



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,  
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERA EN INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN MERCADOTECNIA**

**TEMA: ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS  
PROCESOS DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN, ACOPIO Y  
COMERCIALIZACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS  
RECICLABLES GENERADOS EN LAS PARROQUIAS  
URBANAS DEL CANTÓN ESMERALDAS**

**AUTORA: MEZA DELGADO SARA STEFANÍA**

**TUTOR: ING. CARRILLO ÁLVARO**

**SANGOLQUÍ**

**2017**



**CERTIFICADO DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y**  
**DE COMERCIO**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, "ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN, ACOPIO Y COMERCIALIZACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS RECICLABLES GENERADOS EN LAS PARROQUIAS URBANAS DEL CANTÓN ESMERALDAS" realizado por la Sra. SARA MEZA DELGADO, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar la Sra. SARA MEZA DELGADO para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 22 de julio del 2016

---

**ING. ALVARO CARRILLO**  
**DIRECTOR**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, SARA STEFANÍA MEZA DELGADO, con cédula de identidad N° 0801985367, declaro que este trabajo de titulación "ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN, ACOPIO Y COMERCIALIZACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS RECICLABLES GENERADOS EN LAS PARROQUIAS URBANAS DEL CANTÓN ESMERALDAS" ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas. Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 22 de julio del 2016

---

SARA STEFANÍA MEZA DELGADO  
AUTOR



**AUTORIZACIÓN**

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, SARA STEFANÍA MEZA DELGADO, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación "ANÁLISIS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN, ACOPIO Y COMERCIALIZACIÓN DE DESECHOS SÓLIDOS RECICLABLES GENERADOS EN LAS PARROQUIAS URBANAS DEL CANTÓN ESMERALDAS" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 22 de julio del 2016

---

**SARA STEFANÍA MEZA DELGADO  
AUTOR**

## DEDICATORIA

*A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo.*

*A mis hermanas, Andre y Giu, por demostrar siempre su pasión y ser una inspiración para mí.*

*A mi Zoe, mi motivación y principal motor que me impulsa a ser un ejemplo a seguir.*

*Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, quién me ha guiado por el camino académico a través de sus excelentes educadores.

A mis padres por ser siempre mi apoyo incondicional.

A mi hija que me impulsa siempre a avanzar.

A toda mi familia que me ha mostrado siempre su fe y confianza en mí, y que están presentes con su cariño en todos los momentos de mi vida.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
CERTIFICADO.....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN (PUBLICACIÓN BIBLIOTECA VIRRTUAL).....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRAC.....	xi
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>1</b>
<i>1.1. Tema.....</i>	<i>1</i>
<i>1.2. Planteamiento del Problema.....</i>	<i>1</i>
1.2.1. Contextualización.....	1
1.2.3. Formulación del Problema .....	6
1.2.4. Interrogantes.....	6

1.2.5. <i>Delimitación del Objeto de estudio</i> .....	7
1.3. <i>Objetivos:</i> .....	7
1.3.1 <i>Objetivo General</i> .....	7
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i> .....	8
1.4. <i>Justificación</i> .....	8
1.5. <i>Factibilidad</i> .....	9
1.6. <i>Resultados Esperados</i> .....	9
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>10</b>
<b>DISEÑO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>10</b>
2.1. <i>Antecedentes Investigativos</i> .....	10
2.2. <i>Marco Teórico</i> .....	16
2.3. <i>Fundamentos</i> .....	21
2.4. <i>Hipótesis y variables</i> .....	24
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>25</b>
<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>25</b>
3.1. <i>Paradigma investigativo</i> .....	25
3.2. <i>Nivel y tipo de investigación</i> .....	25
3.3. <i>Métodos de investigación</i> .....	26
3.4. <i>Población y Muestra</i> .....	26
3.4.1 <i>Población</i> .....	26
3.4.2 <i>La muestra</i> .....	27
3.5. <i>Operacionalización de objetivos</i> .....	28
3.6. <i>Técnicas e instrumentos para recoger información</i> .....	30
<b>CAPITULO IV</b> .....	<b>31</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>31</b>
4.1. <i>Presentación, análisis e interpretación de datos</i> .....	31
4.1.1 <i>Procesamiento de la información</i> .....	31
4.1.2 <i>Resultados</i> .....	31



4.1.2.1	Entrevistas .....	31
4.1.2.2	Encuestas.....	42
4.2.	<i>Conclusiones</i> .....	47
4.3.	<i>Recomendaciones</i> .....	49
<b>CAPITULO V .....</b>		<b>50</b>
<b>PROPUESTA.....</b>		<b>50</b>
5.1.	<i>Objetivo</i> .....	50
5.2.	<i>Alcance</i> .....	50
5.3.	<i>Procesos</i> .....	50
5.3.1	Procesos administrativos .....	50
5.4.	<i>Elaboración de Plan de Marketing</i> .....	53
5.4.1	¿Qué es marketing? .....	53
5.4.2	¿Para qué se realiza un Plan de Marketing? .....	53
5.4.3	Plan de Marketing .....	53
<b>Bibliografía.....</b>		<b>6060</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	MATRIZ POBLACIONAL .....	27
---------	--------------------------	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Ubicación de la ciudad de Esmeraldas .....	17
Figura 2.	Cómo conseguir metas específicas en la Gestión de Residuos.....	18

## **RESUMEN**

El manejo de los desechos sólidos es una problemática mundial que en la actualidad es enfrentada por todas las poblaciones, comunas y comunidades de manera que se han generado un sin número de factores que progresivamente han agravado esta situación. El incremento significativo de desechos sólidos generados por las empresas, las unidades familiares y las políticas de preservación del medio ambiente han dado lugar a la necesidad de reusar y reciclar. Con esta necesidad surgen quienes recolectan acopian y comercializan los desechos sólidos con prácticas administrativas empíricas y de riesgos a la salud. En la ciudad de Esmeraldas existen en la actualidad 17 centros de acopio dedicados a la compra y venta de desechos sólidos reciclables y más de un centenar de personas dedicadas a la recolección en condiciones de alto riesgo físico y sanitario. El presente estudio se enfoca en la administración de los procesos para determinar sus deficiencias y así plantear alternativas con la finalidad de mejorar la rentabilidad, las condiciones de vida de los actores de estas actividades y con la certeza de que superando desaciertos administrativos aumentarán los volúmenes de recolección y acopio de los desechos sólidos reciclables, colaborando de esta forma a la preservación del medio ambiente.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **PLAN DE MARKETING**
- **ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS**
- **ESTRATEGIAS DE MARKETING**
- **PROCESOS DE RECICLAJE**

- **MAXIMIZACIÓN DE UTILIDADES**

**SUMMARY**

Management of solid waste, currently the face all societies and many factors have been the factors that have progressively worsened this situation. The significant increases of solid waste generated by businesses, households and policies of environmental protection have led to the need to reuse and recycle. This need arise who collect, gather and sell empirically solid waste management practices and health risks. In Esmeraldas city there are currently seventeen collection centers dedicated to the purchase and sale of recyclable solid waste and more than a hundred people dedicated to collecting under physical and health hazard. This study focuses on the management of processes to identify shortcomings and propose alternatives to improve profitability, the lives of those involved in these activities and with the certainty that surpassing store administration blunders increase harvest volumes and collection of recyclable solid waste, contributing to the preservation of the environment.

**KEY WORDS:**

- **MARKETING PLAN**
- **PROCESS MANAGEMENT**
- **MARKETNG STRATEGIES**
- **RECYCLING PROCESSES**
- **PROFIT MAXIMIZATION**

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Tema**

“Análisis de la administración de los procesos del sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas”

#### **1.2. Planteamiento del Problema**

##### **1.2.1. Contextualización**

El reciclaje no es un proceso nuevo en el mundo. Siempre se han utilizado trozos de metales reciclados para convertirlos en nuevas herramientas. En la Revolución Industrial, los recicladores formaron industrias y luego sociedades, y durante los años treinta en Estados Unidos muchas personas sobrevivieron a la depresión recogiendo trozos de metal para venderlos a las recicladoras.

Los residuos generados por las industrias en los últimos 40 años han aumentado considerablemente. Desde 1960 la cantidad de desechos municipales recolectados en Estados Unidos, por ejemplo, se han casi triplicado, alcanzando 254 millones de toneladas anuales.

La cantidad de desechos municipales en el oeste europeo se incrementó en 23% entre 1995 y 2003, alcanzando 577 kg por persona en el año 2003. Esta situación provocó que a partir de 1970 el reciclaje sea visto tanto como una actividad ambiental como también económica. Estimaciones del Banco Mundial, por su parte,

indican que los recicladores informales exceden los 60 millones de personas, generando cientos de millones de dólares anuales en ingresos.

La falta de recursos económicos, humanos e institucionales no permite que el desarrollo de procesos de reciclaje en América Latina se produzca en iguales condiciones que en la Unión Europea y Norteamérica. La falta del uso de tecnologías limpias, el bajo contenido de materiales reciclables que producen los hogares y problemas de organización entre los agentes económicos y el Estado, no permiten que en la región se desarrollen cadenas formales para el manejo de residuos como el Sistema Dual. A diferencia de la Unión Europea, en Latinoamérica la base de la cadena es el recolector y no el consumidor del residuo, ocasionando que el consumidor no separe los residuos, aumentando los costos para el procesador y por lo tanto, desincentivado la actividad.

Sin embargo, en décadas recientes se han implementado programas de tratamiento de residuos sólidos exitosos en América Latina, que además de reducir los costos ambientales, son una entrada de ingresos para más de 100 mil familias, contribuyendo a disminuir así los niveles de pobreza.

En la región la cantidad reciclada de materiales es mucho menor que la producción de residuos. Esto se debe a que las funciones operativas, financieras y administrativas del reciclaje en la mayoría de los países de la región las realizan los municipios que cuentan con presupuestos limitados haciendo la actividad poco rentable. Las tasas y tarifas para el financiamiento de manejo de residuos sólidos son bajas, y en algunos casos no son cobradas por razones políticas, falta de educación ambiental o por la mala calidad del servicio.

El pobre conocimiento de los beneficios que un buen manejo de los residuos sólidos genera para la salud, preservación del medio ambiente, incremento del turismo, reducción de la pobreza, entre otros, agudiza el problema en la región. Entre más limpia esté una ciudad mayor atractivo turístico genera a los extranjeros.

Ejemplo de ello es la Bahía de Caráquez en Ecuador, importante destino ecoturístico que ha desarrollado programas de protección al medio ambiente y ha transformado residuos orgánicos desde los mercados y hogares logrando un reciclaje lucrativo, ecológicamente positivo y que protege la salud del trabajador. (Stephen y Mary, 2005)

Cada vez existe una mayor conciencia ambiental en los hogares ecuatorianos. Los datos más recientes del Instituto Ecuatoriano de Estadística y Censos (INEC) dan cuenta de que en los últimos cinco años hubo un incremento en el porcentaje de hogares que clasificaron residuos. Del 25,16%, en el 2010, pasó al 38,32% el año pasado en un total de 30 365 hogares donde se aplicó una encuesta.

En la ciudad de Esmeraldas existen varios lugares donde compran y venden los desechos sólidos reusables y reciclables que NO cuentan con estudios y procesos predeterminados que permitan optimizar el talento humano y los recursos a efectos de maximizar las ganancias en esta actividad comercial.

El árbol del problema da a conocer que existen situaciones valederas que muestran cómo se está subutilizando tanto el talento humano como los recursos en los diferentes procesos del sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas y con esto incurriendo en costos que desmejoran la ganancia de los diferentes centros de acopio.

**Talento Humano.** -“Del latín *talentum*, la noción de talento está vinculada a la aptitud o la inteligencia. Se trata de la capacidad para ejercer una cierta ocupación o para desempeñar una actividad. El talento suele estar asociado a la habilidad innata y a la creación, aunque también puede desarrollarse con la práctica y el entrenamiento”. <http://definicion.de/talento/>

Las generalidades de las personas dedicadas a la recolección de los desechos sólidos son de muy escasos recursos económicos, con muy pocos conocimientos técnicos de las actividades en los procesos para el reciclaje, lo que hace poco efectiva su actividad diaria, produciendo bajos ingresos.

**Equipos.** -“Es también el nombre del conjunto de artículos y recursos físicos (ropas u otras cosas) que le sirven a una persona como, por ejemplo, los implementos que utiliza en una operación o actividad. Es también el nombre del conjunto de los activos fijos que no incluyen el terreno ni las instalaciones físicas de una compañía.” [wikipedia.org](http://wikipedia.org)

Los equipos con los que actualmente cuentan tanto los centros de acopio como las personas, para las diferentes actividades, impiden un efectivo y eficiente trato, almacenamiento, compactación, recolección, compra y venta de los desechos sólidos reusables y reciclables, además, de aumentar los niveles de riesgos en cada una de las actividades en los diferentes procesos.

**Infraestructura.** -Al referirme a este tema nos encontramos con aspectos muy graves debido a que en los centros de acopio de la ciudad de Esmeraldas no cuentan

con áreas estratégicamente diseñadas para el almacenamiento temporal de los diferentes tipos de desechos sólidos reusables y reciclables, permitiendo que las condiciones climatológicas afecten a los estos perdiendo o reduciendo su valor económico. El no contar con las condiciones mínimas de seguridad se produce pérdidas por efectos de robos o hurtos. El no contar con oficinas mínimamente funcionales impide el trato con personas que venden ciertos bienes por desuso o vetustez, así como las negociaciones con los recolectores de las calles y con los compradores de bienes reusables.

**Ubicación.** -El ánimo de hacer negocio con los desechos sólidos reusables y reciclables ha hecho que los emprendedores de acopios se ubiquen dentro de la zona urbana de la ciudad de Esmeraldas, en razón de captar mayor cantidad y ofertar un mejor precio para la compra, en el mediano plazo han detectado que el área del centro de acopio ubicado en la zona urbana no permite el almacenamiento de los volúmenes necesarios para una rentabilidad económica razonable.

**Marketing.** -Es un hecho generalizado que los centros de acopio no hayan socializado sus actividades de compra de bienes reciclables o reusables a la comunidad mediante acciones publicitarias, conformándose con lo que llevan los recolectores y un pequeño segmento de personas con algún nivel de cultura en reciclaje o que saben que sus bienes viejos o dañados tienen aún un valor económico. En términos generales no tienen planes de marketing y no lo practican ni de forma empírica.

**Investigación.** -Los propietarios de los centros de acopio están desmejorando sus rentabilidades al no realizar la debida investigación para tener conocimiento cierto de las diferentes rutas de recolección de los desechos que realiza la municipalidad de Esmeraldas. Existe un desconocimiento latente sobre las ofertas y políticas que tienen las empresas de destino final de los desechos sólidos reciclables. (Campos , 2009)



### **1.2.3. Formulación del Problema**

¿Cómo un estudio de la administración de los procesos del sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas maximizará los márgenes de utilidades de las actividades comerciales?

### **1.2.4. Interrogantes**

¿Qué cantidad mensual promedio de generación de desechos sólidos reusables y reciclables se da en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas?

¿Cuáles la cantidad de volúmenes captados en los procesos de recolección de desechos sólidos reusables y reciclables?

¿Con que capacidad de almacenamiento cuentan los centros de acopio en la ciudad de Esmeraldas?

¿Con qué periodicidad se venden a las empresas de trato final los desechos sólidos recolectados y acopiados?

¿Cuáles son los desechos sólidos que mayores utilidades generan?

¿Cuáles son los costos de recolección, acopio y comercialización de los desechos sólidos reusables y reciclables?

¿Cuáles son los precios de compra y venta de los diferentes desechos sólidos reusables y reciclables?

¿De qué empresas deberíamos ser proveedores de los diferentes desechos sólidos reusables y reciclables?

### **1.2.5. Delimitación del Objeto de estudio**

**Problema de Investigación:** ¿Cómo un estudio de la administración de los procesos del sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas maximizará los márgenes de utilidades de las actividades comerciales?

**Objeto del estudio:** Maximizar utilidades.

**Campo de acción:** Los procesos del sistema recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables.

**Tema:** “Análisis de la administración de los procesos del sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas”

**Área:** Administración de Empresas

**Delimitación geográfica:** El estudio se realizó en la provincia de Esmeraldas, cantón Esmeraldas, parroquias Luis Tello, Bartolomé Ruiz, Esmeraldas, 5 de agosto y Vuelta Larga.

**Delimitación temporal:** El estudio se desarrolló en el periodo comprendido entre octubre y diciembre del 2005.

## **1.3. Objetivos:**

### **1.3.1 Objetivo General**

“Realizar un análisis situacional para determinar la problemática del manejo administrativo en el sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reusables y reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas con el fin de maximizar los márgenes de utilidad mediante la creación de un plan estratégico de marketing”

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Describir los procesos técnicos y administrativos que llevan a cabo los centros de acopio para el manejo de desechos sólidos reciclables y reusables.
- Conocer las empresas que dan trato final a los diferentes desechos sólidos, sus precios de compra y estímulos a los centros de acopio que los abastecen.
- Proporcionar mejores condiciones de trabajo a las personas involucradas en la recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reusables y reciclables.
- Diseñar un plan de marketing para mejorar los procesos de comercialización de los desechos sólidos reusables y reciclables en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas.
- Apoyar aspectos operativos y gestionar recursos administrativos para aumentar los márgenes de utilidad mediante el diseño de un plan estratégico de marketing.

### **1.4. Justificación**

En la actualidad existe una necesidad creciente de reciclar y reusar una variedad importante de materiales, que como desechos se generan en las unidades familiares y empresas, estos desechos están siendo acopiados y tratados lo que ha generado fuentes de empleo.

En el cantón Esmeraldas en la actualidad han emprendido en las actividades de recolección, acopio y comercialización de los desechos sólidos reusables y reciclables, un número considerable entre pequeños y medianos empresarios, realizando los diferentes procesos sin aplicación de estudios técnicos que les permita tener mejores márgenes de utilidad económica.

Con la realización de un estudio de la administración de los procesos de recolección de desechos sólidos reusables y reciclables y un plan estratégico de marketing los acopiadores podrán contar con una herramienta tanto teórica como practica que les permitirá mejorar sus operaciones y obtener mejores ingresos y calidad de vida.

### **1.5. Factibilidad**

El presente estudio es realmente viable puesto que responde a una necesidad tanto de la comunidad esmeraldeña como la de los que se encuentran dedicados a recolectar, acopiar y comercializar los desechos sólidos reusables y reciclables generados en la ciudad, además se cuenta con la suficiente información bibliografía de diferentes estudios en materia administrativa, ambiental y de marketing como de empresas municipales, así como la participación de los acopiadores de nuestra localidad.

### **1.6. Resultados Esperados**

Como consecuencia de la investigación se obtendrán:

- Descripción Técnica de los procesos en todas sus áreas.
- Conocimiento específico de las diferentes empresas de destino final de los desechos sólidos reciclables.
- Determinar las condiciones técnicas y de seguridad para las personas dedicadas a la recolección y acopio de los desechos sólidos reusables y reciclables.
- Contar con un plan estratégico de marketing que permita mejorar los márgenes de utilidad.

## **CAPÍTULO II**

### **DISEÑO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

##### **Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos – PNGIDS ECUADOR**

En el año del 2002 se realizó el “Análisis Sectorial de Residuos Sólidos del Ecuador”, auspiciado por la OPS/OMS, cuya visión conceptual se basaba en el apoyo al desarrollo de la gestión de los desechos con un enfoque sistemático, multidisciplinario e intersectorial, sin embargo, no se estableció una línea base con indicadores que permitan medir la eficiencia de la aplicación del estudio o de otras estrategias preparadas por el Gobierno del Ecuador, por lo que se hacía fundamental conocer los parámetros de las diferentes regiones socio-económicas del país, pues la planificación depende de los escenarios de cada región.

El COOTAD en su artículo 55 establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales son los responsables directos del manejo de sus desechos sólidos pero no se puede negar su baja capacidad de gestión en este tema, pues, la mayor parte de municipios crearon unidades para proveer el servicio bajo la dependencia jerárquica de las direcciones de higiene y en otros a través de las comisarías municipales que tienen una débil imagen institucional y no cuentan con autonomía administrativa ni financiera.

Desde el año 2002 hasta el 2010 la situación a nivel nacional no había variado significativamente, de un total de 221 municipios 160 disponían sus desechos en botaderos a cielo abierto, perjudicando y contaminando los recursos suelo, agua y aire; con la consiguiente afectación a la salud de la población y en especial de los grupos de minadores que trabajaban en condiciones inadecuadas. Los restantes 61 municipios, presentaban un manejo de sus desechos con insuficientes criterios técnicos, en sitios de disposición final parcialmente controlados.

Frente a este panorama y debido a los impactos generados, el Ministerio del Ambiente empezó con el control y seguimiento permanente a estos sitios. A partir del año 2009, el mecanismo adoptado por la Institución fue el inicio de procesos administrativos a los municipios que no mejoraran los métodos de disposición final de los residuos y que no aplicaran cambios para encuadrarse en una política de respeto ambiental, que abarque cada proceso desde la generación de desechos en los hogares hasta la disposición final.

Bajo este contexto, el Gobierno Nacional a través del Ministerio del Ambiente, en abril del año 2010, crea el PROGRAMA NACIONAL PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE DESECHOS SÓLIDOS (PNGIDS), con el objetivo primordial de impulsar la gestión de los residuos sólidos en los municipios del Ecuador, con un enfoque integral y sostenible; con la finalidad de disminuir la contaminación ambiental, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos e impulsando la conservación de los ecosistemas; a través de estrategias, planes y actividades de capacitación, sensibilización y estímulo a los diferentes actores relacionados.

Las metas iniciales definidas por el Programa contemplaban el que un 70% de la población del Ecuador disponga sus desechos en un relleno sanitario técnicamente manejado hasta el año 2014.

Actualmente el programa ha iniciado una nueva etapa que ha supuesto la ampliación del plazo de ejecución hasta el 2017, año para el cual el objetivo es eliminar los botaderos a cielo abierto de todos los municipios del país. Debido a la complicada situación por la que atraviesan los distintos municipios en relación al manejo de sus residuos, se ha hecho necesario priorizar el apoyo inmediato a 33 GADs, los cuales representan una población de 1.171.540, equivalente al 8% de la población, la selección de los cantones para brindar apoyo técnico, dotación de estudios e incentivos se basa en la necesidad y urgencia que presente cada uno, así como la predisposición para el trabajo conjunto con el Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos-PNGIDS.

Hasta el momento el PNGIDS MAE ha beneficiado a 15 GADs con la entrega de geomembrana y ha financiado el estudio de Gestión Integral de Residuos Sólidos de 47 GADs de los cuales 24 han finalizado y los restantes 23 están en proceso.

La población del Ecuador según el Censo de Población y Vivienda del año 2010 era de 14.483.499 millones de habitantes, registrándose que un 77% de los hogares elimina la basura a través de carros recolectores y el restante 23% la elimina de diversas formas, así por ejemplo la arroja a terrenos baldíos o quebradas, la quema, la entierra, la deposita en ríos acequias o canales, etc.

Según datos provistos por el Programa Nacional de Gestión integral de Desechos Sólidos, el MIDUVI y otras instituciones, se determinó que el servicio de recolección de residuos sólidos tiene una cobertura nacional promedio del 84.2% en las áreas urbanas y de 54.1% en el área rural, la fracción no recolectada contribuye directamente a la creación de micro basurales descontrolados.

Apenas un 24% de los Gobiernos Autónomos Descentralizados ha iniciado procesos de separación en la fuente, 26% procesos de recuperación de materia

orgánica y 32% de recolección diferenciada de desechos hospitalarios. El 73,4% de los vehículos de recolección del país son compactadores y se tiende a no utilizar equipos abiertos. El 70% de los equipos supera la vida útil de 10 años.

Solo el 28% de los residuos son dispuestos en rellenos sanitarios, sitios inicialmente controlados que con el tiempo y por falta de estabilidad administrativa y financiera, por lo general, terminan convirtiéndose en botaderos a cielo abierto. El 72% de los residuos restante es dispuesto en botaderos a cielo abierto (quebradas, ríos, terrenos baldíos, etc.), que provocan inconvenientes e impactos de diferente índole como taponamiento de cauces de agua y alcantarillados, generación de deslaves, proliferación de insectos y roedores; que traen consigo problemas ambientales y de salud a la población.

Actualmente la generación de residuos en el país es de 4,06 millones de toneladas métricas al año y una generación per cápita de 0,74 kg. Se estima que para el año 2017 el país generará 5,4 millones de toneladas métricas anuales, por lo que se requiere de un manejo integral planificado de los residuos.

Las acciones de control y seguimiento emprendidas por el Ministerio del Ambiente se han basado en los artículos 46 y 125 del Libro VI referente a Calidad Ambiental, estipulados en el Texto Unificado de Legislación Secundaria de Medio Ambiente (TULSMA), y las acciones actuales, en las políticas ambientales nacionales que el Ministerio del Ambiente emitió mediante Acuerdo Ministerial N° 86, del 11 de noviembre del 2009 relacionadas con el manejo de desechos.

Aunque la Legislación Ambiental vigente, ha considerado en el Libro VI, Anexo VI del TULSMA Normas de Calidad Ambiental para el manejo y disposición final de Desechos Sólidos no peligrosos, en pos de contribuir con el medio ambiente y reconocer el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente



equilibrado que garantice la sostenibilidad del buen vivir, se han realizado algunos alcances a la legislación, como la publicación del Acuerdo Ministerial 031, en el que se incluyen los procesos de cierre técnico y saneamiento de botaderos de los desechos sólidos y viabilidad técnica. Así como el tratamiento de desechos peligrosos en los Acuerdos Ministeriales 026, 161 y 142; y de desechos especiales en el Acuerdo 190 (Política Nacional de Post-consumo de equipos eléctricos y electrónicos).

En el marco de ampliación de plazos de ejecución del proyecto y la reestructuración del PNGIDS, se contemplan nuevos objetivos para conseguir el cambio de la situación actual respecto a la gestión de los desechos sólidos en el país, así el PNGIDS se ha replanteado las estrategias a aplicarse en la gestión Integral de los desechos a nivel nacional, que contemplan tanto el aprovechamiento energético y la recuperación de los residuos como la agregación de valor a estos en cada etapa del proceso de la cadena de tránsito desde la generación hasta la disposición final.

## **OBJETIVOS DEL PROYECTO Y LA REESTRUCTURACIÓN DEL PNGIDS**

### **Objetivo general**

Diseñar e Implementar de un plan nacional de gestión integral de residuos sólidos sustentado en el fortalecimiento de los servicios de aseo, aprovechamiento de residuos y disposición final bajo parámetros técnicos.

### **Objetivos específicos**

- Diseñar e Implementar una política de Gestión Integral de Residuos Sólidos.

- Diseñar e implementar un Modelo estandarizado de Gestión Integral de Residuos Sólidos en base a parámetros geográficos, poblacionales, generación y caracterización de los residuos sólidos.
- Gestionar equipamiento e insumos técnicos necesarios para incrementar la calidad de los servicios de aseo (recolección y barrido), potenciar la recuperación de materiales reciclables, fomentar el aprovechamiento de residuos tanto para reciclaje como para transformación energética y garantizar una adecuada disposición final y tratamiento técnico de lixiviados.
- Impulsar la industria nacional de reciclaje y aprovechamiento energético.
- Implementar la gestión integral de desechos peligrosos y especiales, aplicando el principio de responsabilidad extendida del productor e importador, potenciando el reciclaje sustentable.

En la Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca se realizó un estudio previo la obtención del título de Ing. Ambiental de David IdrovoLandy denominado “PROPUESTA DE GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS PROVENIENTES DE ALGUNAS FÁBRICAS EMPLAZADAS EN EL PARQUE INDUSTRIAL DE LA CIUDAD DE CUENCA” en el que plantea una Bolsa de Residuos Sólidos Industriales.

“La bolsa de residuos es un mecanismo de información, sin fines de lucro, que busca mejorar la gestión ambiental del sector industrial a través de la comercialización de residuos susceptibles de ser valorizados”. (Idrovo, 2009)

En este estudio se plantea la comercialización directamente desde las empresas generadoras de los desechos, considerando el volumen de empresas de la ciudad de Cuenca es muy razonable y aplicable a la realidad objetiva de esta ciudad, siendo esta una importante propuesta, no es aplicable a la realidad del Cantón Esmeraldas.

El GDM del cantón Esmeraldas en lo que se refiere a reciclaje hasta la actualidad no ha planteado ni ejecutado acciones tendientes a separar los desechos sólidos, los estudios se han limitado a la recolección y traslado hasta el botadero de basura “El Jardín”, así como el estudio para la implementación del relleno sanitario denominado **ESTUDIO DE IMPACTO AMBIENTAL PARA LA CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL RELLENO SANITARIO DEL CANTÓN ESMERALDAS EN EL ACTUAL BOTADERO DE BASURA “EL JARDÍN”** con su respectivo plan de manejo ambiental, el mismo que pretende solucionar en el más corto tiempo posible, el problema de disposición final de desechos que genera el Cantón, toda vez que el botadero de basura “El Jardín” no cumple con los requisitos técnicos y ambientales necesarios para llevar a cabo una adecuada disposición de los residuos. Revisado el estudio es necesario señalar, que este no cuenta con propuesta en lo referente a la separación de los diferentes tipos de desechos reciclables y reusables como lo indica el Ministerio del Ambiente en los términos de referencia para la contratación de servicios de consultoría para la ejecución de “Estudios de factibilidad y diseños definitivos para la gestión integral de los residuos sólidos y cierres técnicos de los botaderos de basura” en el numeral 6.2.1.9 Análisis de la Demanda inciso d) y 6.2.1.11 Estudio de Alternativas – Reciclaje.

## **2.2. Marco Teórico**

La ciudad de Esmeraldas está situada en la costa noroccidental del Ecuador en la desembocadura del río Esmeraldas, es la capital de la provincia homónima.

Según el último censo de población y vivienda (INEC, 2010), la ciudad de Esmeraldas cuenta con 189.504 habitantes.



**Figura 1**  
**Ubicación de la ciudad de Esmeraldas**  
**Fuente: (INEC, 2010)**

Los residuos sólidos urbanos (RSU) son manejados por el Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal de Esmeraldas (GADME), que se encarga de la recolección, barrido y disposición final a través del Departamento de Higiene Municipal. La cobertura del servicio de recolección es del 90% en los barrios del casco urbano (GADME, 2014). Los residuos se depositan en el vertedero de desechos sólidos "El jardín", vertedero construido a cielo abierto que no cumple con los requisitos técnicos y ambientales necesarios para llevar a cabo una adecuada disposición de los residuos (SYMAE, 2008).

La situación actual del manejo de los RSU en la ciudad de Esmeraldas, refleja la necesidad que tiene el Cantón, de mejorar la Gestión Integral de Residuos Sólidos (GIRS) que se les da actualmente a los residuos.

Según (George & Hilary, 2011), definen que la Gestión Integral de Residuos Sólidos es la selección y aplicación de técnicas apropiadas, tecnológicas y programas de gestión para conseguir objetivos y metas específicas en la Gestión de Residuos. Este sistema consta de 5 etapas.



**Figura 2.**  
**Cómo conseguir metas específicas en la Gestión de Residuos**  
**Fuente:**(George & Hilary, 2011)

## **GENERACIÓN DE RESIDUOS EN EL CANTÓN ESMERALDAS**

### **Generación de Residuos sólidos urbanos (RSU).**

Cada habitante de la ciudad de Esmeraldas tiene una Producción Per Cápita (PPC) diaria de 0,709 kg de residuos. Se estima que para el año 2017 la generación habrá aumentado en un 33%.

### **Composición de los RSU generados.**

La mayor parte de residuos generados corresponden a la fracción de residuos orgánicos con un 56,8% (restos de alimentos 51% y residuos de poda 6%), seguida por los residuos inorgánicos con un 41,75% (plásticos 13%, papel y cartón 5%, productos higiénicos 8%, vidrios 5%, otros 10%) finalmente los residuos peligrosos con un 1,41%.

### **Evaluación del sistema de recolección**

El servicio de recolección está a cargo de la Dirección de Higiene del GADME. Un total de 120 personas en operan con un horario diurno de 07:00 a 15:00 y un horario nocturno de 18:00 a 01:00 todos los días. La tarifa de recolección cobrada equivale al 10% de la planilla del consumo de luz. Para realizar la tarea de recolección el GADME cuenta con dieciséis unidades recolectoras, doce volquetas (diez son alquiladas) y cuatro recolectores compactadores (no se encuentran en condiciones óptimas). Existen 11 rutas de recolección. Del seguimiento a las unidades recolectoras se pudo observar que los obreros no contaban con un equipo de trabajo adecuado, no tienen un horario fijo de inicio ni fin de jornada laboral, los usuarios entregan residuos de poda y artefactos plásticos que aumentan el tiempo de recolección y disminuyen el volumen disponible de las unidades.

El barrido de calles y limpieza de áreas públicas como parques y cementerios está a cargo también de la Dirección de higiene, en esta actividad trabajan 80 personas y existen 11 rutas de barrido.

Fuente: PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) PARA LA CIUDAD DE ESMERALDAS, PROVINCIA DE ESMERALDAS, ECUADOR MEDIANTE UN MODELO ESPACIAL.

Charpentier A., Tusó L., Guevara P., Cruz M.

Departamento de Ciencias de la Tierra y de la Construcción, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí, Ecuador.

En las parroquias urbanas del cantón esmeraldas se han identificado 17 centros de acopio (conocidos como chatarreros) de desechos sólidos reusables y reciclables las mismas que en los fundamental compran a los recolectores y venden a las empresas procesadoras de residuos sólidos reciclables, los mismos que son objeto de este estudio.

### **RECICLAJE COMO FUENTE GENERADOR DE RIQUEZA**

Reciclar no es más que la transformación de las formas habituales de cartón, papel, lata vidrios, algunos plásticos y residuos orgánicos, chatarra y metal en materias primas que la industria de manufactura puede utilizar de nuevo y que abaratan la obtención de la cada vez más escasa y costosa materia prima para producir nuevos bienes de consumo.(Colomina & Osuna, 2007)

Por ahí dicen que “lo que alguno desecha es fuente de riqueza para otro”, y eso es más que cierto cuando se trata de los residuos sólidos, mal llamados basura. Las industrias y las personas generan constantemente desechos, a una escala creciente e insospechada. Se calcula que una persona genera residuos sólidos domiciliarios entre 0,3 y 0,8 kilogramos cada día, y que los residuos en las empresas alcanzan niveles de 0,5 a 1,2 kilogramos por colaborador en cada jornada laboral. De estos desechos, se calcula que entre 40 y 70% corresponden a material orgánico, entre 20 y 50% a material inorgánico que se puede reutilizar (residuos reciclables), y un 10% a material inerte, peligroso o no reciclable.

Los materiales reciclados post producción ofrecen una calidad aceptable para ser reincorporarlos en los procesos de producción; además, sus precios representan tal sólo el 30% del precio de los materiales vírgenes en el mercado.

Ecuador produce 4 millones de toneladas de residuos al año, el 30% de ellos son potencialmente reciclables y si los recuperamos en vez de llevarlos a los rellenos sanitarios, pues significa un fuerte ahorro en petróleo, en bosques maderables; es un ahorro en minería y en una serie de recursos naturales que generan una fuente de negocios enormes. Las estimaciones que se tienen sobre Ecuador dicen que el negocio de reciclaje es de \$ 200 millones anuales.(Valencia & Narvaez, 2011)

### **2.3. Fundamentos**

#### **Constitución Política del Ecuador, Capítulo segundo, Derechos del buen vivir, Sección segunda, Ambiente sano.**

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumakkawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.

Art. 15.- El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto.

#### **Sección octava, Trabajo y seguridad social**

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

#### **Título VI, Régimen de desarrollo, Capítulo primero, Principios generales**



Art. 278.- Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

2. Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.

**Capítulo segundo, Biodiversidad y recursos naturales, Sección cuarta, Recursos naturales**

Art. 408.- El Estado garantizará que los mecanismos de producción, consumo y uso de los recursos naturales y la energía preserven y recuperen los ciclos naturales y permitan condiciones de vida con dignidad.

**Código de la Producción Libro VI, Sostenibilidad de la Producción y Su Relación con el Ecosistema, Título I**

**De la Eco-eficiencia y Producción Sostenible**

Art. 232.- Definición. - Para fines de este Código, se entenderán como procesos productivos eficientes el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto; adoptadas para reducir los efectos negativos y los daños en la salud de los seres humanos y del medio ambiente. Estas medidas comprenderán aquellas cuyo diseño e implementación permitan mejorar la producción, considerando el ciclo de vida de los productos, así como el uso sustentable de los recursos naturales. También, se entenderán como procesos productivos más eficientes y competitivos, la implementación de tecnologías de punta, que permitan mejorar la administración y utilización racional de los recursos, así como prevención y control de la contaminación ambiental, producto de los procesos productivos, la provisión de servicios y el uso final de los productos.

**TEXTO UNIFICADO LEGISLACIÓN SECUNDARIA, MEDIO AMBIENTE TITULO II POLÍTICAS NACIONALES DE RESIDUOS SÓLIDOS**

Art. 30.- El Estado ecuatoriano declara como prioridad nacional la gestión integral de los residuos sólidos en el país, como una responsabilidad compartida por toda la sociedad, que contribuya al desarrollo sustentable a través de un conjunto de políticas intersectoriales nacionales.

Art. 33.- **ÁMBITO ECONÓMICO - FINANCIERO.** - Se establece como políticas de la gestión de residuos sólidos en el ámbito económico - financiero las siguientes:

a. Garantía de sustentabilidad económica de la prestación de los servicios, volviéndolos eficientes y promoviendo la inversión privada.

b. Impulso a la creación de incentivos e instrumentos económico - financieros para la gestión eficiente del sector.

c. Desarrollo de una estructura tarifaria nacional justa y equitativa, que garantice la sostenibilidad del manejo de los residuos sólidos.

d. Fomento al desarrollo del aprovechamiento y valorización de los residuos sólidos, considerándolos un bien económico.

Norma de calidad ambiental para el manejo y disposición final de desechos sólidos no peligrosos libro vi anexo 6.

Ordenanza municipal que regula el barrido, recolección, transporte, transferencia, y disposición final de los residuos sólidos urbanos, domésticos, comerciales, industriales y biológicos del cantón Esmeraldas. Capítulo Único.

## 2.4. Hipótesis y variables

### **Hipótesis**

“Con el estudio de la administración de los procesos del sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables y un plan estratégico de marketing aportarán significativamente a maximizar las utilidades de los acopiadores de las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas”

**Variable Independiente:** Estudio de la administración de los procesos del sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables y plan estratégico de marketing.

**Relación entre las variables:** aportarán significativamente

**Variable Dependiente:** maximizar las utilidades

## **CAPITULO III**

### **DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Paradigma investigativo**

Básicamente la investigación tiene una orientación paradigmática integral, en la que se combinan metodologías cuantitativas y cualitativas vinculadas estrechamente a la realidad.

Entre las actividades que se realizaron están:

- La investigación documental y bibliográfica a fin de conocer lo que en la actualidad se realiza en materia de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reusables y reciclables.
- El estudio necesario para establecer los volúmenes de desechos sólidos reusables y reciclable generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas.
- El análisis de los procesos para la recolección, acopio y comercialización de los desechos sólidos.
- El análisis de costos y precios.
- La recopilación y procesamiento de datos cuantitativos y cualitativos.
- La elaboración de conclusiones y recomendaciones del estudio.

#### **3.2. Nivel y tipo de investigación**

La investigación está orientada por las concepciones dialécticas de la realidad en el nivel crítico propositivo.

El presente trabajo puede ser considerado como una investigación aplicada, que partiendo de concepciones teóricas establecidas, busca su aplicación para transformar la realidad. Por el contexto en el que se realizará se trata de una investigación de campo. Según su orientación temporal, se puede caracterizar a la presente investigación, como un estudio transversal que analizará datos correspondientes al momento actual.

### **3.3. Métodos de investigación**

En este estudio se aplicaron los métodos teóricos, empíricos y matemáticos.

De los métodos teóricos se utilizarán el histórico – lógico, el análisis, la síntesis y la modelación teórica.

Los métodos empíricos están presentes, para el diagnóstico situacional se utilizó la entrevista semiestructurada dirigida al personal que realizan las actividades de recolección, acopio y comercialización de los desechos sólidos.

Los métodos de análisis cuantitativo y cualitativo sirvieron para el tratamiento los criterios y opiniones obtenidas, así como para establecer datos estadísticos de las informaciones que se obtuvieron.

### **3.4. Población y Muestra**

#### **3.4.1 Población**

Se estableció tres tipos de poblaciones para efectos de garantizar la mayor efectividad y confiabilidad en la investigación.

**Población 1:** Está compuesta por la totalidad de los gerentes o propietarios de los centros de acopio de desechos sólidos reusables y reciclables ubicados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas debido a que son 17.

**Población 2:** Los recolectores de desechos sólidos reusables y reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas, los mismos que son aproximadamente 100 personas.

**Población 3:** Las unidades familiares de las diferentes parroquias urbanas del cantón Esmeraldas.

**Tabla 1**  
**MATRIZ POBLACIONAL**

<b>Población 1</b>	<b>Propietario de centros de Acopio</b>	<b>17</b>
<b>Población 2</b>	<b>Recolectores</b>	<b>150</b>
<b>Población 3</b>	<b>Unidades Familiares</b>	<b>38916</b>

Fuente: (INEC censo 2010)

### 3.4.2 La muestra

En el caso de la población 1 se trata de 17 personas, debido a que esta es pequeña se procedió a trabajar con todos, lo que implicó la disminuir los errores.

Para la población 2 y 3 se procedió mediante muestreo probabilístico aleatorio simple con el siguiente tamaño de muestra:

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra:

$$n = \frac{K^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + K^2 * p * q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población Total

**K**= es una constante que depende del nivel de confianza que asignemos.

e = Error de muestreo

**p** = es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

**q** = es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p

$$n = \frac{2^2 * 0,2 * 0,8 * 38916}{0,05^2(38916 - 1) + 2^2 * 0,2 * 0,8}$$

$$n = 254$$

### 3.5. Operacionalización de objetivos

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS
Describir los procesos técnicos, administrativos y financieros que llevan a cabo los centros de acopio para el manejo de desechos sólidos reciclables y reusables	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigación Bibliográfica</li> <li>● Investigación de Campo</li> <li>● Entrevista a especialistas</li> <li>● Diseño del estudio e instrumentos de investigación</li> <li>● Determinación de la validez y confiabilidad del instrumento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigadores</li> <li>● Especialistas</li> <li>● Protocolo de Entrevista</li> <li>● Textos, Documentos</li> </ul>
Conocer de manera efectiva los costos en que se incurren en los procesos de	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigación de Campo</li> <li>● Entrevista a propietarios de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigadores</li> <li>● Propietarios o Gerentes</li> <li>● Recolectores</li> </ul>

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS
recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reusables y reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas.	centros de acopio <ul style="list-style-type: none"> <li>● Encuestas a recolectores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Protocolo de Entrevista</li> <li>● Protocolo de Encuestas</li> </ul>
Diseñar un plan estratégico de marketing para mejorar los procesos de comercialización de los desechos sólidos reusables y reciclables en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigación de campo</li> <li>● Investigación en Internet</li> <li>● Entrevista con empleados de estas empresas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigadores</li> <li>● Internet</li> <li>● Protocolo de Entrevista</li> </ul>
Apoyar aspectos operativos y gestionar recursos administrativos para aumentar los márgenes de utilidad mediante el diseño de un plan estratégico de marketing.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigación de campo</li> <li>● Consultas a especialistas</li> <li>● Investigación Bibliográfica</li> <li>● Investigación en internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Investigadores</li> <li>● Especialistas</li> <li>● Textos, documentos</li> <li>● Internet</li> </ul>



### 3.6. Técnicas e instrumentos para recoger información

Las técnicas e instrumentos que a continuación se detallan antes de su aplicación se sometieron a criterio de especialistas y a un pilotaje a fin de mejorar su validez y confiabilidad.

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Investigación bibliográfica	Textos, Documentos
Investigación de Campo	Investigador
Investigación en Internet	Internet
Entrevistas a propietarios y/o gerentes	Guía de entrevista semiestructurada
Encuestas a recolectores	Formato de encuesta elaborado
Entrevistas a especialistas	Guía de entrevista preparada y redactada

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de datos

##### 4.1.1 Procesamiento de la información

Habiendo concluido el proceso de aplicación de los instrumentos de investigación como la recopilación documental, observación entrevistas y encuesta, se almaceno los datos para su tabulación, análisis y posteriormente determinar los resultados definitivos en cifras estadísticas, cuadros y gráficos, posibilitando hacer la interpretación adecuada del problema que se investiga.

La interpretación de los resultados se realizó de la siguiente manera:

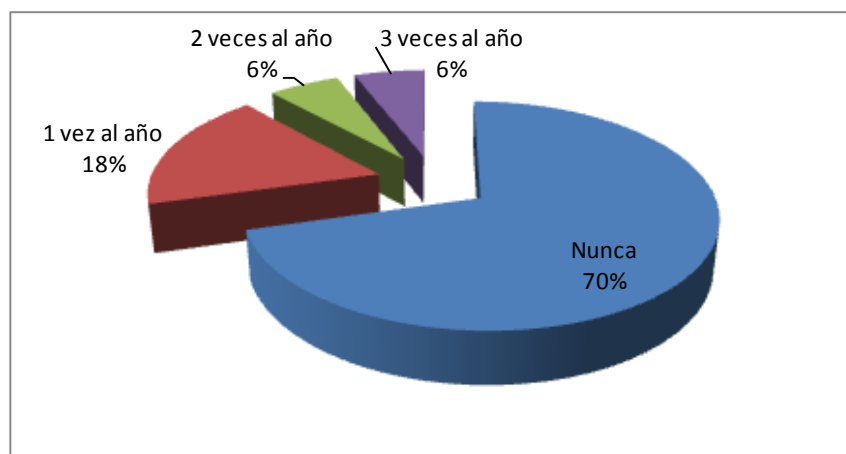
- **CUANTITATIVOS.** Los resultados numéricos son convertidos en porcentajes, considerando cada uno de los ítems.
- **CUALITATIVOS.** En base a los porcentajes obtenidos, se realizó el respectivo análisis para obtener las conclusiones, lo cual permitió ser más coherente y objetivo.

##### 4.1.2 Resultados

###### 4.1.2.1 Entrevistas

- En relación con la planificación, ¿Se realizan reuniones para fijar lo que hay que hacer, como se lo va a hacer y cada qué tiempo la realizan?

Nunca	1 vez al año	2 veces al año	3 veces al año	Totales
12	3	1	1	17
71%	18%	6%	6%	100%

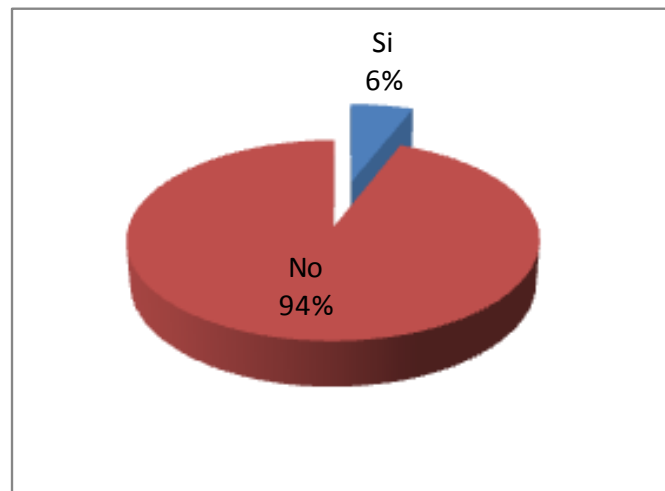


### Análisis

Existe desconocimiento de la ventaja que proporciona este proceso administrativo por parte de los propietarios de los centros de acopio, los que respondieron afirmativamente lo realizan de forma muy empírica.

- Con respecto a la organización, ¿Existe una estructura organizacional en la que cada persona conozca sus funciones y/o actividades?

Si	No	Totales
1	16	17
6%	94%	100%

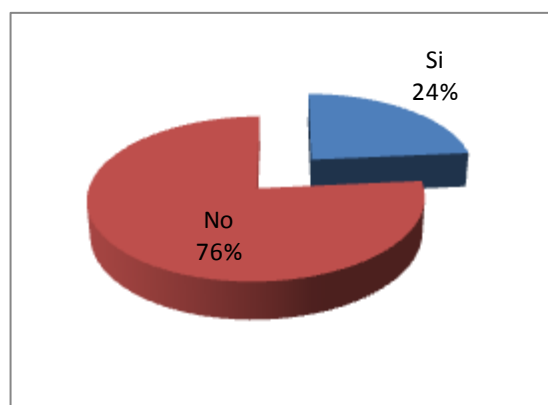


### Análisis

No consideran una necesidad contar con una estructura organizacional puesto que es una actividad intrafamiliar o que lo lleva una sola persona.

- En el tema de la dirección, ¿A puesto en marcha usted lineamientos preestablecidos mediante planeación y organización?

Si	No	Totales
4	13	17
24%	76%	100%

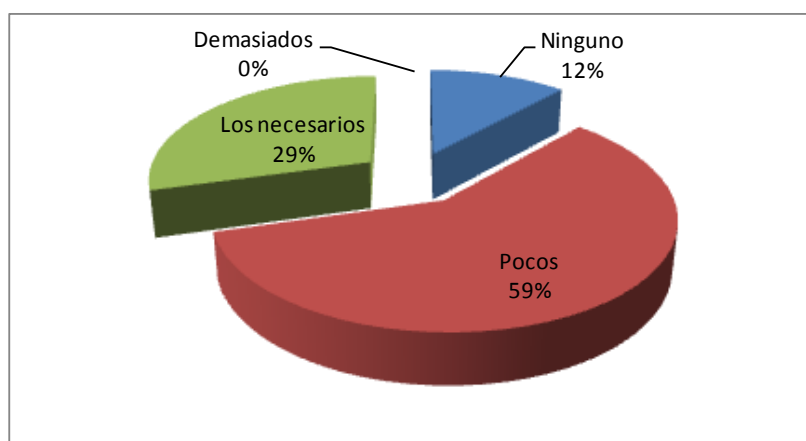


### Análisis

No cuentan con lineamientos preestablecidos, los que lo intentan lo desestiman luego debido a que llevan íntegramente el negocio personalmente.

- Con respecto al control, ¿Existen procesos que consisten en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa?

Ninguno	Pocos	Los necesarios	Demasiados	Totales
2	10	5	0	17
12%	59%	29%	0%	100%

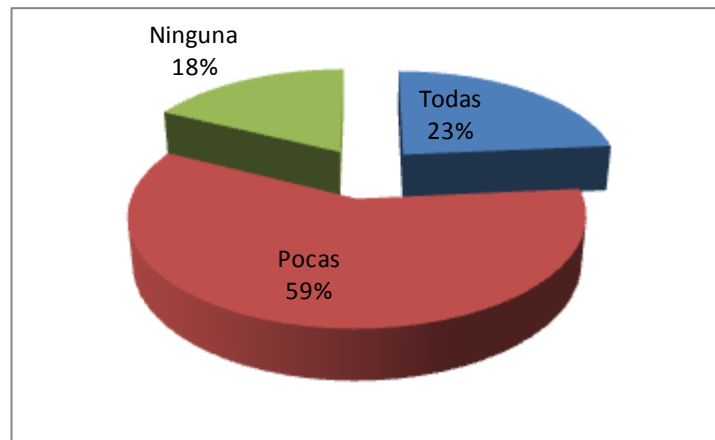


### Análisis

Los controles no se apegan a ninguna normativa, simplemente son cuidados expresos.

- En lo referente a los procesos ¿Tienen estudiadas e identificadas las actividades concretas para la recolección, acopio y comercialización?

Todas	Pocas	Ninguna	Totales
4	10	3	17
24%	59%	18%	100%

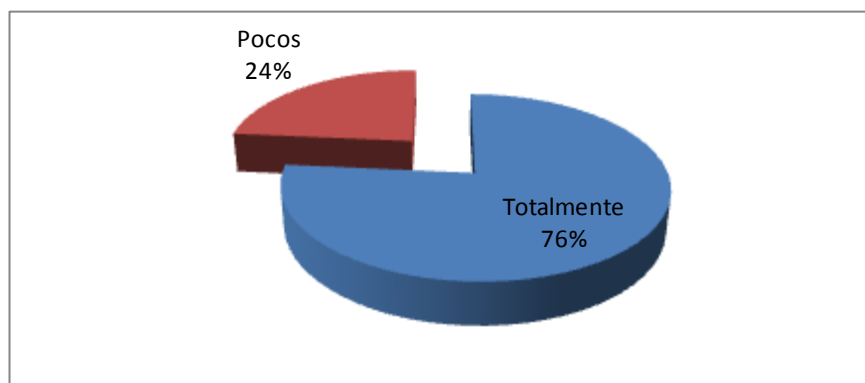


### Análisis

Las actividades las limitan a comprar, almacenar y vender

- En el tema de diferenciación en el almacenamiento. ¿En qué medida podría decir que están separados los desechos reciclables y los reusables?

Totalmente	Pocos	Muy pocos	Ninguno	Totales
13	4	0	0	17
76%	24%	0%	0%	100%



### Análisis

Es fundamental tenerlos separados para efectos de agilidad en las ventas, actividad que se la realiza desde la llegada del desecho reciclable al centro de acopio.

- En el caso de los volúmenes de desechos, ¿Qué cantidad de desechos sólidos reusables y reciclables acopia mensualmente?

Entre 1 y 20 Toneladas	Más de 20 Toneladas	Totales
10	7	17
59%	41%	100%

### **Análisis**

Una de las razones para que el 59% de los acopiadores no compren más es por falta de recursos económicos lo que indica que existen posibilidades de acopiar más.

- En lo que respecta a equipos, ¿Existen los equipos necesarios adecuados para mover los desechos hasta el lugar de almacenamiento?

### **Análisis**

Los costos de los equipos en general son de fuerte inversión, por lo que cuentan con los elementales.

- En el tema de comercialización, ¿Conoce usted las empresas que compran los desechos sólidos reciclables en altos volúmenes para transformarlos o usarlos como materia prima?

### **Análisis**

Básicamente los acopiadores que venden los desechos a las empresas transformadoras los conocen y tienen relaciones comerciales con ellos.

- ¿Qué cantidad de desechos sólidos reusables y reciclables vende mensualmente?

### **Análisis**

Las empresas compradoras están habidas de comprar todo el material reciclable que se acopie.

- ¿Con que tipo de empresas comercializa su acopio de desechos sólidos reciclables?

### **Análisis**

El 71% de los acopiadores no tienen la capacidad de acopiar los volúmenes de desechos reciclables que exigen las empresas transformadoras y las condiciones como debe ser entregado.

- En el tema de precios ¿Cómo fija usted los precios de compra de desechos sólidos reusables y reciclables?

### **Análisis**

Limitación a ser tomadoras de precios para la compra.

- ¿Los precios a los cuales se venden los desechos reciclables a empresas compradoras de gran volumen están dados por?:

### **Análisis**

Los precios de compra están determinados y son variables de acuerdo a las condiciones del mercado.

- En el caso de los costos, ¿Ha determinado el costo fijo y los costos variables que tiene la empresa o negocio?

### **Análisis**



Al no llevar un registro contable les es difícil establecer sus costos, el 47% lo realiza con poca certeza.

- Haciendo un análisis económico, ¿Cuál es el grado de eficiencia de su empresa o negocio?

#### **Análisis**

Los acopiadores tienen un alto potencial de eficiencia en sus actividades lo que hace que mantengan sus negocios.

- ¿Considera usted que si hubiese invertido su capital en otra actividad le fuera mejor?

#### **Análisis**

Los acopiadores tienen una alta auto motivación respecto de este negocio.

- ¿Conoce usted las tasas de interés que ofertan los bancos por su dinero?

#### **Análisis**

La mayoría no trabajan con créditos bancarios, su transacción con los recolectores es en efectivo.

- En el tema financiero, ¿Qué tipo de registro de las actividades financieras lleva?

#### **Análisis**

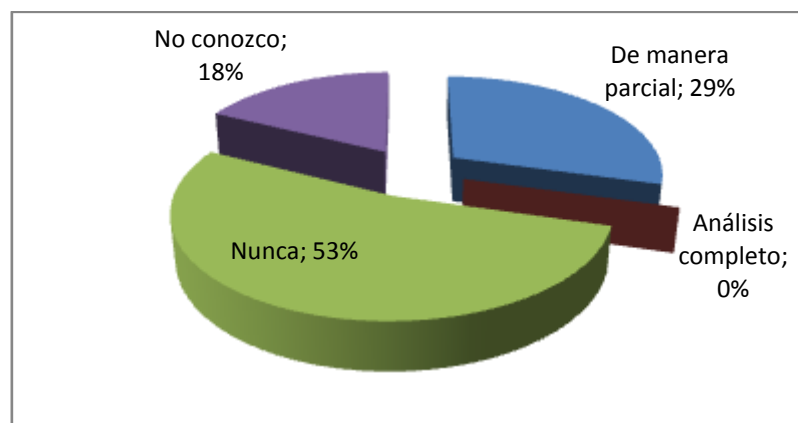
Al decir llevo mi registro en “Mi libreta” sienten que tienen control sobre sus finanzas, los que llevan Ingresos y Gastos presentan mejores características financieras.

- ¿Cada qué periodo de tiempo evalúa financieramente su empresa o negocio?

### **Análisis**

Al no tener un efectivo control de sus finanzas no pueden evaluar fielmente sus negocios, por lo que optan es por comparar lo que han comprado con lo que han vendido de allí el 53%

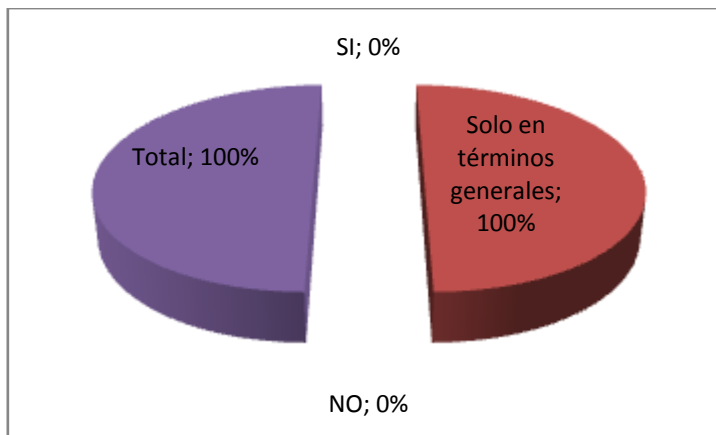
- ¿Ha realizado un análisis de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades que se tengan o puedan surgir en la empresa o la competencia (FODA) en los últimos años en su empresa?



### **Análisis**

Con estos resultados nos damos cuenta de que gran parte de la población analizada no desconoce el FODA a pesar de no haberlo utilizado, lo que nos indica que podemos implementarlo como estrategia para el análisis de sus empresas.

- ¿Cuenta su empresa con un Objetivo General formulado estratégicamente, así como sus Objetivos Específicos que le permitan dónde quieren llegar y de qué forma?

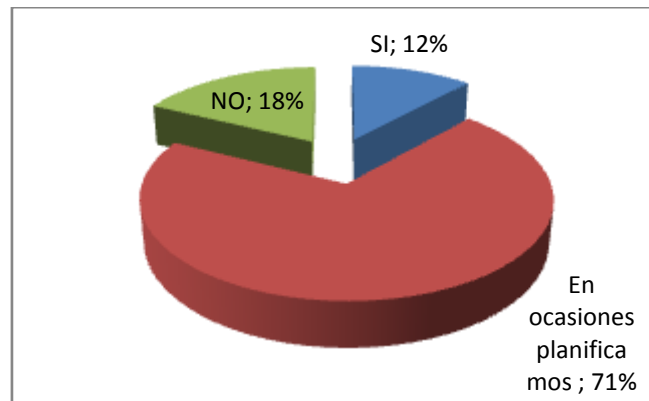


### **Análisis:**

La totalidad de las empresas entrevistadas cuentan con objetivos en términos generales lo que demuestra que tienen presente uno y creando una iniciativa mejorada se puede implementar objetivos específicos, o metas a corto plazo debido a que la mayoría de los entrevistados mostraron gran interés en los temas abordados.

- ¿Cuentan con un plan de acción para conseguir los objetivos propuestos en un plazo determinado?

SI	En ocasiones planificamos	NO	Total
2	12	3	17
12%	71%	18%	100%

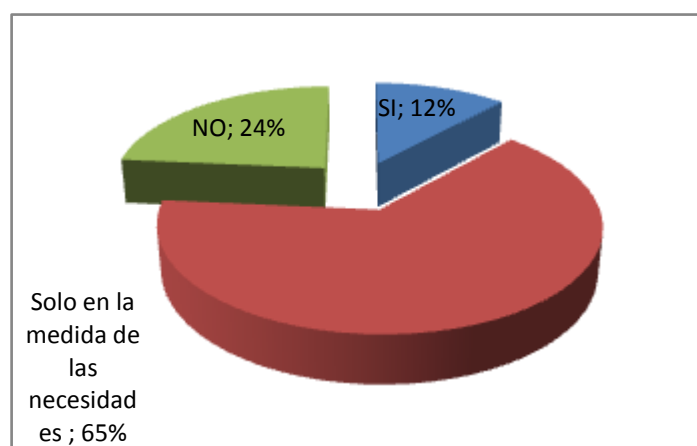


### Análisis:

La mayoría de las empresas planifican sus actividades solo cuando se presentan eventos importantes, los mismos que ya tienen identificados de acuerdo a la experiencia.

- ¿Tienen ustedes un sistema de control de la gestión para determinar el grado de cumplimiento de los objetivos a medida que se van aplicando las estrategias y tácticas definidas?

SI	Solo en la medida de las necesidades	NO	Total
2	11	4	17
12%	65%	24%	100%



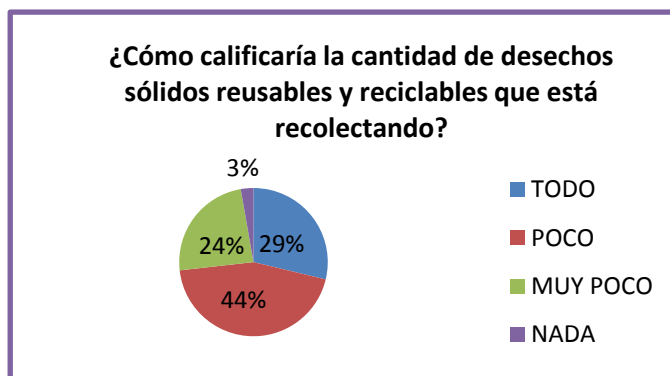
### Análisis:

Realmente las empresas no cuentan con sistema de control para las actividades que desarrollan, solo lo hacen de acuerdo a la experiencia adquirida, lo que da la apertura para desarrollar sistemas de control adecuados para medición de las actividades desarrolladas.

#### 4.1.2.2 Encuestas

- ¿Cómo calificaría usted la cantidad de desechos sólidos reusable y reciclable que se está recolectando?

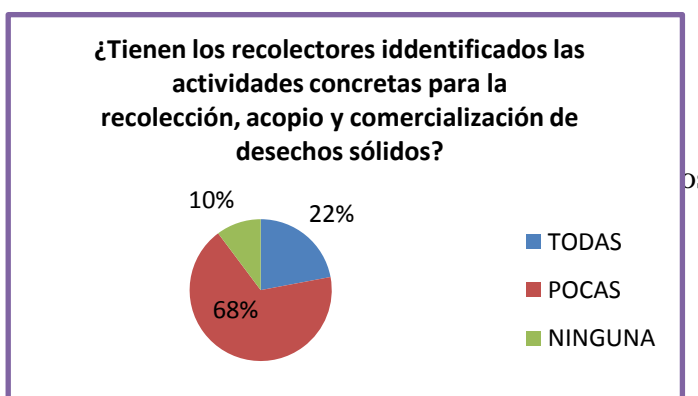
<b>TODOS</b>	<b>73</b>	<b>29%</b>
<b>POCOS</b>	<b>113</b>	<b>44%</b>
<b>MUY POCOS</b>	<b>61</b>	<b>24%</b>
<b>NADA</b>	<b>7</b>	<b>3%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



Las encuestas muestran una realidad evidente ya que es notorio que a pesar de que hay empresas dedicadas al reciclaje aún no es una cultura de la ciudadanía hacerlos por lo que los desechos en muchas ocasiones son destruidos sin poder reciclarlos.

- ¿Tienen los recolectores estudiados e identificados las actividades concretas para la recolección, acopio y comercialización de los desechos sólidos?

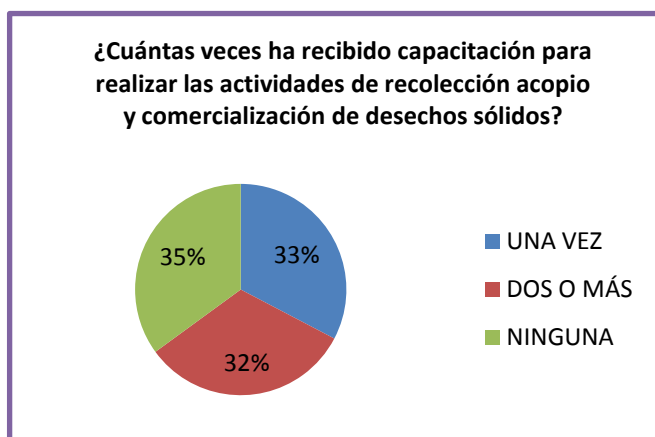
<b>TODAS</b>	<b>56</b>	<b>22%</b>
<b>POCAS</b>	<b>172</b>	<b>68%</b>
<b>NINGUNA</b>	<b>26</b>	<b>10%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



minadores que no poseen concretas indicaciones del desarrollo de sus actividades lo que hace menos eficiente su labor.

- ¿Cuántas veces ha recibido capacitación para realizar las actividades de recolección, acopio o comercialización de los desechos sólidos?

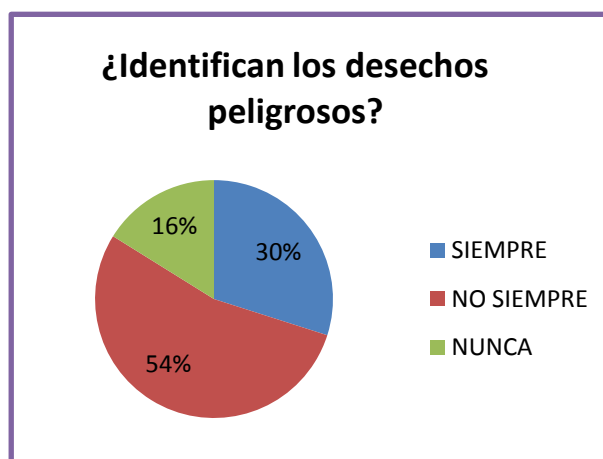
<b>UNA VEZ</b>	<b>83</b>	<b>33%</b>
<b>DOS O MÁS</b>	<b>82</b>	<b>32%</b>
<b>NINGUNA</b>	<b>89</b>	<b>35%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



En la actualidad el reciclaje es un tema diario si no se ha recibido una capacitación formal, el internet lo ha hecho a gran parte de la ciudadanía, pero a pesar de ello aún no es notorio el cambio y no es evidente la cultura del reciclaje.

- ¿Identifican los desechos peligrosos?

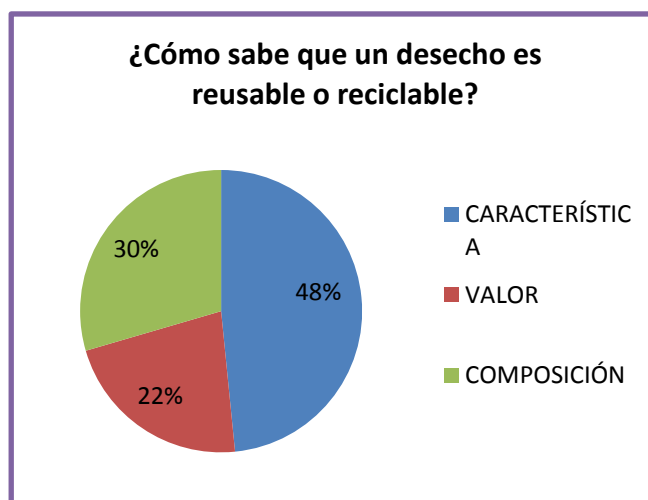
<b>SIEMPRE</b>	<b>76</b>	<b>30%</b>
<b>NO SIEMPRE</b>	<b>137</b>	<b>54%</b>
<b>NUNCA</b>	<b>41</b>	<b>16%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



Debido a la poca apertura de la ciudadanía hacia el reciclaje, en muchas ocasiones no se logra identificar objetos peligrosos en los desechos lo que hace una labor riesgosa para los minadores

- ¿Cómo sabe que un desecho es reusable o reciclable?

<b>CARACTERÍSTICA</b>	<b>123</b>	<b>48%</b>
<b>VALOR</b>	<b>56</b>	<b>22%</b>
<b>COMPOSICIÓN</b>	<b>75</b>	<b>30%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



Los minadores a pesar de no tener una capacitación adecuada acerca de sus labores, la experiencia les da la capacidad de diferenciar lo reusable de lo reciclable según las características que los desechos presenten.

- ¿Tienen rutas para la recolección?

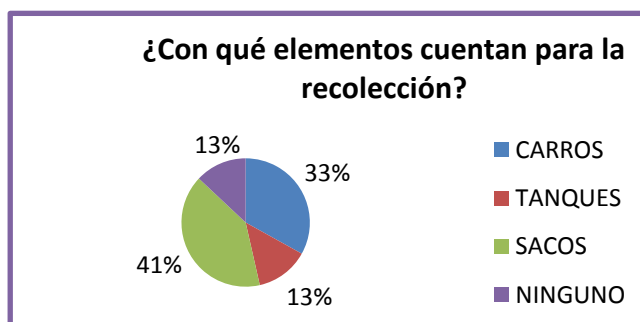
<b>SI</b>	<b>134</b>	<b>53%</b>
<b>NO</b>	<b>120</b>	<b>47%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



Las notables falencias como el desconocimiento de rutas para recolección de desechos hacen que las actividades sean menos eficientes por lo cual la organización debería implementar un ruteo de labores.

- ¿Con que elementos cuentan para la recolección?

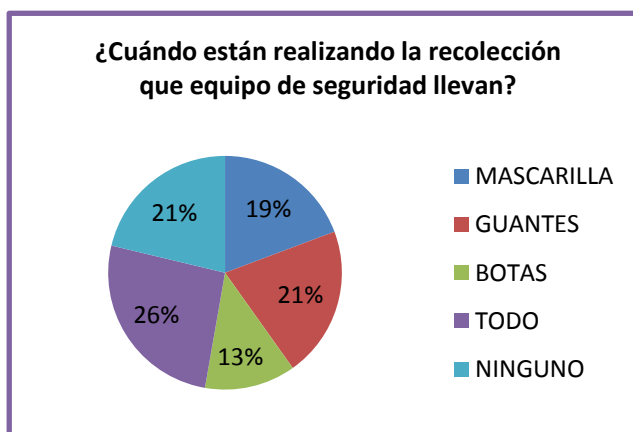
<b>CARROS</b>	<b>84</b>	<b>33%</b>
<b>TANQUES</b>	<b>34</b>	<b>13%</b>
<b>SACOS</b>	<b>103</b>	<b>41%</b>
<b>NINGUNO</b>	<b>33</b>	<b>13%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



A pesar de que la mayoría de los encuestados manifiestan que los minadores utilizan uno o varios implementos, es preocupante que no utilicen todo lo apropiado para realizar estas actividades que son consideradas riesgosas.

- ¿Cuándo están realizando la recolección que equipo de seguridad llevan?

<b>MASCARILLA</b>	<b>49</b>	<b>19%</b>
<b>GUANTES</b>	<b>53</b>	<b>21%</b>
<b>BOTAS</b>	<b>32</b>	<b>13%</b>
<b>TODOS</b>	<b>66</b>	<b>26%</b>
<b>NINGUNO</b>	<b>54</b>	<b>21%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>

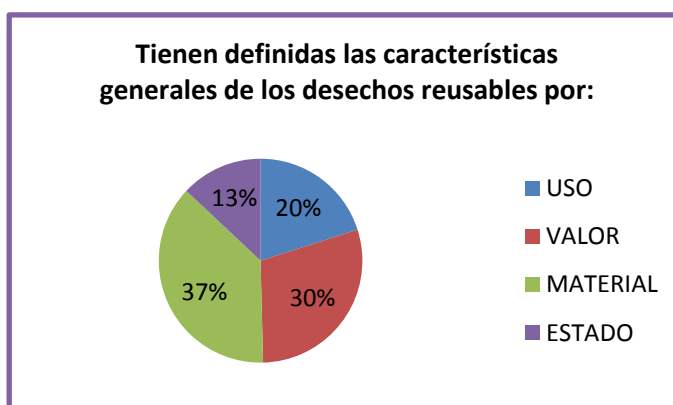




Según los resultados adquiridos observamos que la mayoría de minadores cuenta con algún equipo de protección pero no con todo el implemento necesario, ya que es evidente que no solo es necesario la utilización de instrumentos para recolectar sino también y con más importancia el equipo de protección personal.

- ¿Tienen definidas las características generales de los desechos reusables por?:

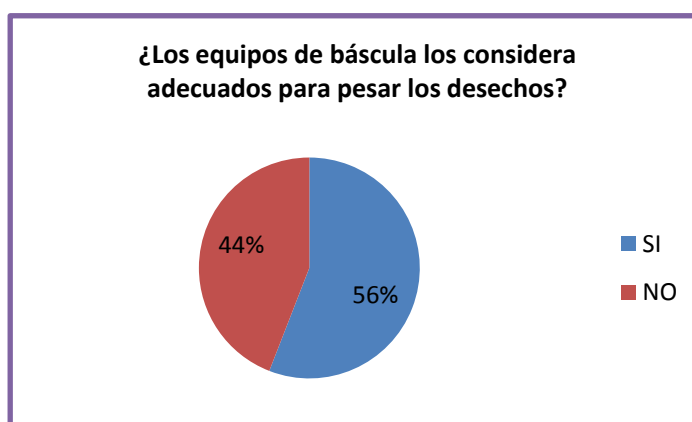
<b>USO</b>	<b>51</b>	<b>20%</b>
<b>VALOR</b>	<b>75</b>	<b>30%</b>
<b>MATERIAL</b>	<b>95</b>	<b>37%</b>
<b>ESTADO</b>	<b>33</b>	<b>13%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



Los resultados de las encuestas denotan que los recolectores tienen experiencia en sus labores.

- ¿Los equipos de báscula los considera adecuado para pesar los desechos?

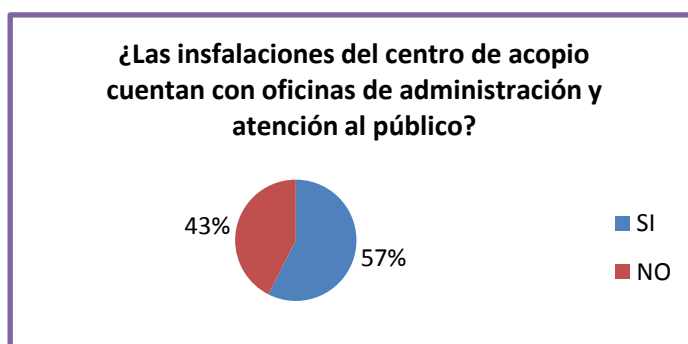
<b>SI</b>	<b>142</b>	<b>56%</b>
<b>NO</b>	<b>112</b>	<b>44%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>



Los resultados muy parejos de esta pregunta muestran que es probable que las empresas estén alejando a los recolectores y busquen a la competencia.

- ¿Las instalaciones del centro de acopio cuentan con oficinas de administración y atención al público?

SI	146	57%
NO	108	43%
TOTAL	254	100%



Estos resultados denotan que las empresas no brindan el adecuado servicio a los recolectores por lo tanto es un gran punto que mejorar.

#### 4.2. Conclusiones

Cuando ya se han aplicado los instrumentos para la recolección de datos, su procesamiento y análisis respectivo se ha obtenido la información necesaria, los resultados obtenidos permiten llegar a presentar las siguientes conclusiones:

- La competencia por el acopio de desechos sólidos reciclables en la ciudad de Esmeraldas es creciente dado que la población está en proceso de mejorar la cultura del reciclaje.
- Los centros de acopio de la ciudad de Esmeraldas en sus actividades aun no consideran a los principios administrativos como herramienta para ser eficientes y efectivos.

- Las actividades artesanales para el acopio del material reciclable las tienen definidas en términos de almacenamiento y separación, sin conocimiento técnico de seguridad sanitaria e industrial.
- Los centros de acopio que se encuentran ubicados en las zonas más urbanas de la ciudad de Esmeraldas y que cuentan con espacios reducidos acopian entre 3 y 10 toneladas mensuales, pocos cuentan con espacios algo amplios, estos acopian entre 20 y 30 toneladas mensuales.
- La no aplicación de principios administrativos como El Control no les permite establecer los costos totales de sus actividades productivas, bastándoles conocer la diferencia entre el precio que pagan por los desechos sólidos reciclables y el precio al que lo venden.
- El no contar con los volúmenes mínimos exigidos por las empresas transformadoras y las características como deben ser entregados, el 71% de los acopiadores comercializan sus desechos sólidos reciclables acopiados con los acopiadores más grandes de la ciudad de Esmeraldas.
- Todos los acopiadores de desechos sólidos reciclables de la ciudad de Esmeraldas son tomadores de precios a partir del precio al que se los compraran.
- En función de los volúmenes de desechos sólidos reciclables generados en la ciudad de Esmeraldas los que llegan a los centros de acopio aún son pocos.
- La capacitación y tecnificación en el tema de recolección y acopio de desechos sólidos reciclables es muy escasa, no hay propuestas para la realización de talleres o seminarios por parte las instituciones públicas o empresarios privados.
- Los recolectores de los desechos sólidos reciclables a pesar de no tener capacitación técnica y de no contar con los elementos básicos de seguridad física y sanitaria, realizan con las actividades con mucho empeño, pues es su medio de subsistencia.

- Los centros de acopio no cuentan con equipos para pesar que den seguridad y confianza a los recolectores.

#### **4.3. Recomendaciones**

Con la información obtenida se realizan las siguientes recomendaciones:

- Iniciar un proceso sistemático por parte de los acopiadores en todos sus niveles de implementar modelos de administración que contengan los elementos de la administración como la Planeación, Organización, Dirección y Control.
- Realizar un Plan de marketing que permita establecer estrategias, elaborar un plan de acción y crear métodos de control para tener centros de acopio preparados de tal forma que puedan cumplir con estándares necesarios para comercializar con las empresas transformadoras.
- Es necesario implementar campañas de información a la población para que separe los desechos sólidos reciclables y obtengan dinero de ellos.
- Los recolectores obtienen los desechos sólidos reciclables básicamente de los desechos de las familias y de las pequeñas empresas de la ciudad de Esmeraldas por tanto empresas públicas como el GADM deben impulsar programas de capacitación técnica a fin de que mejoren sus condiciones de vida.
- Implementar estrategias de motivación a los recolectores a fin de obtener fidelidad en la entrega de los desechos sólidos reciclables al centro de acopio.
- Diseño de estrategias de Marketing que permitan posicionar en la población a los centros de acopio de desechos sólidos reciclables como alternativa de destino de estos.
- Determinar mediante Gestión Ambiental la incidencia de los centros de acopio de desechos sólidos reciclables en el equilibrio de la sociedad y el medio ambiente.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

Análisis de los procesos y elaboración de un Plan de Marketing para el mejoramiento de la administración de los procesos del sistema de recolección, acopio y comercialización de desechos sólidos reciclables generados en las parroquias urbanas del cantón Esmeraldas.

#### **5.1. Objetivo**

Describir las actividades necesarias que garanticen el adecuado funcionamiento de los Centros de Acopio para desechos sólidos no putrescibles potencialmente reciclables.

#### **5.2. Alcance**

Este procedimiento inicia con la entrega de los residuos sólidos comunes en el centro de acopio por parte del personal que realiza las actividades de recolección y finaliza con la comercialización de los desechos reciclados.

#### **5.3. Procesos**

##### **5.3.1 Procesos administrativos**

Actividades	Definición	Acciones	Desarrollo
Planificación	La planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos y números necesarios para su realización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen diagnóstico</li> </ul>	<p>Debe ser exacto y acertado para que nos muestre la realidad de las cosas, sin falsas expectativas y en un escenario real, ajustado a las actividades planificadas.</p> <p>Debe marcar el entorno interno y externo, de tal manera que se muestren en forma completa los alcances reales del centro de acopio.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivos Definidos</li> </ul>	<p>Bien definidos y alcanzables en el tiempo estipulado en la fase de planeación. Por su duración, en el logro de resultados pueden ser a largo (mas de dos años), mediano (dentro de los dos años) y corto plazo (hasta por seis meses).</p> <p>Uno de las grandes virtudes del principio administrativo, es la decisión de la dirección en establecer objetivos: claros, concretos, factibles, medibles y posibles de alcanzar en el tiempo estipulado por ella, para esto es necesario hacer un seguimiento oportuno y preciso del desarrollo de cada una de las actividades del plan.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de Estrategias</li> </ul>	<p>La dirección escogerá la forma y manera de lograr los objetivos propuestos en el plan, previo análisis de cada situación en particular, por lo tanto elegirá la más acertada decisión para la empresa.</p> <p>La mejor estrategia debe abarcar todas las áreas de la empresa y debe sincronizar las actividades entre producción, finanzas, mercadeo y personal. También el plan tendrá flexibilidad que le permita ajustarse de Acuerdo a los cambios o circunstancias que puedan presentarse.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de Evaluación</li> </ul>	<p>La calidad como finalidad esencial del proceso administrativo, conlleva a la medición permanente en su desarrollo y los tiempos precisos que se esperan lograr en cada paso de lo estipulado en el plan.</p>
Organización	El ordenamiento de todas y cada una de las áreas de la empresa es una de las funciones principales que le atañe a la administración en forma permanente, porque con ello es muy seguro lograr los resultados que se esperan. Para organizar se necesita saber utilizar los espacios, el tiempo, el trabajo, los recursos humanos y los recursos financieros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El espacio</li> </ul>	<p>Distribuir un área física de tal manera que cada cosa tenga su lugar preciso.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El tiempo</li> </ul>	<p>Programar cada actividad o tarea, que permita evacuar cada una de ellas con la oportunidad requerida por la administración.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo</li> </ul>	<p>El orden y la prioridad al que sea sometido un listado de tareas que se piensan desarrollar o ejecutar cotidianamente, le permiten a la administración la eficiencia y efectividad necesaria para cumplir con los objetivos propuestos.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Recurso Humano</li> </ul>	<p>La continuada subordinación como elemento esencial en el contrato laboral se convierte en una herramienta fundamental para la organización de las personas en las empresas, ya que desde su ingreso la persona sabe a que dependencia esta asignada y quien es su jefe inmediato, de quien debe recibir directamente las órdenes y a quien rinde cuentas de las tareas asignadas.</p> <p>Las actividades, tareas o funciones asignadas a cada cargo es también otro elemento esencial de la ley de contratación laboral actual en nuestro entorno empresarial, por lo tanto las empresas diseñan y elaboran un manual en donde se le asignan funciones a cada cargo y la responsabilidad a cada persona que se compromete en la ejecución de las mismas.</p> <p>El respeto, la solidaridad, el comportamiento, el buen trato, la honestidad y otros valores cuando se practican por las personas para lograr los objetivos de la empresa, ofrecerían como resultado un ambiente laboral provechoso para la administración.</p> <p>Una de las formas más comunes para la organización de las funciones y cargos en las empresas son los flujos de organización, conocidos también como organigrama funcional, en donde se determinan las líneas de mando y la unidad de dirección, sin importar la forma que el gráfico nos presente la estructura organizacional de la empresa.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Recursos Financieros</li> </ul>	<p>La organización de como la dirección, distribuirá y aplicará los dineros destinados para cada actividad, es el ingrediente más efectivo para ejecutar todas y cada una de las actividades y tareas que componen el proceso administrativo.</p>
			<p>La asignación de recursos financieros, previamente planeados por centro de gastos y costos, permitirá el uso racional de ellos y por lo tanto la obtención de los resultados esperados en la operación, así mismo la colocación de esos recursos en el sitio correcto y con los rendimientos favorables, darán cumplimiento a sus compromisos y obligaciones contraídas por la empresa.</p>

<b>Dirección</b>	El liderazgo asumido por una persona, que mediante la coordinación y guía delega en otras personas: tareas, funciones y en particular, el trabajo para desarrollarlo con responsabilidad y cumplimiento motivados, por alcanzar los objetivos como un equipo organizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Comunicación</li> </ul>	<p>Comunicarse a cada momento con el equipo de trabajo, por las diferentes situaciones que se presentan a diario y que tienden a encontrar soluciones, para la toma de decisiones por parte de la dirección, es una de las habilidades más importantes que puede desarrollar un líder para ser exitoso. Se entiende que habrá una información que por algún motivo no debe salir de la dirección. Para esto, se utilizará los medios que estén a su alcance por ejemplo: Outlook, folletos, comunicación interna, circulares, reuniones, mesas de trabajo, videoconferencias, teléfonos y cualquier otro medio disponible en el momento.</p> <p>Esto se logrará, si el líder se hace entender por las demás personas con quien se comunica y su mensaje es bien receptado; para lograrlo, la comunicación debe ser precisa y clara, direccionada a la persona indicada, permanente, muy sincera y ...</p> <p>También podemos permitir que la comunicación sea interactiva, esto quiere decir que el mensaje puede ir en cualquier dirección por ejemplo de dirigido a dirigente y de dirigente a dirigido.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Motivación</li> </ul>	<p>Esfuerzo físico y mental que desarrolla el trabajador con la mejor voluntad, con buen estado anímico y el entusiasmo necesario, para la obtención de un buen resultado, en las actividades relacionadas con lo laboral y personal.</p> <p>Está en la mente de un gran dirigente, mantener un buen clima organizacional dentro de la empresa y para lograr este cometido, debe manejar buenas relaciones interpersonales, con todo el personal que se encuentra bajo sus órdenes, tratando en todo momento de alcanzar un alto grado de colaboración.</p> <p>Un tercer elemento esencial, es la remuneración pactada en el contrato laboral, por la actividad ó tareas que se van a desarrollar, la cual exige un cumplimiento a cabalidad por las partes y de esta manera un trabajador dispuesto a brindar todo el apoyo que necesita la dirección.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Autoridad</li> </ul>	<p>Capacidad que tiene el líder para impartir órdenes y que las demás personas las cumplan, estas se pueden ejercer cuando:</p> <p>El perfil o competencia para las funciones asignadas, le demuestran a los subalternos que se tiene el conocimiento y la preparación para desarrollarlas con eficiencia y efectividad objetiva, podrá demostrar la capacidad suficiente y de esta forma guiarlos a la consecución de resultados óptimos, para las necesidades de la empresa. Esta autoridad bien aplicada y tratando siempre de mejorar, el nivel educativo de todos los que intervienen en el proceso, será el camino mas acertado y seguro para el equipo.</p> <p>Las cualidades personales, complementan el quehacer diario en la autoridad de los individuos y para esto, se tiene que hacer el esfuerzo de mostrar las virtudes y calidades humanas, sobre todo las naturales y en lo posible corregir los defectos que pudieren entorpecer el normal desarrollo del trabajo en los demás.</p> <p>La acertada toma de decisiones, conllevan a un reconocimiento y un gran respeto hacia el líder por parte del resto del equipo y esto se manifiesta cuando los resultados son los esperados por todos en la empresa, imprimiéndole en cada oportunidad la solución a los problemas en beneficio de la empresa.</p> <p>Se es un buen dirigente, cuando las decisiones tomadas en cada caso, son las mejores alternativas presentadas, para encontrar soluciones a los problemas según su prioridad. Para lo cual se observa, analiza, compara y se escoge la que dará los mejores resultados.</p>
<b>Control</b>	Consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Controles de alimentación anticipada, concurrente y de retroalimentación</li> </ul>	<p>Alimentación anticipada: Tipo de control que se centra en evitar problemas previstos, ya que se lleva a cabo antes de la actividad de trabajo real.</p> <p>Control Recurrente: Tipo de control que ocurre mientras se lleva a cabo una actividad de trabajo.</p> <p>Control de Retroalimentación: Tipo de control que se lleva a cabo después de realizar una actividad de trabajo.</p>
		Control Financiero	Uno de los propósitos principales de todo negocio es obtener una utilidad. Para lograr este objetivo, se necesita analizar cuidadosamente los estados de ingreso en busca de gastos excesivos.

## **5.4. Elaboración de Plan de Marketing**

### **5.4.1 ¿Qué es marketing?**

El marketing es un conjunto de técnicas y estudios que tienen como objeto mejorar la comercialización de un producto, es una herramienta que todo empresario debe conocer ya que básicamente es el intercambio de mínimo dos partes de forma que se produzca un beneficio mutuo.

### **5.4.2 ¿Para qué se realiza un Plan de Marketing?**

El plan de marketing es la realización de un documento escrito, que permite definir los objetivos que la empresa quiere cumplir en un periodo de tiempo y las acciones que tiene que tomar para el cumplimiento de estos mismos.

- Ayuda a la consecución de los objetivos generales de la empresa relacionados con el mercado.
- Tiene un cierto poder a la hora de crear y unir un equipo, ya que el plan de marketing es de carácter participativo y colaborativo.
- Un buen plan de marketing ayuda a prevenir posibles errores y ayuda a solventar posibles imprevistos de forma más rápida.

### **5.4.3 Plan de Marketing**

#### **5.4.3.1 Análisis situacional**

Luego de haber elaborado un análisis de los procesos administrativos que llevan las empresas de reciclaje de los cantones urbanos de la ciudad de Esmeraldas, es necesario realizar un plan de mercadeo con el fin de la comercializar de manera efectiva los desechos una vez que estén recolectados.

Las empresas de la localidad estudiada no cuentan con un plan de marketing que les brinde el apoyo para maximizar sus utilidades y que a la vez aporte con el



mejoramiento de la calidad de vida de las personas que hacen posible la recolección de los desechos como son los minadores.

#### **5.4.3.2 Análisis FODA**

Las empresas que se dedican al reciclaje en los cantones estudiados de la ciudad de Esmeraldas tienen varias semejanzas por lo que es de gran ayuda realizar un análisis FODA para así determinar cuáles son los principales objetivos y cuáles son las estrategias que se deben utilizar para alcanzarlos.

##### ***Fortalezas***

- Genera fuentes de trabajo a través del reciclaje.
- Colabora con la eliminación de desechos en las calles.
- Concientiza a la población en conservar el medio ambiente.
- Las capacitaciones para el mejor desarrollo de la empresa no son muy sofisticadas.

##### ***Oportunidades***

- Bajos costos para llevar la empresa de reciclaje.
- Recursos ilimitados para sostener la empresa.
- Nicho de mercado creciente.
- Ayuda a concientizar a la población acerca del medio ambiente y como conservarlo.

##### ***Debilidades***

- Falta de capacitación al personal.
- Se venden los desechos reciclables según precios impuestos por empresas más grandes.
- Ninguna de las empresas tiene un plan de posicionamiento del mercado.

##### ***Amenazas***

- La cultura de los habitantes de la zona no es muy favorable para la recolección y comercialización de desechos.
- Carencia de expectativas por parte de autoridades y de la población.
- Resistencia de los habitantes en separar los desechos para que puedan ser reciclables.
- Poca valoración de los productos reciclables.

#### **5.4.3.3 Objetivos del Plan de Marketing**

De acuerdo a lo analizado anteriormente con el FODA podemos destacar los objetivos más importantes que debe cumplir el plan de Marketing para las empresas de reciclaje de los cantones de la provincia de Esmeraldas.

- Fomentar una cultura de reciclaje a la población de la provincia de Esmeraldas.
- Posicionar a la empresa recicladora en el mercado objetivo.
- Presentar mejoras en la calidad de vida para los minadores fidelizados a la empresa.
- Aumentar las ganancias de la empresa fidelizando a los clientes.

#### **5.4.3.4 Estrategias de Marketing**

Para una empresa que se dedica a la comercialización de desechos reciclables, existen dos enfoques importantes de los cuales deben partir cualquiera de las estrategias establecidas para lograr los objetivos, estos enfoques son, culturizar a la población para que los desechos que produzcan puedan ser reciclados y fidelizar a sus clientes (minadores) brindándoles una mejor calidad de vida en el desarrollo de su labor que básicamente está dada por la recolección y separación de los desechos a ser reciclados.(Joa, 2009)

Por estas razones las estrategias estarán dadas para satisfacer las necesidades de los consumidores.

#### *Estrategias del Plan de Marketing*

##### **5.4.3.4.1 Programa de Concientización para la población acerca del reciclaje**

Conseguir la participación de la sociedad no es una tarea sencilla y la planificación es esencial para comenzar.

La investigación es fundamental para tener algunos conocimientos sobre la población, fundamentalmente si se pretende cambiar un comportamiento. Un método eficaz para obtener información es realizar entrevistas personales a los ciudadanos involucrados.

Las estrategias más adecuadas a utilizarse para llegar a la población son los medios de comunicación, principalmente en la actualidad las redes sociales.

**Redes Sociales:** Hoy en día las redes sociales tienen el máximo apogeo y la información se vuelve viral en cuestión de segundos si se sabe cómo llamar la atención, y en la actualidad los acontecimientos que ocurren alrededor del mundo por la falta de conciencia y la falta de cuidado a nuestro planeta son más evidentes, por lo cual la información adecuada puede causar la diferencia en atraer o no a la población para que sean parte importante del reciclaje.

Las estrategias de comunicación son un gran desafío ya que consisten en persuadir a los individuos que el reciclaje es beneficioso para él y para el planeta, pero para ello se necesita que supere una serie de obstáculos entre ellos lo difícil que puede llegar a ser el separar los residuos en el hogar, y muchas veces se tendrá que lidiar con quejas al respecto de que conlleva tiempo y que es una actividad sucia, por lo anterior descrito es necesario que los mensajes del programa deban tratar de minimizar los inconvenientes puedan aparecer y resaltar los beneficios positivos de la participación.

#### **5.4.3.4.2 Programa de fidelización de clientes (minadores)**

Como se ha analizado anteriormente y comprobado con las encuestas realizadas se ha demostrado que los minadores, quienes son los clientes directos de las empresas de reciclaje, no tienen una calidad de vida laboral adecuada, ya que no cuentan con los equipos adecuados para la recolección de los desechos, por esta razón las estrategias para la fidelización de los mismos deben estar enfocados en esta dirección ya que si los minadores tienen las herramientas necesarias no solo mejorarán su calidad de vida si no también podrán ser más eficaces en la recolección.

La fidelización de un cliente cualquiera que este sea estará delimitada en lo que podamos hacer como empresa por ellos y cómo podemos satisfacer sus necesidades incluso antes de que ellos la detecten.

Entre las principales estrategias para fidelización de clientes deben encontrarse:

- Promocionar artículos apropiados para la recolección de desechos, tales como mascarillas, guantes, sacos, ropa de trabajo apropiada, a los clientes frecuentes de la empresa.
- Mejorar los precios dependiendo del volumen de artículos recolectados en relación con las otras empresas.
- Establecer una red social para que los clientes comuniquen sus quejas, dudas, sugerencias, pero para que esto funcione correctamente, se debe contestar a todos, en la brevedad posible.
- Conocer a los clientes, A las personas les gusta que les conozcan y ser conocidas. Por ello, los clientes van a mostrarse más receptivos con aquellas empresas que se esfuerzan en ir más allá, en empatizar con ellos.

#### **5.4.3.5 Monitoreo y Control**

Al elaborar un plan de marketing es importante controlar su avance, de esta manera evitaremos consecuencias irremediables, se debe controlar todo desde la

forma que se realizan las estrategias y tácticas hasta que se realicen conforme lo establecido por la empresa.

Para lograr un control adecuado se deben seguir los siguientes pasos:

- Recordar que queremos lograr: Es decir verificar los objetivos que deseamos alcanzar.
- Evaluar que está sucediendo: Aquí revisaremos los hechos y listaremos todos los que están fuera de la planeación o que distorsionan su buen funcionamiento.
- Rentabilidad de las ventas: de acuerdo a la rentabilidad se podrá evaluar la fidelización de los clientes.

Para un adecuado monitoreo del cumplimiento de los objetivos del plan es correcto llevar cuadros de control de sencillos procesos, en el cual puedan identificarse a los clientes y la cantidad de desechos que llevan a los centros de acopio, de esta forma se pueden validar si las estrategias brindan los resultados esperados, además de ello para mantener la empresa enfocada en las estrategias se deben considerar los siguientes aspectos para lograr un control efectivo.

- Las actividades evaluativas deben ser significativas y estar relacionadas con las metas y objetivos de la empresa. Así mismo, deben proporcionar a la gerencia información útil sobre las labores en las que ejerce el control e influencia
- Las actividades deben diseñarse para mostrar la verdad de lo que acontece
- La información proveniente del proceso evaluativo debería facilitar la acción. La información evaluativa debe dirigirse a las personas en la empresa que necesitan realizar acciones con base en ella.
- El proceso de evaluación de estrategias no debe dominar las decisiones, debe fomentar la comprensión y la confianza mutua y el sentido común.

- Es necesario tomar en cuenta las diferencias de evaluación estratégica entre empresas grandes y pequeñas. En las empresas pequeñas los gerentes a menudo se comunican diariamente entre ellos y sus subordinados y por ello no se requieren sistemas extensos de información.

## BIBLIOGRAFÍA

- Campos , E. B. (2009). *Economía de la empresa* . Mexico: Pirámide .
- Colomina, A. F., & Osuna, M. S. (2007). *Guía para la gestión integral de RSU*. México: ONUDI.
- G. T., & H. T. (2011). *Gestión integral de residuos sólidos*. México: Mc. Graw Hill.
- J. R. (2009). *El reciclaje, principio fin y resurrección*. Cuba: Editorial de Científico.
- Stephen, P. R., & M. C. (2005). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Valencia, P. A., & Narvaez, M. P. (2011). *Creación de una compañía limitada de acopio*. Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.