



Proyecto de aula

Profesora

Sara Catalina Forero Molina

Integrantes

Liseth Mayerly Medina Boyacá

Juliana Sofía Moreno Carmona

Cristian Octavio Oviedo Gaitán

Juan Camilo Romero Rayo

Bogotá D.C

2019

Tabla de contenido

1.	Introducción.....	6
2.	Descripción de la entidad.....	7
2.1.	Objeto social.....	8
2.2.	Ubicación.....	8
2.3.	Problemática actual.....	8
3.	Descripción de la problemática a enfrentar.....	9
4.	Elementos de la campaña de Marketing Social.....	18
4.1	Causa.....	18
4.2	Adoptantes.....	18
4.3	Agentes de cambio.....	18
4.4	Aliados.....	19
4.5	Canales.....	19
4.6	Estrategias.....	19
5.	Factores del entorno de Marketing.....	19
5.1	Micro entorno.....	19
5.1.1	Proveedores.....	19
5.1.2	Adoptantes Objetivo.....	21
5.1.3	Organización.....	22
5.1.4	Públicos.....	22
5.1.5	Competencia.....	24
5.2	Macro entorno.....	25
5.2.1	Político.....	25
5.2.2	Económico.....	29
5.2.3	Sociocultural.....	31

5.2.4	Tecnológico.....	32
5.2.5	Ecológico.....	33
5.2.6	Legal.....	35
5.2.7	Demográfico.....	36
6.	DOFA.....	38
7.	Matriz de prioridades.....	39
8.	Comportamiento y segmentación del Marketing Social.....	41
8.1	Fuentes primarias.....	48
8.2	Fuentes secundarias.....	51
8.3	Segmentación.....	51
8.3.1	Geográfico.....	51
8.3.2	Demográfico.....	51
8.3.3	Psicográfico.....	52
8.3.4	Conductual.....	52
9.	Mezcla de Marketing Social.....	52
9.1	Producto.....	52
9.1.1	Nombre.....	53
9.1.2	Marca.....	54
9.1.3	Slogan.....	55
9.1.4	Características.....	55
9.1.5	Declaración de posicionamiento de la campaña.....	56
9.2	Comunicación.....	56
9.3	Plaza.....	60
9.3.1	Estrategia de conveniencia.....	61

9.4 Precio.....	61
9.4.1 Lista de costos no monetarios.....	61
9.4.2 Lista de riesgos percibidos.....	62
9.4.3 Estrategia para mitigar riesgos.....	64
10. PLAN DE ACCIÓN.....	65
10.1 Resumen ejecutivo.....	65
10.2 Estructura organizacional.....	66
10.2.1 Organigrama de la campaña.....	66
10.2.2 Articulación de organigrama de la campaña junto con la organización...	67
10.3 Tipo de presupuesto.....	67
10.4 Plan de acción (PAM).....	68
10.4.1 Plan de acción antes.....	68
10.4.2 Plan de acción después.....	69
11. Explicación de la actividad a realizar.....	71
12. Referencias.....	72

Tabla de anexos

1. Anexo A- Guía de entrevista.....	80
2. Anexo B- Consentimiento informado.....	80
3. Anexo C- Video y comprobación.....	85
4. Anexo D- Resultado Encuestas.....	87

MANEJO ADECUADO DE LAS AGUAS RESIDUALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ

1. Introducción

Desde siempre, el agua ha sido uno de los recursos más importantes y fundamentales para la vida de todo ser vivo junto con el sostenimiento del medio ambiente, lamentablemente gracias al rápido y constante desarrollo social y económico, desde hace tiempo atrás se ha venido haciendo un mal uso de este recurso, sufriendo así un gran deterioro.

No solo la escasez del agua es un problema, también la contaminación de este recurso que hace que la calidad del agua sea desfavorable, generando distintos problemas. Según El Tiempo (2006): “El consumo de agua sucia o contaminada causa problemas en la salud, pero también afecta la economía, el medio ambiente y la calidad de vida de la población.”

Una de las grandes causas de esta problemática se explica con el hecho del mal tratamiento de residuos que las personas, empresas u organizaciones manejan y vierten en las tuberías del agua, las diferentes industrias arrojan desechos químicos y tóxicos en las fuentes de agua haciendo que el agua no sea potable ni segura para el consumo del ser humano, ni segura para el ecosistema que se afecta directamente cuando estas aguas llegan a los ríos, lagos, mares, etc.

En cuanto a las personas, es usual que se arrojen diferentes desechos que quedan atrapadas en las tuberías, al igual que las empresas, contaminando ríos, dificultando los procesos de tratamiento de aguas residuales y dañando el medio ambiente. Las personas piensan que todo lo que se deposita allí, como toallas húmedas, tampones y compresas, aceite, preservativos, colillas, pinturas y disolventes, medicamentos, hilo dental y basura, desaparece y no tienen ninguna repercusión (Aquaefundación, 2017). Pero la realidad es otra, el impacto de esto es

cada vez más grave y no existe ningún tipo de concientización que impacte fuertemente a las personas o empresas y logre cambiar dicha problemática.

Por lo tanto, por medio de este proyecto se tomó una problemática ya identificada en la Universidad Santo Tomás (Bogotá) sobre el mal uso de los residuos en las tuberías y acueductos de las instalaciones, con esto se quiere realizar una campaña que cambie la conducta errada de las personas que tienen contacto con la universidad, aportando en una pequeña parte al medio ambiente y la sostenibilidad de este recurso tan importante, adicionalmente al impactar a las personas, lograr que sean portadoras del mensaje y generen un cambio y lo compartan con las personas de su entorno.

2. Descripción de la entidad

UGICU (Unidad de Gestión Integral de Calidad Universitaria)- Universidad Santo Tomás. Coordinación de Gestión Ambiental. La Unidad Académica adscrita a la Vicerrectoría Académica General, creada mediante Acuerdo del Consejo Superior de la Universidad Santo Tomás del 15 de marzo de 2013 como resultado de la fusión de la Unidad de Evaluación y Regulación Académica, creada en el 2000 y la Oficina de Gestión Integral de la Calidad, conformada en el año 2007.

2.1 Objeto Social

El objeto social del proyecto sobre Buenas prácticas ambientales de Aguas Residuales es un programa elaborado y planeado por una estudiante de ingeniería ambiental, la cual desarrolla actividades como capacitaciones en los claustros de la Universidad Santo Tomás, enfocadas en mejorar la forma en que se percibe el cuidado del ambiente, haciendo hincapié en la manera que se desechan las aguas y los componentes con los que cafetería, entidad Casa Limpia, docentes y estudiantes la depositan en los diferentes sistemas de alcantarillado, con el fin de que ellos comprendan y determinen el buen uso de los mismos, como los inodoros de la institución, logrando así, fortalecer la cultura ambiental en la universidad.

Además, la coordinadora de gestión ambiental de la Universidad Santo Tomás quien lleva a cabo actividades de cuidado ambiental, que permitan manejar, mitigar y reducir impactos ambientales en las diferentes sedes de la universidad, estas son realizadas mediante trabajos que desarrollan los estudiantes, procesos de formación, asimilación y concientización ambiental, donde se ven involucrados los diferentes grupos que conviven y hacen parte de la comunidad tomasina.

2.2 Ubicación

El proyecto de Buenas prácticas ambientales de Aguas Residuales se ha venido desarrollando en la Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bogotá, por lo tanto, se logra considerar que su ubicación está en las sedes de ésta universidad de la ciudad de Bogotá.

2.3 Problemática actual

La problemática que se presenta actualmente en todas las instalaciones de la Universidad Santo Tomás, es el mal uso de los sifones e inodoros donde se desecha el agua residual, ya que

se vierten variedad de productos contaminantes que pasan por las tuberías de la institución, esto es causado por las personas que tienen contacto directo con las instalaciones de la universidad como profesores, estudiantes, administrativos, personal de cafetería, vigilantes, personal de aseo y personas externas de la universidad.

Como consecuencia a esto, los residuos tapan las tuberías y contaminan el agua de manera alarmante, debido a que la descarga de estas aguas residuales están contaminando los ríos, las aguas subterráneas, los humedales y las represas de agua, causando un grave daño al ambiente y a la salud humana. Cabe resaltar que hasta el momento la estudiante de ingeniería ambiental de la universidad ha implementado capacitaciones sobre las prácticas de buen uso que deben tener los docentes, cafetería, personal administrativo, entidad Casa Limpia y estudiantes, pero no han dado buenos resultados debido a que el mal uso del agua cada vez es más alto y hay muchas tuberías tapadas por los residuos no adecuados que arrojan las personas de la institución. Adicional a esto, la coordinadora ambiental de la universidad en sus proyectos y planes que ha desarrollado para el cumplimiento de la normatividad ambiental logró que la universidad creará y maneje una planta específica de tratamiento de aguas en una de sus sedes titulada como el Campus San Alberto Magno.

3. Descripción de la problemática a enfrentar

El agua es el recurso básico para garantizar la vida de todos los seres vivos del planeta. Sin embargo, su escasez y la contaminación provocan que millones de personas tengan un acceso limitado a este bien tan necesario.

La afectación social por las malas condiciones del agua es inmensa, debido a que “La escasez de recursos hídricos, la mala calidad del agua y el saneamiento inadecuado influyen

negativamente en la seguridad alimentaria, las opciones de medios de subsistencia y las oportunidades de educación para las familias pobres en todo el mundo”, según las Naciones Unidas (s,f citado en Dinero, 2016), es así como este problema que afecta globalmente, influyen directamente a varios tipos de problemas sociales, no solo afectando a un grupo determinado de personas, sino a todas las personas que habitan en el planeta.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo que argumenta Minoldo (2011) gran parte de la humanidad vive en ciudades y vale la pena argumentar que aproximadamente dentro de dos décadas, el 60% de la población mundial de personas vivirán en zonas urbanas debido a las comodidades que pueden encontrar allí, facilidad de encontrar trabajo y el fácil acceso al agua potable o como tal a los servicios públicos. Este crecimiento urbano es más rápido en el mundo desarrollado, debido a que las ciudades ganan un promedio de 5 millones de habitantes cada mes, por lo tanto, esto propone unos retos sin precedentes entre los cuales la falta de suministro de agua y saneamiento son los más apremiantes y lesivos. Tal es el caso que las ciudades requieren un gran suministro de agua dulce y también, tienen un gran impacto sobre el agua dulce y éstas no pueden considerarse sostenibles si no garantizan un acceso seguro e indudable al agua potable y a un saneamiento adecuado. Por eso, teniendo en cuenta las cifras oficiales de la ONU (s.f, citado en Dinero, 2016), existen las siguientes cifras que reflejan las complejas condiciones del agua que influyen directamente en el entorno social y económico:

- Actualmente, la escasez de agua afecta a más del 40% de la población en el mundo y esto refleja la probabilidad de que la proporción aumente cada vez más, además, 2.400 millones de personas no tienen un acceso a servicios básicos de saneamiento y esto genera que alrededor de 1.800 millones de personas

utilicen como fuente de abastecimiento para el consumo, agua contaminada con materia fecal. Cifras oficiales de la ONU (s,f citado en Dinero, 2016).

- “Todos los días aproximadamente 1.000 niños mueren a causa de enfermedades, las cuales pueden ser prevenibles y que están relacionadas con las condiciones del agua y el saneamiento” cifras oficiales de la ONU (s,f; citado en Dinero, 2016).
- “Más del 80% de las aguas residuales, las cuales son resultantes de las actividades humanas, se vierte en el mar o ríos sin que se eliminen los contaminantes” citas oficiales de la ONU (s,f; citado de Dinero, 2016). Por eso, cabe resaltar que debido a la rápida urbanización, las ciudades se enfrentan a una creciente demanda de servicios de agua y saneamiento. Para satisfacer esta demanda, las ciudades van más profundo y más lejos, lo que lleva a la sobreexplotación de los recursos hídricos.

Según la ONU (2015) cada día, 2 millones de toneladas de desperdicios se eliminan a través de los cursos de agua. Por lo tanto, en muchas ciudades del mundo en desarrollo la falta de un adecuado tratamiento de las aguas residuales y de instalaciones de drenaje llevan a la contaminación de los recursos hídricos subterráneos y superficiales, además de esto, la falta de un adecuado saneamiento y de abastecimiento de agua potable en las ciudades, da lugar a graves problemas de salud como epidemias de cólera, enfermedades fecal-orales como la diarrea y brotes de malaria. Como se comprueba anteriormente, el mal uso de las aguas residuales se ubican principalmente en las zonas urbanas, por lo tanto, geográficamente unas tienen un mayor impacto que otras, vale la pena resaltar las siguientes cifras geográficamente:

- **África**

- ❖ En África, el 38% de la población es urbana se espera que este porcentaje aumente en un 50% de aquí al 2050. (ONU, 2015)
- ❖ Según ABC (2011) “En el África subsahariana, solo el 44% de la población urbana utiliza un saneamiento mejorado y el 35% tiene acceso a agua corriente en el hogar”.
- ❖ “En Ghana, el 70% de la población urbana comparte las instalaciones de saneamiento”. (ONU, 2015)
- ❖ “El 62 % de la población urbana del África subsahariana, vive en tugurios, que son lugar donde se establecen personas o comunidades informalmente por fuera de las normas de ordenamiento urbano, la mayoría de veces contruidos con materiales de desechos” (ONU, 2015).

- **Asia**

- ❖ “Asia tiene la mitad de las ciudades del mundo, incluyendo 6 de las 10 ciudades más grandes del mundo” (ONU, 2015).
- ❖ “El 43% de la población urbana de Asia meridional y central vive en los barrios pobres” (ONU, 2015).
- ❖ “La población urbana de Asia aumentará en un 60% antes de 2025” (ONU, 2015).
- ❖ “Muchas ciudades asiáticas están mal equipadas para proporcionar a su creciente población el agua potable y saneamiento que necesitan” (ONU,2015).

- **América Latina**

- ❖ “El 77% de la población de América Latina es urbana y las tasas de urbanización siguen subiendo” (ONU, 2015).

- ❖ En la gran mayoría de los países de América Latina, el acceso al agua y saneamiento es universal. Pero la falta de agua potable y saneamiento es un problema en Guatemala, Haití, Nicaragua y Bolivia, debido a que son países que tienen una concentración significativa de hogares en los barrios marginales. (ONU, 2015)
- ❖ “La contaminación de los ríos y los mares sigue siendo un gran problema que afecta a las ciudades costeras, donde vive más del 60% de la población de América Latina, áreas de preocupación” (ONU, 2015).

- **Megaciudades**

- ❖ “Megaciudades son ciudades con 10 ó más millones de habitantes, éstas albergan el 9% de la población urbana del mundo” (ONU, 2015).
- ❖ “Desde 2010, casi todas las megaciudades del mundo se enfrentan a la creciente escasez de agua” (ONU, 2015).

- **En Colombia**

Actualmente y desde hace décadas Colombia viene haciendo un mal uso del agua, en donde todos estos problemas de este recurso hídrico tan importante afecta tanto a las personas que residen en zonas urbanas como rurales. Por eso, este tipo de problemas en las aguas causa diferentes enfermedades a las personas, se genera una alta contaminación del agua, los peces y otras criaturas marinas mueren, afectando poco a poco los distintos ecosistemas que al igual que los humanos, sobreviven de este recurso.

Según datos del Portafolio (2008) en “Colombia, al ritmo y uso actual del recurso hídrico, en el 2025, la mitad de la población colombiana estará enfrentada a escasez de agua, en comparación con las cifras actuales, no supera el 45 por ciento”. Esto significa que a cambio de cumplir uno de los objetivos del milenio 2015 el cual se basa en “Reducir a la mitad, para

el año 2015, el porcentaje de personas que carecen de acceso sostenible a agua potable y a saneamiento básico, la situación está empeorando” según el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2013), Colombia va por muy mal camino, donde la situación cada día empeora más y no se están realizando las respuestas rápidas y eficientes que tanto las personas y el medio ambiente necesitan y exigen. (EL TIEMPO, 2008)

Según El Tiempo (2016) tomando como base cifras de la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental, Acodal la disponibilidad per cápita de agua en Colombia está disminuyendo, debido al crecimiento poblacional del país. De acuerdo con las evaluaciones realizadas por el Ideam, si se mantiene el crecimiento poblacional e industrial, los hábitos de consumo y uso del agua vigentes, en el término de 40 años el país alcanzaría valores críticos del indicador de disponibilidad per cápita de agua. Es evidente que el tratamiento de aguas en Colombia se ha convertido en uno de los problemas ambientales más grandes y críticos que se enfrenta actualmente. Por lo tanto, como lo argumenta Martín (2014) “La descarga de aguas residuales domésticas, industriales y agropecuarios están contaminando los ríos, los humedales, las aguas subterráneas y las represas de agua, causando un grave daño al medio ambiente y a la salud humana”.

El desarrollo industrial de la sociedad y el uso no adecuado de ésta, reclama cada vez más agua, el problema de hoy en día es que ya no sólo es escasa sino también su compleja calidad, ya que con el tiempo diferentes factores y procesos se han ido deteriorando día a día y esto obliga a un tratamiento de limpieza cada vez más amplio, complejo o estricto técnicamente. La eliminación de materias y otros microorganismos que pueden alterar gravemente la salud del ciudadano son los objetivos que persiguen y consiguen en las estaciones de tratamiento a lo largo de todo un proceso que al final logra suministrar un agua transparente y de una calidad sanitaria para la humanidad. (Descalcificador, 2017)

Según Sadhwani (2017) “El tratamiento del agua es el proceso de naturaleza físico-química y biológica, mediante el cual se eliminan una serie de sustancias y microorganismos que implican riesgo para el consumo o le comunican un aspecto o cualidad organoléptica indeseable y la transforma en un agua apta para consumir.” Todo sistema de abastecimiento de aguas que no esté provisto de medios de potabilización, no merece el calificativo sanitario de abastecimiento de aguas.

La construcción de sistemas de tratamientos de aguas en Colombia es una práctica relativamente reciente. Tomando como base un estudio de UNICEF (s,f; citado en Martín, 2014) “Colombia trata el 10% de las aguas residuales a pesar de contar con una capacidad instalada que alcanzaría el 20%”, menos de la cuarta parte de los municipios de 21 departamentos analizados cuentan con una planta de tratamiento de aguas residuales.

En el país existen 562 sistemas instalados en diferentes municipios, pero no todos los sistemas tratan la totalidad del agua residual producida, debido a que se estima que solo un 10% de los sistemas construidos tienen un adecuado funcionamiento. En Colombia, la utilización de tratamientos secundarios, como la construcción de lagunas de estabilización tiene una tendencia de (44%), sistemas de aireación extendida (9.4%) y filtros biológicos (7%). El tratamiento de aguas residuales en Colombia es fundamental para la recuperación ambiental de las cuencas hidrográficas más contaminadas del país y para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos (Martín, 2014).

Como si fuera poco, la escasez de agua cada vez está más cerca de la humanidad debido al mal cuidado o uso a ésta que las mismas personas le han generado, contaminando ríos, océanos

y matando poco a poco el medio ambiente junto con sus recursos naturales. Es por esto, tomando como ejemplo a Colombia, muchas ciudades o regiones han detectado el daño o el mal uso del agua y por esto, un pequeño porcentaje de cada una de éstas ciudades o regiones han ido en búsqueda de la conservación de las cuencas, bosques y los páramos que son como el fruto de las aguas, considerándose como pequeños agentes que han ido aportando solución a dicha problemática.

En consecución a esto, la EPM (Empresa pública de Medellín) tomó varias iniciativas para el cuidado del líquido vital, una de ellas es Agua para la Educación, Educación para el Agua la cual se basa en que junto con la presencia de cinco departamentos del país y más de 79.000 beneficiarios, este programa que desarrolla la Fundación EPM posibilita llevar agua potable a comunidades educativas rurales y generar conciencia sobre la importancia de cuidar y hacer un uso responsable del agua. Adicionalmente, otra iniciativa realizada por esta entidad está basada en el Museo del Agua EPM en donde es un espacio ubicado en el Parque de los Pies Descalzos de Medellín, está dedicado al conocimiento del agua en sus diferentes estados. A través de nueve salas se fomenta el aprendizaje, la interactividad y la reflexión en torno al cuidado del ambiente, priorizando su relación con el agua. (EPM, 2018)

Finalmente, vale la pena resaltar el comportamiento que tiene el ser humano frente al uso adecuado del agua tanto en Colombia como a nivel mundial, por lo tanto, la falta de conciencia sobre el cuidado ambiental es muy alta y esto no es un problema directamente con cada persona o ciudadano sino también el problema viene relacionado con la cultura del país, debido a que cada persona se va adaptando al medio o a lo que la rodea. Por ejemplo, Colombia es un país privilegiado en virtud a su localización geográfica, condiciones climáticas, humedales, acceso a los dos océanos y el número de páramos que posee. Como lo argumenta Navarro (2011) en

aspectos positivos Colombia posee 1.600 ríos de manera que es un país privilegiado por la producción de agua y las lluvias, pero el problema surge de la carencia de infraestructura sanitaria o el mal funcionamiento de la misma, lo que hace que determinen a el país como uno de las más críticos en materia de conservación de fuentes de agua y protección de ésta. Es necesario recalcar que el país cuenta con 1.100 municipios en donde solo existen 300 acueductos los cuales cumplen con pocas condiciones de funcionamiento y de las 237 estaciones de tratamiento de agua que existen sólo 28 funcionan adecuadamente.

En consecución a esto, por más de que Colombia sea un país privilegiado por la producción de agua, los colombianos no están haciendo su uso adecuado tal y como lo argumenta El Centro de Educación Ambiental para el Desarrollo Sostenible (s,f; citado en Valenzuela, 2017) “Colombia desperdicia el 43% del agua, la industria nacional gasta en agua 35.987 millones de metros cúbicos al año. El sector agrícola es el de mayor demanda 46,6%, seguido por el sector energético 21,5%, el pecuario 8.5% y el doméstico 8.2%”. Es necesario recalcar que en el momento que se presenta una ruptura en un tubo ya sea en ciudades o tubos de mayor tamaño los cuales tienen algunas empresas el desperdicio de agua es mayor o ya sea el caso de fallas en la infraestructura que conduce el líquido vital generando un desperdicio tan sólo es esta parte del 40%.

Como se sustentó anteriormente, el comportamiento que tienen los colombianos frente al uso adecuado del agua no es muy bueno debido a que la percepción de riesgos ligados al agua no la tiene clara en totalidad ya que cuando se interroga a algún colombiano sobre estos riesgos sólo tiene presente los riesgos ecológicos que surgen a nivel mundial, pero cuando se trata de un riesgo a nivel nacional la percepción o aceptación es menos importante (Navarro, 2011). Cabe resaltar que la información sobre el uso adecuado del agua que tiene cada persona que

reside en Colombia es muy escasa y esto genera un comportamiento totalmente negativo desde la casa llevando a cada ciudadano por ejemplo, a descargar el sanitario en un número mayor de veces diariamente, mayor duración en el momento de bañarse, el no cierre de la llave mientras se cepillan adecuadamente los dientes, gran desperdicio de agua al lavar los alimentos o a la hora de lavar los platos y el no aprovechar el agua de la lluvia para lavar los automóviles. A nivel externo, se logra evidenciar la gran contaminación de los ríos colombianos que generan las personas y las empresas, el mal comportamiento que se tiene al momento de visitar una playa y tirar residuos afectando tanto a los animales marinos como también el agua y adicionalmente como lo sustenta El Tiempo (1998) “Los sectores industrial, agropecuario y doméstico producen aproximadamente 8.950 ton. diarias de materia orgánica contaminada y diariamente se descargan al entorno natural 4.5 millones de m³ de aguas residuales”.

4. Elementos de la campaña de Marketing Social

4.1 Causa

Persuadir a los estudiantes de la Universidad Santo Tomás a realizar un uso adecuado de los sifones e inodoros de las instalaciones, adoptando una cultura del cuidado ambiental que impacte favorablemente a la comunidad educativa y los recursos naturales del país.

4.2 Adoptantes

Estudiantes de la Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bogotá.

4.3 Agentes de cambio

Estudiantes de marketing social Mayerly Medina, Juliana Moreno, Cristian Oviedo, Juan Camilo Romero y Diana Paola Rodríguez.

4.4 Aliados

Estudiante de ingeniería ambiental: Diana Paola Ramírez Rodríguez quien ha desarrollado Buenas prácticas ambientales de Aguas Residuales.

Coordinadora de gestión ambiental de la Universidad Santo Tomás: Nadia Velazquez.

4.5 Canales

Se hará uso de los medios digitales, como son la página oficial de la universidad, el fan page en Facebook y el perfil de Instagram, donde se harán masivas las diferentes jornadas de formación, capacitación junto con un aporte, ya que se brindarán tips relacionados al buen manejo de los desechos y las prácticas amigables con el ambiente sobre el uso de los recursos hídricos. También se llevarán a cabo actividades donde se interactúe en tiempo real con los colaboradores de la cafetería, entidad Casa Limpia, vigilancia y administrativo de la Universidad.

4.6 Estrategia

Se hará evidente en el transcurso de todas las entregas, teniendo en cuenta que hace parte de la planeación.

5. Factores del entorno de Marketing

5.1 Microentorno

5.1.1 Proveedores

- UGICU (Unidad de Gestión Integral de Calidad Universitaria) tiene como objetivo garantizar la capacidad de la Universidad para mantener y mejorar la eficacia organizacional de la comunidad universitaria, por lo tanto, en esta Unidad de Gestión también los docentes cuentan con un papel importante

debido a que por medio de ellos se dan a conocer los proyectos que benefician el bienestar de la universidad de manera que apoyan los proyectos planteados por ellos y los estudiantes, con el fin de impactar directamente en la formación de los estudiantes y su labor determina la calidad de la prestación del servicio educativo. En este sentido, es fundamental su compromiso con el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la contribución a la mejora del desempeño de la Universidad.

- La Facultad de Ingeniería Civil la cual apoya y aporta información a proyectos sobre todo si están relacionados con producir cambios ambientales positivos en la comunidad universitaria, generando tiempo y espacios para que se den a conocer este tipo de proyectos.
- DRSU (Dirección de Responsabilidad Social Universitaria) la cual establece y articula procesos permanentes de interacción con el Estado, la empresa y la sociedad desde un ejercicio de corresponsabilidad social, en procura de la transformación sociocultural, la convivencia, la justicia social y la paz, por medio del intercambio y apropiación del conocimiento. Esta Dirección apoya y dinamiza el currículo de cada una de las facultades, mediante los programas y procesos de Proyección Social de cada facultad, adicionalmente, ofrece a los estudiantes una formación humanística, de responsabilidad con el medio ambiente, para que contribuyan a la planeación de soluciones a las diferentes problemáticas que aquejan a la sociedad colombiana.

5.1.2 Adoptantes objetivo

Los adoptantes objetivo son los estudiantes de la Universidad Santo Tomás tanto mujeres como hombres que estén en un rango de edad entre los 16 y 35 años, son personas que residen alrededor de la ciudad de Bogotá, las cuales se encuentran en un estrato socioeconómico entre 2 a 6, su poder adquisitivo puede ser medio, medio alto y alto y adicionalmente, son personas que ya han terminado su formación media vocacional y están en proceso en su formación de pregrado.

Cabe resaltar que estos adoptantes objetivos tienen poco conocimiento sobre el cuidado del agua y el uso adecuado de los sifones e inodoros de la universidad, pero algunos de los adoptantes tienen conocimiento acerca de la contaminación y mal cuidado del medio ambiente tanto en Colombia como a nivel mundial, sobre todo con el tema del mal uso que últimamente la sociedad y el mundo le está dando al agua, generando su desperdicio, escasez y contaminación en ésta.

Por lo tanto, la campaña sobre el manejo adecuado de las aguas residuales en la universidad va enfocado también, hacia los estudiantes que son susceptibles a la hora de manejar este tipo de temas relacionados con el cuidado del agua, debido a que consideran que el agua es algo vital para la humanidad y por lo tanto, se debe hacer un uso adecuado en ella para no generar ningún desperdicio o escasez y cuidarla como lo máspreciado que se pueda tener de ahora en adelante. Estudiantes con disposición a cambiar su cultura por una más enfocada en la concientización del uso del agua, interesados en el cuidado del medio ambiente y capaces de tomar conciencia y cambiar el mal uso de los inodoros y como tal el agua que últimamente se ha presentado en la universidad.

5.1.3 Organización

Actualmente, la universidad está dando facilidad para implementar proyectos relacionados o en pro del cuidado del ambiente y los recursos naturales, esta y muchas otras ideas de mejora, son innovadoras y de necesidad inmediata. Por lo tanto, los agentes de cambio están enfocados en el buen manejo de este proyecto desde el vinculamiento y con la visión de que sea implantado e impacte de manera positiva en la universidad.

En este ítem se puede evidenciar una gran debilidad, al solo tener la iniciativa por parte de una estudiante de último semestre de la facultad de Ingeniería Ambiental. Actualmente, el proyecto está relacionado directamente con los agentes de cambio que en este caso son los estudiantes de Marketing Social y comenzando a hacer vinculaciones directas con la parte administrativa de la universidad.

Claramente los recursos son muy escasos por no decir nulos de parte de la universidad, esto conlleva a que proyectos como este mueran desde el día de su creación. En este caso, el proyecto ha sido muy ingenioso y ha atraído el interés de los estudiantes de Marketing Social por el cuidado de este líquido vital.

5.1.4 Públicos

Para la ejecución del proyecto, se cuenta con diferentes tipos de aportes, esta es la sección de agradecimientos de la literatura comercial, se describen los grupos y factores que están inmersos a lo largo de este grandioso proceso, el cual consiste en adquirir Buenas prácticas ambientales de Aguas Residuales.

Además, aunque no se exprese a continuación, el hacer parte de esta maravillosa experiencia tan enriquecedora, sin contar que se benefician diferentes públicos no mencionados, atribuye conocimiento generador de cambios positivos en pro del ambiente y hace crecer a las personas relacionadas con la Universidad Santo Tomás, como una comunidad.

Empezamos con la estudiante de ingeniería ambiental Diana Paola Rodríguez, quien ha desarrollado toda la idea, se ha preocupado por el impacto negativo que están generando los malos hábitos y comportamientos referentes al arrojo de utensilios sólidos a las cañerías de la universidad, dificultando el funcionamiento de la planta que cumple con el tratamiento del agua.

Junto a ella está Nidia Elena Ortiz Penagos, es guía y apoyo de la pionera en la construcción del plan de mejora, también brinda las herramientas que están a su alcance como coordinadora de gestión ambiental, organiza las capacitaciones y realiza el trámite para aprovechar los espacios brindados por la universidad.

En el momento se evidencian falencias en la comunicación del proyecto, los recursos de la universidad, a pesar de ser muchos, son limitados por las directrices de la misma, igualmente serán el medio por donde se dará a conocer las diferentes actividades que compondrán el proceso de concientización y adopción de la cultura ambiental.

Asimismo, se recurrirá al voz a voz (boca oído) para difundir y hacer masivo el conocimiento de las distintas oportunidades que habrá para involucrarse en el *parche usta*, integrando a todos los estudiantes con sus conocimientos y campos de estudio,

invitándoles a participar y aportar a *“la huella robusta que deja el parche usta”*. Puesto que se beneficiará la población colombiana con un aporte pequeño pero sustancial de cada uno.

Y por último pero no menos importante, lo que a pocos alegra y a muchos desmotiva, el financiamiento se presenta de manera nula, la promotora y pionera de este gran proyecto es quien ha aportado todo el capital hasta el momento invertido, pero se busca llevar a cabo una serie de estrategias, las cuales logren suplir los gastos devengados y un capital base para poder crecer, consolidar e incrementar el aporte monetario al propósito de generar un cultura ambiental.

También es evidente la reducción en costos de mantenimiento de la planta de tratamiento propia de la universidad y las aguas residuales de la ciudad de Bogotá, reflejando un aporte no solamente social sino económico, mitigando la contaminación de los recursos naturales.

5.1.5 Competencia

La competencia principal para este proyecto, se compone de diferentes factores que hacen que nuestros adoptantes objetivo no acaten el cambio de comportamiento. Principalmente, los comportamientos errados que se vienen teniendo están regidos por creencias o la misma cultura, estos factores etnográficos conllevan a los adoptantes a tener esta conducta.

Según La Unesco (2005), “la cultura de agua es definida como el conjunto de modos, estrategias y medios utilizados para la satisfacción de necesidades fundamentales

relacionadas con el agua y con todo lo que depende de ella, incluyendo lo que se hace con el agua, en el agua y por el agua” .Pero esta cultura está directamente regida por la percepción de la gente frente a este patrimonio natural, donde gracias a la abundancia de este recurso natural en Colombia, culturalmente no se le ha dado el valor, importancia y significado que este debe tener, ya que se concibe como un recurso inagotable y gratuito el cual se ignoran todos sus ciclos y procesos, se utiliza sin tener una idea de los parámetros de calidad que se deben tener, de las regulaciones de los caudales y de la conservación del mismo. (Ministerio de Ambiente, 2009). Cabe resaltar que estos comportamientos no solo se evidencian en las zonas urbanas sino también en zonas rurales.

5.2 Macro entorno

5.2.1 Político

Para entrar en contextualización, una política ambiental se determina como según Borrás (2018) “La preocupación y desarrollo de objetivos con fines para mejorar el medio ambiente, conservar los principios naturales de la vida humana y fomentar un desarrollo sostenible, tanto en el ámbito público como privado”. Por lo tanto, en Colombia existen políticas ambientales debido a que surge una importante necesidad del Estado de regular y controlar el uso de los recursos naturales y la calidad del ambiente, con el fin de garantizar la sostenibilidad ambiental y la calidad de vida se materializa en las políticas públicas ambientales, las cuales integran un conjunto de principios, criterios y orientaciones generales, formulados de forma estratégica, para la protección del medio ambiente, mejorar las condiciones ambientales y dar respuesta a problemas ambientales prioritarios (Secretaría Distrital de Ambiente, 2016).

En consecución a esto, en Colombia se manejan las siguientes políticas ambientales:

- Ley de 99 de 1993 según (Sistema Nacional Ambiental, s.f: citado en en Colombia, 2015) “Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del Medio Ambiente y los Recursos Naturales Renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA y se dictan otras disposiciones”. Dentro de esta ley existen otros artículos los cuales la complementan:

A. Fundamento de la Política Ambiental Colombiana está enfocado en los principios generales ambientales, algunos de ellos son: Las zonas de páramos, subpáramos, los nacimientos de agua y las zonas de recarga de acuíferos serán objetos de protección especial, En la utilización de los recursos hídricos, el consumo humano tendrá prioridad sobre cualquier otro uso y las instituciones ambientales del Estado se estructuran teniendo como base criterios de manejo integral del medio ambiente y su interrelación con los procesos de planificación económica, social y física. (Ministerio del Medio Ambiente, 2018)

B. Del Ministerio del Medio Ambiente y del Sistema Nacional Ambiental en donde se crean los objetivos del Ministerio del Medio Ambiente en el cual El Ministerio del Medio Ambiente formulará, junto con el Presidente de la República y garantizar la participación de la comunidad, la política nacional ambiental y de recursos naturales renovables, de manera que se garantice el derecho de todas las personas a gozar de un medio ambiente sano y se proteja el patrimonio natural y la soberanía de la Nación. (Ministerio del Medio Ambiente, 2018)

C. Del Concepto de Desarrollo Sostenible el cual se basa en el desarrollo sostenible el que conduzca al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. (Ministerio del Medio Ambiente, 2018)

D. Sistema Nacional Ambiental (SINA) se determina como el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones que permiten la puesta en marcha de los principios generales ambientales contenidos en esta Ley. Estará integrado por los siguientes componentes: Los principios y orientaciones generales contenidos en la Constitución Nacional, en esta Ley y en la normatividad ambiental que la desarrolle, las fuentes y recursos económicos para el manejo y la recuperación del medio ambiente y las organizaciones comunitarias y no gubernamentales relacionadas con la problemática ambiental. (Ministerio del Medio Ambiente, 2018)

E. Funciones del Medio Ambiente; formular la política nacional en relación con el medio ambiente y los recursos naturales renovables, y establecer las reglas y criterios de ordenamiento ambiental de uso del territorio y de los mares adyacentes, para asegurar el aprovechamiento sostenible de los recursos naturales renovables y del medio ambiente, Regular las condiciones generales para el saneamiento del medio ambiente, y el uso, manejo, aprovechamiento, conservación, restauración y recuperación de los recursos naturales, a fin de impedir, reprimir, eliminar o mitigar el impacto de actividades contaminantes,

deteriorantes o destructivas del entorno o del patrimonio natural y Dirigir y coordinar el proceso de planificación y la ejecución armónica de las actividades en materia ambiental, de las entidades integrantes del Sistema Nacional Ambiental. (Ministerio del Medio Ambiente, 2018)

F. Estructura del Ministerio del Medio Ambiente, la cual está conformada por Despacho del Ministerio, Consejo de Gabinete, Despacho del Viceministro, Oficina de Análisis Económico, Oficina de Cooperación Internacional, Oficina de Información Nacional Ambiental, Oficina de Investigación y Tecnología Ambiental, Despacho del Secretario General, Oficina Jurídica, División Administrativa, División de Finanzas y Presupuesto, División de Personal y Direcciones Generales. (Ministerio del Medio Ambiente, 2018)

G. Consejo Nacional Ambiental cuyo objetivo es asegurar la coordinación intersectorial a nivel público de las políticas, planes y programas en materia ambiental y de recursos naturales renovables, créase el Consejo Nacional Ambiental, el cual estará integrado por los siguientes miembros: El Ministro del Medio Ambiente, quien lo presidirá, El Ministro de Agricultura, El Ministro de Salud y El Ministro de Desarrollo Económico. (Ministerio del Medio Ambiente, 2018)

- La ISO 14001 según ISOTools (2013) “aporta grandes beneficios para las organizaciones cuando consiguen implementarla correctamente”. Por lo tanto, Los pasos que deben seguir aquellas empresas que decidan implantar un Sistema de Gestión Ambiental según la **ISO-14001** son:

→ **Seleccionar la norma:** Es importante conocer el contenido de la ISO-14001

- **Política medioambiental:** La política medioambiental debe ser pública para que cualquier persona interesada pueda acceder a ella sin restricciones. En ella se encuentran las obligaciones y compromisos adquiridos con el cumplimiento de los requerimientos legales y normativos, además del mejoramiento continuo y la prevención de la contaminación. (ISOTools, 2013)
- **Comprobar y fijar objetivos:** Durante esta etapa es imprescindible reconocer los aspectos de la organización que ocasionan impactos sobre el medio ambiente. Además, se elabora la normativa medioambiental y se marcan objetivos para establecer mejoras en el entorno y desarrollar un proyecto que permita alcanzarlos. (ISOTools, 2013)
- **Formación:** Es necesario recibir una formación y haber establecido la estrategia para que la comprensión e implicación resulten más fáciles. (ISOTools, 2013).
- **Implantación y evaluación:** El registro inicial para **ISO 14001** que sufren las organizaciones implica una evaluación de dos etapas que abarca una revisión de documentos y visita a las instalaciones de la empresa. Tras esta evaluación se determina si el asesor aconseja que su organización comience el registro. (ISOTools, 2013)
- **Certificación:** Si la finalización de la evaluación es favorable, la organización obtiene el certificado de registro que durante un periodo de tres años garantizará el adecuado funcionamiento del sistema de gestión. (ISOTools, 2013)

5.2.2 Económico

El desarrollo económico de los países está influenciado directamente sobre el medio ambiente. El volumen de tráfico comercial contribuye de varias maneras en aumentar

o disminuir la contaminación, dos impactos diferentes que dependen de los ingresos del país en el que se desarrolla la actividad económica.

El modelo económico occidental que tiene el país, está fundamentado en un modelo capitalista, donde se beneficia el desarrollo y crecimiento económico, pero también se caracteriza por el derroche de recursos y el excesivo consumismo; los avances tecnológicos y consecuentemente el dominio de la naturaleza se convirtió en la destrucción de la misma (UNAM, 1995).

En cuanto al agua Según La UNESCO (2016) “Se calcula que tres de cada cuatro empleos en el mundo dependen en mayor o menor medida del agua. La escasez de agua potable y el saneamiento pueden por lo tanto limitar el crecimiento económico y la creación de empleo en los próximos decenios”. (p,71). Siendo así el agua el motor de crecimiento del país, donde en las primeras fases del desarrollo se tiende a valorar más el crecimiento económico que la calidad ambiental, pero a medida que el territorio crece y cuenta con mayores recursos, la preocupación por el entorno es mayor.

Adicionalmente, (Olmeda,2006) Evalúa la relación entre el PIB per cápita y el uso del agua donde se muestran una relación inicial positiva entre ambas variables, lo que implica que en los primeros estadios de desarrollo económico se precisa gran cantidad de agua para elevar el PIB (el acceso al agua es así un factor limitante del crecimiento económico en los países pobres). Por lo tanto, mientras va en crecimiento el desarrollo, la relación se debilita hasta volverse negativa, debido a la propia escasez de recursos hídricos y se habla de ésta escasez, no sólo en la restricción del número de actividades

factibles, sino también en el empeoramiento de la calidad de los bienes y servicios ofertados.

5.2.3 Sociocultural

La falta de conciencia ambiental no es un problema relacionado directamente con el hombre como un individuo apartado de la sociedad, sino con su desarrollo dentro un grupo colectivo o una cultura, donde su adaptación al medio determina su evolución.

Lo que caracteriza la situación ambiental de Colombia se basa en: Un deterioro del ambiente físico -biótico y social de los diferentes procesos económicos que en Colombia se han llevado a cabo para lograr un desarrollo durante los últimos cincuenta años. Deterioro que se traduce en desaparición de recursos naturales, degradación de los asentamientos, pobreza crónica, acumulación de riqueza, corrupción, violencia, inseguridad y en insurrección; situaciones que a su vez generan mayor deterioro ambiental en un círculo vicioso (El Tiempo, 1998). Dentro de estos procesos se encuentran “la urbanización de suelos con potencial agropecuario en la Sabana de Bogotá y en el Valle del Cauca, la desertificación de partes del Valle del Cesar, la intoxicación con mercurio de los lechos de los ríos Cauca y San Juan, la pérdida de la biodiversidad , la destrucción casi total de los bosques secos tropicales de la costa Atlántica, y la contaminación con agroquímicos de los arrecifes de coral.” (El Tiempo, 1998). Lo anterior ha sucedido a pesar de que Colombia tiene el mejor historial de construcción de instituciones ambientales en toda América Latina. Por lo tanto, estos problemas no solo son causados por la falta de medidas gubernamentales, son consecuencia de la falta de educación que en Colombia existe frente al medio ambiente, donde se debe buscar que el individuo y en conjunto la sociedad se concientice de la

interacción entre ésta y los recursos naturales.

Según El Tiempo, (1998) “se refiere a la dificultad de articular el conocimiento para un diagnóstico interdisciplinario de la realidad y al alejamiento del sistema educativo del análisis y solución de los problemas ambientales, especialmente de las comunidades marginadas y, consecuentemente, el alejamiento del mundo científico de las realidades cotidianas” Teniendo así una incongruencia con el objetivo de todas estas organizaciones y entidades, ya que no se puede dar un mensaje colectivo si el individuo no es consciente de las diferentes problemáticas que se pueden llegar a casar gracias al mal uso de los recursos naturales e hídricos.

5.2.4 Tecnológico

Reconociendo en las TIC un alto efecto a nivel social en la relaciones personales de los individuos, en la organización, el trabajo desarrollado, modos de aprendizaje y sin fin de ámbitos, donde aportan practicidad a los mismos o en su defecto trabas al progreso.

Sin embargo, se es consciente del alto nivel de involucramiento de las nuevas tecnologías en los procesos de aprendizaje y construcción de los estudiantes, es primordial acceder a los docentes para generar mayor eficiencia en el camino de llevar la información al receptor, por tal motivo se incursiona en el mundo de los nuevos entornos de aprendizaje mediados por las TIC, Del Moral en 1998 enuncia los nuevos roles que el docente debe asumir (Pérez y Martínez, 2010) Como diseñador de situaciones mediadas, facilitador del aprendizaje, generador de habilidades y por último propiciador de transferencia de aprendizajes.

Todas las anteriores haciendo uso y trabajando sinérgicamente con los desarrollos tecnológicos, en los últimos diez años, muchos investigadores han explorado el papel que puede desempeñar la tecnología en el aprendizaje constructivista, demostrando que las tecnologías proporcionan un apropiado medio creativo para que los estudiantes se expresen y demuestren que han adquirido nuevos conocimientos. (Hernández, 2008)

Así entendemos que el incorporar las TIC's a la educación es una exigencia que requiere el progreso de la misma, donde debe orientarse a cómo elevar la calidad del proceso de enseñanza - aprendizaje con las mismas y cómo integrarlas de manera tal que lo educativo trascienda en lo tecnológico, para aprovechar las dinámicas más efectivas en la ejecución de la campaña, haciendo uso de éstas en actividades de capacitación, orientación, impacto e instrucción.

5.2.5 Ecológico

Es clave ver el gran aporte ecológico que la campaña generará, además de mejorar la funcionalidad de la planta de tratamiento, se incrementará la responsabilidad que tenemos como entes consumidores y emisores de desechos, adquiriendo comportamientos guiados por diferentes ideales, entre ellos, la regla de las 3 r, reducir, reciclar y reutilizar, con el fin de no basar todo el progreso únicamente en el cuidado del agua, sino profundizar en los diferentes ítems que influyen en la mejora de las condiciones para el desarrollo de la vida.

“¿Cómo pagas el presente con el futuro? Eso es algo que no tiene sentido”, explicó Mathis Wackernagel, presidente y cofundador de Global Footprint Network, en una

entrevista realizada por EL TIEMPO (2018), en dicho evento se menciona una huella ecológica, esta es la cantidad de recursos naturales que supera la cantidad estimada que usará la industria como materia prima durante el año, pero con frecuencia este estimado se excede y genera una huella negativa marcando ecosistemas destruidos, especies extinguidas, otras sin hogar ni alimentación e incremento en la contaminación y marcas desfavorables para el planeta.

Mathis también aseguró, que no están en contra del derecho al desarrollo, pero lo que se está haciendo es impulsar un modelo que llevará al colapso. “Este es un problema social, de ignorar una regla física: No puedes consumir más de lo que tienes o mañana sentirás ese faltante” (Cruz, 2018). Aquí se sustenta el aporte, el enfoque y la razón por la cual se realiza la presente campaña, que busca implementar la cultura ambiental en los estudiantes de la Universidad Santo Tomás.

La cultura ambiental busca una relación coherente entre la reproducción social y la naturaleza, el ideal se enfoca en distinguir el límite y el alcance positivo de los actos que como individuo se pueden generar, ahora la cultura trasciende al seguirse en comunidad e impacta a mayor escala, incluyendo el aporte de cada miembro que se preocupa por el equilibrio. Roque (2003, p. 10) dice que la cultura es un patrimonio y un componente del medio ambiente; por lo tanto, su conservación es un derecho soberano de cada pueblo. (Murillo, 2013)

Es la opción de mejorar, aunque el hecho de tener una cultura ambiental no garantiza un cambio en el comportamiento humano en beneficio del ambiente, existen diferentes estudios los cuales han arrojado resultado demostrando que existe una relación positiva

entre el nivel de cultura ambiental de una persona y la probabilidad de que realice acciones ambientalmente responsables (Anónimo, 1998). Por tal motivo, es considerable la idea de elevar el nivel de cultura ambiental en los estudiantes quienes aportan y estimulan la población en general, el adoptar esta conducta debe ser una prioridad, pero en nuestro país se desconoce hasta qué punto la educación está contribuyendo a formar ciudadanos ambientalmente responsables. (Sosa, Márquez, Eastmon, Ayala y Arteaga, 2010)

5.2.6 Legal

Actualmente, se cuenta con unas leyes muy buenas acerca del cuidado y el buen manejo del agua las cuales a continuación se mencionan, pero cabe resaltar que, a partir de esto, se puede obtener una gran reflexión y es la de darle cumplimiento a estas leyes, seguramente si las personas lo hicieran adecuadamente no tendrían la necesidad de hacer este proyecto porque ya hubiese una respectiva proyección en la cultura colombiana sobre el cuidado implantado en el castigo legal.

- 1. La ley 1151 de 2007** se basa según El Ministerio de Ambiente (2007) en la “Adquisición de áreas de interés para acueductos municipales. Declárase de interés público las áreas de importancia estratégica para la conservación de recursos hídricos que surten de agua los acueductos municipales y distritales”.
- 2. La ley 373 de 1997** hace referencia El Ministerio de Ambiente (1997) a “Todo plan ambiental regional y municipal debe incorporar obligatoriamente un programa para el uso eficiente y ahorro del agua, este programa hace referencia al buen manejo de este recurso vital”.

3. **Ley 99 de 1993** El Congreso de Colombia (1993) dictamina “La cual será la creación el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones”.
4. **Ley 23 de 1973** La cual indica El Congreso de Colombia (1973) que “Por la cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para expedir el Código de Recursos Naturales y protección al medio ambiente y se dictan otras disposiciones”.

Por esta misma razón, es necesario que las universidades tengan claras sus normativas de políticas de gestión ambiental, claramente que sean ejecutadas en todos los entornos y la necesidad de medir su impacto positivo al aplicarlas. Cabe resaltar que para todo lo dicho anteriormente es necesario las auditorías.

5.2.7 Demográfico

- **Género:** Dirigido a cualquier tipo de género debido a que es una problemática y un recurso de necesidad para el mundo entero.
- **Edad:** Enfocado hacia las personas que se encuentren en un rango de edad entre los 10 u 80 años, debido a que se considera que un rango de edad donde las personas tiene la capacidad de recibir y divulgar el mensaje sobre el cuidado del agua.
- **Ocupaciones:** Estudiantes enfocados en cualquier profesión, docentes, ingenieros ambientales, mecánicos y civiles, doctores a nivel general, administradores, chefs, entre otros.

- **Estructuras familiares:** Últimamente en el tamaño de las familias en Colombia ha venido evolucionando o cambiando debido a que cada vez las familias son más pequeñas, pero esto no es un problema, la problemática que se ha venido presentando va enfocada para estructuras familiares grandes, medianas, pequeñas o ya familias de una sola persona, esto con el fin de generar un cambio por todos los colombianos.
- **Nivel de estudios:** Educación básica primaria y segunda, educación media, educación superior, maestrías, doctorados e incluso personas alfabetas.
- **Tasa de natalidad:** Debido a los cambios que ha tenido tanto el mundo como Colombia, en este tiempo las mujeres han pasado de querer traer al mundo de a 5 u 8 hijos pero hoy en día debido a la economía, temas ambientales y cambios en la cultura, muchas mujeres tienen pocos hijos o prefieren no tener, tal como lo argumenta Dinero (2018) “En 1965, la esperanza de una mujer que llegaba a la edad reproductiva, era tener, en promedio, 6,8 hijos. A 2010 bajó a 2,1 hijos y en 2015 se registró una tasa de 2 hijos por mujer”
- **Tasa de mortalidad:** Según el Dane (s,f; citado de El País, 2017) “Son varios factores los que han incidido en la variación demográfica de Colombia. El aumento de la esperanza de vida de la población ha tenido un papel importante. La tasa de mortalidad pasó de 6,8 por cada mil habitantes entre 1985 y 1990 a 6,0 en 2005 y seguirá bajando en el 2020”.
- **Tasa de morbilidad:** Según el Ministerio de Salud y Protección Social (2015; citado de Morgan, 2015) Al revisar la morbilidad en Colombia durante 2009-2014 el Pareto lo conforman dos grandes causas, las enfermedades no transmisibles 67% y las condiciones transmisibles y nutricionales 13%.

Adicionalmente, la salud mental disminuyó y pasó al 7.9% y el 15% de la población vive con discapacidad.

Viendo los resultados que expone el censo, se logra evidenciar que la población está disminuyendo, trayendo consigo la necesidad de llegar a estos públicos menores de edad y así inculcar todos los puntos de vista necesarios para el cambio que contiene este proyecto.

6. DOFA

DEBILIDADES • El poco apoyo por parte de la Universidad sobre los proyectos relacionados con la cultura ambiental de la institución. • Las malas prácticas y conductas que tiene la comunidad tomasina con respecto al uso de los inodoros y orificios. • Falta de regulaciones y seguimientos con respecto a las malas conductas que tiene la comunidad tomasina.	OPORTUNIDADES • Las actuales opciones brindadas desde el gobierno nacional y el Sistema Distrital de Ambiente por amparar proyectos relacionados con la conservación de este y el cuidado del agua. • El apoyo de personas ambientalistas las cuales sean susceptibles al cuidado del medio ambiente.
FORTALEZAS • Interés y aporte por parte de los agentes de cambio de Marketing Social.	AMENAZAS • Las malas prácticas adquiridas y fundamentadas desde casa y entorno diario hacia el cuidado del agua y

• Apoyo por medio de una estudiante de Ingeniería Ambiental cuyo proyecto está enfocado en el cambio de la cultura ambiental tomasina. • Los agentes de cambios cuentan con un pensamiento estratégico creativo que permiten generar soluciones a este tipo de problemáticas.	ambiente. • Malas prácticas de los visitantes externos a la Universidad que compliquen el buen manejo del proyecto. • La contaminación de los ríos puede causar enfermedades a colombianos que viven cerca de ellos.
--	--

7. MATRIZ DE PRIORIDADES

Listado de oportunidades y amenazas	Probabilidades de ocurrencia	Magnitud del impacto	Prioridad
1. Apoyo por parte del Gobierno y el Sistema Distrital de Ambiente en proyectos relacionados con el cuidado del agua. 2. Apoyo de personas ambientalistas susceptibles a temas relacionados con el	MEDIO ALTA	MEDIO ALTA	BAJA ALTA

cuidado del medio ambiente.			
3. Malas prácticas de los ciudadanos adquiridas desde casa y entorno frente al cuidado del agua y ambiente.	ALTA	ALTA	ALTA
4. Malas prácticas de los visitantes externos a la Universidad que compliquen el buen manejo del proyecto.	ALTA	ALTA	MEDIO
5. Contaminación de los ríos pueden causar enfermedades a colombianos que viven cerca de ellos.	ALTA	ALTA	ALTA

8. Comportamiento y segmentación del Marketing Social

8.1 Fuentes primarias

Para lograr determinar el comportamiento de los adoptantes objetivos directamente, se hace uso de la entrevista la cual según Galán (2009) se basa en “ La comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa” (Ver anexo A).

Adicionalmente, para la realización de las entrevistas se necesitó contar con la participación de personas, en este caso estudiantes para llevarla a cabo, por esa razón, a cada participante se le entregó un consentimiento informado, con el fin de darles a conocer los objetivos del proyecto y así confirmar que su participación en ella fue de manera voluntaria, donde se respetaron sus valores, creencias y privacidad (Ver anexo B).

En consecución a esto, a partir de las entrevistas realizadas a los adoptantes objetivos se logró realizar el siguiente análisis por variables frente a la problemática presentada sobre el mal uso de las fuentes hídricas de la universidad:

➤ Creencias frente a la problemática

La mayoría de los estudiantes son conscientes de la problemática en general, es decir saben que existe una escasez del recurso hídrico a nivel mundial y que tanto en el país, como en la ciudad no existe una cultura sobre el cuidado del agua y reconocen que la sociedad actual no se preocupa por la forma correcta de cuidar y usar el agua; *“Las personas creemos que el agua, al ser un recurso renovable, no se terminará nunca. Sin embargo, ya se han evidenciado que*

ciertos países se han quedado sin agua” “No existe la concientización adecuada sobre los cuidados y métodos para tener un uso adecuado del agua. “

Por otro lado aunque son conscientes de la problemática en general, no son conscientes de la problemática que se evidencia específicamente en la Universidad en cuanto al mal uso de desechos y residuos por las tuberías y alcantarillas de los baños, es decir, creen que dentro de las instalaciones se hace un uso correcto del agua.

➤ **Motivación frente a la problemática**

Al preguntar sobre varios aspectos de la problemática, se encuentra que al total de los entrevistados les interesa el tema y se preocupan por las consecuencias *“Es algo necesario en todo el mundo, cada día podemos ver como nuestro planeta nos pide ayuda, que cuidemos de él y es algo que todos debemos hacer, aportar un granito de arena para ayudar al planeta, por que no es mio nada mas, ni solo de los estudiantes, es de todos y todos vivimos en el”*.

Además, se encuentra una motivación por parte de los estudiantes encuestados para que se empiecen a realizar campañas que ayuden a cambiar y a promover el cambio desde la universidad hasta sus hogares.

➤ **Percepción frente a la problemática**

Según Lazos y Paré (s,f citado en Benez,Kauffer y Álvarez, 2010): El estudio de las percepciones es importante para acercarse a la visión que la gente tiene de su entorno natural, de su transformación y también a las causas que la explican (Lazos y Paré, 2000). Es por esto que se quiere identificar como es percibida e interpretada la escasez y el mal uso de los

residuos que contaminan el agua y adicionalmente las posibles soluciones que pueden sugerir en las personas entrevistadas.

En cuanto a la percepción frente a la problemática existente todos los encuestado coinciden en que al ver que el agua es “inagotable” y la mayoría de las personas no han tenido que pasar por una escasez, no son conscientes de las consecuencias que existen y que en un futuro podrían empeorar:

“Nunca hemos tenido escasez para cuidarla”, “Hasta que no veamos que no la tenemos al alcance, no habrá un cambio”.

En cuanto a las soluciones percibidas por los diferentes grupo entrevistados , se observa que las indicaciones sobre el uso de residuos y de tratamiento de aguas residuales, la concientización de la población, la limpieza de los ríos, las multas para empresas u organizaciones y la sustitución del uso de químicos en la agricultura son percibidas de manera homogénea por todos los estudiantes.

“Concientizar a las personas de la problema de manera que generen un cambio autónomo en sus comportamientos”, “Crear campañas de concientización, en diversos medios de comunicación para que tenga una mayor llegada a todo tipo de público objetivo, con el propósito de que las personas puedan conocer sobre las consecuencias negativas que se tendrán si continuamos con el mal uso del agua.” , “Quizá multas así como las que han puesto para el manejo de las basuras.”

Encontrando así que la concientización de la población fue una de las soluciones más consideradas por todos los grupos que la perciben como esencial para revertir la situación de

escasez del agua y mal uso de los residuos, como parte de un proceso mayor o como punto de partida.

➤ Hábitos frente a la problemática

Teniendo en cuenta que los hábitos son el resultado del ejercicio de actividades para lograr un fin determinado, estos nos ayudan a identificar de qué forma las personas contribuyen a la problemática o la minimizan.

Los hábitos encontrados frente a la problemática son muy variados, algunos son conscientes y trata de realizar pequeñas acciones que ayudan a disminuir un poco el daño: *“Trato de recoger el agua de cuando me baño” “Trato de mantener la llave cerrada el mayor tiempo posible, la abro cuando es estrictamente necesario y no tolero que la gente a mi alrededor lo haga, me la paso diciendo oiga cierre la llave tantico y así”*

Por otro lado hay una minoría que reconoce que sus acciones diarias por el contrario están ayudando al crecimiento de la problemática y se muestran indiferentes frente a esta;

“La verdad no tengo un tiempo límite cuando me baño me puedo demorar más de media hora a veces” “A veces si boto el papel que uso al inodoro, eso se deshace igual”.

Por lo anterior, es evidente que de las personas que ayudan con pequeños actos y acciones hacen referencia a que lo realizan solo en sus hogares, y no mencionan en ningún momento la Universidad, por el contrario los que realizan hábitos que colaboran a la problemática si hacen referencia a que lo realizan en cualquier lugar.

“Cuando boto el papel al inodoro no solo lo hago en mi casa, es cuando lo veo necesario”.

➤ **Experiencias frente a la problemática**

Los estudiantes frente a las respuestas dadas, no tienen un gran conocimiento ni experiencia tanto de la problemática como de las posibles soluciones, por que en cierta medida no le ven mayor importancia en circunstancias institucionales. Esto según los estudiantes pasa por la falta de apoyo y cambios generados en masa, ya sea por parte del gobierno o por la falta de propagandas incitando el cuidado y el que puede pasar si no se asume el cambio de actitud.

La experiencia basada en esta problemática universitaria hace llegar a una opinión en común entre los entrevistados, la cual es que existe una falta de información académica por parte de la institución frente al problema y sobre la falta de cultura del cuidado del agua.

Muchos de los estudiantes no sabían sobre la problemática específicamente que sucede en la instalaciones de la universidad, ni de los diferentes y complicados procesos que realizan para tratar y purificar el agua.

“Ninguno. Sólo la desinfección que deben realizarle al agua” “No tengo un amplio conocimiento sobre el tema”

➤ **Riesgos percibidos**

● **Social**

Los malos hábitos de su círculo social, entre ellos, unos de los más influyentes, sus familiares, con una cultura de arrojo de basuras no consecuente, puede hacer dudar a los adoptantes objetivo de la modificación total en todos los espacios donde desarrollan sus actividades diarias.

Además al realizar las campañas en espacios estudiantiles, las creencias actuales de los alumnos puede perturbar la percepción deseada de algunos adoptantes, los cuales se dejen influenciar por sus compañeros con ideas regresivas, sin ánimo de evolución, que obstruya la mejora en la conducta y en el estado de las aguas residuales.

- **Psicológico**

Los adoptantes pueden crear un sesgo reducible, entre las expectativas y los verdaderos resultados, al momento de aumentar las actividades de mejora, las idea y la realidad no serán muy lejanas, pero está directamente relacionada con el compromiso de los adoptantes, de cómo se entregan con el propósito de mejora.

- **Funcional**

Algunas confusiones que pueden crear los adoptantes son, acerca del procesamiento que tiene la planta de tratamiento del agua, los rendimientos que esta genera y la forma en que los beneficie. No obstante es importante el conocimiento de la ubicación de dicha planta, para que se visite con frecuencia y se logre una percepción más clara del estado de la misma en la medida que se va cambiando la conducta.

- **Financiero**

Puede crear falsas ideas respecto al pago del uso de la planta, para algunas personas es costosa la implementación de este tipo de plantas y pueden llegar a pensar que los recibos por el servicio de éstas serán una razón para incrementar la matrícula, sin identificar el gran impacto positivo.

- **Nivel de involucramiento con la solución**

Entre un 70% de estudiantes se encuentra un nivel de involucramiento medio frente a la problemática presentada en la institución. Solo son conscientes de la problemática global sobre la escasez y la contaminación del agua.

Por otro lado el nivel de involucramiento frente a la solución la gran mayoría ven una solución adecuada por parte de las plataformas web, ya que dicen que se generan más impactos, por videos o por llamados de atención masivamente. Adicionalmente la gran falta de agentes de cambio frente a esta problemática y lo más importante que sean apoyados por la universidad.

Todos los que tienen contacto con la universidad están involucrados en participar en pro del cambio de hábito o costumbre, que de una u otra manera tiene involucramiento ya sea para bien de la universidad o para todo lo contrario.

El mal comportamiento se ve por los estudiantes los cuales tienen malas prácticas ya sea por falta de conocimiento o por hábitos desde casa. Esto incide en un nivel de involucramiento negativo que tienen al ser la gran mayoría con malas prácticas.

➤ **Actitud frente a la solución de la problemática**

Muchos tienen la actitud de ayudar al cambio, pero son realistas en sus respuestas al afirmar que cuando se generan una encuesta todo se torna muy sencillo, pero a la hora de implementarlo no lo es. Además algunos argumentan que el impacto y la concientización en la mente de las personas es algo pasajero y no algo permanente

“Mostrar los efectos del mal uso del agua a nivel mundial impacta en el momento pero luego a la gente se le olvida y lo deja pasar”.

8.2 Fuentes secundarias

Diariamente Bogotá se ve enfrentada a una ciudadanía con poca cultura frente al cuidado del agua, debido a que se arroja más basura de lo habitual por los caños, sifones, inodoros y tuberías, esto en consecuencia a la falta de concientización de los ciudadanos tal y como lo argumenta Pacheco (2013) “La cantidad de residuos sólidos levantados en los cauces de ríos, lagos, caños y canales, ha evidenciado una conducta social que marca un desconocimiento y desinterés, sobre el perjuicio que la contaminación ocasiona al agua para las generaciones futuras”, de manera que al tener un desconocimiento y desinterés por parte de los jóvenes “Realmente no existe una verdadera cultura del agua, por lo que está interiorizada la **creencia** de que como hay excedentes de recursos hídricos estos no se afectan por el mal uso y despilfarro al que son sometidos de tiempo atrás muchos ecosistemas” (Pacheco, 2013).

Adicionalmente, las rutinas que día a día llevan los Bogotanos y los jóvenes de hoy en día, los cuales muchos de ellos tienen un desinterés frente a la problemática, se logra identificar que al momento de que el joven tenga el **hábito** de arrojar desechos tóxicos en cualquier lado ayuda a determinar que a la hora de recorrer día a día la ciudad de Bogotá, deja ver claramente que los cuerpos de agua que la atraviesan son contaminados con diferentes tipos de residuos sólidos como envolturas de comidas, plásticos, papel, metal, restos biológicos y residuos líquidos como los aceites y los lixiviados provenientes ya sea unos por los mismos ciudadanos que tienen el **hábito** o la **costumbre** de arrojar cuanto cosa quieran con el fin de deshacerse del elemento tóxico o también provienen del relleno sanitario de Doña Juana que llegan directamente a las aguas del río Tunjuelo (Ojeda, 2015). Por lo tanto, la Alcaldía Mayor de Bogotá (2011, citado en Ojeda, 2015) argumenta que el mal estado de los ecosistemas acuáticos bogotanos ha llevado a que los habitantes de la ciudad tengan poca importancia por el estado de sus cuerpos hídricos, debido a que tienen la **creencia** de que estos cuerpos se encuentran en

buen estado y con tan solo una reparación ya están perfectos, generando una cultura con una grave falta de apropiación de sus recursos hídricos a pesar de las diversas campañas de conservación y uso sostenible que se realizan constantemente desde las distintas administraciones distritales.

Por otro lado, según La Revista Ambiental Catorce6 (2018) “El 68% de los bogotanos cuentan con la **percepción** de que la contaminación del agua, ríos, quebradas, y humedales es muy alta y nadie hace nada por frenar esta problemática”. Por lo tanto, a pesar de que algunos jóvenes reconocen que la problemática sobre la contaminación del agua, ríos, caños, lagunas, humedales y recursos hídricos, ellos **perciben** que para darle una solución a este problema se deben “ formar individuos con capacidad de valorar su entorno, de entender las problemáticas ambientales y de romper cuando sea necesario, en busca del bien común, esquemas culturales que amenacen la sostenibilidad a largo plazo” (Ramos y García, 2012).

Las nuevas generaciones, poco a poco han ido reconociendo que el cuidado del agua es importante para la humanidad, tal y como lo argumenta El Espectador (2017) “Los jóvenes entre 18 y 35 años han sido reconocidos como una generación con alta conciencia ambiental por ser consumidores responsables y cambiar sus **hábitos** con el fin de cuidar el planeta y aportar a la sociedad”, pero el problema mayor que se genera aquí es que hace falta **motivar** a la sociedad para que sean “conscientes del uso y el abuso que se está haciendo del recurso hídrico, y así empezar a cambiar comportamientos que nos lleven por el camino de la sostenibilidad” (El Tiempo, 2004).

Según la Asociación Ambiente y Sociedad (2015) “La voluntad y preocupación de niñas, niños y adolescentes por la conservación del medio ambiente, la tierra y el agua fueron

plasmadas mediante una carta plasmada en la carta en el (Primer Encuentro de Infancia y Adolescencia Frente al Cambio Climático)”. Aquí se llevó a cabo una salida pedagógica para los niños, niñas y adolescentes donde el tema principal del encuentro fue la promoción y el cuidado de la vida, el agua y la tierra. Con el fin de generar **experiencias** en los niños de cómo pueden cuidar el agua y la tierra y que estos jóvenes en dicha **experiencia** sirva para que ellos logren “Reconocer, aceptar y cuidar mi cuerpo como primer territorio de agua. Nos comprometemos a cambiar de pensamiento, ser palabra y acción. Compartir, comunicar el conocimiento, involucrándose en política, sembrando amor y generando sentimientos de unidad” (Asociación Ambiente y Sociedad, 2015).

Por otro lado, los bogotanos perciben que uno de los mayores riesgos de ésta problemática es que a los hogares no llegará agua pura debido a que el tratamiento de ésta cada vez va a ser más complejo y no llegará el agua en las perfectas condiciones. Además, El Tiempo (2016) “Al menos 6,2 millones de colombianos reciben en sus casas agua que representa un alto riesgo para la salud, y 368.000 de ellos están expuestos a que ese líquido contenga altas concentraciones de bacterias fecales, virus, parásitos y elementos no biológicos, como minerales y sustancias químicas, lo que lo hace inviable para el consumo.”, De manera que los mayores riesgos que ellos perciben es que una vez no cuidemos adecuadamente el agua se puede correr el riesgo de consumir agua de mala calidad y no con el tratamiento que se requiera.

El **nivel de involucramiento** de los jóvenes frente a la problemática es bajo debido a que como lo argumenta González y Maldonado (2014) , el primer pensamiento o imagen que llega a la mente de los jóvenes, cuando escuchan hablar sobre cambio climático o el daño al medio ambiente, está más relacionado con las consecuencias enfocados en cambios bruscos de temperatura, deshielo de los polos, fenómenos naturales, y deforestación. Pero vale la pena

resaltar que “Son minoría quienes refieren a pensamientos relacionados con **escasez de agua**, salud y escasez de alimentos, cuando escuchan hablar del cambio climático” (González y Maldonado, 2014).

La actitud identificada en los jóvenes está muy polarizada en las mismas ya que las personas se encuentran dispuestas y motivadas por el cambio pero por otro lado se encuentra cierta resignación por los hechos y las realidades actuales, según Rokeach (1962) una actitud es una orientación o disposición aprendida hacia un objeto o situación. El aprendizaje puede no estar basado en la experiencia personal sino que puede adquirirse a través de aprendizaje observacional. En base a esto la actitud de los jóvenes puede ser cambiante si ven hechos y situaciones que lo motiven a hacerlo.

8.3 SEGMENTACIÓN

La campaña de marketing social está enfocada en persuadir a los estudiantes de la Universidad Santo Tomás de la ciudad de Bogotá, realizar un uso adecuado del agua, debido a que actualmente en la universidad se presenta la problemática sobre el mal uso de sifones, inodoros y como tal del agua. Por lo tanto, las características para el adoptante final del proyecto son las siguientes:

8.3.1 Geográfica

Personas (estudiantes) que residan en Colombia y que primordialmente están ubicadas en la ciudad de Bogotá, sin importar la localidad donde viva.

8.3.2 Demográfica

La campaña va dirigida tanto para hombres y mujeres que sean preferiblemente estudiantes de la Universidad Santo Tomás, que se encuentren entre un rango de edad de 16 a 35 años, del

mismo modo, individuos con un estrato socioeconómico de 2, 3, 4, 5 y 6 los cuales cuenten con un ingreso medio, medio alto y alto.

8.3.3 Psicográfica

Personas (estudiantes) que estén interesadas en el cuidado del medio ambiente, es especial, en el agua y que sean susceptibles con este tipos de temas. Estudiantes que tengan el interés de cambiar sus hábitos por unos más enfocados en la concientización y el uso adecuado del agua. Finalmente, personas extrovertidas, calmadas, pacíficas, divertidas, riesgosas al cambiar sus hábitos, es decir, que cambien se enfoquen en una cultura más responsable y afligida por el cuidado del agua con la intención de obtener satisfacción al cuidar los recursos naturales.

8.3.4 Conductual

Estudiantes que tenga un mal comportamiento frente al uso, manejo y cuidado del agua, sifones e inodoros en la universidad, es decir, personas que no son conscientes aún sobre el cuidado que se le debe dar al agua para que en futuro la sociedad no se vea enfrentada a una escasez y mala calidad cuando se realiza su respectivo proceso

9. La mezcla de marketing social

9.1 Producto

El producto se describe como la idea de tener buenas prácticas dentro de la universidad, basado en la búsqueda del cuidado del agua, no tirando desechos en el inodoro, no tapando las llaves, no desperdiciando el agua y la modificación del comportamiento desde sus mismas bases para lograr el cambio permanente y duradero.

Además, los beneficios que se pueden percibir contando con que los adoptantes objetivo acogen la campaña como cambio permanente, es la mejora constante de prácticas enfocadas al cuidado del agua, los reconocimientos por parte de la universidad, las nuevas capacidades

ambientales percibidas por esta campaña y la mejora continua como unión universitaria. Estas nuevas prácticas son un cambio cultural que debe llegar a sus mismas bases para así generar cambios en futuras generaciones.

Finalmente, nuestro producto “idea de campaña” cuenta con dos tipos de demandas, de manera que la primera se titula como **demanda insana**, debido a que se pretende destruir el comportamiento opuesto que actualmente tienen los universitarios de arrojar residuos tóxicos a los sifones e inodoros, por uno más consciente y responsable de no arrojar residuos por los sifones e inodoros de la universidad con el fin de ayudar con el tratamiento de las aguas y no afectar a los ríos y mares. Adicionalmente, el producto cuenta con una **demanda oscilante** debido a que nuestro adoptante objetivo puede asumir el comportamiento pero hay un riesgo que lo abandone y vuelva a arrojar residuos por estos medios, ya sea por un riesgo social, cultural, funcional o psicológico.

9.1.1 Nombre y Logo

Conciencia **JUSTA**



El logo del proyecto **Conciencia JUSTIA**, está compuesto por una gota de agua que envuelve todo el planeta haciendo referencia a su vital importancia en el desarrollo del mismo, además el color azul representa la confianza que pueden depositar los tomasinos en los resultados que se buscan obtener.

La huella del pie representa el viejo refrán “lo que hace con las manos lo destruye con los pies”, gracias a las fuentes primarias entendimos que los estudiantes se preocupan y se encuentran interesados en realizar mejoras acerca del cuidado del agua, pero es insuficiente o reducen el consumo en ciertas actividades y en otras lo triplican, así que, el objetivo de la huella es dar a entender que si podemos hacerlo del todo responsablemente, conscientes de los hábitos, persuadiendo a nuestro círculo social e incentivando la buena generación de residuos hídricos.

El logo de la santo tomás busca apoyar el sentido de pertenencia por la institución, para lograr unir de forma más comprometida a la comunidad y ser reconocida como una Universidad que piensa en todos.

9.1.2 Marca

Conciencia **JUSTIA** es un proyecto el cual demuestra lo agradable que es generar cambios a nivel interno y externo como persona e individuo perteneciente a una sociedad consumidora, la cual tiene hábitos de uso del agua cuestionables y mayor aún, conductas de generación de residuos hídricos que no apoyan las 3r's (Reducir, Reciclar y Reutilizar).

El agua es un recurso vital para todo ser vivo, pero se está agotando, es momento de valorarlo, es tiempo de tomar *conciencia* de manera *justa*, donde equitativamente logremos extraer los nutrientes del agua, emplearla en las labores diarias, gastarla en el cuidado del hogar,

entre otros usos, fundamentados en entender su ciclo de vida y cómo los estudiantes de la universidad santo tomás intervienen en este.

Además, busca trascender en la historia, Colombia ha sido reconocida por grandes méritos individuales, pero ahora lo será por una gestión grupal, *“la huella robusta, que deja el parche usta”*, incluye a todos y cada uno de los tomasinos, quienes quieran adquirir un compromiso con su país, las generaciones futuras, los recursos naturales, ellos mismo y el último pero más importante, su planeta, ese que les permite el desarrollo de la vida con todo lo que la compone.

9.1.3 Slogan

“La huella robusta que deja el parche usta”

9.1.4 Características

El principal valor de Conciencia **JUSTIA** es la responsabilidad social, que tiene como visión una comunidad tomasina ligada al cuidado del agua, tanto dentro como fuera de la institución, además los estudiantes tomasinos serán embajadores, en los ámbitos donde se relacionen, de la marca, motivando al buen uso y mejores hábitos de consumo del agua.

También, cuenta con una filosofía de diferenciación, donde no sólo quedará en modificar la forma de actuar, desea la trascendencia, dejar una huella robusta con el fin de mitigar el impacto ambiental, aumentar el interés por el cuidado de todos los recursos naturales, junto con destacar por el involucramiento y entusiasmo con el que se ejecuten todas y cada una de las actividades de concientización.

Además, su objetivo principal es demostrar que se puede ser como el agua, transparente, siendo valientes y queriendo cambiar la realidad del cambio climático que vivimos como planeta, Conciencia **JUSTIA**, se enfoca en realizar procesos legales, para contrarrestar el estigma popular que asocia a los proyectos sociales con fines lucrativos, los cuales al final terminan en escándalos de corrupción.

Y para cerrar con broche de oro, la empatía, el proyecto referente al buen manejo de las aguas residuales se centra en el relacionamiento de estudiantes, una consolidación de todas las ciencias, apoyadas por las disciplinas y campos de estudio que se enseñan en la institución, aprovechando los conocimientos de cada uno, se espera obtener un gran aporte voluntario, por ende, se está disponible a recibir propuestas, observaciones, reclamaciones, ideas de mejora, entre otros, de tal manera que sea sólo una Conciencia **JUSTIA** la cual marque *“la huella robusta que deja el parche usta”*.

9.1.5 Declaración de posicionamiento de la campaña

Queremos que los estudiantes tomasinos de la ciudad de Bogotá tomen conciencia de la importancia de cuidar el agua y entiendan este recurso como una fuente de vida, en vez de como un recurso inagotable que recibe todos los desechos tóxicos diariamente.

9.2 Comunicación

Para dar a conocer nuestra campaña **Conciencia JUSTIA**, se manejarán dos medios específicos de la comunicación, con el fin de captar el público objetivo al cual va dirigida, generando así, un impacto directo y adecuado al segmento, dando cumplimiento a nuestro objetivo planteado. Los medios a utilizar son los siguientes:

➤ Relaciones públicas

Se hará participación en **eventos que realice la universidad**, específicamente los eventos realizados por la facultad de mercadeo como el Marketing Fest, celebración por el día del profesional de mercadeo y demás eventos, para que por medio de estos, se logre participar y promocionar la campaña adecuadamente generando un impacto positivo a nuestro público objetivo.

- ❖ **Mensaje:** ¿Sabían ustedes que el 80% de las aguas contaminadas se vierten a ríos y mares?. Estamos acabando poco a poco con nuestro ecosistema, recursos naturales y animales marinos al momento en el que arrojamos residuos tóxicos a las tuberías, inodoros, ríos y mares.

Quiero invitarlos a que tomemos conciencia sobre esto y no arrojes residuos tóxicos, pero ¿por qué no mejor hacerlo desde aquí en nuestra universidad al no arrojar residuos en los baños y cuidando nuestro planeta?. Les dejo la reflexión con esta imagen



❖ **Tipo de mensaje:** Líder de opinión

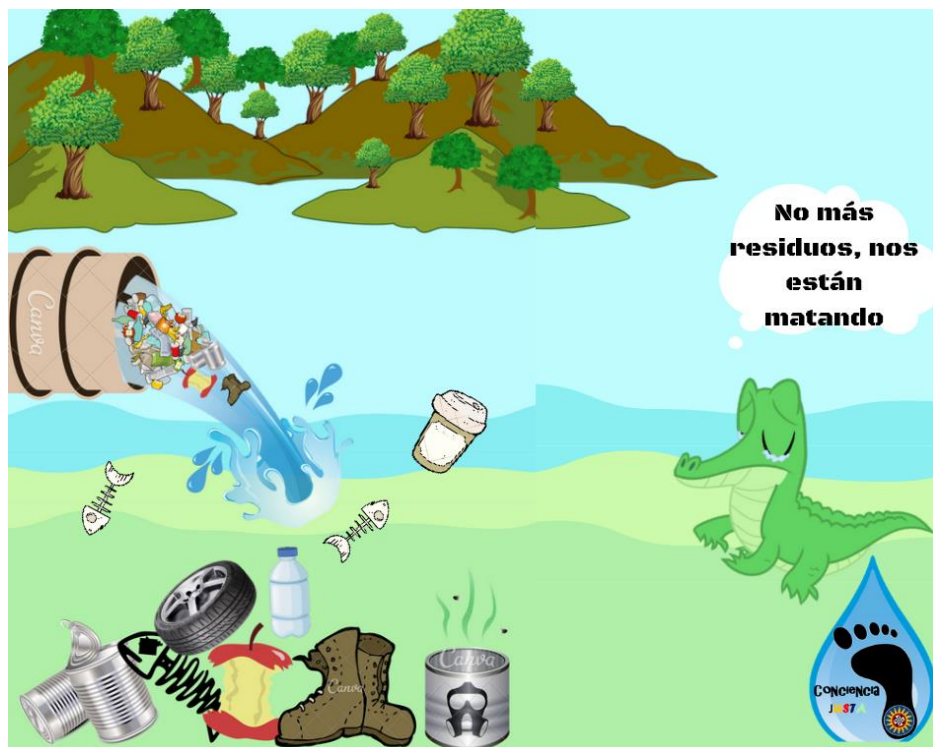
❖ **Fuente del mensaje:** Decano de la facultad de mercadeo- Humberto Martínez

➤ **Publicidad**

Teniendo en cuenta que hoy en día los universitarios cuentan con un uso frecuente de sus dispositivos móviles, se hará uso de las redes sociales pero específicamente **redes sociales de la Universidad Santo Tomás** los cuales son; Facebook en **Mercadeo Usta y Universidad Santo Tomás- Colombia** e Instagram en **Mercadeo Usta y Santoto Colombia**.

→ **Para Facebook en Mercadeo Usta y Universidad Santo Tomás- Colombia**

❖ **Mensaje**



❖ **Tipo de mensaje:** Emocional

❖ **Fuente del mensaje:** Animación e imagen

→ **Para Instagram en Mercadeo Usta y Santoto Colombia**

❖ **Mensaje:**



❖ **Tipo de mensaje:** Expectativa

❖ **Fuente del mensaje:** Animación e imagen

Adicionalmente, se proyectará una pieza publicitaria en los **televisores ubicados** de cada piso de la universidad, en todas y cada una de sus sedes, para que el público objetivo esté más informado y se logre cumplir el objetivo adecuadamente.

❖ **Mensaje:**



- ❖ **Tipo de mensaje:** Expectativa
- ❖ **Fuente del mensaje:** Animación e imagen

Finalmente, se tendrá participación en el **programa radial de la universidad** para que por medio de este se pueda informar el objetivo de nuestra campaña y así lograr persuadir a nuestro público objetivo.

- ❖ **Mensaje:** Buen día, comunidad tomasina soy el decano de la Facultad de mercadeo y el día de hoy tengo el gusto de brindarles una información importante, ¿Sabían ustedes que el 80% de las aguas contaminadas se vierten a los ríos y mares?, esto quiere decir, que estamos arrojando residuos tóxicos a los sifones, inodoros y tuberías ya sea en nuestra casa, universidad o sitios trabajo. Por lo tanto, los invito a que empecemos a generar cambios desde nuestra universidad y no arrojemos residuos tóxicos en los sifones o tuberías. Seamos una **Conciencia JUSTA**

- ❖ **Tipo de mensaje:** Líder de opinión
- ❖ **Fuente del mensaje:** Decano de la facultad de mercadeo - Humberto Martínez

9.3 Plaza

Se utilizará un tipo de canal de distribución intensivo para todos los baños de la sede del Dr. Angélico, teniendo en cuenta que el objetivo es cambiar las malas prácticas de los estudiantes frente al cuidado de los mismos, tales como los inodoros y la parte de lavado de manos o sifones.

9.3.1 Estrategia de conveniencia

- Como primera medida se realizará un taller con todo el personal de aseo de la Universidad sede Dr. Angélico, para que ellos se vinculen a la campaña y por medio de ella, se articulen. Con esto se hace referencia a que ellos deben apropiarse del tema según lo propuesto en el taller el cual va enfocado en el cuidado de los baños, ya que como primera medida ellos son los pilares fundamentales para generar esta campaña, porque al ellos estar inmersos en el tema se mantendrá el lugar limpio y así va a ser de mayor impacto para los estudiantes al no hacer prácticas contrarias a los estándares dejados por el personal de aseo.
- Será impulsada una campaña de aseo por parte de los estudiantes, en los baños del edificio Dr. Angélico. Los estudiantes tendrán a cargo toda la limpieza y la organización de los implementos requeridos en los mismos. Esta limpieza sería periódicamente supervisada por el personal profesional de aseo, los cuales van a seguir sus labores en toda la universidad pero como excepción van a ser los baños, ya que los estudiantes se dividirán la campaña por aulas o por diferentes espacios académicos que lo permitan.

9.4 Precio

9.4.1 Lista de costos no monetarios

- **Tiempo**

Se refiere a la duración que tendrá la modificación en la conducta, desde percibir el daño generado por los actos propios, durante la reflexión y concientización, la adopción del comportamiento y la apropiación del impacto positivo de todo lo que atrae.

- **Esfuerzo**

Teniendo en cuenta que el esfuerzo hace referencia al uso intenso de la fuerza, el vigor o la mente para alcanzar un objetivo, entendimos que será una meta conjunta, donde cada adoptante se debe comprometer con el mejoramiento de los procesos que lleva a cabo un tratamiento de agua, aportando positivamente.

- **Disposición**

La falta de facultad para percibir las capacidades y el poder que tiene cada individuo en la faz de la tierra de generar un cambio, nos presenta un gran obstáculo e indirectamente hace que las personas reduzcan la intención de actuar, por tal motivo, se debe cambiar la forma de pensar, persuadiendo a cada adoptante de recibir los consejos e instrucciones de mejorar.

- **Adaptación**

La actitud que tiene cada persona frente al cambio climático junto a la responsabilidad, hacen de la adaptación al proceso un paso fundamental, asimismo complejo de asimilar, teniendo en cuenta que las creencias han sido construidas desde la educación, en la infancia y los impactos negativos no han captado la atención de los implicados.

9.4.2 Lista de riesgos percibidos

- **Social**

Los malos hábitos de su círculo social, entre ellos, unos de los más influyentes, sus familiares, con una cultura de arrojo de basuras no consecuente, puede hacer dudar a los adoptantes objetivo de la modificación total en todos los espacios donde desarrollan sus actividades diarias.

Además, al realizar las campañas en espacios estudiantiles, las creencias actuales de los alumnos puede perturbar la percepción deseada de algunos adoptantes, los cuales se dejen influenciar por sus compañeros con ideas regresivas, sin ánimo de evolución, que obstruya la mejora en la conducta y en el estado de las aguas residuales.

- **Psicológico**

Los adoptantes pueden crear un sesgo reducible, entre las expectativas y los verdaderos resultados, al momento de aumentar las actividades de mejora, las ideas y la realidad no serán muy lejanas, pero está directamente relacionada con el compromiso de los adoptantes, de cómo se entregan con el propósito de mejora.

- **Funcional**

Algunas confusiones que pueden crear los adoptantes son acerca del procesamiento que tiene la planta de tratamiento del agua, los rendimientos que esta genera y la forma en que los beneficie. No obstante, es importante el conocimiento de la ubicación de dicha planta, para que se visite con frecuencia y se logre una percepción más clara del estado de la misma en la medida que se va cambiando la conducta.

- **Financiero**

Puede crear falsas ideas respecto al pago del uso de la planta, para algunas personas es costosa la implementación de este tipo de plantas y pueden llegar a pensar que los recibos por el servicio de éstas, serán una razón para incrementar la matrícula sin identificar el gran impacto positivo.

9.4.3 Estrategias para mitigar riesgos

Con el fin de hacer que los adoptantes objetivo sean más receptivos y logren el cambio de conducta esperado, sin que sea evidente el esfuerzo que deban realizar para lograrlo, en **Conciencia JUSTIA** se presenta el beneficio que retribuye a gran escala, puesto que no es un comportamiento el cual llegue a impactar el desarrollo de otras actividades, por el contrario, será asertivo para ejecutar labores diarias y sentirán su aporte como una manera de apoyar a la comunidad hacia un futuro.

Adicionalmente, los cambios en sus hábitos de cómo arrojar residuos sólidos al inodoro, abrirá sus mentes y serán más receptivos al momento de generar conciencia frente al cuidado del ambiente, los recursos del planeta y la correlación que tenemos los humanos con el desarrollo y cuidado de las condiciones en el planeta para poder vivir.

Asimismo, **Conciencia JUSTIA** se apoyará en las capacidades de cada estudiante, con el fin de hacer que cada adoptante entienda y empiece a ver como desde su campo de estudio puede aportar al ambiente, incrementando su conocimiento y saberes relacionados con uno de los temas que actualmente desarrolla más ideas de negocio e implica el interés de un gran número de empresas.

10. PLAN ACCIÓN

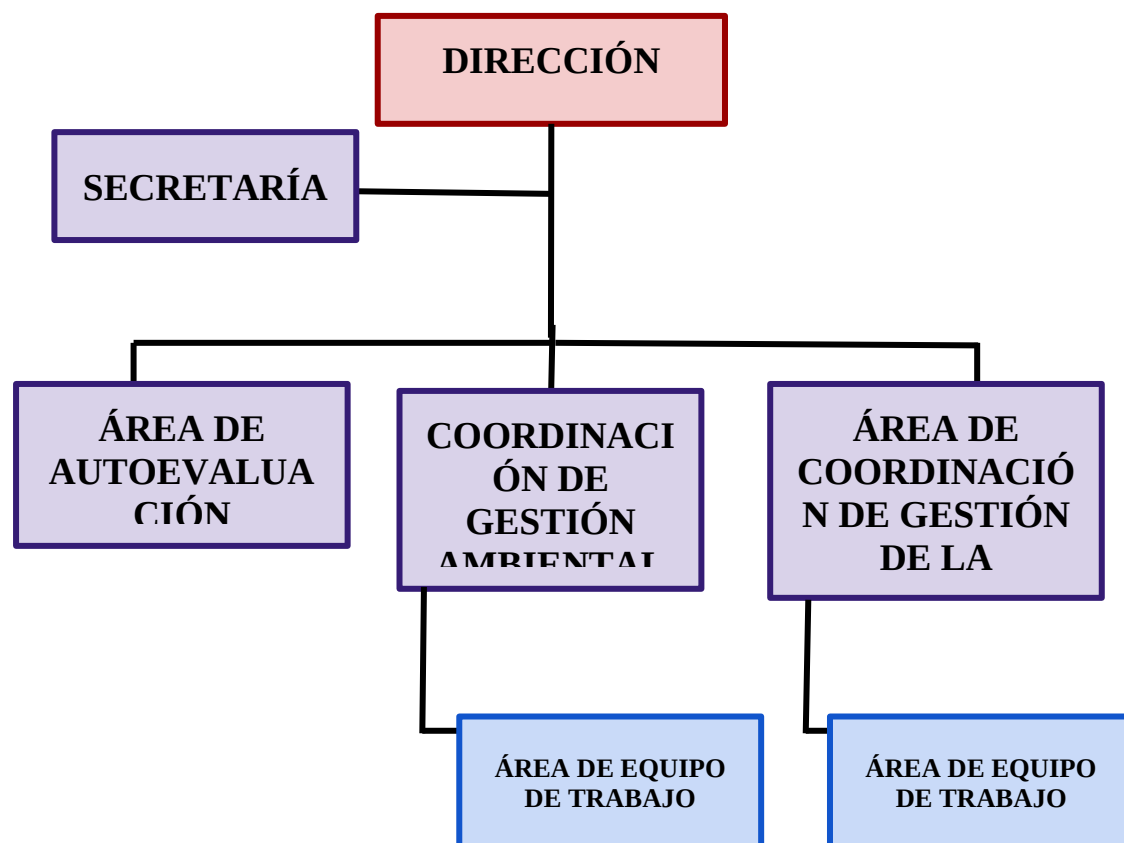
10.1 Resumen ejecutivo

La UGICU tiene como fin liderar la estructuración y organización de los procesos para el desarrollo del modelo de autorregulación y gestión de la Universidad, propone a las instancias correspondientes planes y estrategias que garanticen altos niveles de calidad académica y administrativa. Esta unidad de gestión ayuda al desarrollo e implementación de proyectos que van de la mano con la gestión de calidad de la Universidad Santo Tomás, por lo tanto, apoya a proyectos como el de Buenas Prácticas de Aguas Residuales de Diana Paola Rodríguez, estudiante de ingeniería ambiental pionera del proyecto, el cual se basa en generar buenas prácticas de aguas en la comunidad tomasina, ya que la comunidad arroja residuos tóxicos por inodoros, sifones del baño y de las cafeterías de la universidad.

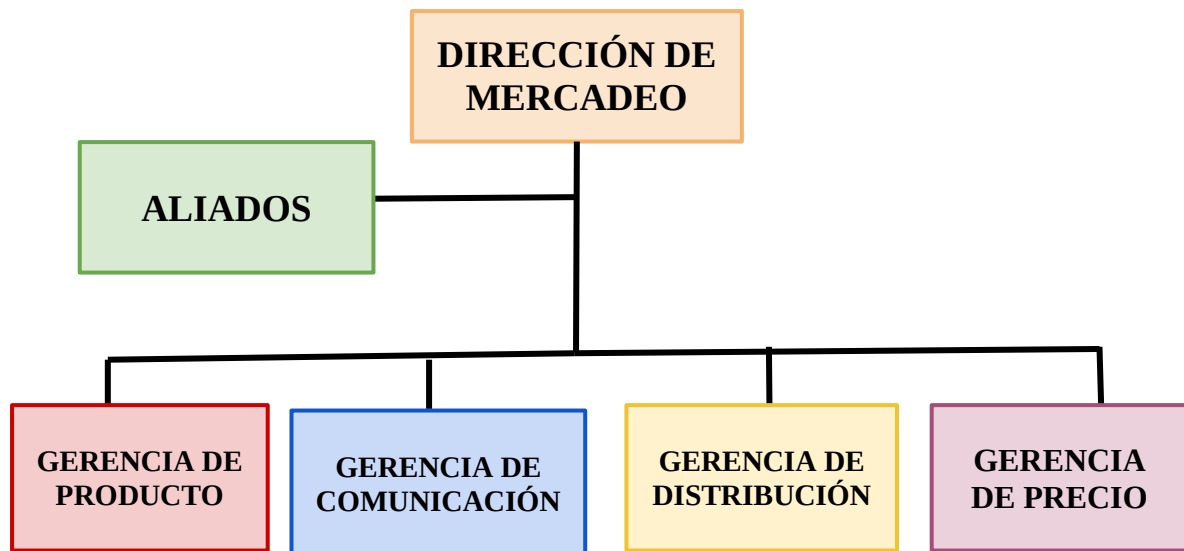
De manera, Mayerly Medina, Juliana Moreno, Cristian Oviedo y Juan Romero, estudiantes de la facultad de Mercadeo junto con aliados como Diana Paola Rodríguez estudiante de ingeniería ambiental y Nadia Velázquez Coordinadora de gestión ambiental de la Universidad, pretenden persuadir a los estudiantes de la Universidad Santo Tomás a realizar un uso adecuado de los sifones e inodoros de las instalaciones, adoptando una cultura del cuidado ambiental que impacte favorablemente a la comunidad educativa y los recursos naturales del país. Esto se realizará por medio de una campaña, la cual el producto será un video donde contextualiza al adoptante sobre la

problemática se hará uso de las relaciones públicas y la publicidad en la parte de comunicación, para la parte de plaza, los espacios físicos para que el adoptante desarrolle su comportamiento serán los baños ubicados en la universidad y para la parte de precio se tendrá en cuenta el tiempo del adoptante, disposición y esfuerzo como costos no monetarios. Todo con el fin de llegar a nuestro adoptante objetivo de una manera directa y correcta para que ellos se logren informar sobre lo problemática y logren cambiar el comportamiento no deseado.

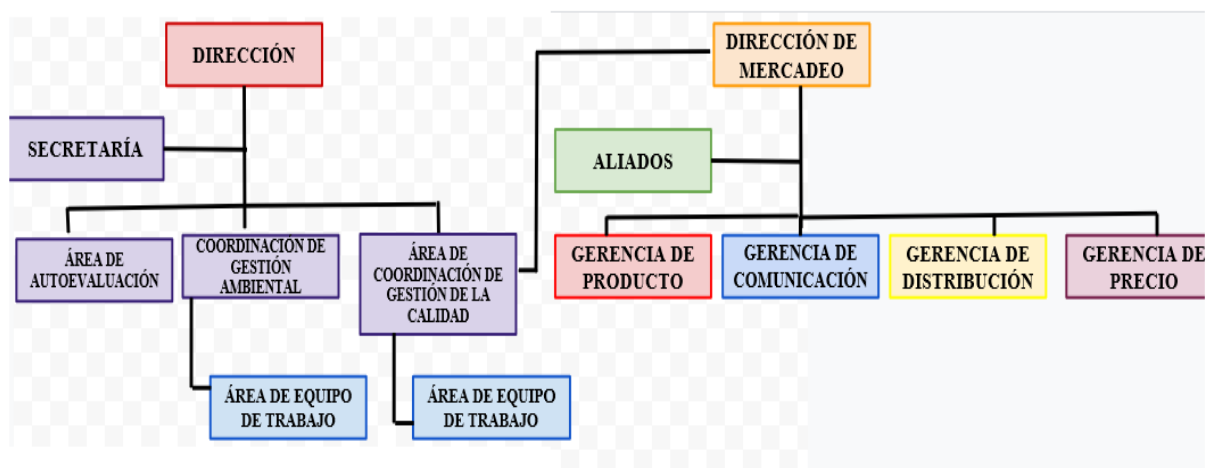
10.2 Estructura organizacional de la Unidad de Gestión Integral de la Calidad Universitaria (UGICU)



10.2.1 Organigrama de la campaña



10.2.2 Articulación organigrama de campaña junto con la organización



10.3 Tipo de presupuesto

Para la campaña se decide utilizar un tipo de presupuesto “Asequible” según Pinilla (2013) este método “Se basa fundamentalmente en que se gasta lo que se puedes gastar, relegando la comunicación y el marketing a un segundo plano, lo cual no deja de ser un error. Al hacerlo así, no se deja un presupuesto fijo y al establecer nuestros objetivos se está siempre bajo la incertidumbre de si podrán elaborarse o no las acciones que consideremos para que se cumplan.”. Teniendo en cuenta lo anterior y la correlación que se tiene con el presupuesto de

la universidad quien va a ser la que financie la campaña, encontramos pertinente este método para la aplicación de esta, debido a que una vez establecidas la actividad pertinente se distribuye adecuadamente el presupuesto recaudado de la institución, este permitirá no generar más gastos innecesarios sino un aporte a la mejora de la gestión de costos y presupuestos.

10.4 Plan de acción (PAM)

10.4.1 Plan de acción antes

Actividades	Responsables	Tiempo	Recursos	Metas	Indicadores	Margen de control al límite de tolerancia
Entrega de volantes informativos para asistencia a charla	Área de comunicación	27/Mayo/2019	-Papel -Personal de diseño e impresión -Personal de entrega	-El 65% de las personas reciba el volante y se informen	Las personas que reciban el volante/ las personas que llamen a informarse* 100	Mínimo se informen el 55% y máximo el 100%
Charla informativa	Aliados	31/Mayo/2019	-Personal capacitado -Aula Magistral - Computador	-El 70% de las personas informadas asistan	El total de personas informadas/ sobre el total de personas	Mínimo asistan el 65% y máximo el 100%

			ores - Obsequios		que asistan* 100	
Stickers informativos en la puerta de los baños.	Área de comunicación y distribución	31/ Mayo/2019	-Papel adhesivo -Personal de diseño e impresión	-El 75% de las personas observe los stickers en los baños.	Número de stickers/ Número total de personas que ingresan al baño*100	Mínimo observen el 60% y máximo el 92%
Dramatización de la problemática.	Aliados	4/Junio/2019	-Vestuario - Instrumentos complementarios - Micrófono -Agua -Desechos residuales	-El 50% de las personas que estén en lugar observen y discutan la obra.	Número total de personas invitadas/ Número total de personas que asistan*100	Mínimo asistan el 45% y máximo el 95%
Proyección de video informativo	Área de producto y comunicación	30/ Mayo/2019	- Proyector - Programas de edición - Televisores -Sillas - Obsequios	-El 100% de las personas observen el video.	Número de personas invitadas para ver el video/ Número total de personas que vieron el video*100	Mínimo observen el 80% y máximo el 100%

10.4.2 Plan de acción durante (Análisis)

Actividades	Responsables	Tiempo	Recursos	Metas	Indicadores	Margen de control al límite de tolerancia
-------------	--------------	--------	----------	-------	-------------	---

Taller con el personal de aseo	Agentes de cambio y líderes de casa limpia.	Una semana	Auditorios	Lograr que el 50% del personal apoye la campaña.	Personal de aseo del Dr. Angélico/personal que asista al taller*100	Mínimo el 45% del personal apoyen la campaña.
Campaña de aseo por los estudiantes.	Agentes de cambio y líderes estudiantiles.	Un mes	Auditorios y baños del edificio.	El 60% de los estudiantes adopten el cambio de comportamiento.	Número de estudiantes/número de estudiantes que participen*100	Mínimo el 50% de los estudiantes adopten el cambio.
Encuentro de voluntarios de diferentes carreras.	Representantes de cada carrera y agentes cambio	Una semana	Cubículo de la biblioteca	Lograr que el 40% de los estudiantes sean voluntarios.	Número de voluntarios inscritos/cantidad de voluntarios que asisten*100	Mínimo 30% de los estudiantes quieran ser voluntarios.
Medición del compromiso con representantes.	Agentes de cambio y líderes estudiantiles.	Un mes	Aulas magistrales	La asistencia del 100% de los representantes de cada facultad y semestre. El 20% de los representantes se apropien y sean voluntarios.	Cantidad de representantes por carrera y semestre/representantes afianzados al proceso*100	Mínimo 70% de los representantes estudiantiles. Mínimo el 10% de los representantes se apropien y sean voluntarios
Días informate con Conciencia JUSTA	Ingeniero a cargo de la planta y agentes de cambio	Un mes	Planta de tratamiento	Lograr asistencia por 50% de días. Que el 60% de estudiantes asistan.	Número de días asistidos/número de días del mes*100 Número de estudiantes/número de estudiantes que	Mínimo 10 días Mínimo 50% de estudiantes asistan.

					participen*10 0	
--	--	--	--	--	--------------------	--

11. Explicación de la actividad a realizar

Para la actividad se decidió realizar la proyección de un video informativo en la universidad sede Doctor Angélico, (Ver anexo C) con una duración de 3 minutos este fue proyectado a 6 grupos de diferentes carreras y semestres el cual se encontraban en clase, aprovechando los televisores y los permisos de los distintos profesores.

Por medio de este se dio a conocer la problemática actual que se vive en la universidad frente a los residuos que se desechan día a día por los sanitarios y lavamanos de las instalaciones, el video en un primer momento muestra un ejemplo de una situación entre dos universitarios, mostrando hechos que pasan y que ayudan a incrementar la problemática, seguido de esto da cifras generales de las consecuencias ambientales que esto genera y luego se va dirigiendo específicamente a la problemática en la universidad, para lo anterior se muestran imágenes tomadas de todos los residuos encontrados en las plantas de tratamiento y tuberías de la universidad, por último se muestran las soluciones que los estudiantes deben tener en cuenta para corregir estas malas prácticas. (Ver anexo C)

Al terminar la proyección del video se les envió un pequeño cuestionario de 5 preguntas a los estudiantes que lo observaron, donde se conoce si las personas sabían de la problemática y si estarían dispuestas a ayudar al problema (Ver anexo D).

- Contacto creadora del proyecto: Diana Paola Rodríguez- 3192965154

12. Referencias

- ABC. (2011). Dos millones de toneladas de basura acaban en los ríos cada día. Recuperado de https://www.abc.es/20110322/sociedad/Tratamiento_y_calidad_del_aguapotable/abci-millones-basuras-contaminación-ríos-201103221127.html
- ACCIONA. (2016). *Causas y consecuencias de la contaminación del agua*. Recuperado de <https://www.sostenibilidad.com/agua/causas-consecuencias-contaminacion-agua/>
- AQUAEFUNDACIÓN. (2017). Diez cosas que NUNCA se deben tirar en el inodoro. Recuperado de <https://www.fundacionaquae.org/blog/consejos-del-agua/diez-cosas-nunca-se-deben-tirar-inodoro/>
- Asociación Ambiente y Sociedad. (2015). Integración Social: Niños, niñas y adolescentes defienden el medio ambiente. Recuperado de <https://www.ambienteysociedad.org.co/es/integracion-social-ninos-ninas-y-adolescentes-defienden-el-medio-ambiente/>

- Benez, C., Kauffer, E., & Alvarez, G. (2014). Percepciones ambientales de la calidad del agua superficial en la microcuenca del río Fogótico, Chiapas. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-73722010000100006
- Borrás, C. (2018). Política ambiental: qué es y ejemplos. Recuperado de <https://www.ecologiaverde.com/politica-ambiental-que-es-y-ejemplos-42.html>
- Castellanos, N. (2009). Estrategia educativa para generar un cambio de actitud frente al uso del agua del Río Bogotá en una población en una población rural del municipio de Soacha. Revista Teckne, vol 6. Recuperado de: <http://www.unihorizonte.edu.co/revistas/index.php/TECKNE/article/viewFile/52/52>
- Descalificador. (2017). El tratamiento de aguas residuales en Colombia. Recuperado de <https://descalificador10.com/agua-potable-historia/>
- Del Moral, M. (1998): “Nuevos entornos de aprendizaje mediados por las TIC”. En Simposio Presente y Futuro de la Enseñanza Escolar, ICE de la Universidad de Oviedo.
- Dinero.(2016). Alrededor de 1.000 niños mueren a diario por condiciones del agua. Recuperado de <https://www.dinero.com/economia/articulo/las-consecuencias-sociales-y-economicas-por>
- Dinero. (2018). Cada vez nacen menos bebés en Colombia, ¿Hacia dónde vamos? Recuperado de <https://www.dinero.com/edicion-impres/pais/articulo/tasa-de-natalidad-en-colombia-disminuye-cada-vez-mas/264428>
- EL ESPECTADOR. (2017). El compromiso de las nuevas generaciones con el medio ambiente y la sociedad. Recuperado de <https://www.elspectador.com/es-el-momento-de-los-que-transforman/noticias/medio-ambiente/el-compromiso-de-las-nuevas-generaciones-con-el-medio-ambiente-y-la-sociedad-articulo-720935>

- El Desayuno. (2019). Día del agua: ¿cómo está Colombia frente al cuidado del recurso hídrico?. Recuperado de <https://www.canalrcn.com/el-desayuno/variedades/dia-del-agua-como-esta-colombia-frente-al-cuidado-del-recurso-hidrico-779>
- El Portafolio. (2008). Colombia hace mal uso del agua. Recuperado de <https://www.portafolio.co/economia/finanzas/colombia-mal-agua-322814>
- El País. (2017). Colombia tendría 50 millones de ciudadanos en el 2018. Recuperado de <https://www.elpais.com.co/colombia/tendria-50-millones-de-ciudadanos-en-2018.html>
- EL TIEMPO. (2014). Iniciativas que cuidan el agua, ejemplos para reconocer. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14651282>
- EL TIEMPO. (s.f). Agua en Bogotá. Recuperado de: https://www.eltiempo.com/Multimedia/especiales/salvar_agua_bogota/
- EL TIEMPO. (2008). Colombianos exigen cuidado del medio ambiente, pero hacen poco por él. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-4650009>
- EL TIEMPO. (2015). Colombia hace mal usos del agua. *El tiempo*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-3045149>
- EL TIEMPO. (1998). FALTA CONCIENCIA AMBIENTAL. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-737225>
- EL TIEMPO. (2018). Qué es la deuda ecológica y cómo amenaza la vida humana. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/bogota/que-es-la-huella-ecologica-la-deuda-ecologica-y-como-amenaza-la-vida-en-la-tierra-277368>
- EL TIEMPO. (2017). En el 2020, Bogotá tendrá 300.000 habitantes más. Recuperado de: <https://m.eltiempo.com/bogota/poblacion-por-edades-de-bogota-2017-109238>

- EL TIEMPO. (2016). AGUA QUE NO HAS DE BEBER. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/vida/salud/como-es-la-calidad-del-agua-en-colombia-340578>
- EPM. (2018). En el Día Mundial del Agua: 15 iniciativas del Grupo EPM para cuidar el líquido vital. Recuperado de <https://www.epm.com.co/site/home/sala-de-prensa/noticias-y-novedades/iniciativas-del-grupo-epm-para-cuidar-el-agua>
- Galán, M. (2009). La entrevista en investigación. Recuperado de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- González, E., & Maldonado, A. (2014). ¿Qué piensan, dicen y hacen los jóvenes universitarios sobre el cambio climático? Un estudio de representaciones sociales. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/er/nspe3/a04nspe3.pdf>
- Guhl, E. (2013). La Región Hídrica De Bogotá. Rev. acad. colomb. cienc. exact. fis. nat. vol.37 no.144. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0370-39082013000300005
- Hernández, S. (2008). *El modelo constructivista con las nuevas tecnologías: aplicado en el proceso de aprendizaje*. Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/780/78011201008.pdf>
- Hernández, B., & Díaz, L. (2014). Sistemas De Reciclaje De Aguas Grises, Como Alternativa De Comercialización En La Ciudad De Bogotá. Recuperado de: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/91/T81.14_H557s.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- ISOTools. (2013). ISO 14001 : Proceso para obtener la certificación. Recuperado de <https://www.isotools.com.co/iso-14001-colombia/>

- Julio, C. (1999). Madrid, España. *Tecnología Educativa*. Editorial Síntesis. Recuperado de:
https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/39137939/9_resena_2Julio_Cabero.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1552877310&Signature=mvEl4V7YJ5Sw6967yriFdEYrm08%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3D9_resena_2Julio_Cabero.pdf
- Martín, A. (2014). El tratamiento de aguas residuales en Colombia. *Twenergy*. Recuperado de <https://twenergy.com/co/a/el-tratamiento-de-aguas-residuales-en-colombia-1142>
- Minoldo, C. (2011). Día mundial del agua: El Desafío Urbano. Recuperado de <http://www.semanarioprimerdia.com.ar/2011/03/dia-mundial-del-agua-el-desafio-urbano.html>
- Ministerio del Medio Ambiente. (2019). El ambiente es de todos. Recuperado de <http://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article?id=407:plantilla-gestion-integral-del-recurso-hidrico-14#resoluciones>
- Ministerio del Medio Ambiente. (2018). LEY 99 DE 1993. Recuperado de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0099_1993.htm
- Ministerio del Medio Ambiente. (2017). Cultura del agua. Recuperado de: <http://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/1954-cultura-del-agua.#documentos-de-inter%C3%A9s>
- Miranda, L. (2013). *Cultura ambiental: un estudio desde las dimensiones de valor, creencias, actitudes y comportamientos ambientales*. Producción + Limpia, vol 8, no.2. Recuperado de:
<http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/pl/article/view/527/276>

- Morgan, G. (2015). Cambio en el Perfil de Morbimortalidad de Colombia en el Postconflicto. Recuperado de <https://revistaempresarial.com/salud/salud-ocupacional/cambio-perfil-morbimortalidad-colombia-postconflicto/>
- Navarro, O. (2004). Representación social del agua y de sus usos. Recuperado de http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/8616/1/NavarroOscar_2004_RepresentaconSocialAgua.pdf
- Ojeda, G. (2015). MITOS DEL AGUA: UN CAMINO PARA LA ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DEL CUIDADO Y CONSERVACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS ACUÁTICOS DE BOGOTÁ. Recuperado de <http://repositorio.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/1718/TE-18742.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Olmeda, J. (2006). El agua y su análisis desde la perspectiva económica: una aplicación para el crecimiento económico. Recuperado de: <http://altea.daea.ua.es/ochorem/comunicaciones/MESA2COM/OlmedaPascualJoseMiguel.pdf>
- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Hechos y cifras sobre aguas y ciudades*. Recuperado de http://www.un.org/spanish/waterforlifedecade/unwdpac_facts_and_figures.shtml
- Organización de las Naciones Unidas. (2005). *Invirtiendo en el desarrollo: Un plan estratégico para conseguir los objetivos de desarrollo del milenio (ODM)*. Recuperado de <https://www.oei.es/historico/decada/portadas/spanish-complete-highres.pdf>
- Pacheco, A. (2013). La Formación de una Cultura Ética del Agua Sustentable con los Niños y Jóvenes en Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11984/Ensayo%20de%20La%20Formación%20de%20una%20Cultura%20Ética%20del%20Agua%20Sustenta>

[ble%20con%20los%20Niños%20y%20Jóvenes%20en%20Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y](#)

- Pérez, M., & Martínez, L. (2010). *Formación del profesor 2.0: Desarrollo de competencias tecnológicas para la Escuela 2.0*. Revista Miscelánea de Investigación. ed 23.
- Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo. (2017). Comunidades al cuidado del agua y la biodiversidad en Colombia. Recuperado de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/ourwork/ourstories/comunidades-al-cuidado-del-agua-y-la-biodiversidad-en-colombia1.htm>
- Ramos, C., & García, M. (2012). Estudio de percepción de la problemática ambiental en Arauca: Herramientas para la valoración ecosistémica. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/gestion/article/view/30826/3930>
- Rokeach, M. (1962). The Open and Closed Mind. Recuperado de: https://www.google.com.co/search?q=roeach+1960&rlz=1C1CHBD_esCO833CO833&oq=roeach+1960&aqs=chrome..69i57j0l3.4367j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Revista Ambiental Catorce6. (2018). Bogotanos están altamente insatisfechos con el manejo de temas ambientales en la ciudad. Recuperado de <https://www.catorce6.com/actualidad-ambiental/16265-bogotanos-estan-altamente-insatisfechos-con-el-manejo-de-temas-ambientales-en-la-ciudad>
- Pinilla, J. (2013). Determinar el presupuesto de una campaña de marketing. Recuperado de: <https://jorgepinilla.wordpress.com/2013/08/28/determinar-el-presupuesto-de-una-campana-de-marketing/>
- Sadhwani, J. (2017). *Tratamiento y calidad del agua potable*. (Cátedra internacional de Estudios avanzados en Hidratación). Universidad de las Palmas de Gran Canarias,

Canarias España. Recuperado de <http://cieah.ulpgc.es/wp-content/uploads/2017/02/Jaime-Sadhwani-Alonso.pdf>

- Santana, M. Bonilla, J. Castillo, C. (2015). Rango de consumo básico. Recuperado de: http://www.cra.gov.co/documents/Documento_de_Trabajo_y_Participacion_Ciudadana_750.pdf
- Secretaría Distrital de Ambiente. (2016). POLÍTICAS AMBIENTALES DEL D.C. Recuperado de www.ambientebogota.gov.co/web/sda/politicas-ambientales
- Sosa, S., Márquez. I., Eastmon. A., Ayala. M., & Arteaga, M. (2010). Educación superior y cultura ambiental en el sureste de México. Universidad y ciencia vol.26 no.1. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-29792010000100003&script=sci_arttext&tlng=en
- UNAM. (1995). *Pemex : ambiente y energía : los retos del futuro*. México. Pemex.
- UNESCO. (2016). Informe de las Naciones Unidas sobre el desarrollo de los recursos hídricos en el mundo 2016: agua y empleo. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000244103>
- Valenzuela, S. (2017). El 43% del agua en Colombia se desperdicia: U Saba. Recuperado de <https://www.elcolombiano.com/colombia/agua-en-colombia-se-desperdicia-en-un-43--u-sabana-MM6196806>

13. Anexos

1. Anexo A

GUÍA ENTREVISTA
Buen día, nosotros somos estudiantes de Mercadeo de séptimo semestre y agradecemos que esté dispuesto a colaborar con nuestra entrevista la cual está enfocada en temas netamente académicos. Por lo tanto, nuestra entrevista tiene como objetivo determinar el cuidado que tienen las personas con el agua.
● PREGUNTAS PARA ROMPER EL HIELO 1. ¿Cuál es su nombre? 2. ¿Cómo se encuentra el día de hoy? 3. ¿Qué tal ha sido el transcurso de su día? 4. ¿De qué facultad es? 5. ¿Qué semestre está cursando?
● PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL PROBLEMA 1. ¿Qué le interesa de los temas relacionados con el cuidado del agua? 2. ¿Qué conocimiento tiene sobre el proceso que se realiza para tratar el agua? 3. ¿Cuántos litros de agua gastan los colombianos diariamente? 4. ¿Usted por qué considera que la ciudadanía hace un mal uso del agua? 5. ¿Cuál es el mayor problema que usted evidencia a la hora del cuidado del agua?

6. ¿Qué hace usted para minimizar el consumo indebido de agua?
 7. ¿Cuál cree usted que es el motivo por el cual no se genera un buen uso del agua?
-

Teniendo en cuenta las anteriores preguntas enfocadas en la contextualización sobre el cuidado del agua, es conveniente que usted conozca el objetivo de nuestro proyecto el cual se basa en persuadir a los estudiantes de la Universidad Santo Tomás a realizar un uso adecuado de los sifones e inodoros de las instalaciones, adoptando una cultura del cuidado ambiental que impacte favorablemente a la comunidad educativa y los recursos naturales del país.

8. ¿Qué piensa usted acerca de las personas que arrojan residuos sólidos no fisiológicos a los sifones e inodoros?

9. ¿Por qué cree que las personas actúan así?
 10. ¿Si usted ve a una persona arrojando desechos a las tuberías o al agua que haría?
 11. ¿Cómo se siente ante la situación?
 12. ¿Qué tipo de desechos no fisiológicos ha visto en los baños?
 13. ¿Qué siente al ver desechos no fisiológicos en los baños de la universidad?
 14. ¿Cuándo usted entra a los baños de la universidad que fallencias detecta en ellos?
 15. ¿En qué estado ha encontrado los inodoros de la universidad?
 16. ¿Cómo considera que los universitarios generan el cuidado del agua tanto en casa como en la universidad?
-

● **PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA SOLUCIÓN**

1. ¿Cómo aportaría usted al cuidado del agua?
2. ¿Por qué considera importante el cuidado del agua?
3. ¿Usted qué otras campañas sobre el cuidado del agua ha visto?
4. ¿Qué solución plantearía usted para mitigar el mal uso del agua?
5. ¿Qué piensa acerca de las multas o restricciones que hay cuando se hace un uso indebido del agua?
6. ¿Qué opina usted sobre el uso del agua que se da en la universidad?
7. ¿Cómo cree usted que los tomasinos hacemos uso del agua?
8. ¿Cómo usted cree que son las campañas sobre el cuidado del agua en la universidad?
9. ¿Cómo cree que las campañas sobre el uso del agua podrían generar un cambio en la universidad sobre el cuidado de la misma?
10. ¿Qué opina acerca de los proyectos enfocados en generar un cambio sobre el uso del agua?

- **PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA OPINIÓN DE LA SOLUCIÓN**

1. ¿Cuál sería para usted el mejor medio para realizar campañas de concientización?
2. ¿Qué cosas haría usted para que los tomasinos tomen concientización sobre el cuidado del agua?
3. ¿Qué tipo de actividades considera usted que se podrían desarrollar en la universidad para que los tomasinos conozcan el mal uso del agua?
4. ¿Cuáles serían las restricciones o parámetros que cree usted que le hacen falta a la universidad sobre el cuidado del agua?

2. Anexo B



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BOGOTÁ

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación titulada “MANEJO ADECUADO DE LAS AGUAS RESIDUALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ” se enmarca en la ética en conformidad con la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, en el artículo 5, Título II- Capítulo 1 que considera: “En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar”. Así mismo, en el Capítulo 8 del mismo Título, se establece que “En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice”.

En vista de esto, le pedimos el favor de diligenciar:

He sido informado (a) sobre el fin de la entrevista que se me realizará. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como entrevistado, ser grabado (solamente mediante audio) y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

Nombre del Participante: Carmen Elisa Matecha García
Firma del Participante: [Firma]
Fecha: 25/Abril/2019



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BOGOTÁ

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación titulada "MANEJO ADECUADO DE LAS AGUAS RESIDUALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ" se enmarca en la ética en conformidad con la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, en el artículo 5, Título II- Capítulo 1 que considera: "En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar". Así mismo, en el Capítulo 8 del mismo Título, se establece que "En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice".

En vista de esto, le pedimos el favor de diligenciar:

He sido informado (a) sobre el fin de la entrevista que se me realizará. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como entrevistado, ser grabado (solamente mediante audio) y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

Nombre del Participante:

Firma del Participante:

Fecha:

Diego Alberto Perez E.
Diego Alberto Perez E.
25-Abril-2019.



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BOGOTÁ

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación titulada "MANEJO ADECUADO DE LAS AGUAS RESIDUALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ" se enmarca en la ética en conformidad con la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, en el artículo 5, Título II- Capítulo 1 que considera: "En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar". Así mismo, en el Capítulo 8 del mismo Título, se establece que "En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice".

En vista de esto, le pedimos el favor de diligenciar:

He sido informado (a) sobre el fin de la entrevista que se me realizará. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como entrevistado, ser grabado (solamente mediante audio) y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

Nombre del Participante: Juan Camilo Peña Góngora
Firma del Participante: [Firma]
Fecha: 25 Nov. 2019



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
BOGOTÁ

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación titulada "MANEJO ADECUADO DE LAS AGUAS RESIDUALES EN LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ" se enmarca en la ética en conformidad con la resolución 008430 de 1993 del Ministerio de Salud, en el artículo 5, Título II- Capítulo 1 que considera: "En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar". Así mismo, en el Capítulo 8 del mismo Título, se establece que "En las investigaciones en seres humanos se protegerá la privacidad del individuo, sujeto de investigación, identificándolo sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice".

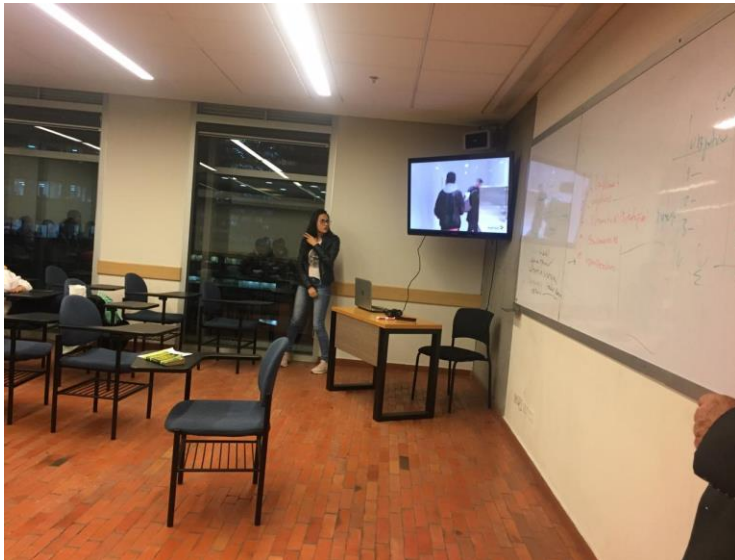
En vista de esto, le pedimos el favor de diligenciar:

He sido informado (a) sobre el fin de la entrevista que se me realizará. He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en esta investigación como entrevistado, ser grabado (solamente mediante audio) y entiendo que tengo el derecho de retirarme de la investigación en cualquier momento sin que me afecte en ninguna manera.

Nombre del Participante: Rocy Jineth Sanchez
Firma del Participante: Jineth's
Fecha: 25 - Abril - 2019

3. Anexo C-video

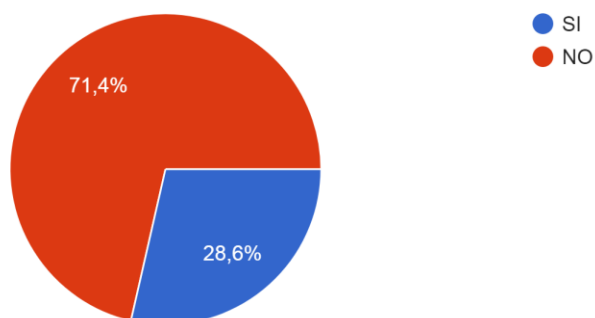
Link: <https://www.youtube.com/watch?v=ouVpVt1SF8Q>



4. Anexo D

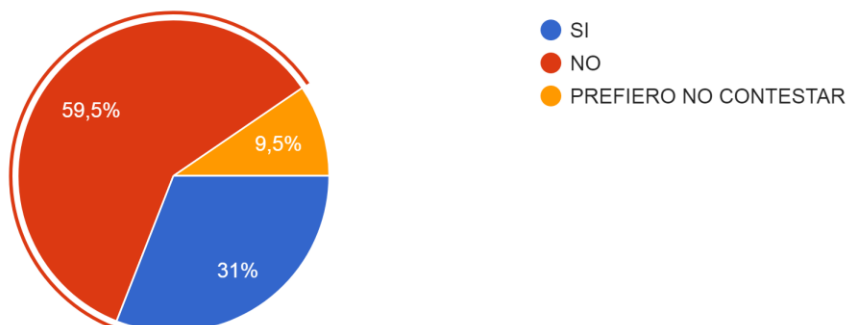
¿ Anteriormente conocía de esta problemática?

42 respuestas



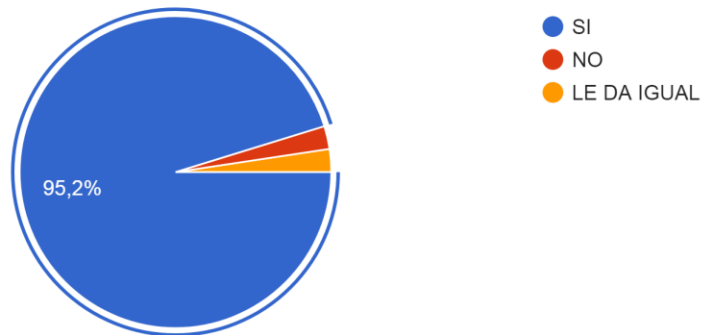
¿Usted a botado algún residuo en el sanitario o el lavamanos que no deba depositarse por ahí?

42 respuestas



¿Le parece que se deben realizar campañas para mitigar esta problemática?

42 respuestas



¿Cambiaría estas practicas para ayudar a la problemática?

42 respuestas

