, esques, dirigidos a la comunidad para de esta manera concientizar sobre la actitud de aquellas personas que no colaboran con el servicio del departamento.

- Innovar la imagen de los recolectores y del personal operativo debido a que es un factor esencial para que el servicio de recolección tenga una mejor percepción por parte de quienes habitan en el cantón y sobre todo de aquellas personas que visitan constantemente este balneario turístico, reformando la difusión de los vehículos recolectores para que puedan transmitir hacia la comunidad la publicidad adecuada al momento de realizar los respectivos recorridos en cada uno de los sectores a los que han sido asignados.

CAPÍTULO IV

PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

4.1. INTRODUCCIÓN

Los servicios de recolección de desechos sólidos es una actividad muy importante en cualquier sector del país por ser este parte de un proceso para mantener aseadas las vías y áreas públicas y privadas que hacen que reflejen una buena imagen beneficiando a quienes lo habitan.

Mediante este servicio los habitantes del cantón Salinas entregan los desechos generados haciendo que los alrededores de los hogares, negocios, entidades públicas y privadas se encuentren limpios para el bienestar común.

De esta manera se ha planteado el problema de investigación que posee el departamento de gestión ambiental, recopilado la información necesaria respecto a temas de servicios, realizando las respectivas encuestas para conocer la opinión de la ciudadanía respecto al servicio que brinda el personal y de esta manera proponer las estrategias adecuadas que permitan observar mejoras tanto en la imagen como en la atención que ofrecen a los habitantes.

Es importante conocer que la investigación realizada se enfocó tanto a la comunidad, en el personal que conforma el departamento tanto operativo como administrativo para estar al tanto de los comentarios y situaciones respecto al departamento de gestión ambiental y el servicio que cumplen en el cantón.

Así este presente trabajo tiene como propósito mejorar el servicio de recolección de desechos sólidos que ejecutan los operarios hacia la comunidad y entre el personal administrativo para de esta manera poder solucionar cada uno de los inconvenientes que se generen en el departamento o con los habitantes. Además que la transmisión que cada uno de los recolectores emite al realizar los respectivos recorridos, sea la adecuada para que las personas colaboren a tiempo con el servicio que brinda el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas.

4.2. JUSTIFICACIÓN DE PROPUESTA

La aplicación de estrategias de comunicación generará una mejor percepción por parte de los habitantes y de quienes constantemente visitan este cantón, debido a los cambios en la difusión en los recolectores de desechos sólidos, imagen tanto del personal operativo y administrativo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas.

De esta manera estas estrategias deben de ser viables tanto para beneficio del departamento como de la comunidad en general, que le permita brindar un servicio adecuado que cubra las necesidades del cantón.

Dentro de las actividades de recolección de desechos sólidos se toman en cuenta varios aspectos: como la comunicación interna y externa entre el personal operativo y administrativo, imagen del personal, publicidad, recursos humanos, recursos materiales, presupuesto.

Teniendo en cuenta que estas actividades se llevarán a cabo con la respectiva estrategia que será aplicable en el área.

La comunicación además de ser una herramienta que ayuda a transmitir variedad de mensajes en los que interviene siempre el emisor y receptor, ayuda a que el receptor escuche lo que le interesa mediante el uso adecuado de medios de comunicación.

Así en base a estas acciones es necesaria la aplicación de un Plan de Marketing de Servicios que beneficiará al departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas, ya que le brindará procedimientos y técnicas aplicables que harán que el desenvolvimiento y relaciones entre el personal del departamento mejore para beneficio de los habitantes del cantón.

Es así la importancia de aplicar un Plan de Marketing de Servicios que favorecerá la imagen del cantón y la percepción de los habitantes quienes se relacionan con los operarios y de que quienes acuden a este balneario por ser un lugar turístico.

2.8. ANÁLISIS SITUACIONAL

Para conocer sobre el departamento de gestión ambiental a continuación se detallan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de dicha área y poder de esta manera plantear las debidas estrategias que beneficiarán la situación actual de la misma.

Cuadro N° 6 Análisis situacional FODA

FACTORES INTERNOS

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Poseer un espacio adecuado para los camiones recolectores.• Experiencia del personal en los cargos asignados.	<ul style="list-style-type: none">• Vehículos recolectores obsoletos.• Falta de herramientas de trabajo.• Carencia de capacitaciones hacia el personal operativo.• Uniformidad en los operarios• Falta de audios en los recolectores.• Publicidad deteriorada de los vehículos recolectores• Impuntualidad en los pagos de salarios al personal

FACTORES EXTERNOS

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Adquisición de nuevos recolectores.• Proyecto de mancomunidad del manejo de los desechos sólidos (contratación de una solo empresa que se dedique a la recolección de basura en la provincia).	<ul style="list-style-type: none">• Deuda de la administración anterior - Factor económico.• Desastres Naturales.• Aumento de la contaminación ambiental

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.3.1. Matriz de análisis interno (EFI)

Cuadro N° 7 Matriz EFI

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
FUERZAS			
1.- Poseer un espacio adecuado para los recolectores.	0,12	4	0,47
2.- Experiencia del personal en los cargos asignados.	0,15	5	0,74
DEBILIDADES			
1.- Vehículos recolectores obsoletos.	0,09	3	0,26
2.- Falta de herramientas de trabajo.	0,12	4	0,47
3.- Carencia de capacitaciones hacia el personal.	0,12	4	0,47
4.- Uniformidad en los operarios	0,09	3	0,26
5.- Falta de audios en los recolectores.	0,12	4	0,47
6.- Imagen deteriorada de los vehículos recolectores	0,12	4	0,47
7.- Impuntualidad en los pagos de salarios al personal	0,09	3	0,26
TOTAL	1		3,88

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.3.2. Matriz de análisis externo (EFE)

Cuadro N° 8 Matriz EFE

FACTORES DETERMINANTES DEL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1.- Adquisición de nuevos recolectores.	0,26	5	1,32
2.- Proyecto de mancomunidad del manejo de los desechos sólidos (contratación de una sola empresa que se dedique a la recolección de basura en la provincia).	0,21	4	0,84
AMENAZAS			
1.- Deuda de la administración anterior - Factor económico.	0,21	4	0,84
2.- Desastres Naturales.	0,16	3	0,47
3.- Aumento de la contaminación ambiental	0,16	3	0,47
TOTAL	1		3,95

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.4. OBJETIVOS DEL PLAN

4.4.1. Objetivo General

Elaborar un plan de marketing de servicios para el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas, provincia Santa Elena, mediante la aplicación de estrategias de comunicación para que la imagen que es percibida por los habitantes sea reconocida por sus cambios, mejoras e innovaciones en el servicio.

4.4.2 Objetivos Específicos

- 1.-** Realizar un plan de marketing de servicios mediante un procedimiento de investigación para observar reformas en las actividades del departamento de gestión ambiental.

- 2.-** Incentivar al personal del departamento de gestión ambiental mediante la utilización de las estrategias de comunicación para que la imagen y el servicio brinden confianza a la comunidad.

- 3.-** Impulsar en los habitantes del cantón Salinas la colaboración hacia el departamento y el personal a través de la adecuada entrega de los desechos sólidos y la limpieza de los alrededores.

- 4.-** Proponer un cambio en la imagen que brindan los vehículos recolectores y los operarios de cada uno de ellos mediante la innovación de audios y publicidad para recordarles la importancia de captar en la ciudadanía una buena percepción.

- 5.-** Coordinar visitas a los diferentes sectores mediante la participación del personal del departamento involucrado para promover mejoras en la cultura respecto a la exposición de desechos sólidos.

4.5. FILOSOFÍA CORPORATIVA

4.5.1. Misión

Velar por cumplimiento de las normas legales y ordenanzas sobre saneamiento ambiental a los recursos suelo, agua y aire, control de ruido, manejo integral de los residuos sólidos y demás factores que puedan afectar a la salud y bienestar de la población.

4.5.2. Visión

En el 2018 ser un departamento que brinde servicio de calidad en la recolección de desechos sólidos y obligaciones que le correspondan en el cantón Salinas con personal capacitado demostrando responsabilidad social y ambiental hacia los habitantes.

4.5.3. Valores corporativos

Responsabilidad.- Cumplir con las obligaciones establecidas en el departamento para que la comunidad este satisfecha con el servicio.

Compromiso.- Aportar con la limpieza del cantón y el cuidado del medio ambiente para reducir la contaminación ambiental.

Respeto.- Demostrar buenos modales hacia la ciudadanía colaborando con cortesía y educación.

Puntualidad.- Desempeñar las diferentes actividades que brinda el departamento en el momento adecuado.

4.6. Procesos

El proceso de recolección de desechos sólidos inicia cuando los operarios o aseadores, choferes se reúnen en el departamento de higiene para coordinar la

respectiva salida hacia los diferentes sectores del cantón, luego de culminar con cada uno de los recorridos cada vehículo acude al sector de Punta Carnero donde se encuentra el botadero, destino final donde se evacua toda la basura para ser tratada respectivamente.

FIGURA N° 2 Recolector en los recorridos



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Comunidad residente del Cantón Salinas

4.7. Mercado Objetivo

Todos los habitantes del cantón Salinas, así como a quienes acuden constantemente a este balneario turístico que se sientan comprometidos con la disminución de la contaminación ambiental conservando la limpieza de cada uno de los sectores.

4.7.1. Segmentación

Es importante identificar las características de quienes forman parte del servicio de recolección de desechos del cantón Salinas, por lo que se ha realizado la siguiente segmentación de mercados.

4.7.1.1. Segmentación demográfica

Sexo: Indistinto

Tamaño de la familia: Indistinto

Ocupación: Indistinto

Educación: Indistinto

Religión: Indistinto

Raza: Indistinto

Nacionalidad: Indistinto

4.7.1.2. Segmentación psicográfica

Personalidad: Hablamos de esta variable debido a que en los diversos sectores del cantón existen personas sociales, estrictas, alegres, insociable, antisociales que se relacionan con los operarios de los recolectores de desechos sólidos.

Estilo de vida: En esta variable hablamos de las amas de casa, dueños de locales comerciales, dueños de edificios, personas que laboran y se encuentran ausentes de sus viviendas, personas que solo se encuentran en viajes y dejan abandonadas sus casas que son parte de este servicio.

Clase social: baja, media, alta

4.7.1.3. Segmentación por conducta

Momentos de uso

Beneficios buscados

Nivel de uso

Se aplica esta segmentación debido a que los recorridos que realizan los vehículos recolectores son de acuerdo a horarios establecidos por el departamento, efectuando su trabajo para beneficio de cada sector sean en la parte periférica, central o áreas comerciales del cantón manteniendo limpio el ornato de la ciudad.

Es importante recalcar que no todos los sectores son visitados por los recolectores constantemente por lo que en unos barrios el recorrido es: escaso, medio y frecuente.

4.8. Marketing MIX

4.8.1. Producto por Consumidor o Cliente.

Los clientes que forman parte del servicio de recolección de desechos sólidos que brinda el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas son las amas de casa que se encuentran en los hogares, encargados de cuidar viviendas, dueños de locales comerciales, encargados de los edificios, sectores y entidades públicas y privadas, instituciones educativas que requieren de esta prestación para mantener y colaborar con la limpieza de los alrededores.

FIGURA N° 3 Imagen de los Recolectores de basura



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.1.1. Uniforme de aseadores de los recolectores

FIGURA N° 4 Gorra



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer
Fuente: Propuesta gorras para operarios

FIGURA N° 5 Overol



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.1.2. Jingle para los vehículos recolectores

Saca la basura

Sacar la basura no es complicado
La limpieza se está olvidando
Cuidar mi sector es algo lindo
Cuidar el medio ambiente es algo
lindo

Saca la basura
Sácala a tiempo
Limpia tu barrio limpia tu patio
En funda cerrada saca la basura
Avisa a tus vecinos avísales

Ahora todos a cuidar
A limpiar tu sector
La ciudad de Salinas
Debe de lucir limpia ahora

Ahora todos a cuidar
A limpiar tu sector
La ciudad de Salinas
Es un balneario turístico

Si la comunidad colaboraría
La contaminación disminuiría
Y evitaríamos las consecuencias
Como la mala imagen que se ve
día a día

Saca la basura
Sácala a tiempo

En funda cerrada saca la basura
Avisa a tus vecinos avísales

Ahora todos a cuidar
A limpiar tu sector
La ciudad de Salinas
Debe de lucir limpia ahora

Pausa

Ahora todos a cuidar
A limpiar tu sector
La ciudad de Salinas
Debe de lucir limpia ahora

Ahora todos a cuidar
A limpiar tu sector
La ciudad de Salinas
Es un balneario turístico

Saca la basura sácala a tiempo

**(Pista de darte un beso – Prince
Royce)**

CUADRO N° 9 Presupuesto Innovación de Imagen

PRESUPUESTO			
INNOVACIÓN DE IMAGEN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
OVEROLES	23	\$ 30,00	\$690,00
JINGLE	8	\$ 25,00	\$200,00
GORRAS	23	\$ 10,00	\$230,00
PUBLICIDAD DE VEHÍCULOS	8	\$200,00	\$1600,00
TOTAL			\$2720,00

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.2. Precio por Costo

El servicio de recolección de desechos sólidos se ejecuta en base a los vehículos con los que dispone el departamento, por lo que existen sectores que carecen de este servicio por tiempos indefinidos haciendo que los consumidores se sientan insatisfechos por la demora en los recorridos y el saneamiento de los sectores es incontrolable. Es así que los habitantes no están de acuerdo al momento de cancelar las planillas de energía eléctrica, debido a que en esta factura se les cobra un rubro por tasa de recolección de basura valor que se paga sin recibirlo puntualmente. Para esto se procederá a ejecutar capacitaciones que permitirán mejorar el servicio que realizan los operarios y concientizar a la comunidad para que colabore con la limpieza de sus barrios.

CUADRO N° 10 Presupuesto en capacitaciones

MESES	MARZO 15 y 31	JUNIO 14 y 30	OCTUBRE 15 y 31	VALOR TOTAL
Capacitar a los operarios	Charlas sobre contaminación ambiental	Manejo de desechos sólidos	Cuidado del medio ambiente	\$242,50
Capacitar a la comunidad				\$242,50
TOTAL	\$150,00	\$175,00	\$160,00	\$485,00

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.3. Plaza por Conveniencia

Al hablar del servicio de recolección de desechos sólidos la comunidad se siente inconforme debido a que la imagen que poseen estos recolectores se encuentra deteriorada, los operarios no poseen uniformes que los identifique, audios que avisen a los habitantes que el recolector está recorriendo el sector donde reside.

Para esta se propone una nueva imagen:

El overol el cual llevará el cargo en la parte de al frente y en la parte de atrás el nombre del aseador, además cuenta con cintas reflectivas para una mejor apreciación en las rutas nocturnas.

La gorra la misma que llevará el logo de Salinas Paraíso Azul del Pacífico Sur y para beneficio de los operarios contara con un protector en la parte de atrás para protegerse de los rayos del sol.

El jingle publicidad que será aplicada en cada uno de los recolectores para que la comunidad se vaya acostumbrando y se identifique con esta melodía al momento de sacar la basura cuando pasa el recolector.

La imagen en los recolectores que se ejecutará para que la comunidad tenga una mejor percepción no solo de los operarios sino del vehículo que es utilizado para realizar el servicio de recolección de desechos sólidos.

A continuación cuadros de recorridos de los vehículos recolectores determinado por el departamento:

CUADRO N° 11 Ruta de recolección de desechos sólidos

	Cuadros de rutas	Horarios	Chofer	Aseadores
1	Zona Turística, Carretero Principal, Avenida Malecón, Malecón Yacht Club, Malecón Chipipe, Cevicheria, 2da. Av.	02h00 07h00 11h00 15h00 10h30	1	2
Turno matutino				
2	Av. Diagonal., Pueblo, San Lorenzo, Sindicato de sales, Carbo Viteri.	07h00 a 15h00	1	2
3	3ra. Av. Barrio Bazán, milagro, Evaristo Montenegro, Francisco Rodríguez.	07h00 a 15h00	1	2
4	Parroquia santa rosa	07h00 a 15h00	1	2
5	Parroquia José Luis Tamayo 1. Barrios: 9 de octubre, Centenario, 5 de Junio, Rocafuerte	07h00 a 15h00	1	2
6	Parroquia José Luis Tamayo 2. Barrios: Rocafuerte, Paraíso, Arena, y Sol., Brisas del Mar, León Febres Cordero, Nicolás Lapentti.	07h00 a 15h00	1	2
7	Parroquia Anconcito, Dunas I y II, Puerta del Sol 1, Oasis	07h00 a 15h00	1	2
8	Las Conchas, Puerto Aguaje, Laboratorios, La Diablita	07h00 a 15h00	1	2
Turno vespertino				
9	La Milina, Costa de Oro, Puerta del Sol II	15h00 a 22h00	1	2
10	Barrio los Matias, Cdla, italiana	15h00 a 22h00	1	2
11	Carolina, Santa Paula, Carolina Privada, Puerto Lucia	15h00 a 22h00	1	2
12	Cdla Frank Vargas. Barrio 23 de Mayo, Barrio la Floresta, Coop. Pedro José Rodríguez, Mar Bravo	15h00 a 22h00	1	2
13	Vinicio Yagual., 28 de marzo.	15h00 a 22h00	1	2

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

CUADRO N° 12 Ejemplo de la Ruta de recolección de desechos sólidos

GOBIERNO AUONOMO DESCENTRALIZADOS MUNICIPAL DE SALINAS							
JEFATURA DE DESECHOS SOLIDOS							
RUTAS DIARIAS DE RECOLECCION							
FECHA: MIERCOLES 12 DE JUNIO DEL 2014							
TURNO MADRUGADA							
N°	RUTAS	KM		HORARIO	VEHICULO	CHOFER	ASEADORES
1	MERCADO, PUEBLO NUEVO, HACINAMIENTO LA FLORESTA, ATRÁS SUPERMAXI, C.A.C., CDLAS, SAN MARINI I, II Y III, SAN MARINO I, II Y III, SAN RAFAEL I, II Y III, SEVILLA I, II Y III, TIERRA DE SOL, LAS ARENAS, LAS MARENAS, GALILEA, MALECON SALINAS, CEVICHERIAS, 2DA. AV. YACT CLUB, CEVICHERIAS.	PRIMER VIAJE:	SEGUNDO VIAJE:	02H00 A	RECOLECTOR	MELCHOR	SEGUNDO
		6 KM REC. INTERNO	6 KM REC. INTERNO	07H00	PARTICULAR. (CIA. URBALIMPIA S.A.) (AMARILLO #3)	RODRIGUEZ	MONTALVO, EDDIE LAINEZ
		7 KM IDA BOTAD.	7 KM IDA BOTAD.				
		7 KM REGRESO BOTAD.	7 KM REGRESO BOTAD.				
		TOTAL: 40 KM					
TURNO MATUTINO							
2	ZONA TURISTICA, CARRETERO PRINCIPAL, AVENIDA MALECON, MALECON YACT CLUB, MALECON CHIPIPE.	PRIMER VIAJE:	SEGUNDO VIAJE:	07H00 A	VOLQUETA	CARLOS	ISIDRO LAINEZ,
		6 KM REC. INTERNO	6 KM REC. INTERNO	15H00	MUNICIPAL H-04	SUAREZ	PAUL ROJAS, MANUEL BORBOR
		7 KM IDA BOTAD.	7 KM IDA BOTAD.				
		7 KM REGRESO BOTAD.	7 KM REGRESO BOTAD.				
		TOTAL: 40 KM					
3	AV. DIAGONAL, PUEBLO NUEVO, SINDICATO, BRISAS, MAR BRAVO.	PRIMER VIAJE:	SEGUNDO VIAJE:	07H00 A	VOLQUETA	JOSE ORTEGA	JORGE REYES,
		6 KM REC. INTERNO	6 KM REC. INTERNO	15H00	MUNICIPAL H-01		VICENTE ROCAFUERTE, MIGUEL FIGUEROA, FELIX PANCHANA.H42
		7 KM IDA BOTAD.	7 KM IDA BOTAD.				
		7 KM REGRESO BOTAD.	7 KM REGRESO BOTAD.				
		TOTAL: 40 KM					
4	3RA. AV. BARRIO BAZAN, MILAGRO, BRISAS MAR BRAVO.	PRIMER VIAJE:	SEGUNDO VIAJE:	07H00 A	RECOLECTOR	ALEJANDRO	FELIX BACILIO,
		6 KM REC. INTERNO	6 KM REC. INTERNO	15H00	MUNICIPAL K-09	APOLINARIO	JORGE ROCAFUERTE.
		7 KM IDA BOTAD.	7 KM IDA BOTAD.				
		7 KM REGRESO BOTAD.	7 KM REGRESO BOTAD.				
		TOTAL: 40 KM					
5	PARROQUIA SANTA ROSA (CARRETERA PRINCIPAL, PUERTO PESQUERO, MALECON, BARRIOS: UNION Y PROGRESO, 12 DE OCTUBRE, LAS CAÑITAS)	PRIMER VIAJE:	SEGUNDO VIAJE:	07H00 A	RECOLECTOR	FRANCISCO	GREGORIO
		6 KM REC. INTERNO	6 KM REC. INTERNO	15H00	MUNICIPAL K-02	RUIDIAZ	VILLON, SANTOS LIMON
		7 KM IDA BOTAD.	7 KM IDA BOTAD.				
		7 KM REGRESO BOTAD.	7 KM REGRESO BOTAD.				
		TOTAL: 40 KM					
6	PARROQUIA JOSE LUIS TAMAYO I (BARRIO: 9 DE OCTUBRE, VICENTE ROCAFUERTE, 6 DE JUNIO)	PRIMER VIAJE:	SEGUNDO VIAJE:	07H00 A	RECOLECTOR	JORGE	MANUEL
		7 KM REC. INTERNO	7 KM REC. INTERNO	15H00	MUNICIPAL K-01	ROCAFUERTE	ROCAFUERTE, JOSE QUIÑONEZ.
		5 KM IDA BOTAD.	5 KM IDA BOTAD.				
		5 KM REGRESO BOTAD.	5 KM REGRESO BOTAD.				
		TOTAL: 34 KM					

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.4. Promoción por Comunicación.

La transmisión del servicio de recolección de desechos sólidos la realiza el departamento de relaciones públicas quienes se encargan de difundir a la prensa escrita, radial los diferentes recorridos que realizan los vehículos recolectores.

CUADRO N° 13 Estrategias de comunicación

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	FECHAS	CRONOGRAMA	RESULTADOS	ENCARGADOS	COSTOS
<p>Estrategia de comunicación participativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal administrativo y operativo en temas de atención al cliente y relaciones humanas para que puedan lograr una comunicación eficaz con la comunidad. Realizar reuniones mensuales con el personal administrativo y operativo para que asuman su responsabilidad en el cargo asignado. 	<p>5 veces al año 14 y 15 de Enero 20 y 21 de marzo 18 y 19 de junio 20 y 21 de septiembre 14 y 15 de diciembre</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Jueves personal administrativo y viernes personal operativo eligiendo la última semana de cada mes 	<p>3 a 5 de la tarde personal administrativo</p> <p>De 5 a 6 de tarde personal operativo</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> De 5 a 6 de tarde 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la relación entre el personal operativo, administrativo hacia la comunidad. Reducir número de quejas por falta de educación y cultura en el trabajo. Conocer las opiniones de la comunidad respecto al servicio que reciben de parte del departamento para emprender medidas correctivas 	<p>Departamento de Relaciones Humanas y departamento de Relaciones Públicas</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Jefes del departamento de Gestión Ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo con estudiantes de la UPSE <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Departamento de Gestión Ambiental

Realizar acuerdos de cooperación	<ul style="list-style-type: none"> Establecer actividades comunitarias con los dirigentes barriales para que ayuden a mantener la limpieza de los sectores 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los fines de semana 	<ul style="list-style-type: none"> Días domingos 10:00 de la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> Involucrar a la comunidad como factor importante para la mejora de la imagen del cantón Salinas 	<ul style="list-style-type: none"> Dirigentes barriales 	
Aplicación de campañas de concientización	<ul style="list-style-type: none"> Realizar obras teatrales, esques cómicos en parques o plazoletas sobre la actitud de los ciudadanos respecto a la recolección de basura 	<ul style="list-style-type: none"> En los meses de febrero, junio, agosto, noviembre, 1 vez al mes en los diferentes sectores del cantón salinas 	<ul style="list-style-type: none"> En horarios de 10 a 12 del día 4 a 6 de la tarde 	<ul style="list-style-type: none"> Implantar en la ciudadanía la preservación del medio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Grupos folklóricos de las parroquias 	<ul style="list-style-type: none"> GAD de Salinas
Educación a los jóvenes en edad escolar	<ul style="list-style-type: none"> Visitar las entidades educativas para incentivar a los jóvenes una actitud positiva que ayude a cuidar el medio ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Diciembre, Enero y febrero parroquia José Luis Tamayo Junio y Julio Parroquia Anconcito Septiembre, Octubre y Noviembre cantón Salinas y parroquia Santa Rosa 	<ul style="list-style-type: none"> Días lunes, miércoles y viernes de 10 a 11 de la mañana 	<ul style="list-style-type: none"> Promover un cambio de cultura en los jóvenes para que colaboren y sean parte del mejoramiento del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> Estudiantes de los campos de acción de los colegios 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo con los rectores de entidades educativas y UPSE

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.4.1. Plan de relaciones públicas

Objetivo

Fortalecer la imagen del departamento de gestión ambiental mediante la difusión de los horarios de recolección en cada uno de los sectores del cantón Salinas.

CUADRO N° 14 Tácticas

TÁCTICAS	Entregar hojas volantes con los horarios de recolección.
	Realizar una investigación cada tres meses para observar los cambios que se originen con la aplicación de esta actividad.
	Emitir cuñas radiales por 3 meses con los respectivos horarios de recolección para dar a conocer a la comunidad mediante una eficiente emisión.
RECURSOS	Humano: personal del departamento de gestión ambiental Materiales: hojas volantes
RESPONSABLE	Departamento de Relaciones Públicas
DURACIÓN	En los meses de enero, abril, julio y noviembre una vez al mes. 500 volantes por mes
PRESUPUESTO	\$400,00 HOJAS VOLANTES \$350,00 INVESTIGACIÓN \$ 810,00 CUÑAS RADIALES

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

FIGURA N° 6 Hoja volante

The flyer is titled "Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas" and "GESTIÓN Ambiental e Higiene". It features a central image of a white waste collection truck with the logo "Cuidamos el Medio Ambiente" and "Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas". To the right is the "Salinas" logo with a sun and the text "Paritorio Atual del Pacífico Sur".

NUEVA IMAGEN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA...

MEJOR SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA...

PERSONAL EFICAZ...

RECOLECTORES MÁS EFICIENTES...

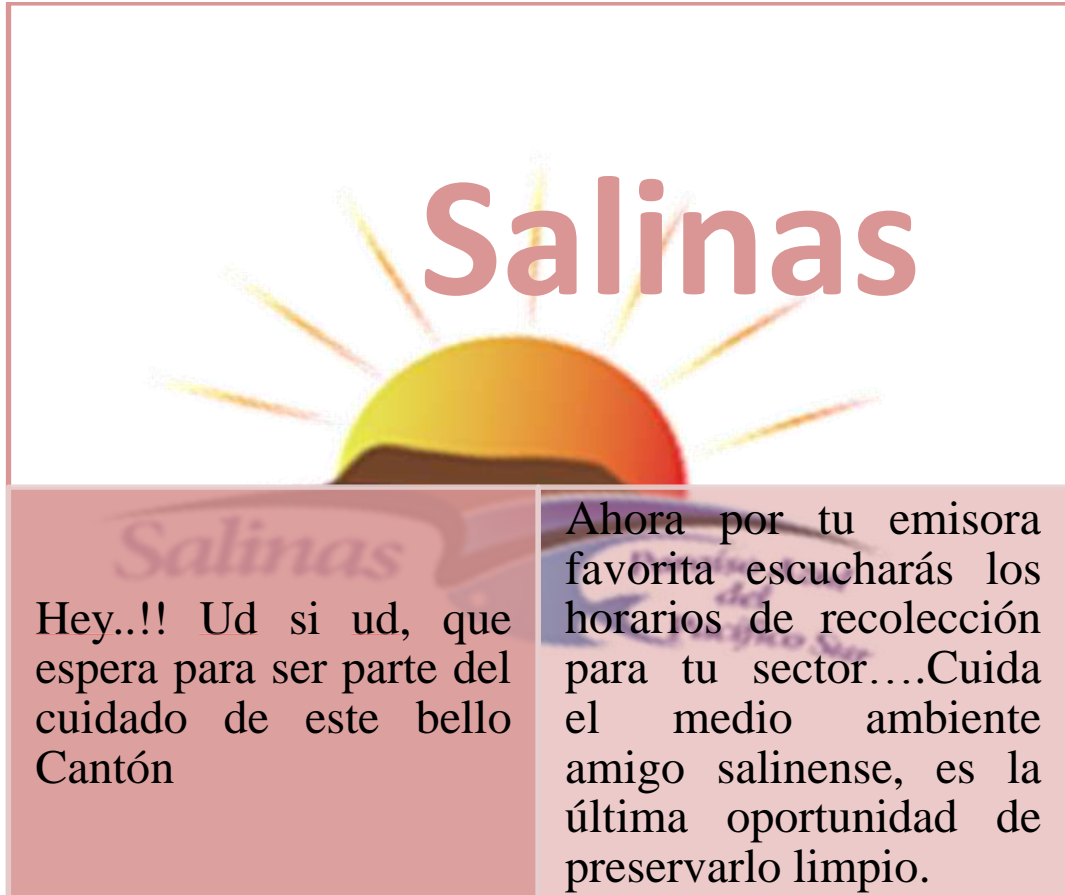
ESCUCHA EL HORARIO DE RECOLECCIÓN DE BASURA SEGÚN TU BARRIO EN LAS EMISORAS RADIALES...

MÁS INFORMACIÓN EN WWW.SALINAS.GOB.EC

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

Cuña Radial

CUADRO N° 15 Texto de cuña radial



Hey..!! Ud si ud, que espera para ser parte del cuidado de este bello Cantón

Ahora por tu emisora favorita escucharás los horarios de recolección para tu sector....Cuida el medio ambiente amigo salinense, es la última oportunidad de preservarlo limpio.

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.5. Evidencia física

La parte física es una variable que predomina cuando de imagen se trata, entre estas mencionamos el área con el que cuenta el departamento para guardar los vehículos recolectores que es el departamento de higiene el cual se encuentra ubicado vía Salinas frente al Estadio Camilo Gallegos.

Además se realizará un respectivo control de las actividades propuestas para el mejoramiento del servicio de recolección de desechos sólidos basadas en estrategias de comunicación.

CUADRO N° 16 Control de actividades propuestas

Área Crítica:								
Objetivo:								
Estrategia:								
Responsable:								
Frecuencia de medición:		Quincenal		Mensual				
Factores	Resultado	Totales	ACEPTA.	SATISFA.	SOBRES.	MAXIMO	Valor Obtenido	Cumplimiento
Eficacia								
Eficiencia								
Efectividad								
Relevancia/ Resultados								
Productividad								
Disponibilidad de recursos								

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.6. Personas

El departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas encargado de la recolección de desechos sólidos está conformado por personas con experiencia en el área y cargos designados que a continuación se detallan:

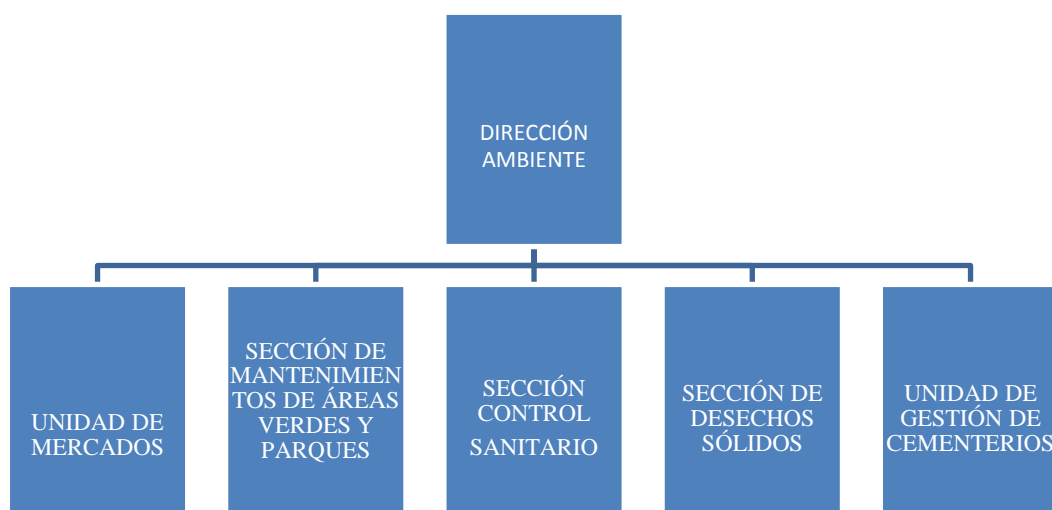
CUADRO N° 17 Directorio del departamento

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL	
Director del departamento de Gestión Ambiental	Ing. Leopoldo Zumba
Técnica	Bióloga
Asistentes administrativos	Jazmín Bejeguen Jèssica Villalta Martha Santillán
Jefe del Departamento de Higiene	Carlos Clemente
Supervisor del Departamento de Higiene	Francisco Borbor

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

La Dirección de Ambiente para el cumplimiento de su misión contará con las siguientes unidades y secciones: Unidad de Mercados, Sección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Parques, Sección de Control Sanitario, Sección de Desechos Sólidos y Unidad de Gestión de Cementerios.

FIGURA N° 7 Organigrama del departamento



Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.7. Presupuesto para el plan

El presupuesto basado en las estrategias de comunicación que a continuación se presenta, beneficiará al departamento de Gestión Ambiental para que el servicio tenga mejoras, el mismo que será difundido y ejecutado por el departamento de Relaciones Públicas quienes tienen una cantidad económica destinada para difundir los servicios que brinda este departamento.

La primera actividad que es capacitar al personal administrativo y operativo del departamento de Gestión Ambiental será ejecutada mediante un acuerdo con la Universidad Estatal Península de Santa Elena la misma que se realizará 4 veces al año.

La segunda actividad es realizar reuniones con el personal administrativo y operativo del departamento de Gestión Ambiental que estará a cargo de directivos del área respectiva y que se efectuará mensualmente.

La tercera actividad la cual consiste en reunirse con la comunidad estará a cargo de los dirigentes barriales para mantener limpio los sectores de cada uno de los barrios, actividades que se efectuarán los fines de semana.

La cuarta actividad que es realizar obras o espacios teatrales estará a cargo de acuerdos con los grupos folklóricos los cuales que se llevarán a cabo 4 veces al año.

La quinta actividad que es visitar las entidades educativas estará a cargo de los rectores de los planteles y estudiantes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena las mismas que serán brindadas mensualmente.

Cuadro N° 18 Presupuesto General

N°	ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALORES		PRESUPUESTO TOTAL
			UNITARIOS	TOTALES	
1	Capacitar al personal administrativo y operativo en temas de atención al cliente y relaciones humanas para que puedan lograr una comunicación eficaz con la comunidad.	4	\$150,00	\$600,00	
2	Realizar reuniones mensuales con el personal administrativo y operativo para que asuman su responsabilidad en el cargo asignado	12	\$20,00	\$240,00	
3	Establecer actividades comunitarias con los dirigentes barriales para que ayuden a mantener la limpieza de los sectores.	48	\$10,00	\$480,00	
4	Realizar obras teatrales, esques cómicos en parques o plazoletas sobre la actitud de los ciudadanos respecto a la recolección de basura	4	100,00	\$400,0	
5	Visitar las entidades educativas para incentivar a los jóvenes una actitud positiva que ayude a cuidar el medio ambiente	12	\$30,00	\$360,00	
PRESUPUESTO EN ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN					\$2080,00

Actividad	Cantidad	Valores	Valores	Presupuesto Total
INNOVACIÓN DE IMAGEN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL	
OVEROLES	23	\$ 30,00	\$690,00	
JINGLE	8	\$ 25,00	\$200,00	
GORRAS	23	\$ 10,00	\$230,00	
PUBLICIDAD DE VEHÍCULOS	8	\$200,00	\$1600,00	
PRESUPUESTO EN MARKETING MIX				\$2720,00
Capacitar a los operarios en temas de medio ambiente			\$242,50	
Capacitar a la comunidad en temas de medio ambiente			\$242,50	
PRESUPUESTO EN MARKETING MIX				\$485,00
Actividad			\$400,00 HOJAS VOLANTES \$350,00 Investigación \$ 810,00 Cuñas radiales	
PRESUPUESTO EN RELACIONES PÚBLICAS				\$1560,00
PRESUPUESTO TOTAL				\$6845,00

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.8. Plan de acción

Cuadro N° 19 Plan de acción

Problema Principal: ¿Cómo incide las estrategias por parte de las autoridades competentes en la imagen del departamento de gestión ambiental del GAD del cantón Salinas?			
Fin del Proyecto		Indicadores:	
Implementación de estrategias de comunicación para el departamento de Gestión Ambiental		- Percepción que tienen los habitantes sobre la imagen del personal del departamento.	
		- Importancia de la aplicación de estrategias de comunicación	
Propósito del Proyecto		Indicadores:	
Mejor percepción de la comunidad sobre el servicio que brinda el departamento de Gestión Ambiental		- Captar la colaboración en la comunidad para mejorar el servicio	
		- Mejorar la Calidad de Vida de los habitantes del cantón Salinas	
Objetivos Específicos	Indicador	Estrategia	Actividades
Dar a conocer el plan de marketing de servicios como un procedimiento para observar reformas en las actividades del departamento de gestión ambiental.	Reformas en las actividades del departamento	Estrategia de comunicación participativa	Realizar reuniones con el personal para difundir los objetivos de este plan para beneficio del departamento
			Promover capacitaciones hacia el personal del departamento respecto a temas sobre el servicio al cliente, aplicación de relaciones humanas entre otros.
Incentivar al personal del departamento de gestión ambiental la utilización de las estrategias de comunicación para que la imagen y el servicio brinden confianza a la comunidad.	Uso de las estrategias de comunicación	Estrategia de comunicación participativa	Esta estrategia pretende que el personal se comprometa con cada uno de los cargos que desempeñan para que ejecuten su trabajo demostrando respeto, responsabilidad y actitud.

<p>Problema Principal: ¿Cómo incide las estrategias por parte de las autoridades competentes en la imagen del departamento de gestión ambiental del GAD del cantón Salinas?</p>			
<p>Impulsar en los habitantes del cantón Salinas la colaboración hacia el departamento y el personal con la adecuada entrega de los desechos sólidos y la limpieza de los alrededores.</p>	<p>Involucrar a la comunidad en la aplicación de las estrategias</p>	<p>Acuerdos de cooperación</p>	<p>Difundir de forma adecuada cada uno de los recorridos que realizan los vehículos recolectores a través de los medios de comunicación</p>
			<p>Coordinar con los dirigentes barriales la limpieza de cada uno de los sectores</p>
			<p>Brindar charlas educativas a los jóvenes de las instituciones educativas para que formen parte de este cambio.</p>
<p>Proponer un cambio en la imagen que brindan los vehículos recolectores y los operarios de cada uno de ellos recordándoles la importancia de captar en la ciudadanía una buena percepción.</p>	<p>Percepción de la imagen de los vehículos y del personal operativo</p>	<p>Innovación en la imagen</p>	<p>Adecuación de la imagen de los vehículos recolectores</p>
			<p>Coordinar una mejor presentación en los uniformes de los operarios</p>
			<p>Adaptación de jingle para transmitir a la ciudadanía la llegada de los vehículos recolectores a sus sectores</p>
<p>Coordinar visitas a los diferentes sectores para promover mejoras en la cultura respecto a la exposición de desechos sólidos.</p>	<p>Promover un cambio de cultura en los habitantes</p>	<p>Campañas de concientización</p>	<p>Motivar a la ciudadanía mediante charlas para que mejoren su comportamiento cuando se trata de mantener limpio los alrededores de cada uno de los hogares.</p>

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.9. Cronograma de actividades

CUADRO N° 20 Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	FRECUENCIA					
	SEMANAL	MENSUAL	BIMESTRAL	TRIMESTRAL	SEMESTRAL	ANUAL
Capacitar al personal administrativo y operativo en temas de atención al cliente y relaciones humanas para que puedan lograr una comunicación eficaz con la comunidad.				X		
Realizar reuniones mensuales con el personal administrativo y operativo para que asuman su responsabilidad en el cargo asignado		X				
Establecer actividades comunitarias con los dirigentes barriales para que ayuden a mantener la limpieza de los sectores.	X					
Realizar obras teatrales, esques cómicos en parques o plazoletas sobre la actitud de los ciudadanos respecto a la recolección de basura				X		
Visitar las entidades educativas para incentivar a los jóvenes una actitud positiva que ayude a cuidar el medio ambiente		X				

Elaborado por: Clemente Cruz Jennifer

4.8.10. Evaluación y control

La evaluación y control respecto al plan de marketing de servicios será de mucho beneficio, pues nos permitirá observar la evolución de cada una de las actividades que estarán encaminadas para poder alcanzar los objetivos propuestos planteados.

De esta manera este trabajo se realiza al observar como la comunidad solicita que este servicio mejore, para ello se evaluó la implementación de un “Plan de Marketing de Servicios para el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas”, con la finalidad de que la percepción por este servicio por parte de la comunidad sea aceptado de la mejor manera y alcanzar así que la imagen del cantón no se vea afectada por un mal servicio.

Es así que se pondrán en práctica estrategias que beneficiara al departamento y al personal que ahí labora, pues su desenvolvimiento hacia la comunidad será aceptada por los cambios e innovaciones en la imagen y en el servicio que ofrecen en cada uno de los sectores del cantón Salinas y que la problemática vaya disminuyendo con el tiempo.

Esta investigación se fundamenta en la recopilación de datos realizada a la comunidad del cantón Salinas para conocer la percepción sobre el servicio que realiza este departamento y plantear así soluciones adecuadas que cumplan con los objetivos propuestos.

De acuerdo a los resultados que se obtengan se podrá aplicar las acciones correctivas para poder evitar problemas futuros y este proyecto se pueda realizar con eficacia. Además el control es importante para llevar un debido cumplimiento

de cada una de las actividades que se han propuesto para que este plan se desarrolle para beneficio de la comunidad salinense y tomar las medidas necesarias para efectuar algún cambio si el desarrollo del plan lo requiere para su continua ejecución. Por ello que se efectúan las siguientes recomendaciones:

CONCLUSIONES

- ✚ El plan de marketing se logró realizar con la colaboración de los directivos del departamento de Gestión Ambiental y de la comunidad del cantón Salinas para que el servicio pueda tener una mejor percepción de parte de quienes habitan y visitan constantemente este balneario.
- ✚ El análisis sobre el entorno nos permitió conocer como el departamento se desenvuelve hacia la comunidad, mediante la aplicación de encuestas y poder aplicar las estrategias adecuadas para un buen funcionamiento del servicio.
- ✚ Este plan de marketing de servicios permitirá al personal administrativo y operativo del departamento conocer cada una de sus responsabilidades y actuar de la manera correcta para que el trabajo cubra las necesidades de los habitantes del cantón Salinas.
- ✚ El tipo de estrategia que se ha aplicado es de acuerdo a la situación que se vive en los actuales momentos respecto al servicio de recolección de desechos sólidos para que este tenga una mejor percepción por parte de quienes reciben este tipo de prestación pública.
- ✚ Este plan es viable debido a que su ejecución traerá consigo beneficios no solo para los habitantes sino también ayudará a la preservación del medio ambiente, ya que los desechos sólidos afecta continuamente al planeta; pues sino se cumpliera no sería factible para el cantón.

RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda que el personal del departamento de Gestión Ambiental reciba capacitaciones respecto a atención al cliente, relaciones humanas para que la relación entre ellos sea la adecuada y que la comunidad reciba un trato apropiado para que colaboren con responsabilidad y respeto.
- ✚ Efectuar campañas de concientización para que la comunidad posea una mentalidad positiva frente a las diferentes consecuencias que se generan por la poca cultura respecto a la limpieza de los sectores y desechos sólidos que son entregados a cada uno de los recolectores.
- ✚ Impulsar las reuniones en cada uno de los barrios para que la comunidad colabore con el mantenimiento de sus alrededores y la imagen que brinden hacia quienes acuden al cantón tenga una buena apreciación del departamento.
- ✚ Evaluar y controlar cada uno de los objetivos planteados en este plan para evitar problemas imprevistos que puedan afectar el desarrollo de las actividades propuestas encaminadas a mejorar el servicio de recolección de desechos sólidos.
- ✚ Inducir a la ciudadanía que el problema, un mal servicio no solo depende del departamento sino de quienes están involucrados como es la comunidad y que ellos forman parte de este cambio para que el servicio sea el correcto y las consecuencias de la contaminación ambiental reduzcan poco a poco.

BIBLIOGRAFÍA

- 1. ADALBERTO, Z. B.** (2011). PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA, PRESUPUESTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA. Caracas: Publicaciones UCAB.
- 2. AMSTRONG, G.** (2011) Introducción al Marketing. Tercera Edición
- 3. AUGUSTO, R. S., & Fernando, V. V.** (2011). COSTOS DECISIONES EMPRESARIALES. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- 4. DEL CID Alma, M. R.** (2011). INVESTIGACIÓN Fundamentos y metodología (SEGUNDA EDICIÓN ed.). México: Pearson Educación de México.
- 5. ECHEVERRÍA,** (2008), Principios de Marketing. Cuarta Edición.
- 6. HERNANDEZ, S.** (2009). Metodología de la Investigación
- 7. KOTLER Philip,.** (2010) Dirección de Marketing.
- 8. LAUTERBORN, R.** (2007). Marketing para Pymes. Editorial Vértice.
- 9. LOVELOCK Christopher, W. J.** (2009). MARKETING DE SERVICIOS personal, tecnología y estrategia (SEXTA EDICIÓN ed.). (P. A. Esther, Trad.) México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- 10. MESA Holguín, Mario.** Fundamentos de Marketing. 6ta Edición
- 11. SANCHEZ, J.** (2010). Estrategias y planificación en marketing. madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.).

- 12. STANTON, W.** (2012) Fundamentos de Marketing. Segunda Edición.
- 13. DE, D.** (2008-2013). <http://definicion.de/>. Recuperado el 3 de Agosto de 2013, de <http://definicion.de/>: <http://definicion.de/marketing-de-servicios/>
- 14. LÍDERES,R.** (23 de Abril de 2012). <http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/>. (G. y. Redacciones Quito, Editor) Recuperado el 18 de Julio de 2013, de <http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/>: http://www.revistalideres.ec/informe-semanal/ordenan_las_empresas_publicas_0_685731453.html.

ALEXOS

ANEXO 1 Carta de validación 1



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE MARKETING

La Libertad, 18 de Octubre del 2013

Master
Adrián Valencia
Ciudad

De mis consideraciones:

Conocedora de su alta capacidad profesional, me permito solicitarle, muy comedidamente, su valiosa colaboración en la validación del instrumento a utilizarse en la recolección de datos sobre el **“PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2013”**

Mucho agradeceré a usted seguir las instrucciones que se detallan en la siguiente página; para lo cual se adjunta los objetivos, la matriz de la operacionalización de variables y el instrumento.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle el testimonio de mi más distinguida consideración y estima.

Atentamente,


Responsable de la Inv.
Jennifer Clemente Cruz


Validador del instrumento de inv.
MBA Adrián Valencia

ANEXO 2 Ficha técnica de validación 1



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
 CARRERA DE MARKETING

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre: MBA Adrián Valencia
 Profesión: Master
 Ocupación: Docente Universitario
 Dirección: La Libertad
 Teléfono: 0986758966

CORRESPONDENCIA DE ÍTEM - OBJETIVO, CALIDAD TÉCNICA Y LENGUAJE

ÍTEM	CORR.	OBSERVACIONES
1		1 malo (2) malo 1 malo (2) regular (3) bueno (4) muy bueno (5) Excelente.
(3)		↗
(9)		↗
(13)		↗

[Handwritten Signature]

 MBA Adrián Valencia

ANEXO 3 Carta de validación 2



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
CARRERA DE MARKETING

La Libertad, 28 de Octubre del 2013

Master
Ingrid Salazar
Ciudad

De mis consideraciones:

Conocedora de su alta capacidad profesional, me permito solicitarle, muy comedidamente, su valiosa colaboración en la validación del instrumento a utilizarse en la recolección de datos sobre el **"PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2013"**

Mucho agradeceré a usted seguir las instrucciones que se detallan en la siguiente página; para lo cual se adjunta los objetivos, la matriz de la operacionalización de variables y el instrumento.

Aprovecho la oportunidad para reiterarle el testimonio de mi más distinguida consideración y estima.

Atentamente,

Responsable de la Inv.
Jennifer Clemente Cruz

Validador del instrumento de inv.
MBA Ingrid Salazar

ANEXO 4 Ficha técnica de validación 2



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL
 CARRERA DE MARKETING

FICHA TÉCNICA DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Nombre: MBA Ingrid Salazar
 Profesión: Master
 Ocupación: Docente Universitario
 Dirección: La Libertad
 Teléfono: 0992999156

CORRESPONDENCIA DE ÍTEM - OBJETIVO, CALIDAD TÉCNICA Y LENGUAJE

ÍTEM	CORR.	OBSERVACIONES
1		Cambiar pregunta
3		Cambiar tipo de pregunta
9		Corregir alternativas
13.		Corregir alternativas
		Incrementar 2 preguntas más



 MBA Ingrid Salazar

ANEXO 5 Guía de entrevista al personal administrativo

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CARRERA DE MARKETING**

TEMA DE TESIS: “PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2013”

OBJETIVO: Conocer la perspectiva del personal administrativo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas respecto al desempeño de su cargo en beneficio hacia la comunidad.

Lugar de la entrevista:

Fecha de realización:

Nombre del entrevistado:

Rol en el departamento:

1. ¿Cuál es su cargo en el departamento?

.....
.....

2. ¿Qué tiempo lleva laborando?

.....
.....

3. ¿Cuál es su horario de trabajo?

.....
.....

4. ¿Qué tipos de inconvenientes más comunes se le presentan a diario en el desempeño de sus labores?

.....
.....

5. ¿Recibe visitas de la comunidad para manifestar alguna novedad respecto a su gestión?

.....
.....

6. ¿Qué tipos de novedades?

.....
.....

7. ¿Qué tipos de proyectos se han ejecutado para beneficio de la comunidad como departamento?

8. ¿Recibe algún tipo de capacitación?

**9. Existe carencia de recursos o herramientas para desarrollar su trabajo?
¿Cuáles?**

**10. Cuando la comunidad le presenta sus quejas. ¿Le han brindado una
solución inmediata?**

**11. ¿Cómo informan a la comunidad de las actividades que realizan para
beneficio del cantón?**

12. ¿Cree que la comunidad se siente a gusto con su desempeño?

13. ¿Qué piensa usted que debería mejorar en su departamento?

**14. Realiza algún tipo de reunión con la comunidad para conocer su opinión
sobre el servicio que reciben?**

ANEXO 6 Encuesta realizada a la comunidad
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CARRERA DE MARKETING

TEMA: “PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2013”

OBJETIVO: Determinar la perspectiva de la comunidad sobre la labor del departamento de gestión ambiental del municipio respecto a la recolección de desechos sólidos mediante la aplicación de encuestas para el mejoramiento y su respectiva propuesta que ayude a las personas obtener una mejor imagen de la ejecución de este servicio que brinda el municipio del Cantón Salinas.

Edad:

Género: F M

Sector:

1. ¿A su criterio el servicio que brinda el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas respecto a la recolección de desechos sólidos?

Excelente Muy Bueno Malo
Regular Pésimo

2. ¿Cuál cree usted que son las funciones que realiza el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

Recolección de Desechos Sólidos Mantenimiento de cementerios
Limpieza de veredas, aceras y bordillos Mantenimiento de carreteras
Mantenimiento de parques, áreas verdes

3.- ¿Cómo califica usted el servicio que brindan los operarios que recolectan la basura?

Excelente Muy Bueno Malo
Regular Pésimo

4.- ¿Piensa que los operarios y choferes de los recolectores deberían recibir capacitaciones de cómo atender a la comunidad?

Si No

5.- Si respondió SI a la pregunta anterior ¿Cuáles considera usted que deberían ser las charlas a tomar?

Relaciones Públicas
Comunicación
Servicio al cliente
Imagen empresarial
Recolección
Otros

Cuales: _____

6.- ¿Qué sugeriría al departamento de gestión ambiental para que la comunidad saque la basura a tiempo?

Mejoramiento del audio de los recolectores
Mayor difusión de los horarios de recorrido
Multas por sacar la basura en horarios inadecuados
Boletines de prensa
Otros
Cuales: _____

7.- ¿Qué cree usted que debería ir en la imagen de los recolectores de basura, aparte de la publicidad de GAD del cantón Salinas?

Mensajes cautivadores

- Imágenes motivadoras
- Consejos
- Refranes

8. ¿Conoce que los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas no solo recolectan desecho sólidos, sino que también limpian veredas, áreas verdes, parques, cementerios, entre otros.

Si No

9.- ¿En qué nivel considera que la imagen de los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD ayuda al ornato del cantón Salinas? De acuerdo a la escala del 1 al 5.

Muy alto	1
Alto	2
Aceptable	3
Escaso	4
Nulo	5

10.- ¿Qué aspectos se deben tomar en cuenta en la presentación de los trabajadores de aseo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas? Enumere el nivel de importancia

- Vestimenta
- Accesorios de limpieza
- Buenos Modales
- Conocimiento de su labor

11.- ¿En algún momento se ha visto en la necesidad de ir al del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

Si No

Por qué? _____

Si la respuesta es SI escriba la razón, si la respuesta es NO pase a la pregunta 14

12.- Los que contestaron que SI. ¿Pudieron solucionar el inconveniente?

Si No

13.- Los que contestaron que SI. En la escala del 1 al 5. ¿Usted qué tan satisfecho se encontró con el servicio ofrecido por el personal administrativo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas.

Muy insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Insatisfecho	<input type="checkbox"/>
Regular o moderado	<input type="checkbox"/>
Satisfecho	<input type="checkbox"/>
Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>

14.- ¿Que sugeriría para mejorar el desenvolvimiento en el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

Trabajadores de aseo

Personal Administrativo

15.- Cree usted que el servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas es:

Excelente Muy Bueno Malo
Regular Pésimo

16.- ¿Qué aspectos mejoraría del servicio que ofrece el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas?

Atención al personal
Horario
Tiempo de espera del servicio
Información del servicio que ofrece
Evidencias físicas de las oficinas

17.- ¿Cree usted que el personal del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas debería tener una identidad corporativa (La identidad corporativa es la representación o imagen que un espectador tiene de una organización o de una empresa, no se trata sólo del logotipo de la empresa, la identidad corporativa es la imagen que la empresa transmite al exterior y la representación que nosotros como espectadores nos hacemos de ella) que permita que la ciudadanía pueda identificarlo?

Si No

ANEXO 7 Encuesta realizada al personal operativo

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
CARRERA DE MARKETING**

TEMA: “PLAN DE MARKETING DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2012 - 2013”

OBJETIVO: Conocer el punto de vista del personal operativo del departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas respecto al servicio que brindan a la comunidad mediante la aplicación de encuestas para obtener información que nos ayude a fomentar una propuesta factible para la satisfacción de la comunidad.

Edad:

Género: F M

Cargo:

1. Considera que la labor que desempeña en el departamento de Gestión Ambiental del GAD del cantón Salinas es:

Excelente Muy Bueno Malo
Regular Pésimo

2. ¿Está de acuerdo con el horario de trabajo que le han asignado?

Si no

3. ¿Considera que está capacitado para ejecutar el cargo respectivo?

Si no

4. ¿Recibe capacitaciones por parte de la entidad para la que labora?

Si no

5. Especifique el tema de las capacitaciones que le gustaría recibir

Relaciones Humanas Imagen empresarial

Atención al cliente Otros

Buen uso de herramientas Cuales: _____

6. ¿Cuenta con las herramientas suficientes para ejecutar su labor?

Si No

7. ¿Qué tipo de herramientas con mayor frecuencia le hace falta para el desempeño de sus labores?

Escobas Guantes Otros

Gavetas Protectores para la cara

Cuales: _____

8. ¿Se siente motivado por parte del jefe del departamento de Gestión Ambiental para ejecutar su trabajo? ¿Por qué?

Si no

9. ¿Qué sugeriría para mejorar el servicio que brindan a la comunidad?

Mayor organización del personal

Requerimiento de mantenimientos a los vehículos

Mejor coordinación de los recorridos

Vehículos disponibles en caso emergentes

Innovación de la imagen

10. ¿Realiza reporte diarios sobre la labor que ejecuta?

Si No

11. ¿Qué medio utiliza para comunicar a sus superiores, inconvenientes que se hayan presentado en el desempeño de sus actividades?

Vía celular

Escrito

Radio

Otros

Cuales _____

12. Cuando se le presenta alguna queja en el trabajo por parte de la comunidad ¿En qué tiempo las soluciona?

Al momento

Al día siguiente

En varios días

Nunca lo solucionan

13. Piensa que la imagen que brindan a la comunidad es:

Excelente

Muy Bueno

Malo

Regular

Pésimo