

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA  
INSTITUTO DE POSTGRADOS- FORUM  
RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (R.A.I)**

No	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	<b>NOMBRE DEL POSTGRADO</b>	Especialización en Gerencia Estratégica
2	<b>TÍTULO DEL PROYECTO</b>	DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE CULTURA CIUDADANA POR PARTE DE LA EMPRESA ASEO URBANO S.A.S. ESP PARA LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE ASEO DE LA AVENIDA CERO DE LA CIUDAD DE CÚCUTA
3	<b>AUTOR(es)</b>	Duarte Granados José Joaquín Gélvez Ortiz Carolina
4	<b>AÑO Y MES</b>	2014 - Septiembre
5	<b>NOMBRE DEL ASESOR(a)</b>	Chavarro Miranda Fernando
6	<b>DESCRIPCIÓN O ABSTRACT</b>	<p>Las actividades económicas, comerciales y rutinarias de las grandes ciudades causan el deterioro de la calidad de vida, salud y bienestar de sus habitantes y por ende sobre el medio ambiente. Para encontrar una solución se parte del concepto de Cultura ciudadana creando estrategias que integran los tres sistemas reguladores de la conducta humana, el legal, moral y cultural. Basados en resultados de investigación e involucrando a todos los grupos de interés se pueden diseñar estrategias que generen autorregulación para la convivencia ciudadana, demostrando que si es posible construir cultura ciudadana.</p> <p>The economic, commercial and daily activities of medium size cities generate the damage of quality life, health and welfare of their citizens and also over the environment. Through the concept of citizen education were created strategies to integrate the legal, moral and cultural systems which regulate human behavior. Based on research results and involving all stake holders can be designed strategies which create self-regulation looking for peaceful coexistence, showing that is possible to build citizen education.</p>
7	<b>PALABRAS CLAVES</b>	Ambiente Residuos Cultura Ciudadanía Convivencia Conducta
8	<b>SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO</b>	Servicios
9	<b>TIPO DE ESTUDIO</b>	Trabajo aplicado
10	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Diseñar con los usuarios del servicio de aseo de la avenida cero de la Ciudad de Cúcuta, estrategias que reduzcan la cantidad de residuos sólidos acumulados fuera de los horarios de recolección establecidos por la empresa Aseo Urbano S.A.S E.S.P.

11	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<p>Diagnosticar las causas que motivan a los usuarios del sector a presentar sus basuras fuera de los horarios establecidos.</p> <p>Proponer al menos tres estrategias que minimicen el impacto ambiental negativo en la Avenida Cero por acumulación de residuos.</p> <p>Analizar el impacto de la implementación de la estrategia evaluando las frecuencias diarias de presentación de residuos y la afectación medioambiental a través de pruebas pilotos o simulaciones usando medios audiovisuales.</p>
12	<b>RESUMEN GENERAL</b>	<p>Esta investigación aplicada tenía por objetivo la construcción de estrategias que busquen reducir la presencia de residuos en la Avenida Cero fuera de los horarios establecidos por Aseo Urbano para su recolección, situación que habría convertido en un problema para el operador ya que en los dos últimos años habría aumentado sus frecuencias diarias de recolección de 2 a 4.</p> <p>Para esto se usó como instrumento de investigación una encuesta que se dividió en 3 tópicos, el primero de conocimiento de servicio que media si la muestra encuestada conocía la forma como Aseo Urbano prestaba el servicio en la zona, el segundo de hábitos de uso del servicio y por último validaba la disposición de cambio de los entrevistados. Los resultados de la encuesta fueron confrontados con observación directa encontrando.</p> <p>La investigación arrojó como principales conclusiones que la empresa estaba generando el hábito negativo de presentar basuras de forma constante debido principalmente al exceso de oferta de frecuencias de recolección y fallas en la comunicación con los usuarios.</p> <p>Las estrategias planteadas y aplicadas fueron:</p> <p>a) Cambio en el diseño de las rutas de tal forma que eduquen al usuario en el orden y no en el desorden como venía pasando debido a una desbordada oferta de frecuencias de recolección.</p> <p>b) Generar acuerdos que autorregulen al usuario sobre el correcto uso del servicio, construyendo así cultura ciudadana.</p> <p>c) Educando también a los usuarios temporales de la Avenida Cero en el concepto del ser un Buen Ciudadano.</p> <p>Además de la observación en campo para verificar la efectividad de las estrategias aplicadas se indagó nuevamente a través de encuesta sobre la percepción del estado de limpieza de la Avenida Cero en donde se realizaron los cambios y fueron comunicados. Se encontró que el 71% lo calificó como bueno y un 23% como excelente además que el 100% del total de los que se les aplicó la encuesta cambió algún hábito de la forma de presentar sus residuos, posteriormente a la socialización realizada por la empresa.</p>
13	<b>CONCLUSIONES.</b>	<p>En el desarrollo de este trabajo de grado se han alcanzado los objetivos inicialmente planteados así: 1) Se realizó el diagnóstico que permitió identificar las causas de comportamientos inadecuados y la disposición de cambio frente a esas costumbres por parte de los usuarios, 2) Se planteó tres estrategias orientadas a eliminar el problema planteado en este documento y 3) Se determinó mediante una encuesta de impacto la efectividad de las estrategias implementadas.</p> <p>En el diagnóstico se evidenció una baja iniciativa por el cumplimiento de normas mínimas de convivencia ciudadana donde predominaron los intereses individuales sobre el bien común. En este sentido se encontró que el más del 60% de los encuestados presentaba su basura en lugares no dispuestos para ello y a deshoras.</p>

		<p>Por otra parte se encontró que 71% entrevistados no percibieron el aumento de frecuencias realizadas por Aseo Urbano y que entre las alternativas ofrecidas por la Empresa, la nocturna era aquella de mayor interés para los usuarios del servicio.</p> <p>Otro hallazgo de la fase de diagnóstico es que el encuestado manifestó que su motivación a cambiar sus costumbres en orden, eran: el sentido de pertenencia por la ciudad, el respeto por el medio ambiente y por último la aplicación del comparendo ambiental, sin embargo, cuando se le pregunto por las razones que originarían el cambio en otros, la opinión se invirtió indicando que la aplicación del comparendo ambiental mejoraría el estado de la limpieza de la Avenida Cero.</p> <p>A través de la observación directa se validó la información suministrada por los entrevistados y en aquellos casos en los que la información no fue coherente con el análisis de la encuesta, esta aplicó nuevamente.</p> <p>Para el planteamiento de las estrategias se conformó una mesa de trabajo con los principales grupos de interés (Alcaldía de Cúcuta, Policía Ambiental, Corpocero, Aseo Urbano) usando como insumo principal el análisis de las encuestas.</p> <p>Teniendo en cuenta la información suministrada por los entrevistados se propuso la transformación del diseño tradicional de recolección de basuras a uno en el cual solo se dejó una frecuencia diaria (nocturna), se adelantó la ruta de barrido y de recolección de la misma y se creó una ruta de recolección exclusiva para usuarios que entregan sus basuras en la madrugada. Lo anterior encaminado a eliminar la amplia oferta de frecuencias que según la percepción de los usuarios estaba generando el problema.</p> <p>El comparendo ambiental, como herramienta de educación, fue complementado por la firma de acuerdos por parte los usuarios del servicio de La Avenida Cero frente a la correcta presentación de sus residuos. Este se propuso como un ejercicio de autorregulación al instruir al ciudadano sobre sus obligaciones y no solo sobre sus derechos, sobre todos aquellos donde se involucran los espacios y bienes públicos.</p> <p>La percepción de limpieza por los usuarios de La Avenida Cero mejoró notablemente con un resultado de más del 90% de quienes participaron en la encuesta, y el 100% apunta que modificó al menos uno de sus hábitos de presentación de basuras de forma correcta. Esto refleja que las estrategias implementadas por Aseo Urbano y su mesa de trabajo surtieron el efecto positivo esperado.</p> <p>Además de alcanzar los objetivos del proyecto este ejercicio logró mejorar las eficiencias operativas reduciendo de forma marginal los costos de operación de Aseo Urbano al eliminar rutas de recolección.</p>
14	<b>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS</b>	<p>Aseo Urbano. (2010). Sistema de Gestión Integrado.</p> <p>Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación segunda edición. En C. A. Bernal Torres, Metodología de la Investigación segunda edición. (pág. 177). México DF: Prentice Hall.</p> <p>Castro, S. &amp;. (2006).</p> <p>Chandler, A. (1997). COMPORTAMIENTO y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.</p> <p>Colombia, R. d. (2008). Ley 1259. 1.</p>

Colombia, U. N. (s.f.). Dirección Nacional de Innovación Académica. Obtenido de [www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2008551/lecciones/cap1-4-2.htm](http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/economicas/2008551/lecciones/cap1-4-2.htm)

Consejería de agricultura y pesca. (1999). Manual para la introducción de la perspectiva de género y juventud al desarrollo rural. Sevilla.

DANE, D. A. (2013). Proyecciones de población departamentales y municipales 2005 - 2020. Bogotá.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). Metodología de la Investigación. En R. Hernández Sampieri, C. Fernández Collado, & P. Baptista Lucio, Metodología de la Investigación (pág. 344). México: Mc Graw Hill.

Investigación-acción participativa, una metodología integradora del conocimiento y la acción. (2012). Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 102-115.

Loaiza, G. A. (s.f.).

<http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/modulo3/decisiones/clase5/>.

Martínez, J. A. (2014). Análisis de Costo Beneficio. San Juan de Puerto Rico.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (2008). Política de Gestión ambiental Urbana. Bogotá.

Putman, R. (1993). Making Democracy work.

Rincón, M. T. (2006). Cultura ciudadana, ciudadanía y trabajo social. Revista Prospectiva Universidad del Valle.

Rincón, M. T. (2011). Cultura ciudadana, ciudadanía, trabajo social.

Sánchez, E., & Castro, C. (2006). 2019 Visión Colombia II Centenario. Dirección Nacional de Planeación, 8.

Spendolini, M. (2005). Benchmarking. En M. Spendolini, Benchmarking (pág. 15). Bogotá: Norma.