

**Universidad Autónoma de Madrid
Facultad de Psicología
Departamento de Psicología Social y Metodología**

**Programa de Doctorado con Mención de Calidad
“Comportamiento Social y Organizacional”**



***EL SIGNIFICADO DEL COMPORTAMIENTO DE QUEJA EN TEMAS
AMBIENTALES ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL:
EL CASO DE MADRID***

Trabajo de Tesis Doctoral

**Doctoranda
Mireya Palavecinos Tapia**

**Directores de tesis
Rocío Martín Herreros
Bartomeu Vidal Moranta**

**Madrid-España
2014**

Dedicatoria

A Rocío Martín Herreros (QDEP)

A mis Hijos, Tamara e Ignacio

Agradecimientos

Quiero agradecer a las personas que con su presencia, con un acto o solo con su recuerdo, me han ayudado a recorrer y poder finalizar este largo camino...

En primer lugar quiero agradecer a Rocío Martín, a la profesora, compañera y amiga. Que me ayudó a descubrir el amor y compromiso incondicional por el ambiente, por las personas y quien iluminó mi recorrido hasta hoy con su luz de faro y guía. Gracias por tus palabras y maravillosa sonrisa. Como lo ves, aquí estoy, “abandonando la tesis”. Como me dijiste un día que sería, ese momento ha llegado... Gracias Rocío, siempre te llevo y llevaré en mi corazón.

A mi Director de tesis, Bartomeu Vidal, por atreverse a acompañarme en este recorrido en un momento difícil y por permitirme que haya podido llegar a este momento final del viaje.

A mis queridas compañeras de equipo, de vida y de viajes, María José, Conchi, Amanda, Inma. A Diego, David..., sin ustedes, sin su apoyo siempre oportuno y desinteresado esto no hubiera sido posible. Gracias por esos “empujoncitos”, por recibirme y darme un espacio, por hacerme parte de vuestras vidas y por esas palabras de ánimo, tan necesarias. Por estar siempre allí cuando no sabía dónde ir...

A mis amigas del alma, a mi familia y compañeros que con su inquietantes preguntas ¿Cómo va la Tesis? y ¿Cuándo terminas? Fueron un aliciente más para no abandonar.

A todas aquellas personas que sin esperar nada a cambio, solo por el querer ser solidarios, se dieron tiempo para responder una encuesta a una extraña, ser parte de un grupo y compartir sus experiencias generosamente..., muchas gracias, nunca les olvidaré.

A mis amados hijos, gracias por la fuerza que me da su cariño..., perdón por aquellos momentos en que me necesitaron y no estuve, espero poder recuperar esos espacios desde ahora..., les amo.

INDICE

Contenido

CAPITULO I - INTRODUCCIÓN	1
1.1. Contexto General	1
1.2. Objetivos de la Investigación	8
1.2.1. Objetivo General	8
1.2.2. Objetivos Específicos	8
CAPÍTULO II – CONSIDERACIONES TEÓRICAS	10
2.1. Introducción	10
2.2. Comportamiento Ambiental - Ecológico Responsable (CER)	11
2.2.1. Determinantes y tipos de CER	12
2.3. El Comportamiento de Queja (CQ)	20
2.3.1. Introducción.....	20
2.3.2. Teorías respecto del comportamiento de Queja (CQ)	24
2.3.3. Factores determinantes del comportamiento de queja	31
2.3.4. Objetivos de la queja	37
2.3.5. Ventajas de la queja.....	38
2.3.6. Gestión.....	39
2.4. Participación social	40
2.4.1. Introducción.....	41
2.4.2. Tipos o modalidades de participación	43
2.5. Participación Ambiental.....	45
2.6. Gobernanza	46
2.6.1. Concepto normativo	47

2.6.2. Gobernanza Ambiental	50
CAPÍTULO III – MÉTODO	55
3.1. Descripción del enfoque metodológico.....	55
3.2. Diseño de investigación	58
3.2.1. Diseño de caso único.....	58
3.3. Criterios inclusión de los participantes	60
3.4. Etapas de la investigación	62
3.4.1. Etapa 1. Evaluación por Jueces	62
3.4.2. Etapa 2. Análisis documental de las denuncias. Fichas SyR (Quejas ciudadanas).....	68
3.4.3. Etapa 3. Diálogo con la ciudadanía.....	73
CAPÍTULO IV - RESULTADOS	95
4.1. Resultados Etapa 1. Evaluación por Jueces (Grupo Delphi- Encuestas)	95
4.1.1. Resultados del análisis de datos	95
4.1.2. Relaciones establecidas entre los constructos	100
4.1.3. Jerarquización asignada por los expertos a los factores asociados al comportamiento Proambiental.....	102
4.1.4. Conclusiones	107
4.2. Resultados Etapa 2. Análisis documental de las denuncias. Fichas SyR (Quejas ciudadanas)	111
4.2.1. Datos.....	112
4.2.2. Análisis de datos.....	114
4.2.3. Síntesis- conclusiones.....	127
4.3. Resultados Etapa 3. Diálogo con la ciudadanía	133
4.3.1. Resultados Entrevistas grupales e individuales.....	133
4.3.2. Resultados Encuesta en red	173

CAPÍTULO V SÍNTESIS GENERAL	204
5.1. Un modelo comprensivo del CQA.....	205
5.2. Establecimiento de perfiles para el CQA.....	210
CAPÍTULO VI – CONCLUSIONES	216
6.1. Aportes teóricos	217
6.2. Limitaciones del estudio	218
6.3. Potencialidades del estudio	219
6.4. Aportes a la gestión. Sugerencias para la administración municipal	220
6.5. Consideraciones para procesos de Educación e Intervención Ambiental en Madrid.....	222
6.6. Desafíos para la investigación futura	223
REFERENCIAS	226
ANEXOS	242
ANEXO I – ENCUESTA EN RED EXPERTOS – GRUPO DELPHI	242
ANEXO II – ENCUESTA EN RED GRUPOS	248
ANEXO III – DESCRIPCIÓN DE CODIGOS FICHAS INCIDENCIAS “S Y R” – AYUNTAMIENTO DE MADRID.....	252
ANEXO IV – FORMULARIO CONSENTIMIENTO INFORMADO	257
ANEXO V – GUION ENTREVISTAS GRUPALES	259
ANEXO VI – GUION ENTREVISTAS INDIVIDUALES SEMI - ESTRUCTURADAS	262
ANEXO VII - LISTADO ONG AMBIENTALISTAS	267
ANEXO VIII – MODELO FICHA SYR.....	269
ANEXO IX CÓDIGOS ANALISIS DE ENTREVISTAS	270

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Diferentes tipos de conductas ecológicas según Stern (2000b).....	15
Tabla 2 Principales determinantes del comportamiento de queja descritos en la literatura científica (Moliner, 2004)	32
Tabla 3 Criterios de inclusión participante	61
Tabla 4. Características de los expertos.....	63
Tabla 5 Criterios de inclusión Fichas SyR	70
Tabla 6 Descripción Participantes Etapa 3.	75
Tabla 7 Distribución de participantes Entrevistas grupales.....	81
Tabla 8 Distribución Participantes Encuesta en red	89
Tabla 9 Resumen Capítulo III - Método de la investigación.....	93
Tabla 10 Categorías y códigos Fichas (SyR).....	113
Tabla 11 Factores - ítems asociados.	176

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquemática representación de la Teoría VBN ambientalismo, Stern, 2000.	19
Figura 2 Resultados del MASEM basado en la extrapolación de las correlaciones de efectos aleatorios del Control conductual percibido (Bamberg y Mosêr, 2006).	19
Figura 3 Conductas de insatisfacción del consumidor (Day y Landond, 1977).....	27
Figura 4 Modelo Cognitivo-afectivo de Oliver (1993).....	29
Figura 5 Tipos de comportamientos de queja (Moliner, 2007)	31
Figura 6 Resumen determinantes del comportamiento de queja (Moliner, 2007)....	35
Figura 7 Etapas para un procedimiento típico para análisis de las quejas. (Ecologic Institute, Berlin, 2012)	40
Figura 8 Valoración de expertos a factores asociados al comportamiento proambiental.	103
Figura 9 Valoración de expertos a factores asociados para la Participación social.	105

Figura 10 Valoración de expertos a factores asociados al CQA	106
Figura 11. Frecuencias características de los conflictos ambientales.	116
Figura 12. Mapa de frecuencias de las variables: Respuesta del ayuntamiento y conflicto ambiental.	117
Figura 13. Mapa de frecuencias de las variables: Solución propuesta y Conflicto ambiental percibido.	118
Figura 14. Mapa factorial de las características de quejas presentadas.	120
Figura 15. Segmentación Jerárquica variable conflicto ambiental, explicada por las categorías de las variables competencia, solución, responsable e incidencia.....	127
Figura 16. Síntesis Análisis Fichas SyR.....	132
Figura 17 Red Conceptual categoría motivos de quejas.....	135
Figura 18 Red conceptual categoría Tipos de problemas ambientales.....	141
Figura 19 Red conceptual origen de los problemas medioambientales.....	145
Figura 20 Categorías Propuestas de acción – solución.....	154
Figura 21 Red Conceptual categorías responsabilidades problemas ambientales ..	159
Figura 22 Red Conceptual categoría Evaluación de la gestión	167
Figura 23 Codificación axial categorías origen de problemas y tipos de problemas ambientales	171
Figura 24 Codificación axial categorías motivos de quejas y responsabilidad en problemas ambientales.....	173
Figura 25 Promedio de los factores según agrupación	178

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I - INTRODUCCIÓN

1.1. Contexto General

Ante la inminente crisis ambiental que enfrenta nuestra generación, el crecimiento de las urbes, y la globalización, la vida en las ciudades modernas se ha ido complejizando. En este contexto, la administración se ha visto enfrentada a implementar nuevos instrumentos que le permitan actuar para coordinar mejor sus tareas y favorecer la relación y la comunicación que establece con la ciudadanía. Las instituciones a cargo de la gestión han debido implementar espacios que garanticen la calidad y les permita ejercer control sobre los mecanismos de gestión, como forma de garantizar la necesaria transparencia, gobernabilidad y gobernanza. Buscan o tratan de encontrar una forma de construcción de espacios más democráticos, la generación de instancias de mediación, que traten con actores informados, para elaborar pactos y llegar a decisiones conjuntas y, al mismo tiempo, restablecer normas y confianzas perdidas (Alfie, 2013; Libro blanco: Gobernanza para la Unión Europea, 2001).

La creación de sistemas de recepción de quejas y reclamaciones, ha sido una de las medidas exigidas a la administración para garantizar espacios de relación y confianza con la ciudadanía. Este es un mecanismo que ya ha sido implementado en organizaciones privadas para evaluar la satisfacción de los clientes, pero sólo últimamente ha sido incorporado en la administración pública.

La preocupación por conocer la percepción de las personas respecto de la calidad de los servicios entregados, ha sido una necesidad emergente entre los administradores modernos. Hoy en día, los buenos sistemas de control de calidad utilizan habitualmente estas formas de comunicación con los usuarios, para conocer su percepción de los servicios y cada vez son más las unidades creadas para la recepción, tratamiento, análisis y de respuesta de las reclamaciones, peticiones y sugerencias de los clientes, en todos los ámbitos.

Conocer la opinión de las personas respecto de la forma en que se gestionan los recursos y los conflictos ambientales en las ciudades, ha sido uno de los espacios recientemente creados en la administración pública. Al ser un proceso relativamente nuevo,

es poco conocido y tiene aspectos importantes por desarrollar. Uno de los problemas habituales, en la mayoría de las instituciones de la administración, es que no se tiene claro el tratamiento u oportunidades que les pudieran otorgar los datos recogidos, y por tanto, desconocen la forma en que éstos pueden aportar a los procesos de gestión institucional. Entonces, la mayoría de las veces esta información no es utilizada o es subvalorada por las organizaciones, por tanto el aporte real que pudieran tener como instancia de retroalimentación para mejorar la gestión, ha sido desperdiciado y los cambios necesarios y esperados no terminan de producirse. Como consecuencia, los problemas persisten, los gastos se mantienen o aumentan, y particularmente en las personas va aumentando la desconfianza hacia la gestión y hacia las autoridades responsables. La ciudadanía sigue percibiendo que sus necesidades no son reconocidas, o que no son tomados en cuenta, y lo que es peor, los problemas persisten y/o se agravan, al no considerarse tampoco sus sugerencias. Muchas veces los gestores terminan por implementar intervenciones y decisiones no pertinentes para la solución de los problemas detectados por las personas (Palavecinos, Martín, Díaz, Piñeiro, Benayas, y Alonso, 2008).

A pesar de esta situación, y de acuerdo a lo revisado en la literatura disponible, muy poco se ha avanzado en investigar y reconocer las implicancias y dimensiones del fenómeno de la queja en la administración, existiendo un gran vacío de información científica en este ámbito. La presente investigación se interesa en abordar este fenómeno, como una forma de aportar en este sentido.

El estudio de la queja como comportamiento particular, y específicamente las quejas ciudadanas sobre temas ambientales, parecen ser una interesante puerta de entrada a este fenómeno emergente, que irrumpe de forma gradual, pero que ocurre de forma cotidiana para el Ayuntamiento de Madrid. Esta institución recibe un número creciente de quejas diarias en los departamentos y sistemas encargados de entregar los servicios de recogida y limpieza en la ciudad, y de velar por la calidad de los mismos. Para el caso en particular de este estudio, estudiaremos las reclamaciones recibidas a través del Buzón de sugerencias y reclamaciones (SyR) correspondientes a los departamentos de Limpieza, Residuos y Calidad de los servicios

La delimitación del problema de investigación implicó un largo recorrido, pero surge a partir de la existencia de un problema real. Inicialmente se manifestó a partir de la

preocupación del Departamento de Educación para la Sostenibilidad del Ayuntamiento de Madrid por los escasos resultados obtenidos, a pesar de la creciente inversión económica realizada para solucionar los problemas derivados de la gestión ambiental en la ciudad, con campañas de educación masivas y una alta inversión en infraestructura. A pesar de esto, la evaluación de resultados no ha sido buena y como contraparte, en los últimos años, se observa que los sistemas de recepción de quejas y reclamaciones sobre estos temas, se reciben cada día más incidencias. En particular el problema en Madrid, parece estar centrado en el Departamento de Limpieza y el de Residuos (con un promedio de más de trescientas reclamaciones diarias recibidas).

En este contexto, el Ayuntamiento contacta y solicita apoyo a la Universidad Autónoma de Madrid (UAM). Producto de ello, se firma un convenio con los Departamentos de Ecología y Psicología Social de la universidad. A raíz de este convenio, se acuerda la realización de un proceso de investigación, que consiste en una serie de estudios que permitan comprender mejor lo que está ocurriendo, y sobre todo que llegue a generar propuestas que permitan mejorar los resultados de la gestión ambiental institucional. Es en este contexto donde se inserta un primer estudio sobre las incidencias, sugerencias y reclamaciones en el ayuntamiento de Madrid, investigación que se transformó en la presentación del DEA realizado por la doctoranda durante el año 2008, y cuyos resultados fueron publicados ese mismo año en la Revista de Psicología Social de España.

La presente tesis doctoral, constituye una continuación de aquel estudio, como forma de profundizar en los resultados de esa investigación previa, pero que pretende ir más allá, para lograr comprender el fenómeno social de la queja en temas ambientales y que parece no haber sido suficientemente estudiado. Se espera descubrir la dimensión política que pudiera estar presente en este comportamiento específico, y el sentido de lo que están expresando las personas al momento de expresar este comportamiento de queja ante la administración pública. Esta investigación busca profundizar en los factores que puedan ayudar a comprender, desde la mirada ciudadana, qué se espera conseguir con este comportamiento de queja, describir sus características e implicancias particulares. Por tanto, se busca comprender el significado que éste comportamiento tiene para las personas en la ciudad de Madrid.

En el intento de cumplir este propósito, se busca responder a las siguientes preguntas: ¿De qué se queja la gente que envía reclamaciones y denuncias al ayuntamiento de su ciudad? ¿Qué significado tiene para las personas presentar quejas en temas ambientales a la administración municipal?; ¿Para qué se queja o qué espera cambiar y mejorar en sus condiciones de vida y las de los demás? ¿Qué exigen o proponen las personas con respecto a la gestión ambiental que se hace en la ciudad? ¿Cómo responde la administración? ¿Qué significado tiene para ésta queja? ¿La percibe como amenaza, como oportunidad de mejoramiento?

Considerando estas preguntas y en síntesis, los objetivos formulados para la investigación buscan llegar a construir un modelo comprensivo del comportamiento de la ciudadanía de Madrid cuando presentan quejas en temas ambientales ante la administración municipal. Esto se hace con el interés de aportar tanto a la gestión como a la discusión teórica de un fenómeno social escasamente estudiado a la fecha. Para lo cual, utilizando fuentes diversas y un método mixto, se espera clasificar los contenidos de los conflictos ambientales denunciados, establecer perfiles de las quejas presentadas, consultar a informantes e investigadores, para finalmente llegar a proponer una teorización, que permita comprender de mejor forma el comportamiento de queja en temas ambientales.

Para lograr estos objetivos, se recurre al método mixto y a un tipo de análisis de los datos basado en la Teoría Fundamentada. Por la naturaleza del objeto de estudio y los objetivos propuestos, parece el marco ideal para el desarrollo de esta investigación, que se construye en un intento de conocer el mundo de los sujetos en función de sus propias interpretaciones, teniendo como objeto de investigación la acción humana en relación a las percepciones y comportamientos en temas ambientales. La complejidad del escenario investigativo en desarrollo, la percepción de las y los ciudadanos de Madrid sobre los problemas ambientales, nos pareció desafiar el uso de un modelo como el mixto, que permite construir conocimiento situado desde los sujetos y su mundo de vida, que permite la aplicación de técnicas tanto cualitativas como cuantitativas.

La investigación se estructuró en diferentes etapas y fases sucesivas, la primera de las cuales comienza el 2008 y, la última de ellas culmina a inicios del año 2013. En una primera etapa, se realizaron entrevistas y encuestas a expertos. Investigadores y docentes vinculados a la temática ambiental. Su participación se concreta a través de la realización

de un grupo Delphi, llevado a cabo a través del correo electrónico. Les fue también aplicada una breve encuesta con preguntas abiertas y un cuestionario de respuesta tipo Likert, a los 17 investigadores y profesores universitarios que aceptaron ser parte del estudio. Este grupo de expertos fue convocado para que valoraran y ponderaran los conceptos y variables definidas previamente como foco del fenómeno social en estudio para en este caso, factores que fueron propuestos luego de la revisión bibliográfica realizada con anterioridad. Esto permitió priorizar aspectos teóricos a ser considerados en la formulación del modelo de comprensión del comportamiento a construir, y que luego pudieran ser contrastados en etapas posteriores de la investigación, así como ponderado con la voz de los otros informantes que son parte del estudio, como son las y los ciudadanos de Madrid, quienes vivencian el problema de forma cotidiana.

En la segunda etapa, se revisaron y analizaron las reclamaciones presentadas por las personas ante el ayuntamiento, a través de un instrumento definido por la misma institución para estos casos, y diseñado para recoger las denuncias ciudadanas. En particular para el estudio, se revisaron 532 fichas de sugerencias y reclamaciones, que representan a 1081 incidencias o conflictos, las que fueron recibidas durante un período de tres meses (Fichas SYR).

A continuación, en la etapa tres, se realizaron una serie de entrevistas grupales, con personas que cumplieran el requisito de haber presentado quejas ante el ayuntamiento. Los siete grupos conformados fueron compuestos por un lado, por vecinos de Madrid (3 grupos), representantes de movimientos sociales de Madrid (3 grupos) y funcionarios y estudiantes, parte del programa ECOCAMPUS de la UAM no activistas (1 grupo). Como parte de esta etapa, también fueron realizadas encuestas en red a los diferentes participantes de los grupos entrevistados, para triangular y complementar la información recogida con las diferentes técnicas utilizadas. Finalmente, y en un último momento de esta misma etapa, se retoma el contacto con algunos de los participantes de los grupos, para realizar entrevistas en profundidad con informantes claves. Quienes participan, lo hacen según criterio de oportunidad y representando a cada uno a los diferentes grupos entrevistados previamente. Esto se hace con la finalidad de cumplir con exigencias de la metodología de la teoría fundamentada y para poder indagar con mayor exhaustividad en las categorías y temas que habían emergido durante el análisis de las discusiones grupales, pero que requerían de ser

profundizados. Lo cual permite realizar una nueva triangulación de la información y poder hacer a la vez, un proceso de devolución parcial de resultados a los informantes. Estas tres etapas conforman el proceso de recogida de datos de la investigación y el posterior análisis, permite evaluar finalmente el cumplimiento de los objetivos propuestos.

El documento que describe la presente tesis está estructurado en cinco capítulos. Tras esta introducción en la que se incluyen los objetivos de la investigación, en el segundo capítulo se presenta una breve síntesis teórica de los textos e investigaciones revisadas, con la intención de contextualizar las preguntas de esta investigación. Acorde con las preguntas de investigación, el método de análisis propuesto, supone que el conocimiento se construye a partir de los datos recogidos desde los informantes, y desde ahí se construye teoría. Por tanto, el capítulo que recoge elementos teóricos, no pretende ser un estado del arte o un marco teórico referencial a conformar o para elegir entre las diferentes opciones. Al ser ésta una investigación que se orienta principalmente desde el método inductivo, y no tanto desde el hipotético deductivo no se trata de verificar hipótesis previas) lo que se pretende con este capítulo, es considerar la información como referencia para complementarla con los datos recogidos en el trabajo de campo, y sean integrados con los aportes generados por la reflexión de los participantes, recogidos a partir del discurso de los diversos informantes.

El tercer capítulo se centra en la descripción del método de investigación, dando cuenta del procedimiento utilizado y de las distintas etapas del estudio. Se describe el diseño de investigación, los participantes y técnicas de recogida de datos, en cada una de las etapas. Se explica la organización de los diferentes estudios y su procedimiento.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados obtenidos durante las etapas que conforman la investigación, organizados en tres apartados para los respectivos estudios. En el primer apartado se describen los resultados del método Delphi, realizado con los expertos en las diferentes áreas, definidas como más estrechamente relacionadas con el tema de investigación (comportamiento de queja, comportamiento ecológico responsable y de participación social). El sentido de este estudio es poder acordar algunas definiciones colectivas de los constructos, identificar los factores involucrados según los informantes y orientar así el sentido de la investigación.

En el segundo apartado se presenta el análisis de las quejas en temas ambientales recibidas por el ayuntamiento de Madrid. Se describe el procedimiento utilizado, se

muestran las categorías elaboradas a partir del discurso de las personas en las fichas de sugerencias y reclamaciones, y los perfiles que surgen a partir del análisis de estos datos. Este estudio permite generar una clasificación de los problemas más frecuentes percibidos por las personas en Madrid, los conflictos ambientales que les preocupan y de los cuales demandan solución al ayuntamiento, recoge también las propuestas de solución que ofrecen desde su perspectiva.

En el tercer apartado se exponen los resultados encontrados a partir de los discursos elaborados por los participantes durante las entrevistas grupales e individuales. Los discursos individuales y colectivos, analizados a través del programa *Atlas_Ti*, permiten ir conformando una mejor comprensión del sentido que la queja ambiental tiene para las personas que denuncian ante la administración.

Finalmente, se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de la encuesta en red, aplicado a participantes de las diferentes entrevistas. Con esta técnica, se busca conocer los problemas ambientales reconocidos como los más importantes, las barreras, los facilitadores y los factores que las personas identifican como favorecedoras en la realización de un comportamiento de queja en estos ámbitos.

En el quinto capítulo, se muestra la discusión y la triangulación de los resultados obtenidos durante el trabajo de campo, según los objetivos de la investigación y sus asociaciones con teorías y modelos teóricos desarrollados en el ámbito científico para los constructos involucrados en el análisis. En suma, se apunta una explicación de la queja, fundamentada en el trabajo de campo para desvelar varias relaciones conceptuales entre las categorías asociadas a las problemáticas ambientales experimentadas por los ciudadanos.

Para finalizar, se presentan las conclusiones del estudio, valorando el modo en que se han conseguido los objetivos, los puntos fuertes y débiles del estudio y los posibles desafíos o nuevas preguntas que se generan tras la tesis desarrollada. Considerando la finalidad teórico-práctica, perseguida durante este trabajo, se plantean algunas sugerencias para la gestión ambiental en la administración municipal, además de destacar los aportes teóricos que se pueden desprender del estudio.

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

La investigación busca construir un modelo comprensivo del comportamiento de queja en temas ambientales expresado por los ciudadanos ante el Ayuntamiento de Madrid, identificando el sentido que las personas le otorgan a la presentación de las quejas y las características particulares de este tipo de comportamiento. Su finalidad es poder aportar elementos de ayuda a la gestión municipal en ésta área y generar elementos de discusión teórica para este tipo de comportamiento social.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Elaborar una interpretación comprensiva de la queja en temas ambientales a partir de la integración de las aportaciones teóricas de expertos
- Clasificar los contenidos descritos por los ciudadanos en las quejas sobre temas ambientales, registrados en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid para llegar a establecer perfiles de las quejas presentadas en temas ambientales.
- Comparar los perfiles y contenidos descritos en las quejas, con el sentido que dan las personas a dicho comportamiento a partir de sus discursos confrontados en entrevistas grupales, individuales y respuestas obtenidas a través de encuestas en red.
- Proponer una teorización para comprender el comportamiento de queja en temas ambientales, a partir de la integración de las categorías y discursos en torno a la queja y las aportaciones teóricas de expertos e investigadores.

CAPÍTULO II
CONSIDERACIONES TEÓRICAS

CAPÍTULO II – CONSIDERACIONES TEÓRICAS

2.1. Introducción

Las personas buscan en los ambientes su capacidad para conseguir la satisfacción y la comodidad de sus ocupantes. Parafraseando la visión espiritual de Daniel Stokols, el medio ambiente es un fin en sí mismo, es el contexto en el que el ser humano se desarrolla y realiza. En esta visión de la relación con el medio, se enfatiza lo simbólico y lo afectivo, los significados psicológicos, sociales y culturales y se promueve la conciencia, la participación y la cohesión de los seres humanos que ocupan los espacios (Stokols, 1990).

En una línea similar, la concepción socioconstruccionista postula que los significados del ambiente son elaborados bajo determinados contextos políticos, económicos y sociales que, en último término, definen las consideraciones, concepciones y usos del ambiente por los usuarios (Wiesenfeld, 2001).

Desde diferentes perspectivas, las creencias han cobrado un papel determinante para entender la relación del ser humano y el medio ambiente. De hecho, el problema del creciente deterioro ecológico y social ha sido atribuido a determinadas creencias ampliamente asumidas sobre “cómo es el mundo” (Clark, 1995; Milbrath, 1995, White, 1967)). Por su parte, Milbrath (1995) postula que las modernas sociedades industriales no son sostenibles, debido a que el pensamiento social se sustenta en premisas o creencias basadas en el progreso humano, a costa del dominio de la Naturaleza. La relación del ser humano con el medio ambiente está determinada por las creencias sobre su propia naturaleza, sobre el mundo físico y sobre su propio destino y “lo que hacemos respecto a la ecología depende de nuestras ideas sobre la relación con la Naturaleza” (White, 1974, p. 26).

Para profundizar en el objeto de estudio de esta investigación, hemos considerado importante conocer los alcances de al menos cuatro constructos que aparecen vinculados al caso en estudio: el significado de la presentación de quejas por temas ambientales, de las personas, ante el ayuntamiento de Madrid. Nos referimos a los cuatro constructos que serán revisados en este apartado son: el Comportamiento proambiental, el Comportamiento de Queja, la Participación (social y ambiental) y la Gobernanza ambiental. Creemos que

forman parte esencial en la comprensión de las dimensiones que puede abordar el comportamiento de queja por temas ambientales.

Comenzaremos esta revisión, resumiendo los aspectos más relevantes del comportamiento ambiental, proambiental, también llamado comportamiento ecológico responsable, o sustentable en la literatura científica.

2.2. Comportamiento Ambiental o Comportamiento Ecológico Responsable (CER)

Son diversas las formas de denominar este comportamiento: ambiental, proambiental, ecológico responsable, sostenible... Sin ánimo de precisar sus diferentes matices, en este apartado se pretende mostrar los principales contenidos y sentidos con que la literatura ha denominado este comportamiento.

Un comportamiento proambiental puede definirse como aquella acción que realiza una persona, de forma individual o colectiva, a favor de la conservación de los recursos naturales y dirigidos a obtener una mejor calidad del medio ambiente. El desarrollo sostenible y la conducta sustentable están vinculados a la idea de conducta motivada e intencional (Informe Brundtland, ONU 1987).

En varios de los modelos que intentan explicar el comportamiento proambiental, se establece una clara relación entre intención de conducta y conducta, por lo que parece ser su mejor predictor, pero dicha claridad es menor en cuanto a cómo se produce y materializa dicha influencia.

Este comportamiento también se ha definido por su impacto, el grado en que es capaz de cambiar la disponibilidad de los materiales o energía del ambiente o alterar la estructura y dinámica del ecosistema o biosfera. Desde el punto de vista de los actores, se considera como un comportamiento comprometido o con la intención de cambiar (beneficiar) el ambiente. Desde esta perspectiva, parece necesario adoptar una definición orientada al impacto, para identificar el curso previsto para el comportamiento, lo que puede llegar a provocar una gran diferencia en el medio (Hernández, y Suárez, 2006, Stern, 2000; Stern, 2000b; Stern y Gardner, 1996).

Más concretamente, la conducta ecológica es caracterizada por su impacto sobre el medio ambiente, y originada como consecuencia del efecto que han podido tener las decisiones para satisfacer las diferentes necesidades humanas. Ambos tipos de conductas se relacionan débilmente entre sí, ejercen diferente impacto en el medio ambiente y tienen distintas implicaciones de cara a su medición y a la investigación de los factores explicativos de su inicio, mantenimiento y modificación (Gatersleben, Steg y Vlek, 2002).

Para Corral-Verdugo y Pinheiro, el comportamiento proambiental o ecológico responsable, consiste en una acción realizada, de forma individual o colectiva, a favor de la conservación de los recursos naturales, y dirigidos a obtener una mejor calidad del ambiente (Corral-Verdugo y Pinheiro, 2004).

Entre los criterios necesarios para definir un comportamiento proambiental se han mencionado su carácter deliberado (intencionado) y competente, además de formar parte de un estilo de vida (Corral-Verdugo y Pinheiro, 2004; De Castro, 2006, Stern, 2000). Finalmente, en aportaciones más recientes, se reconocen cinco dimensiones o condiciones necesarias para identificar a este tipo de comportamientos: efectividad, deliberación, anticipación, solidaridad y austeridad (Hernández y Suárez, 2006a, 2006b).

2.2.1. Determinantes y tipos de CER

Se ha descrito la existencia de diferentes tipos de comportamiento proambiental y la existencia de diferentes combinaciones de factores causales para cada uno de ellos (Bratt, 1999b; Stern, 2000; Stern y Gardner, 1996). Algunos comportamientos pueden tener un gran impacto ambiental si son realizados en las organizaciones o como acciones colectivas.

Stern (2000) lleva a cabo una clasificación en la que reconoce cuatro tipos de Comportamiento Proambiental: *Activismo ambiental*, *Actividades cívicas públicas*, *Comportamientos en la esfera privada* y *Comportamiento en las organizaciones*. Si consideramos esta clasificación, el comportamiento de queja por temas ambientales podría ser clasificado como una actividad cívica pública, dirigida a la administración, como un intento por resolver un problema o conflicto medio ambiental que preocupa a las personas en la ciudad.

En la última década, varias investigaciones demuestran la necesidad de identificar la presencia de *variables específicas para comportamientos pro-ambientales particulares*, ya que se sabe actúan de manera muy distinta según sea el comportamiento involucrado. Se tiene escasa información sobre los factores asociados a comportamientos específicos, los cuales parecen tener gran relevancia al momento de su manifestación (Stern 1999, 2000). Se asume, por tanto, que existen diferentes tipos de acciones con respecto al medio ambiente que pueden ser relativamente independientes entre sí y que no es posible considerar un único factor explicativo del comportamiento ambiental, sino la existencia de diferentes factores que determinan los distintos tipos de conductas, relevantes hacia el medio ambiente (Suárez, 1998). Para Corraliza y Berenguer (1998), a la hora de valorar una determinada conducta ambiental, utilizamos mecanismos psicológicos diferentes y específicos para cada una de ellas, lo que puede explicar la heterogeneidad que caracteriza a las conductas ambientales, tanto a nivel cognitivo como, conductual.

Es reconocido que *el contexto* tiene un importante rol en los comportamientos proambientales, en este aspecto se consideran factores como las condiciones que se ofrecen a las personas para su ejecución (medios, recursos, facilidades) así como también los valores que predominan en la sociedad, los conocimientos e información que se propone en la socialización de la cultura dominante (Dietz, Stern y Guagnano, 1998; Gardner y Stern, 1996; Guagnano, Stern y Dietz, 1995; Inglehart, 1990; Karp, 1996; Kempton, Boster y Hatley, 1995; Schwartz, 1994; Schultz, Zelezny y Dalrympe, 2000; Schultz, Oskamp y Mainieri, 1995; Stern, 2000; Stern, Dietz, Abel, Guagnano y Kalof, 1995, 1999; Stern, Dietz, Kalof y Guagnano, 1995; White, 1967). Por tanto, parece que es necesario, como indica Suárez (2000) definir para cada contexto “tanto los dominios de análisis como los factores subyacentes capaces de explicar los componentes de cada situación” (Suarez, 2000. p. 335).

Un tema relevante, y relacionado con ésta tesis doctoral, hace referencia al comportamiento que se despliega ante los bienes o recursos públicos. En estos casos, los factores sociales y comunitarios afectan a los estrictamente psicológicos a través del poder de la información normativa que emana de la conducta de los demás. De forma que el incumplimiento por los otros o la percepción de inadecuación de las normas sociales, puede suponer la justificación para no llevar a cabo una conducta por negación de la propia

responsabilidad personal en dicha conducta. (Cialdini, Kallgren y Reno, 1991; Fernández Dols, 1993).

En el caso del medio ambiente, los factores sociales y comunitarios también han mostrado su efecto sobre la atribución personal de responsabilidad en las conductas relacionadas con los bienes públicos como son los recursos ecológicos (Blamey, 1998).

Determinados trabajos comprueban que en comunidades que tienen establecido un sistema de normas y reglas compartidas, se conservan los recursos naturales a lo largo del tiempo (Bell, Petersen y Hautaluoma, 1989; Birjulin, Smith y Bell, 1993; Martichuski y Bell, 1991). Por lo tanto, una vez más los factores sociales tendrían un peso decisivo para explicar el comportamiento ecológico.

En otra línea, De Young (1996, 2000) plantea que a pesar de la preocupación ambiental, de las actitudes positivas y de los incentivos externos, el comportamiento ecológico sólo se dará en aquellos contextos que estimulen los motivos cognitivos de satisfacción intrínseca como son la competencia, participación y frugalidad, basados en el disfrute por la realización de las destrezas y capacidades que exige la conducta. Los resultados encontrados por De Young (2000) apuntan a que la realización de conductas a favor del ambiente, aunque requieran esfuerzo, pueden generar satisfacción percibida; lo que lleva a plantear una compatibilidad entre el bienestar subjetivo y el comportamiento proambiental. Brown y Kasser (2005) plantean el efecto que muestra un cambio hacia estilos de vida que reducen el consumo material, a favor de beneficios no materiales. En sus muestras, describen correlaciones positivas entre medidas de bienestar subjetivo y comportamiento proambiental.

En un intento de clasificación, Stern y colaboradores identifican tipos de comportamientos, clasificados en cuatro factores. Un *primer factor* incluye cuatro comportamientos distintos: los familiares privados, comprar productos orgánicos, la clasificación de la basura y el reciclaje. Un *segundo factor*, incluye dos comportamientos ciudadanos: firmar una petición ambiental y ser miembro de un grupo ambientalista. *El tercero*, incluye: comportamientos de sacrificio financiero para lograr metas ambientales y apoyo a políticas ambientales. Patrones psicosociales y demográficos diferentes fueron asociados con cada tipo de comportamiento (privado o público).

Diferentes patrones de normas, creencias y valores predicen estos factores (Gardner y Stern, 1996; Stern et al., 1999; Stern, 2000).

En la Tabla 1 se muestran las conductas ecológicas clasificadas según Stern.

Tabla 1 Diferentes tipos de conductas ecológicas según Stern (2000b)

Tipos de Conducta	Descripción de la conducta
Activismo medioambiental	Implicación en organizaciones ecológicas. Participación en manifestaciones de defensa del medio ambiente.
Conductas públicas no activas	Apoyo a políticas de defensa del medio ambiente. Contribución a grupos activos en la protección del medio ambiente. Adherencia a temas ecológicos.
Conductas de la esfera privada o doméstica	Compra, uso y mantenimiento de bienes y servicios con impacto ambiental -coches y sistemas de energía-. Consumo y reciclaje de productos de uso casero como la comida o los productos recreativos.
Conductas de las organizaciones	Diseño, manufactura y producción de servicios y productos. Uso de recursos y mantenimiento de edificios públicos, industriales y comerciales.

Hines, Hungerford y Tomera (1987), sugieren que existen grupos de variables asociadas: conocer los temas, acciones, estrategias, locus de control, actitudes, compromiso verbal y un sentido de responsabilidad individual, están todos asociados con la acción ambiental responsable.

Otras investigaciones revelan que la percepción de responsabilidad moral y responsabilidad social también están asociados a comportamiento proambiental (Manzo y Weinstein, 1990). El apoyo social que reciben por sus acciones los activistas ambientales

refuerza su comportamiento (Hayward, 1990). La percepción de responsabilidad moral, la efectividad de la acción y el apoyo social, están relacionados con alentar a otros a ser más activos.

Hay otras variables que pueden estar afectando a la realización de la conducta, como la predisposición hacia esa determinada conducta, las creencias específicas y la norma personal (Black, Stern y Elworth, 1985) o, el grado de compromiso personal y la percepción de los posibles costes y beneficios que conllevará el comportamiento.

Entre algunos factores cognitivos identificados para el comportamiento ambiental, se incluyen aquellos que hacen referencia a los conocimientos sobre el medio ambiente, es decir, sobre las condiciones ambientales generales y específicas. Por otra parte, se consideran importante la información que poseen las personas acerca de lo que pueden hacer para reorientar su conducta y los conocimientos que éstas tienen sobre las posibles estrategias a seguir para solucionar un problema ambiental concreto (Acosta-Martínez, Montero y López-Lena, 2001; Hines et al. 1987; Smith-Sebasto, 1995).

Por otro lado, en el trabajo de Baldassare y Katz (1992), estos autores indican que el hecho de percibir las condiciones ambientales como una seria amenaza para la salud y el bienestar, facilita la realización de conductas proambientales. En este trabajo, se encontró que estas percepciones sobre el medio ambiente actuaban como los mejores predictores de la conducta.

Diferencias en torno a valores personales, sentimientos morales hacia la naturaleza, creencias personales, normativas, etc., llevan a la realización de acciones diferentes entre activistas y las que no lo son (Dunlap y Van Liere, 1978; Hunt, Benford y Snow, 1994; McAdam, McCarthy y Zalo, 1988; Stern y Oskamp, 1987).

Es decir, desde un punto de vista psicosocial, el comportamiento ambiental se ha definido como, un conjunto de actitudes, valores y creencias, incluyendo además, las capacidades personales y hábitos con relación al contexto, siendo un gran número de factores los que influyen sobre dicho comportamiento (Berenguer, et al. 2001). A este respecto, merecen especial mención los trabajos realizados por Grob (1995); Hines et al., (1986/87) y la revisión hecha en los últimos años por Bamberg y Möser (2007).

En una búsqueda de consensos, Hines et al. (1986/87) a partir de los resultados de un meta-análisis realizado con 128 investigaciones, identificaron cuatro bloques de variables relacionados con la realización de comportamientos ambientales:

- 1º) Factores sociodemográficos.
- 2º) Factores cognitivos.
- 3º) Factores asociados a la intervención ambiental.
- 4º) Factores psicosociales.

Como complemento a estos datos, en otro estudio realizado por Acosta-Martínez, Montero y López-Lena (2001), se analizan las relaciones que se establecen entre el comportamiento ecológico responsable con el locus de control (interno y externo), y los conocimientos y habilidades sobre el medio ambiente. Estos resultados confirman los hallados por Smith-Sebasto y Fortner (1994) o los encontrados por Hwawng, Kim y Jeng (2000), quienes señalaban que el conocimiento sobre el medio ambiente, así como el grado de adscripción de responsabilidad de la persona ante el comportamiento, no eran causas suficientes para que la persona realizara comportamientos de tipo ambiental. Es decir, el conocimiento que se adquiere a través de la información ambiental por sí solo, no explica la realización de este tipo de comportamientos.

Otro requisito previo para la acción, es que las personas posean las habilidades necesarias para llevarla a cabo. En este caso, en el trabajo de Acosta-Martínez et al. (2001) se obtuvo una correlación positiva entre las habilidades para realizar la conducta y el comportamiento ecológico.

Un modelo que trata de identificar los factores que explican el comportamiento ecológico responsable es la llamada Teoría VBN (valores, creencias y normas), presentada por Stern (2000a) partiendo de las aportaciones realizadas por Stern y Oskamp (1987) y de Guagnano, Stern y Dietz (1995). Desde este modelo, el comportamiento ecológico responsable es también resultado del producto entre factores personales en los que se incluyen actitudes, normas, valores, creencias generales, etc., y factores relacionados con el contexto. Se trata de un modelo en el que la conducta ambiental es entendida como el resultado de la influencia de factores internos y externos a la persona (Stern y Oskamp, 1987).

Por su parte, Stern (2000b) indica que el primer factor identificado son las *actitudes*. Actitudes generales que pueden ejercer influencias sobre la realización del comportamiento proambiental.

Un segundo factor que puede actuar como causa, es el que engloba las *influencias del contexto* en el que se desarrolla la acción. Entre estos efectos el autor incluye: las expectativas que los otros tienen sobre cómo ha de ser nuestro comportamiento, así como las políticas gubernamentales que establece nuestro país, nuestra ciudad y nuestro entorno, en general, sobre las leyes y acciones medio-ambientales. Es decir, en este factor están incluidos los elementos contextuales, que podrían ser considerados normativos y que escapan al control de la persona que ejecuta la acción proambiental.

Las capacidades personales son el tercer factor de influencia, considera que estas capacidades están influidas por variables sociodemográficas. Dentro de este tercer factor se incluyen el conocimiento que se requiere para emprender acciones ambientalmente responsables, las habilidades necesarias para llevarlas a cabo, el poder, el estatus social y los recursos económicos; aunque, se ha demostrado que algunas de estas variables tienen un limitado poder explicativo para algunas conductas ambientalmente significativas (Dietz, et al.,1998).

Finalmente, como último factor causal del comportamiento ecológico responsable, Stern ha considerado el papel que juegan los *hábitos de conducta*.

Desde este enfoque propuesto por Stern, también se tiene en cuenta que estos diferentes factores causales van a tener mayor o menor importancia dependiendo de la conducta medioambiental específica de la que se trate. Cada uno de ellos influirá de distinta manera en una conducta ambiental determinada. Además, hay que tener en cuenta que existen una serie de barreras (factores contextuales principalmente) que pueden constreñir el desarrollo de la acción proambiental (Gardner y Stern, 1996; Tanner, 1999; Stern, 2000b).

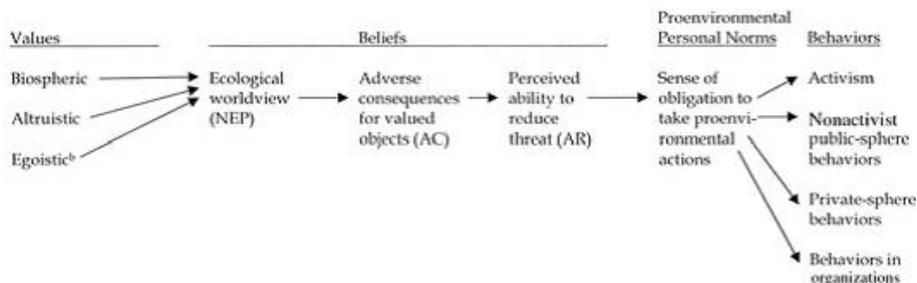


Figura 1 Esquemática representación de la Teoría VBN de Stern, 2000.

Bamberg y Möser (2007) realizan una nueva revisión de factores determinantes mencionados en la literatura científica, en investigaciones realizadas desde el año 1995 al 2006. Entre los resultados que derivan de este macro estudio comparativo, podemos destacar que se encuentran correlaciones significativas entre variables psicosociales y el comportamiento proambiental, similares a las reportadas por Hines, et al., 1987. Entre los resultados más destacables se hallan los que confirman que la variable *Intención de conducta proambiental* media el impacto de todas las otras variables psicosociales (explicando un 27% de la varianza). Los resultados también confirman que detrás de la *Actitud y el Control conductual*, las *Normas morales personales* son el tercer predictor de la Intención de conducta proambiental (explicando el 52% de la varianza).

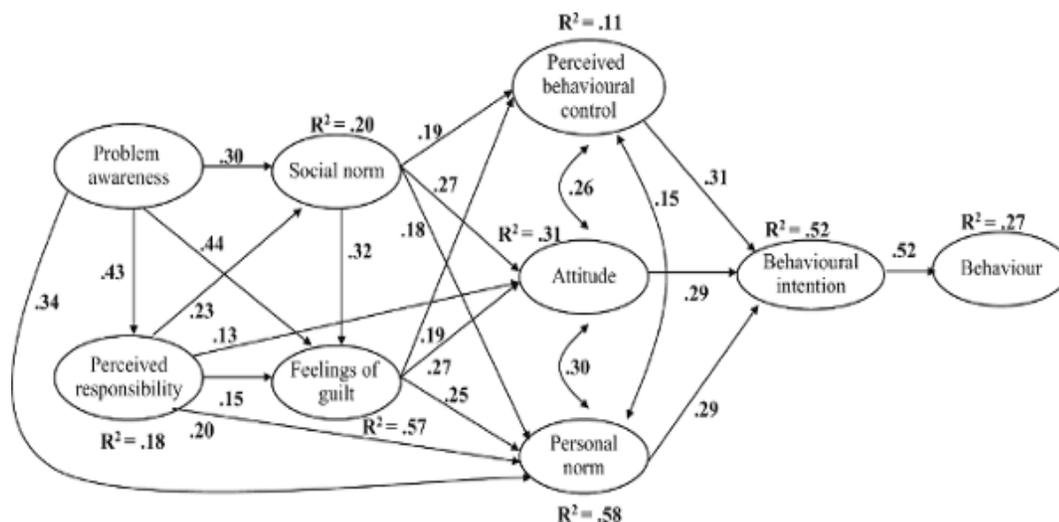


Figura 2 Resultados del MASEM basado en la extrapolación de las correlaciones de efectos aleatorios del Control conductual percibido (Bamberg y Mosêr, 2006).

La identificación, comprensión y transformación de este tipo de factores sociales, situacionales y contextuales, puede ser la clave para un cambio efectivo del comportamiento sobre el medio ambiente, pues tienen un gran impacto ecológico, tanto directamente sobre las conductas como indirectamente, por su influencia sobre los factores de tipo personal.

Las investigaciones demuestran que sabemos poco sobre los factores asociados a los comportamientos ambientales en general y aún menos sobre comportamientos específicos en esta área. Aunque en el último tiempo, se reconoce la importancia que asumen las variables específicas para comportamientos particulares ¿Cuáles podrían ser las variables implicadas en el comportamiento de queja por temas ambientales?

2.3. El Comportamiento de Queja (CQ)

2.3.1. Introducción

Existen barreras psicológico-culturales en nuestra sociedad que están impidiendo que desarrollemos un comportamiento sostenible, con lo que se mantienen las conductas destructivas y se hacen resistentes al cambio. A pesar de esto, la preocupación de las personas por la situación de su entorno se puede ver en la gran cantidad de quejas que llegan al ayuntamiento de Madrid sobre temas ambientales de la ciudad ¿Cómo podemos explicarnos esto?

Llegar a comprender las características de la situación y el sentido que le otorgan las personas al comportamiento de queja en temas ambientales, es el objetivo principal de la presente investigación. Para poder avanzar en este camino, en este capítulo se hará una revisión de los planteamientos existentes en la literatura científica respecto de la queja en general. Se revisará su conceptualización, características, determinantes e implicancias, ya que no fue posible encontrar literatura científica que definiera específicamente al comportamiento de queja por temas ambientales.

Respecto a la conceptualización del comportamiento de queja, existe acuerdo en entender este fenómeno como el resultado de una *experiencia valorada como*

insatisfactoria por las y los consumidores. La mayoría de los autores tiende a aportar definiciones que reflejan el carácter multidimensional del comportamiento de queja, lo que no se limita únicamente al acto de queja, sino que también abarca otras respuestas a la insatisfacción, tanto comportamentales como no comportamentales (Singh, 1990a; Singh y Wilkes, 1996; Liu y McClure, 2001). De esta forma, para mejorar el conocimiento del fenómeno del comportamiento de queja, es importante estudiar el proceso de formación de respuestas a la insatisfacción, e identificar las relaciones que ésta tiene con ciertas variables.

La mayoría de los autores entiende que el comportamiento de queja es parte de una experiencia de compra y/o consumo insatisfactoria. Este planteamiento implica que los juicios de insatisfacción son un elemento clave para el desarrollo de las respuestas posteriores, como lo es la acción de queja. Sin embargo, la literatura sobre este comportamiento, propone una serie de variables ajenas a la insatisfacción que permiten explicar mejor la elección de estas respuestas por parte de los consumidores. El efecto de estos determinantes aportan una perspectiva que cambia el enfoque tradicional sobre el origen del comportamiento de queja, según el cual, la insatisfacción es una variable importante en su formación, pero no la única. Con el tiempo, han adquirido protagonismo otras variables que contribuyen a comprender el origen de las quejas de los consumidores insatisfechos.

En las diferentes conceptualizaciones del comportamiento de queja y su análisis, se puede diferenciar aquellas que hacen referencia a la propia acción de quejas, como una manifestación de la insatisfacción (Jacob y Jaccard, 1981; Westbrook, 1987), con aquellas que aportan definiciones de carácter más general, al incluir en el concepto de comportamiento de queja todas las respuestas que una persona pueda tener ante una experiencia insatisfactoria (Day, 1980; Bearden, 1983; Krapfel, 1985; Singh, 1988).

Una de las conceptualizaciones más representativas es la de Singh y Howell (1985: p. 43) quienes lo definen como “Un conjunto de respuestas comportamentales y no comportamentales que implican una comunicación negativa como consecuencia de la insatisfacción percibida con un episodio de compra”.

La definición de Westbrook (1987), describe al comportamiento de queja como la comunicación de la insatisfacción del consumidor al fabricante, a la empresa de servicios o

a organismos públicos para dar solución a los problemas causados en la experiencia de compra y/o consumo. Este autor también reconoce que la literatura entiende que el comportamiento de queja comprende cualquier consecuencia de los juicios de insatisfacción del consumidor (Bearden y Teel, 1983; Richins, 1983a).

Singh y Wilkes (1991) proponen una definición en la que el comportamiento de queja del cliente incluye todas las posibles respuestas de comportamiento que un cliente puede utilizar para tratar su insatisfacción. Singh (1990a) identifica el comportamiento de queja como el estilo de respuesta de cliente insatisfecho.

Broadbridge y Marshall (1995) explican que el comportamiento de queja de un cliente es un proceso diferente, que comienza cuando el cliente ha evaluado una experiencia de consumo (que ha resultado insatisfactoria) y termina cuando el cliente ha completado todas las respuestas de comportamiento y no comportamiento.

Crie (2003) define el comportamiento de queja del cliente como un proceso que constituye un subconjunto de todas las posibles respuestas sobre la insatisfacción percibida en torno a un episodio de compra, durante el consumo o durante la posesión de los bienes o servicios. Declara que un comportamiento de queja no es una respuesta instantánea, sino un proceso que no depende directamente de sus factores iniciales, sino de la evaluación de la situación por parte del cliente y de su evaluación a lo largo de un período de tiempo.

La queja pública se refiere a las acciones de quejas directas que incluye la búsqueda de una reparación directa por parte del proveedor o del fabricante, así como emprender acciones legales (Bearden 1983; Bearden & Oliver 1985; Cornwell, Bligh, y Babakus 1991). Las acciones públicas que el cliente pudiera tomar incluyen la queja verbal, queja por escrito o cartas de quejas, enviadas a los periódicos o quejas a organismos defensores del consumidor (Heung & Lam 2003). Entonces, el comportamiento de queja pública es un conjunto de comunicaciones iniciadas por el consumidor hacia el fabricante, los intermediarios o instituciones públicas para solucionar los problemas derivados de la compra, o uso de un producto en una determinada transacción (Westbrook, 1987). Este tipo de comportamiento específico, concentra el interés de la presente investigación.

Las aportaciones indican que el proceso de formación de la satisfacción, puede ser diferente de la insatisfacción. De hecho, algunos autores señalan que ambos fenómenos

deben ser entendidos y medidos como dimensiones bipolares distintas (Westbrook y Oliver, 1991; Mano y Oliver, 1993).

Las primeras aportaciones de los estudios sobre satisfacción, responden a un enfoque práctico basado en trabajos de carácter descriptivo. En esta tendencia se encuentran autores que ofrecen resultados cuantitativos, entre otros, sobre características demográficas y psicográficas de los consumidores que se quejan (Fornell y Westbrook, 1979; Moyer, 1984), tipos de quejas (Day y Ash, 1979; Ladinsky y Susmilch, 1983), causas de la insatisfacción (Tarp, 1976, 1979; Kelly, 1979), índices de respuesta de las empresas a las quejas (Kendall y Russ, 1975) y niveles de satisfacción con la solución de las mismas (Gilly y Gelb, 1982; Lewis, 1982).

En la literatura encontramos términos como “comportamiento de queja y reclamación” (Sarabia y Parra, 2001) o “comportamiento del consumidor ante la insatisfacción” (Varela, 1992) para referirse al constructo. Sin embargo, en la mayoría de las investigaciones se utiliza el término “respuestas a la insatisfacción” o bien, “comportamiento de queja” para referirse a las respuestas que se manifiestan en forma de queja. Será este último término el que emplearemos a continuación durante el desarrollo del presente estudio, Comportamiento de Queja (CQ).

En las últimas tres décadas, los investigadores han examinado diferencias entre los comportamientos de aquellos clientes que presentan quejas y los que no, en términos de diferencias individuales tales como demográficas (Bearden y Oliver 1985; Singh 1990b), factores de personalidad, por ejemplo, firmeza, alienación del cliente (Bearden y Mason 1984; Singh 1990b), actitud hacia quejas (Bearden y Oliver 1985; Singh 1990), y factores ocasionales, por ejemplo, evaluaciones de costes-beneficios, experiencia del consumidor, probabilidad de reparación exitosa, atribuciones de acusaciones (Folkes 1984; Bearden y Oliver 1985; Folkes, Koletsky, y Graham 1987; Singh 1990; Stephens and Gwinner 1998).

También se han realizado estudios, prestando atención esencialmente a los diferentes tipos de acciones de quejas de los clientes (Broadbridge y Marshall 1995; Blodgett, Wakefield y Barnes. 1995; Nyer 2000; Liu y McClure 2001; y Heung y Lam, 2003). Una crítica a las publicaciones existentes indica escasez del esfuerzo investigador en la comprensión del impacto de los diferentes comportamientos de quejas, a saber, quejas

públicas frente a privadas con respecto a la deserción o retención de clientes (véase Bearden y Oliver 1985 como excepción).

Las pruebas disponibles indican que sólo un pequeño porcentaje de clientes insatisfechos se quejan y que las características demográficas y psicológicas de los clientes juegan un papel en la determinación de su respuesta (McAlister y Erffmeyer 2003; Lovelock y Wirtz 2007; Zeithaml, Bitner y Gremler, 2006).

La influencia de las diferencias culturales en el comportamiento de cliente que se queja, ha sido examinada y arrojan datos contradictorios (Liu et al 2001; Mattila 1999; Mattila y Patterson 2004; Zeithaml et al 2006).

Finalmente, en un último estudio realizado por el Instituto ecológico de Berlín (2012), se describen cuatro tipos de comportamiento de queja.

1. Acciones privadas. No se involucran instancias públicas. Son quejas comentadas con familias y amigos frente a una compra o servicio mal evaluado. Generalmente se decide no volver a usar el servicio o no comprar el producto nuevamente. Se puede presentar la queja ante el vendedor en forma verbal.
2. Acciones legales. Se consideran alternativas legales para remediar la acción: las quejas ante agencias públicas, senadores, defensores del pueblo o dejar de pagar a las compañías involucradas.
3. Acciones públicas. Cuando para buscar solución, se presentan quejas ante las compañías involucradas. Implica confrontación, solicita devolución, reparación del producto, presentar denuncias ante agencias de consumidores o escribir a los periódicos.
4. No presentar quejas. No actuar luego de la mala experiencia.

2.3.2. Teorías respecto del comportamiento de Queja (CQ)

Pese a la importancia del tema, la literatura académica, desde una perspectiva psicosocial es escasa, y muchos de los estudios realizados se han planteado más bien desde una perspectiva jurídica (estado de la cuestión para el desarrollo de normas legales), una perspectiva social (movimiento consumista) o bien desde la comunicación (manipulación de la conducta, publicidad engañosa). Se pone de manifiesto la escasez de un cuerpo teórico

suficientemente amplio y capaz de facilitar la creación de modelos globales y consistentes que expliquen el comportamiento de queja (Crie, 2001; Moliner, 2004; Stephens y Gwinner, 1998).

Diferentes autores han aportado antecedentes muy diversos, pero en las investigaciones académicas existen todavía múltiples desacuerdos a la hora de identificar las causas de los comportamientos de queja (Crie, 2001; Stephens y Gwinner, 1998). La naturaleza descriptiva de las aportaciones, refleja limitaciones que impiden disponer de un marco teórico completo para explicar con rigurosidad el concepto y el origen del comportamiento. Así, en ocasiones, el cuerpo teórico existente ha sido descrito como un marco fragmentado, debido a los múltiples desacuerdos y cuestiones sin resolver en torno a aspectos conceptuales y metodológicos (Morel, Poesz, y Wilke, 1997)

En el ámbito local, los pocos estudios empíricos publicados realizados en España, se han centrado preferentemente en analizar las reclamaciones ante diversas instancias públicas por servicios (Bolado Echevarría y otros, 1987; Instituto Nacional de Consumo, 2005; Ruiz, 1998) formando una tipología de las reclamaciones (Orgaz, 1994). También se han realizado estudios por consultoras para empresas privadas, fundamentalmente en el ámbito de la distribución comercial y el sector financiero (Centro de Investigaciones Sociológicas, 2009). Nuevamente, no se han encontrado trabajos vinculados al estudio del comportamiento de queja orientado a temas ambientales, más bien éste parece ser un tema de la actualidad y emergente, que ha sido descuidado por la investigación científica hasta ahora.

La insatisfacción se considera la “no satisfacción” de un producto percibido. Se define como un factor independiente que es necesario para provocar la queja del consumidor (Singh & Widing, 1991; Volkov, Harker, y Harker 2002; Heung & Lam, 2003). Sin embargo, no todos los clientes insatisfechos llevarán a cabo acciones de queja. Los consumidores que están insatisfechos puede que no lleven a cabo ninguna acción de protesta, y aquellos consumidores que llevan a cabo acciones de protesta probablemente no son los únicos consumidores descontentos. Los consumidores podrían poner en marcha diferentes tipos de quejas, tales como la queja verbal, ya sea de forma directa o indirecta a la organización, escribiendo directamente a la organización, o bien mediante terceras

partes, como por ejemplo, en organizaciones defensoras de los consumidores o llevarlo a los medios (Warland, Herrmann, y Willits 1975).

Por su parte, Krapfel (1985), que utiliza el concepto de “estrategia de queja” para conceptualizar este comportamiento. Entiende que se trata de un juicio cognitivo, porque recoge las respuestas a la insatisfacción que son el resultado de una valoración premeditada del consumidor.

Generalmente se ha considerado que el comportamiento de queja incluye dos categorías de respuestas, comportamentales y no comportamentales. Day (1980) señala que es un proceso que comienza cuando el consumidor evalúa una experiencia de consumo cuyo resultado es insatisfactorio y termina cuando desarrolla respuestas comportamentales y no comportamentales. Las primeras se refieren a cualquier acción que suponga una expresión física de la insatisfacción (Landon, 1977), ya sea dirigida al fabricante o empresa de servicios, a terceras partes como organismos de protección del consumidor o medidas legales, o manifestaciones del descontento a otras personas en forma de comentarios boca-oreja (Day, 1984; Richins, 1983a).

De hecho, la conceptualización del comportamiento de queja como una acción orientada al proveedor es entendida por numerosos investigadores como demasiado limitada (Day y Ash, 1979; Day et al., 1981; Richins, 1983a; Singh, 1988, 1990a; Singh y Wilkes, 1996).

En las respuestas comportamentales también se incluyen conductas de cambio de producto, servicio, marca o proveedor, y se consideran alternativas que tiene el consumidor insatisfecho, de consecuencias serias para la empresa. Sin embargo, las respuestas no comportamentales constituyen reacciones que desarrolla el consumidor cuando olvida su insatisfacción y no hace nada, no existiendo manifestación a través de ningún comportamiento explícito. En este grupo, se pueden incluir los cambios de actitudes o de imagen del producto, servicio, marca o empresa (Krapfel, 1985; Singh, 1988, 1990a).

Los consumidores forman su nivel de expectativas sobre la base de sus experiencias previas, de las promesas de la publicidad sobre las funciones, atributos y rendimiento del producto. También se considera la personalidad, el nivel de implicación con el producto, la marca o el establecimiento, de la racionalidad en la compra y de la información no

publicitaria y de carácter informal que les llega, previo al momento de la compra (Lewin, 1935, citado por Moliner, 2007).

Day y Landond (1977) propusieron un esquema resumen muy conocido y aceptado. En él puede verse que el consumidor insatisfecho puede tomar dos decisiones, actuar y no actuar. El consumidor insatisfecho que adopta un comportamiento de queja (CQ), puede ejercer acciones públicas o ejercer acciones privadas. Las privadas incluyen dejar de comprar el producto o dejar de comprar en el establecimiento en cuestión dejar de usar el servicio (opción de abandonar) y advertir a los amigos y parientes (opción de comunicación oral negativa - CON). Las acciones públicas incluyen quejarse a la empresa, acudir a los tribunales y quejarse ante agencias privadas o gubernamentales (ver Figura 3).

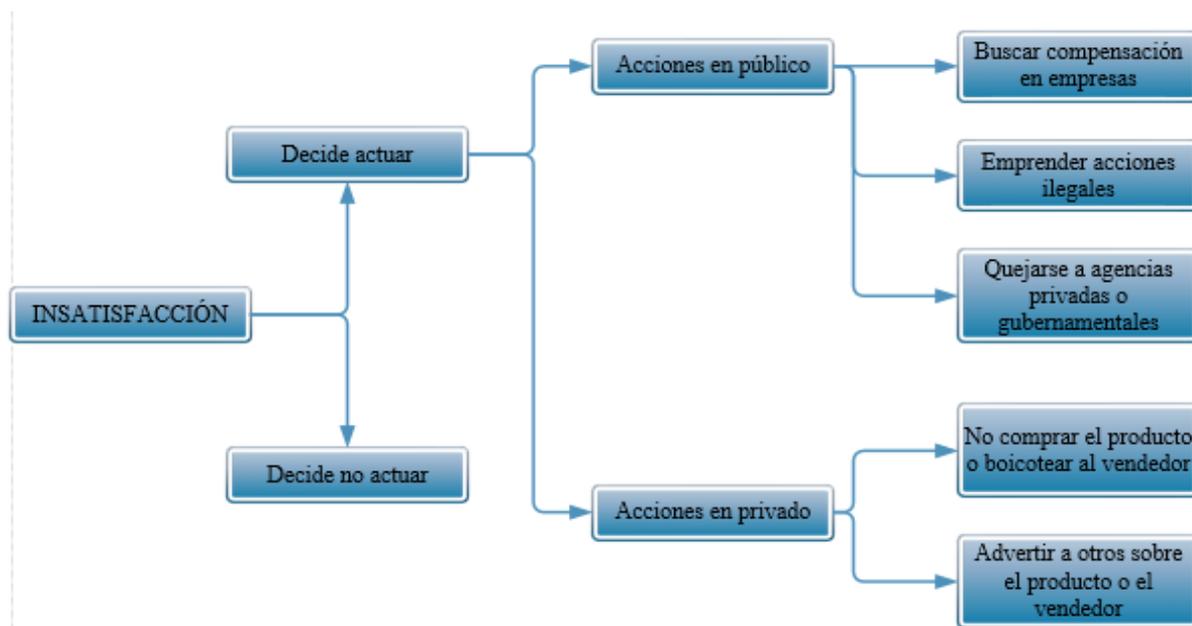


Figura 3 Conductas de insatisfacción del consumidor (Day y Landond, 1977)

Day y Ash (1979) enunciaron cuatro motivos para esta situación de “no actuar”

- (1) El tiempo y el esfuerzo necesario es demasiado elevado frente a los resultados esperados para el comportamiento (costo/beneficio).
- (2) Falta de determinación a mostrar una queja, a pesar de desear realizarla.
- (3) Pensar que quejarse no merece la pena.
- (4) No saber adónde acudir.

Para Varela (1992) cada respuesta obedece a un modelo de comportamiento diferente. La primera respuesta se corresponde con el consumidor que decide racionalmente, pues valora los costes y beneficios de adoptar un Comportamiento de Queja (CQ). La segunda hace referencia a individuos que presentan una actitud irresoluta. Mientras que la tercera es el caso de los individuos con un marcado carácter derrotista. La cuarta, y última, identifica a los consumidores desinformados.

En otro estudio realizado por Leigh y Day (1979) se observó que las acciones públicas son llevadas a cabo con menor frecuencia que las restantes (solo el 26,8% de las acciones son públicas).

Una parte importante del Comportamiento de Queja se realiza ante el vendedor del producto o servicio. Es evidente que si aquél actúa como una especie de contención o “*airbag*”, entonces la dirección de la empresa no recibirá una retroalimentación directa de los consumidores.

La comunicación oral negativa (CON) suele ser el primer paso a la hora de presentar una acción de queja. Sin embargo, los consumidores descontentos pueden adoptar alternativas simultáneas para hacer sus quejas (Singh, 1988). Se da una sucesión en el Comportamiento de Queja de los consumidores, empezando normalmente por las CON. Algunos de ellos, posteriormente, pueden quejarse ante la empresa, si ésta proporciona compensaciones satisfactorias, es posible detener este tipo de comunicación lesiva. Sin embargo, la empresa normalmente no responde y el consumidor acude a asociaciones privadas o instancias públicas para quejarse. Incluso muchos consumidores acuden a los tribunales como último recurso para resarcirse del daño provocado por la insatisfacción.

El Paradigma de la desconfirmación de expectativas, supone otro punto de referencia en el desarrollo de numerosas investigaciones que explican el origen de la satisfacción y la insatisfacción a partir de la intensidad y la dirección de la diferencia entre las expectativas previas y la *performance* del producto (Oliver, 1989). Si supera o cumple las expectativas, existe una desconfirmación positiva y el individuo sentirá un cierto nivel de satisfacción. En esta línea, se pueden encontrar múltiples aportaciones empíricas que han demostrado el efecto directo de la desconfirmación de expectativas sobre los niveles de satisfacción (Andreasen, 2000; Bowen, 2001; Bigné y Andreu, 2002; Oliver, 1989; Oliver et al., 1997).

El Modelo Cognitivo Afectivo elaborado por Oliver muestra las relaciones entre la desconfirmación, las atribuciones, los afectos y la equidad para formar la satisfacción, como lo muestra la Figura 4. El componente afectivo constituye un determinante que funciona como un potenciador de los efectos de las demás variables, y como un mediador de la influencia de las atribuciones sobre los juicios de satisfacción (Oliver, 1989; Oliver (1993b).

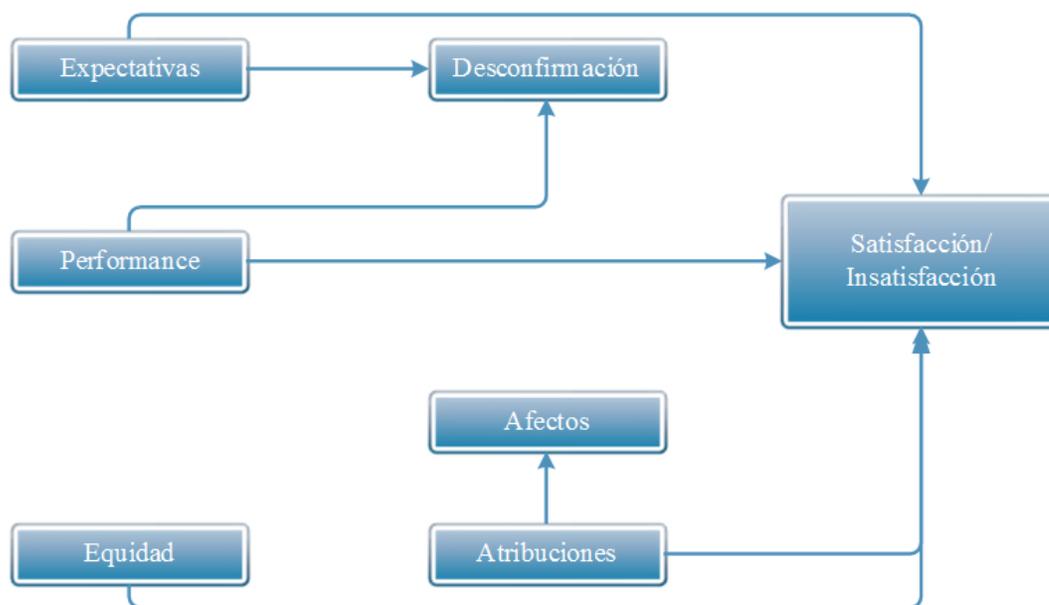


Figura 4 Modelo Cognitivo-afectivo de Oliver (1993)

La debilidad explicativa de la valoración cognitiva destaca especialmente en los servicios, donde cobra mayor fuerza el rol de las emociones debido a la elevada interacción del usuario con los elementos del servicio y con el personal (Jayanty, 1998; Wirtz y Bateson, 1999). Es por ello que este enfoque ha tenido mayor atención en el área de la insatisfacción, el comportamiento de queja y la satisfacción con el tratamiento de las quejas (Maute y Dubé, 1999).

Desde la perspectiva de las emociones, el componente afectivo ha permitido completar el proceso, utilizando los afectos como variable determinante (Westbrook, 1987; Oliver 1993, Liljander y Strandwick, 1997; Bigné y Andreu, 2004).

Esta convergencia entre el enfoque cognitivo y afectivo se ha defendido en diversos trabajos, donde se indica que el proceso cognitivo no es suficiente para explicar la

satisfacción, debiéndose combinar con variables de carácter afectivo (Oliver, 1989; Bolton, 1998; Yu y Dean, 2001). A nivel conceptual, también sería conveniente añadir otros procesos cognitivos que permitieran completar el origen de la insatisfacción, como pueden ser los juicios de equidad (Oliver y DeSarbo, 1988), el no cumplimiento de deseos (Spreng y Mackoy, 1996), la no confirmación de las normas basadas en la experiencia (Cadotte et al., 1987) o las dimensiones de las atribuciones (Oliver y DeSarbo, 1988).

Diferentes estudios han confirmado la importancia que tienen los sentimientos derivados de una experiencia de consumo en la formación de la satisfacción e insatisfacción y en las respuestas posteriores (Oliver, 1989, 1993; Westbrook y Oliver, 1991; Mano y Oliver, 1993; Taylor, 1994; Oliver et al., 1997). Investigaciones más recientes han permitido reforzar este carácter afectivo de la satisfacción complementando así el enfoque cognitivo tradicional (Wirtz y Bateson, 1999; Maute y Dubé, 1999; Smith y Bolton, 2002; Chebat y Michon, 2003; Bigné y Andreu 2004).

En una línea complementaria, Singh (1990b) distingue cuatro tipos de consumidores en función de su respuesta ante la insatisfacción: pasivos, expresivos, irritados y activistas.

- El primer grupo, *los pasivos*, rara vez desarrollan conductas activas, principalmente porque desconocen los beneficios potenciales de la queja o reclamación.
- El segundo, *los expresivos*, confían en la acción directa con el vendedor o fabricante, y en la comunicación entre consumidores.
- El tercero, *los enfadados o irritados*, se mueven entre la queja particular y la reclamación ante diferentes organizaciones privadas y públicas.
- El cuarto, *los activistas*, suelen ser más jóvenes y estar formados y concienciados por mejorar la situación de los mercados mediante actividades formales de reclamación (Loudon y Della Bitta, 1995).

Según Varela (1992), el carácter crítico de los juicios de satisfacción/insatisfacción exige interesarse por los procesos que preceden a su formación, así como los que le siguen. El mismo autor plantea que conocer las fuentes de insatisfacción de los consumidores y sus consecuencias es un elemento clave para el éxito de las empresas.

Existen distintas teorías para explicar los factores que explican el comportamiento de queja, la teoría del “abandono-queja-lealtad” de Hirschman (1970) es una de ellas. En la

literatura se la denomina *Exit-Voice-Loyalty Theory*, EVL (Hirschman, 1970) y se trata de un modelo que identifica las posibles respuestas a la insatisfacción (salida o abandono, queja y lealtad) y explica el origen de las mismas a través de diferentes determinantes relativos a las características del sector de actividad en cuestión (nivel de competencia) y a las variables que identifican al individuo (percepción de la probabilidad de éxito, percepción de la utilidad y grado de conocimiento e información).

En uno de sus últimos estudios Moliner (2007) llega a elaborar un esquema resumen que integra los tipos de comportamiento de queja más importantes que se han descrito en la literatura.

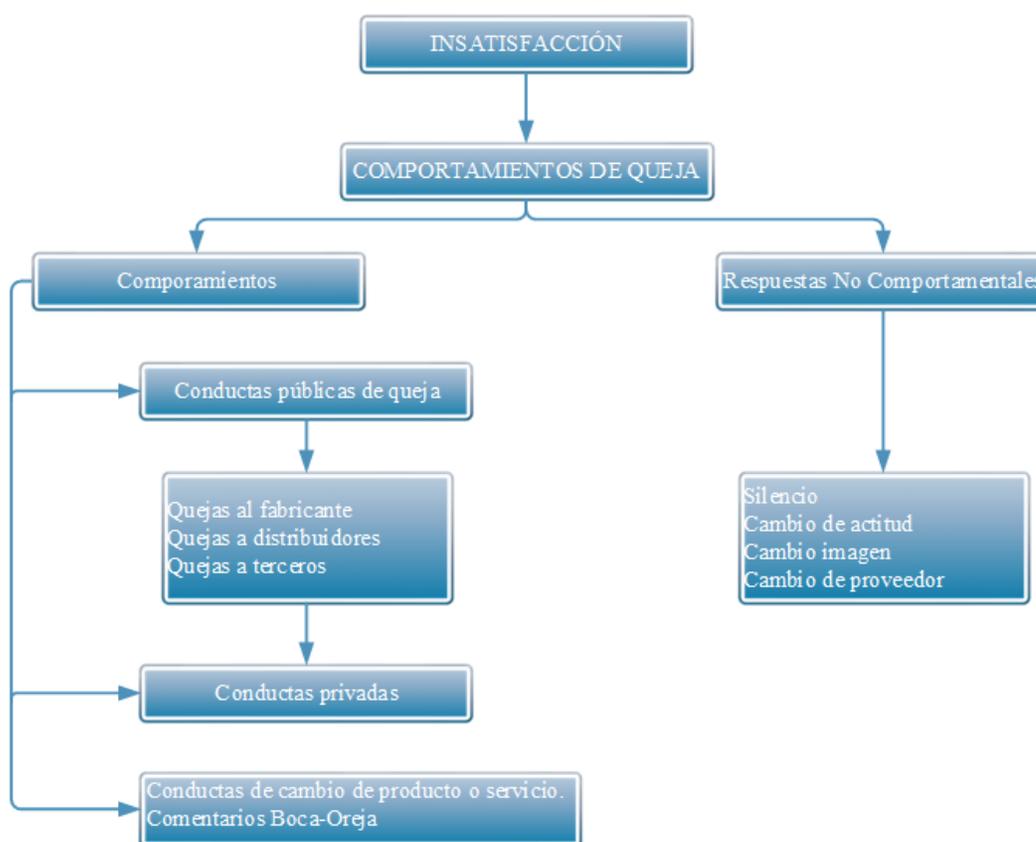


Figura 5 Tipos de comportamientos de queja (Moliner, 2007)

2.3.3. Factores determinantes del comportamiento de queja

Como ya se ha dicho, el comportamiento de queja (CQ) está influido por multitud de factores, entre los que cabe destacar la estructura del mercado, las variables socioeconómicas, la implicación y la probabilidad de éxito, entre los más revisados e

importantes. También se ha analizado si la situación socioeconómica de los consumidores puede condicionar el CQ (Liefeld, Edgecombe y Wolfe, 1975; Morganosky y Buckley, 1986; Moyer, 1985). En la Tabla 2. Se muestran los principales determinantes del comportamiento de queja descritos en la literatura científica (Moliner, 2004)

Tabla 2 Principales determinantes del comportamiento de queja descritos en la literatura científica (Moliner, 2004)

Determinantes	Investigaciones Asociadas
INSATISFACCIÓN	Landon (1977); Day y Landon (1977); Oliver (1980); Oliver y Linda (1981); Churchill y Surprenant (1982); LaBarbera y Mazursky (1983); Bearden y Teel (1983); Day (1984)
ACTITUD HACIA LA QUEJA	Hirschman (1970); Fishbein y Ajzen (1975); Lundstrom y Lamont (1976); Day y Landon (1976, 1977); Zaltman et al. (1978); Day y Bodur (1978); Bearden et al. (1980); Day y Ash (1979); Barnes y Kelloway (1980); Bearden y Crockett (1981); Day et al. (1981); Jacoby y Jaccard (1981); Richins (1980, 1983, 1983a y b, 1987); Day (1980, 1984); Bearden y Mason (1984); Bearden (1983); Moyer (1984); Bearden y Oliver (1985); Singh y Howell (1985); Bolfing (1989); Singh (1989, 1990a y c); Sorensen y Strahle (1990); Halstead y Droge (1991); Blodgett y Granbois (1992); Blodgett et al. (1993, 1997); Singh y Wilkes (1991, 1996); Camarero et al. (1996); Cho y Young (1999)
IMPORTANCIA DE LA SITUACIÓN	Hirschman (1970); Swan y Longman (1973); Landon (1977); Granbois et al. (1977); Day y Landon (1977); Gronhaug (1977); Lawther et al. (1979); Barnes y Kelloway (1980); Day et al. (1981); Jacoby y Jaccard (1981); Gilly y Gelb (1982); Bearden y Teel (1983); Richins (1979, 1983a, 1985, 1987); Day (1980, 1984); Bearden y Oliver (1985);

Westbrook (1987); Folkes et al. (1987); Bolfing (1989); Swan y Oliver (1989); Singh (1990a); Lazarus (1991); Varela (1992); Blodgett y Granbois (1992); Blodgett et al. (1993, 1995, 1997); Kolodinski (1993); Singh y Wilkes (1996); Levesque y McDougall (1996); Morel et al. (1997); Stephens y Gwinner (1998); TARP (2001); Maxham III y Netemeyer (2002)

PROBABILIDAD DE ÉXITO DE LA QUEJA Hirschman (1970); Day y Landon (1976); Granbois et al. (1977); Day y Bodur (1978); Valle y Lawther (1979); Day y Ash (1979); Fornell y Didow (1980); Jacoby y Jaccard (1981); Day et al. (1981); Day (1980, 1984); Bearden y Teel (1980, 1983); Bearden y Mason (1984); Folkes (1984); Andreasen (1985); Richins (1983a y b, 1985, 1987); Singh (1990a, 1991a); Blodgett y Granbois (1992); Varela (1992); Blodgett et al. (1993, 1995); Dabholkar (1994); Singh y Wilkes (1996); Morel et al. (1997); Stephens y Gwinner (1998).

Las Actitudes hacia la queja se pueden conceptualizar como afectos globales hacia el grado de resolución de la queja por parte de la empresa, que repercuten en todas las experiencias de compra y/o consumo del individuo (Richins, 1982). En general, las investigaciones consideran que cuánto más positivas sean las actitudes del consumidor hacia la queja, mayor será la probabilidad de que éste responda a la insatisfacción en forma de queja (Bolfing, 1989; Halstead y Droge, 1991). Por tanto, los individuos con baja predisposición hacia la queja tienden a desarrollar otras respuestas a la insatisfacción como el cambio de proveedor o los comentarios-boca-oreja negativos (Singh y Wilkes, 1996; Camarero et al., 1996; Blodgett et al., 1997; Cho y Young, 1999).

La importancia de la situación y la probabilidad de éxito de la queja, constituyen variables específicas que dependen del episodio concreto de compra y/o consumo. En relación con el primer determinante, las aportaciones en general entienden que se puede referir a la importancia del producto o servicio derivado de su precio (Blodgett y Granbois, 1992), al grado de implicación del individuo en la situación (Stephens y Gwinner, 1998), o

a la gravedad de los problemas causados por la insatisfacción (Singh y Wilkes, 1996; Maxham III y Netemeyer, 2002).

La percepción que tiene el consumidor sobre la *probabilidad de éxito de la queja*, puede ser un elemento motivador para desarrollar determinados comportamientos de queja. Algunos autores asocian esta variable con el volumen de quejas presentadas en el sector de referencia (Blodgett y Granbois, 1992), otros con la sensibilidad de la empresa y la facilidad de presentar reclamaciones (Varela, 1992) y también con los posibles beneficios personales y sociales (Singh y Wilkes, 1996; Stephens y Gwinner, 1998).

Los resultados empíricos sobre estas variables, indican que los individuos que asignan cierta importancia a la situación insatisfactoria y perciben una elevada probabilidad de éxito de la queja, tienden a utilizar las acciones de queja antes que otro tipo de respuesta (Morel et al., 1997). Singh (1988) también destacó que cuando el consumidor percibe que no va a tener éxito en su queja tiende a no presentarla y si, por el contrario, confía en el éxito de la misma, es más probable que decida actuar.

Cuando la posibilidad percibida de éxito es más bien baja, el descontento tiende a manifestarse generalmente mediante un proceso de comunicación oral con terceros (la queja se manifiesta a un círculo cercano y reducido de personas afines al consumidor descontento, quienes a su vez lo podrán contar a otros) produciéndose así un efecto multiplicativo que puede resultar perjudicial para la empresa afectada (Alonso, 1997). Parece ser que los compradores insatisfechos comunican a sus amigos su experiencia con un producto o servicio con el doble de frecuencia que un comprador satisfecho (Lambin, 1997).

En diferentes estudios realizados en España, Moliner (2004, 2007, 2008) se propone clasificar los determinantes responsables del comportamiento de queja en el contexto del consumo, de tal forma que permita identificar las variables que han sido investigadas con mayor frecuencia y ofrecer una visión más completa de la formación del comportamiento de queja. Esta clasificación agrupa los determinantes en cuatro tipos (ver Figura 6).

- a. Determinantes que hacen referencia a las características propias del consumidor (generales y específicos de la experiencia insatisfactoria)
- b. Determinantes relativos a la empresa proveedora del producto o servicio causante de la insatisfacción

- c. Determinantes pertenecientes al entorno de la situación de compra y/o consumo
- d. Determinantes intrínsecos del producto o servicio

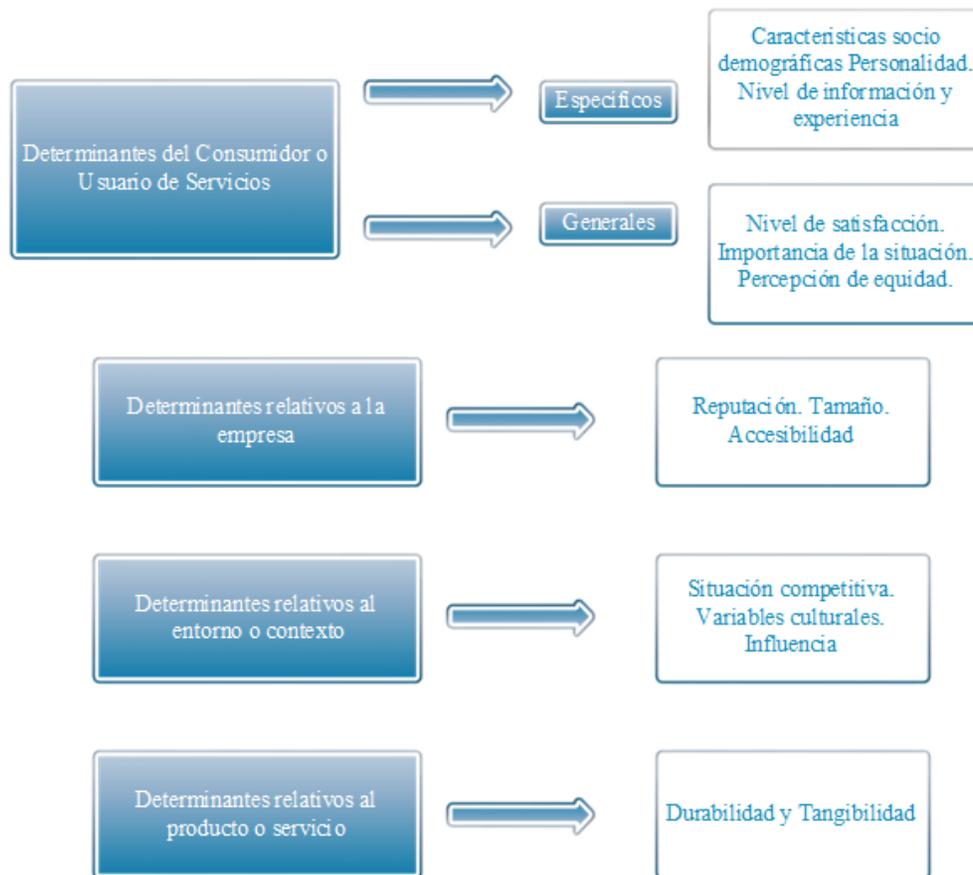


Figura 6 Resumen determinantes del comportamiento de queja (Moliner, 2007)

Moliner (2007) define que la influencia de los determinantes del comportamiento de queja es diferente en función del tipo de respuesta a la insatisfacción del consumidor. Para explicar las respuestas de queja, la contribución de *la actitud* hacia la queja, *la importancia de la situación* y *la probabilidad de éxito de la queja* son notables. Solamente este último determinante parece ejercer una influencia importante sobre las respuestas a terceras partes y privadas. Del mismo modo, destaca la importancia limitada del nivel de insatisfacción sobre los comportamientos de queja, factor que no tiene poder suficiente para predecir las diferentes acciones de los consumidores insatisfechos (Moliner, 2007).

Otros estudios también han mostrado que los reclamantes tienden a ser más bien jóvenes, mejor educados y con ingresos altos. En cuanto a la edad, los consumidores mayores tienden a mostrar menores niveles de queja (Mason y Bearden, 1982; Corrigan, 1990). También el grado de sofisticación y de conocimientos del consumidor ha sido citado como un factor importante (Andreasen, 1985; Singh, 1990a; Thorelli, 1971). Un mayor nivel de ingresos lleva a consumir productos con mayor nivel de precios y, en esta situación, una insatisfacción con los resultados incrementa la probabilidad de una queja (CQ) ya que se percibe un mayor coste en el caso de que no realiza dicho comportamiento (Kolodinsky, 1995).

Otro aspecto mencionado como condicionante del CQ es el nivel de implicación. Cardozo (1965) mostró que pequeñas diferencias en los resultados esperados pueden generar una sobrevaloración del producto y Dubois y Rovira (1998) opinan que lo mismo ocurre en el caso de la insatisfacción, ya que es lógico suponer que una mayor implicación con el producto puede producir una mayor propensión a mostrar un CQ en el caso de resultados negativos.

En realidad las quejas reales son mucho menor que las potenciales, pues existen factores que inhiben la manifestación de las quejas como son: carencia de importancia, hay defectos que son considerados “menores” y resulta más fácil remediarlos que realizar una reclamación. En algunos casos se toleran fallos porque se supone que no se puede hacer nada por evitarlo y que son obra del azar. La existencia de experiencias anteriores desfavorables, ya sufridas personalmente o referenciadas por amistades, puede también inhibir la realización de una queja.

En ocasiones los procedimientos establecidos para la recepción, tramitación y solución de la queja causan a los clientes, más molestias que el fallo como tal. La conducción de un efectivo proceso de manejo de quejas en las organizaciones puede constituir criterio de diferenciación en las empresas y brinda además la posibilidad de una permanente retroalimentación sobre la satisfacción de los clientes. (Moreno Pino, et al, 2009).

Se han analizado variables asociadas al entorno de la situación de compra y/o consumo, como pueden ser los elementos culturales (Watkins y Liu, 1996; Liu, 1999; Liu y McClure, 2001). Otros autores han tratado de relacionar ciertos aspectos de la naturaleza

del producto o servicio insatisfactorio con la elección de los comportamientos de queja (Broadbridge y Marshall, 1995; Levesque y MacDougall, 1996). Menor atención ha recibido el análisis de las características relativas a la empresa proveedora del producto o servicio insatisfactorio (Jacoby y Jaccard, 1981; Weiser, 1995) para investigar su influencia en las respuestas posteriores de los consumidores.

Los determinantes que han sido tratados con mayor interés son aquellos que están relacionados con el mismo consumidor. Por ejemplo, se han investigado con cierta frecuencia algunas características personales del individuo de corte socio-demográfico (Ratchford, 1999; Mittal y Kamakura, 2001) y psicográfico (Bolfing, 1989; Davidow y Dacin, 1997).

También han sido analizadas variables tales como los costes y beneficios percibidos de la queja (Singh y Wilkes, 1996; Cho y Young, 1999) o el nivel de información y experiencia del individuo (Morel et al., 1997; Oliver, 1997).

Las atribuciones hechas respecto de la insatisfacción es un importante mediador que explica el comportamiento de queja. Los análisis indican que atribuciones externas son necesarias para que se dé el comportamiento de queja. La atribución interna está presente en el comportamiento de no presentar quejas. Otros factores mencionados en este mismo estudio son: la importancia de la situación, las características del producto o servicio, experiencias previas, la integración social, la conciencia de información sobre sistemas de protección al consumidor y sus derechos entre otros (Instituto ecológico de Berlín, 2012).

2.3.4. Objetivos de la queja

Los objetivos de la queja vienen a indicar las motivaciones que tiene el individuo para desarrollar este tipo de respuesta a su insatisfacción. Los autores que han estudiado este tipo de acciones y sus implicaciones posteriores, coinciden en que se trata de una respuesta que da el consumidor cuando pretende *buscar una solución* a su insatisfacción, ya sea a corto o largo plazo (Day y Landon, 1977; Day, 1980).

También, Fornell y Wernerfelt (1987) entienden que una queja es una acción que desarrolla el consumidor para cambiar la situación insatisfactoria. La *búsqueda de solución* parece ser la finalidad que comparten la mayoría de los autores (Tax y Chandrashekarán,

1992). Sin embargo, diversos son los objetivos que la literatura ha señalado como propulsores del acto de queja.

Según Jacoby y Jaccard (1981), el individuo que presenta una queja no sólo puede perseguir solucionar su insatisfacción, sino también puede querer simplemente informar del problema a la empresa, *aportar sugerencias* de mejora, *liberarse de las tensiones* ocasionadas por esa insatisfacción, o recibir un *regalo o retribución*. En apoyo a estos datos, Krapfel (1985) afirma que la queja se puede explicar a partir del enfoque del poder social de French y Raven (1959), según el cual, el contenido de la queja responde a un determinado objetivo, ya sea la amenaza, la coacción, la petición de una recompensa o la defensa de sus derechos. También se puede mencionar la *obtención de beneficios* económicos como posible motivación del individuo para expresar su insatisfacción a través de una queja (Halstead, 2002).

2.3.5. Ventajas de la queja

Bajo enfoques psicológicos, la mayoría de los investigadores reconoce que la queja es una actividad que sirve para *reducir la disonancia* que genera una experiencia de compra y/o consumo insatisfactoria (Bearden y Oliver, 1985; Oliver, 1987; Halstead y Page, 1992). En esta línea, diversos autores coinciden en que las quejas permiten al individuo *desahogarse emocionalmente*, eliminar frustraciones o liberarse de su descontento (Richins, 1980; Alicke et al., 1992; Kowalski, 1996; Kowalski, Cantrell y VanHout, 1996; Nyer, 2000). Más tarde, Nyer (2000) comprueba que los individuos insatisfechos que se quejan evalúan la experiencia de consumo más positivamente que los insatisfechos que no lo hacen. Sin embargo, Halstead y Page (1992) demuestran que esa sensación de alivio no se compensa con la experiencia negativa que supone efectuar una queja.

Desde la óptica de la empresa, *la queja consigue informar a la empresa* de las insatisfacciones de sus clientes. En este sentido, ofrece a los directivos la posibilidad de detectar las deficiencias o fallos cometidos durante el intercambio porque permite identificar las causas de la insatisfacción y solucionarlas (Hirschman, 1970). Según algunos autores, la información que aporta la queja de un cliente constituye un *feed-back* para el fabricante o empresa de servicios (Bearden y Teel, 1983; Blodgett, Hill y Tax, 1997).

Según Broadbridge y Marshall (1995) la queja le ayuda a las empresas *identificar los determinantes de la calidad* de su oferta y realizar mejoras en sus procesos (Fornell y Wernerfelt, 1987). Las acciones públicas permiten acumular información de los consumidores sobre los problemas y defectos de los productos y servicios ofrecidos, y ofrece una segunda oportunidad para satisfacer al consumidor.

Las quejas son también consideradas como herramientas útiles para tomar decisiones estratégicas y operativas. Como consecuencia de ello, la queja representa el origen de la solución de los problemas y, por tanto, de retener al cliente (Hirschman, 1970), ya que la ausencia de queja elimina toda posibilidad de eliminar la insatisfacción. Finalmente, si la queja es resuelta satisfactoriamente para el consumidor, los posibles comentarios boca-oreja positivos, que el consumidor puede realizar posteriormente, influyen en la mejora de la imagen de la empresa (Richins, 1983a).

Además, dado que las respuestas privadas a la insatisfacción, ya sean los comentarios boca-oreja negativos o la conducta de cambio, son difícilmente controlables por la empresa, los responsables de los departamentos encargados de la recepción y del tratamiento de las quejas deben ser capaces de comunicar a los clientes su responsabilidad de los problemas y quejas, para estimularlos a que manifiesten sus insatisfacciones. En este sentido, la satisfacción con la resolución de la queja ha sido estudiada en diferentes investigaciones empíricas, para demostrar la importancia que tiene motivar a los individuos para que presenten sus quejas, así como su posterior tratamiento (Oliver, 1987).

2.3.6. Gestión

Considerando los elementos anteriores, el tratamiento de las quejas, constituye un proceso de apoyo, y como tal contribuye al buen desarrollo de los procesos operativos, aportándoles los recursos necesarios. Aunque no crean valor directamente perceptible por el cliente, son procesos necesarios para alcanzar la calidad.

La norma ISO 10002: 2005, Gestión de la Calidad, y Satisfacción del cliente, define directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones y define a las quejas como: “Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución

explícita o implícita. El término “queja” puede significar también reclamación/reclamo” (ISO, 2005).

El tratamiento del comportamiento de quejas, requiere de una comunicación eficaz entre el cliente y el proveedor del producto que facilite convertir las insatisfacciones planteadas en una multiplicación de satisfacciones. Un proceso de tratamiento de las quejas refleja las necesidades de las organizaciones que proveen los productos y de quienes los reciben. La norma ISO proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de las quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales (ISO 10002: 2008).

Dada la naturaleza multidimensional de las quejas por razones ambientales, es importante tener bien definidas las responsabilidades en cada situación que se presenta. Lo cual también implica que los sistemas de gestión estén muy bien coordinados y comunicados. Generalmente implicarán competencias de diferentes unidades.

Un mecanismo que asegure este procedimiento es propuesto por la Comisión Europea del ambiente (DG).

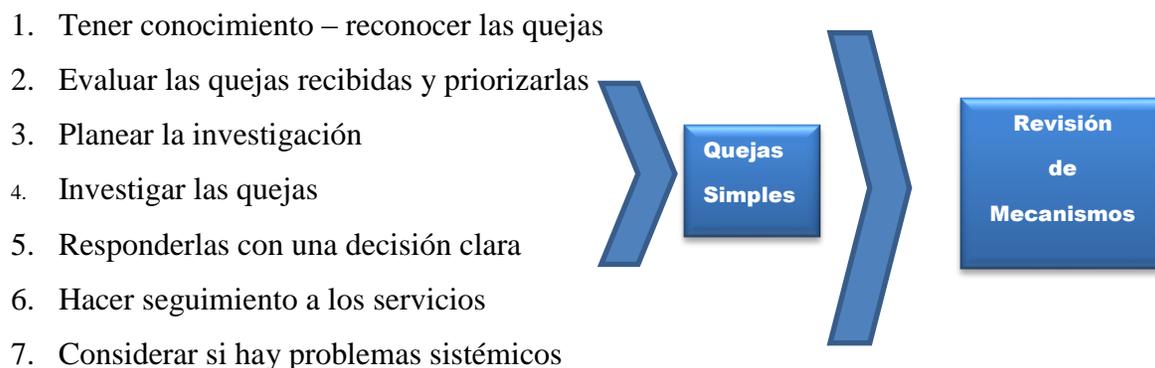


Figura 7 Etapas para un procedimiento típico para análisis de las quejas. (Ecologic Institute, Berlin, 2012)

Tras esta revisión, aparece de forma velada el papel más o menos activo del consumidor/usuario/ciudadano, con el comportamiento de queja las personas están expresando una intención de ser parte activa en el cambio que buscan provocar para mejorar la situación que les afecta. De alguna manera, hay una intención de participar

motivada por el objeto de la queja (un producto dañado, un servicio mal entregado, una ciudad deteriorada en su aspecto).

En el apartado siguiente se describe la participación y la participación ambiental, como forma de establecer relaciones entre estos constructos.

2.4. Participación social

2.4.1. Introducción

La Participación puede tomar variadas formas dependiendo de las características y objetivos de las intervenciones institucionales. Bajo el rótulo de “participación ciudadana” se resume el principio básico de co-responsabilización y compromiso multilateral por parte de los agentes institucionales, la ciudadanía, los técnicos/as y grupos de interés, la base de un proyecto democrático (Bonet, Di Masso, Duque, Eñija, Pol, 2006).

La participación se debe centrar entonces en la contribución a una cultura de deliberación colectiva, capaz de recuperar poder de la ciudadanía y sus capacidades (*empowerment*), mediante su influencia reflexiva en la toma de decisiones políticas (Bonet, et al., 2006; Perkins, Brown y Taylor, 1995).

Participación es un proceso mediante el cual las comunidades intervienen en la realidad organizándose, estableciendo prioridades según sus necesidades, con el fin de conseguir mejoras en su calidad de vida y bienestar general. Busca mejorar las posibilidades de acceso a bienes y servicios. Permite integrarse en determinados procesos en curso en una sociedad dada. Mejora las oportunidades de concretar un proyecto de vida, de hacer que la ciudadanía pueda sentirse protagonistas, construir deliberadamente un futuro y, en definitiva, reforzar la autoestima. En la actualidad los procesos participativos más interesantes son los que se diseñan para ampliar la consulta, en los que se intenta lograr una mayor implicación ciudadana y en los que se combinan la toma de decisiones basada en el criterio técnico de los expertos/os, la decisión racional y las preferencias de los y las ciudadanas/os (Pont Vidal, 2004).

La comunidad local es un nivel importante para comprender las redes existentes en las organizaciones y barrios. La participación ciudadana es vital para el Modelo de empoderamiento comunitario (Kahn, 1991).

Para Tábara (2006) en los procesos de participación, la comunicación se materializa en propuestas y programas de acción que reparten conocimientos, objetivos, medios y responsabilidades concretas entre todas/os los participantes. Estas propuestas se pueden clasificar en torno a tres criterios básicos:

- a) Grado de implicación de los distintos agentes sociales (nivel de demanda de atención, de esfuerzo y de implicación)
- b) Grado de otorgamiento de poder y de responsabilidad
- c) Nivel en que los distintos agentes sociales tienen capacidad para entrar en los procesos de evaluación y de decisión.

En el caso de la apertura de canales por parte de las instituciones públicas, para que el ciudadano exprese sus quejas ante la situación que detecta en el espacio urbano gestionado, se puede correr el riesgo que estas queden en el sistema sin mayor posibilidad de incidencia para la gestión de soluciones a los problemas. De ser así, nos encontraríamos ante el perfil más bajo de los tres criterios; es decir, baja implicación de los agentes sociales, bajo empoderamiento, y poca capacidad para entrar en procesos decisorios (Tábara, 2006).

La intervención en problemas ambientales debe basarse en el conocimiento de los procesos psicosociales locales vinculados con el problema ambiental. Para lo cual, se deben fortalecer y crear nuevas formas y canales que animen a los ciudadanas/os a participar, superando la sola mediación de representantes en las organizaciones. La participación debe verse como un proceso planificado, orientado hacia una transformación, capaz de revalorizar el poder de la ciudadanía y dirigido a desarrollar la capacidad reflexiva en la toma de decisiones políticas (empoderamiento¹) por tanto, mejorar la calidad de las democracias (Bonet et al., 2006).

2.4.2. Tipos o modalidades de participación

Se han identificado varios tipos de participación según objetivos, función o institución que la motiva. Hendriks, (2005) propone la siguiente clasificación:

- a. Participación como habilitación social y empoderamiento. Esta contempla la combinación entre participación en la toma de decisiones y la acumulación de capital social. Los destinatarios adquieren destrezas y capacidades. Fortalecen sus espacios y organizaciones, y actúan con un sentido de identidad y de comunidad. Además incrementan su capacidad de negociación e interlocución con el sector público.
- b. Participación Gestionaría. Combina la participación en la toma de decisiones con la satisfacción de necesidades. Los destinatarios son considerados como “gestionadores” de programas públicos, dando respuesta a problemas locales o sectoriales. Generaría capacidad en la comunidad para gestionar, y supone información para actuar como interlocutor de las agencias estatales.
- c. Participación Instrumental. Combina la participación en la satisfacción de necesidades con la que utiliza la oferta entregada por los programas.
- d. Participación Consultiva. Es aquella que utiliza la oferta pero que a la vez tiene capacidad para la acumulación de capital social. Se relaciona con un tipo de participación en que los programas efectuarían una especie de consulta por parte de la autoridad a la población (Hendriks, 2005).

Otros tipos de participación propuestos son¹:

- *Participación en la toma de decisiones y control social de los compromisos públicos asumidos.* Se refiere a la injerencia de los agentes comunitarios (individuos, grupos comunidades) en los procesos de toma de decisiones, como también en la formulación de políticas públicas, en los diseños de ellas y de programas y en la fiscalización y control que pueda ejercer la comunidad. Este

¹ <http://pathwaysthroughparticipation.org.uk/>

elemento implica el ejercicio de los derechos ciudadanos, derecho de ser informado, derecho a opinar y reclamar, derecho a apelar e impugnar decisiones de la autoridad, a confrontar ideas, a llegar a consensos y a decidir.

- *Participación asociada a la ejecución y gestión de los programas.* Se refiere a la valoración de la participación como un instrumento que contribuye a elevar la calidad de la acción social del Gobierno. Se orienta a estimular, favorecer, y promover, en distintos grados y niveles la participación directa de la población beneficiaria en la gestión de los programas y proyectos sociales.
- *Participación como usuario activo de beneficios sociales.* Se refiere a la participación entendida como beneficio que el nivel central entrega, donde casi no existen posibilidades de intervención propia y autonomía de parte de la población.
- *Participación como proceso de fortalecimiento del capital social de la comunidad.* Se refiere a los recursos, activos y capacidades con que cuentan las personas, las familias y las organizaciones sociales para salir adelante con su propio esfuerzo. El fortalecimiento de redes sociales y de la capacidad de interacción con el Estado y los programas públicos. Permite acumulación y fortalecimiento del capital social. Así la participación tiende a ampliar su entorno, conectándose con otros y creando redes sociales, económicas, de asesoría y asistencia técnica permitiéndoles conectarse con el mundo que los rodea.²

Se requiere conocer las variables involucradas en la participación a nivel individual, grupal o comunitario, lo que lleva a interrogar ¿Qué variables se relacionan más fuertemente con estos niveles y los predicen mejor? ¿Cuáles se ven involucrados y fortalecidos al momento de presentar una queja por temas ambientales? Interrogantes que pretenden ser atendidos en el trabajo de campo de esta investigación.

² International Association for Public Participation's Public Participation Spectrum: website www.iap2.org

2.5. Participación Ambiental

La participación ambiental describe el conjunto de conductas que pretenden influir en la toma de decisiones relativa a algún aspecto asociado al ambiente, especialmente referidas a la conservación, protección y calidad del mismo. Refleja en términos de comportamiento individual las propuestas de acción colectiva de la movilización ecologista.

En contraposición a los modelos elaborados desde la psicología política, la investigación *psicoambiental* ha abordado el estudio del proceso de participación relacionada con el medio ambiente y la naturaleza, desde perspectivas que pretenden evaluar el efecto de los contenidos ambientales en el comportamiento participativo. Esto es, se trata de analizar el efecto que la situación ecológica, o más concretamente, la interpretación social de la misma, tiene sobre la participación (Suarez, 1996).

La participación ambiental se caracteriza como un conjunto de formas de acción, producto de la existencia de pautas organizadas de actividad colectiva, intencionales y funcionalmente instrumentales, cuyos objetivos se asocian con algún tipo de cambio social y que contribuyen al logro del beneficio colectivo (Khan, 1999). Bajo el término de participación ambiental, por tanto, quedan agrupadas en distintas conductas, que responden a distinto grado de implicación en acciones colectivas.

El ecologismo y la movilización en torno a las condiciones, cambios, defensa y protección del medio ambiente y la naturaleza destacan esencialmente como uno de los ejemplos más característicos de lo que se entiende por nuevos movimientos sociales (Jiménez Burillo, 1989, citado por Alfie, 2008).

En cuanto al tipo de conductas agrupadas bajo el tópico de participación proambiental, van desde el voto a partidos verdes, asistencia a mítines y/o participaciones, la participación en boicots, la firma de peticiones, participación en debates públicos, la redacción de artículos de opinión, o el apoyo económico. Todas ellas implican un esfuerzo por cambiar las actitudes y acciones que sostienen los responsables políticos y los ciudadanos en relación a las condiciones de amenazas de la calidad ambiental (Manzo, Weinstein, 1987).

Esta participación aparece estrechamente vinculada a conceptos como Conducta Ecológica Responsable – CER – y el de Conducta ecológicamente relevante, como vimos en el apartado 2.2. Por otro, se acerca al término de activismo. De igual forma es definida a partir de los efectos de la actividad humana sobre el medio ambiente, esto es, de la consideración de las consecuencias ecológicas del comportamiento (Stokols, 1978).

La participación ambiental cabe entenderla también como una forma particular de la ejecución de la responsabilidad social respecto del ambiente y la naturaleza. Se diferencia de otras acciones proambientales debido a la dimensión colectiva que la define. El activismo o militancia constituye la segunda noción relacionada con la participación.

La participación ambiental se ha percibido desde una doble perspectiva. Por un lado, como resultado de la reacción a las condiciones ambientales a las que están expuestos los individuos. Por otro, como producto del sistema general de actitudes y creencias que se mantienen sobre el medio (Hernández, 1997)

Este mismo autor diferencia entre *determinantes sociales de la acción, los factores vinculados a la organización del conocimiento social sobre el medio y la influencia de procesos de interpretación de la situación ecológica y las condiciones particulares* (Hernández, 1997). Reconociendo a todos ellos como factores involucrados en la participación social.

Se puede también entender la participación ambiental como reacción a las condiciones ambientales. Varias investigaciones mencionan factores como el estrés y la percepción de riesgo como algunos de los más importantes. Desde esta perspectiva, se ve la participación ambiental como una respuesta de afrontamiento a los estresores ambientales (Wandersman, 1987 citado por Alfie, 2011). El riesgo percibido, ya sea en una situación de crisis aguda como en situaciones de amenaza difusa, diferida o crónica, constituiría el factor determinante que actúa en la aparición de conductas de protesta organizada.

2.6. Gobernanza

La intención de este apartado es señalar algunos de los atributos medulares del concepto de gobernanza ambiental. Por ello, se trata de responder a algunas preguntas centrales. Entre ellas, ¿cuáles son las aportaciones y los desafíos de la gobernanza

ambiental? ¿Cuál es el papel de la deliberación en la construcción de consensos? En este sentido, se aborda el concepto de gobernanza desde la óptica política, donde la toma de decisiones consensuadas se convierte en el eje de análisis.

2.6.1. Concepto normativo

En los últimos años, se han afectado de manera directa los tres pilares del Estado moderno contemporáneo: la seguridad, la gobernabilidad y la soberanía. Al mismo tiempo, los cambios y transformaciones socio-económicos de los últimos veinte años, han dado pie a la consolidación como actores de peso dentro de la escena política, a las organizaciones no gubernamentales (ONG), organismos internacionales (OI) y corporaciones multinacionales (CM). Tonalidades diversas ante la influencia creciente de la pluralidad de actores, valores y normas (Alli Aranguren, 2013).

Ante estas nuevas condiciones, algunos teóricos aseguran la inminente pérdida de poder político por parte del Estado como un hecho irremediable. Su papel como intermediario en los procesos políticos, económicos y sociales es aminorado debido a su pérdida de influencia en la toma de decisiones y control sobre los flujos de inversión, la relocalización territorial (por regiones o ciudades y no países) de los factores reales de producción de bienes y servicios y al uso intensivo de las tecnologías de información (Ohmae, 1995).

En esencia el Estado se ha modificado y, como parte de esta transformación, las agencias públicas y privadas se han convertido en parte de una amplia red de regulación multi-nivel, ganando terreno frente a la concepción estatocéntrica tradicional (Beck, 1998).

En este contexto, el término de gobernanza surgió hace algunos años en contraposición a una visión vertical en la toma de decisiones que presentaba, fundamentalmente, al Estado-nación como actor único. Etimológicamente, la palabra gobernanza proviene del griego *kubernan* (conducir o guiar) y fue utilizado por Platón al referirse a un sistema de reglas para gobernar.

El concepto ha sido tomado como sinónimo de gobierno, pero también como *el acto o la manera de gobernar o la propia función de gobierno*. A partir de los años ochenta, los estudiosos de la Ciencia Política dieron una connotación más amplia al uso del término de

gobernanza, al incorporar en el concepto a la *sociedad civil* como un actor de gran relevancia en la toma de decisiones y, por ende, un motor de las transformaciones experimentadas en la relación entre la sociedad y el Estado (Alfie, Cohen, , Díaz y., Castañeda,2011).

Como bien señala Mette (2004), la gobernanza es un asunto más amplio que el propio gobierno. Gobernanza implica un proyecto político para establecer relaciones más horizontales, reflejo de las transformaciones vividas a nivel internacional y su importante impacto (Mette, 2004).

La noción de gobernanza nació en los años de globalización intensa, como salida a una serie de fenómenos a nivel mundial. Entre ellos cabe destacar la degradación ambiental, el peligro nuclear, las crisis económicas y con ellas el alto desempleo, el auge del terrorismo y el crimen organizado. Contextos de transformación y crisis. Esta nueva construcción del concepto de gobernanza nos permite desplazar los diferentes conflictos de las sociedades de riesgo a la búsqueda de soluciones concretas y específicas, marcadas por las escalas de acción y los compromisos contraídos por los diversos actores (Alfie et al., 2001).

La gobernanza, en términos generales, se inscribe dentro de la edificación de canales de interlocución entre el gobierno y la sociedad civil para el diálogo y la acción conjunta bajo acuerdo, ejercida de manera autónoma y distinta a los mecanismos tradicionales de agregación, corporativización y participación dentro de los partidos políticos y del Estado en general.

La gobernanza alude a una gestión fluida, transparente, flexible, participativa y creativa, donde existen grupos y sectores anónimos, silenciosos y minorías dispersas en múltiples niveles y contextos para la participación en las decisiones que a ellos les son importantes. En esta, se registran nuevas prácticas colectivas basadas en la negociación y el consenso, redes ciudadanas de flujos e interacciones que operan junto con el Estado en el proceso de toma de decisiones (Alfie M. et al., 2011).³

Para Graña (2006) el uso de la noción de gobernanza, hace patente una crisis política plasmada en las formas de representatividad, en la participación y en la legitimidad

³ Este planteamiento es coincidente con el expuesto por Jean L. Cohen y Andrew Arato en su libro "Sociedad civil y teoría política" (2001) al abordar la transformación política que se gestó en los últimos veinte años.

de los modelos democráticos vigentes, así como en el comportamiento de los actores políticos tradicionales.

Para este autor es indudable la erosión de la confianza ciudadana en el sistema político, el ocaso del viejo “Estado social”, el descrédito político-partidario y, de manera muy importante, la emergencia de múltiples identidades locales que rescatan como discurso la pertenencia territorial, la religión, la etnia, las líneas familiares o la propia localidad. Así, “gobernanza aparece asociada a la emergencia de dispositivos de articulación y agregación de intereses que las estructuras políticas tradicionales ya no son capaces de constituir” (Graña, 2006).

Para R.A.W. Rhodes (1996) la gobernanza refiere a una forma de auto-organización, a redes inter-organizacionales que trabajan y se caracterizan por su interdependencia e incluyen el intercambio de recursos, reglas reconocidas y una autonomía significativa frente al Estado (Rhodes, 1996).

Asimismo, considera la existencia de una distinción fundamental entre el concepto de gobierno y gobernanza –sea desde la perspectiva global o localizada- pues las actividades de gobierno están acompañadas por una autoridad formal, mientras la gobernanza alude a mecanismos informales de objetivos compartidos, no a reglas impuestas por una autoridad institucionalizada (Rosenau, 2001).

En el campo del estudio de la administración pública, destacan las aportaciones de Aguilar Villanueva. Este autor considera que la creación de una “nueva gestión pública” y/o la “nueva gobernación/gobernanza” permite por una parte, el equilibrio de las malformaciones fiscales y administrativas de los gobiernos y, por otra, posibilita una mayor capacidad de respuesta gubernativa a las transformaciones sociales y económicas que experimentan las sociedades contemporáneas. Esta concepción de la administración a cargo del Estado busca fomentar la legitimación del ejercicio público, mediante prácticas democráticas y socialmente inclusivas en la construcción de consensos para la resolución de conflictos específicos (Aguilar Villanueva, 2006).

Bajo esta óptica, los gobiernos hoy deben acreditar su capacidad en la prestación de servicios públicos con eficiencia y calidad, a la vez de resolver los problemas de la sociedad y reconstruir la confianza social que en general ha sufrido una erosión significativa. Para ello, resulta urgente la modernización e innovación dentro de la

administración pública, tanto en su organización como en la dirección y operación. (Aguilar Villanueva, 2006).

En esta perspectiva, es posible distinguir dos derroteros que reorientan el ejercicio de la administración pública. El primero refiere a la búsqueda por reivindicar y reconstruir frente a la ciudadanía la naturaleza pública de la administración. Por otra parte, se busca reactivar y dar mayor eficiencia a las capacidades administrativas del Estado frente a la apertura del libre mercado, para así asegurar la capacidad de respuesta de las democracias a la demanda social por bienes, servicios y oportunidades que surge de una sociedad con sectores cada vez más autónomos y autosuficientes.

Si bien es cierto que el fenómeno de la gobernanza ha conducido a la reformulación de la administración pública al tratar de brindar eficacia en las labores gubernativas, también se puede observar cómo dentro del campo de la política, la gobernanza se inscribe dentro de la órbita de la Democracia Deliberativa Facultada (DDF) (Bäckstrand, 2010).

2.6.2. Gobernanza ambiental

Si bien el debate sobre la gobernanza ha sido retomado por diversas organizaciones internacionales para conseguir un parámetro de las formas de gestión y con ello dosificar préstamos e inversiones, en este mismo contexto surge la discusión sobre la gobernanza ambiental global en las sociedades de muchos países.

Los resultados de la gestión ambiental internacional han sido insuficientes frente al acelerado ritmo de degradación ambiental en el planeta. Incluso algunos indicadores revelan cómo la situación ambiental general se ha deteriorado, a pesar de la suscripción de acuerdos internacionales en la materia.

Parte de la explicación a este problema se encuentra en la ineficiencia institucional y estructural del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), así como en los bajos presupuestos otorgados para combatir el deterioro, la inoperancia de los mecanismos intergubernamentales y el carácter no vinculante en la observación de normas, convenios, tratados y protocolos. Ello ha impedido la asignación de responsabilidades claras y concretas sobre el riesgo ambiental. Otros estudiosos consideran que la clave de este fracaso se encuentra en los más de 500 acuerdos ambientales multilaterales, pues éstos

se sobreponen, son dispersos e incluso conflictivos entre sí, obstaculizando las oportunidades para lograr acciones coordinadas efectivas (BierMann y Benhüneryanna, (2009)).

Para ciertos autores, de cara al marco de acción global, el ejercicio de la gobernanza ambiental debe estar liderado por una organización internacional con la capacidad para involucrar a múltiples actores o *stakeholders*, los cuales tenderán a intervenir y garantizar su compromiso con la voluntad de cambio y con el mejoramiento de las condiciones medioambientales mundiales. Actualmente, bajo cualquier régimen institucional internacional relacionado con el combate al deterioro ambiental, resulta de vital importancia asegurar la participación equilibrada de las organizaciones de la sociedad civil. De esa manera, la toma de decisiones en torno a la gobernanza ambiental global será más transparente, además de asegurar mayores grados de participación y corresponsabilidad en la gestión ambiental global. Por ello, la Comisión de Gobernanza Global define a la gobernanza como, "la suma de numerosas formas individuales, institucionales, públicas y privadas que se unen para gestionar asuntos comunes en un territorio localizado"⁴

Para llevar a buen puerto la adecuada operación de la gobernanza ambiental, es clave modificar la formulación de las políticas en diversos aspectos. Uno de gran importancia es reemplazar y facilitar el empleo de un lenguaje excesivamente especializado que da a los procesos de deliberación un aura de supuesta objetividad, pero que *de facto* oscurece la naturaleza política misma de la elección tomada. Cuando la argumentación científica domina el debate, sólo quienes cuentan con formas de apoyo para la interpretación del lenguaje técnico y formal son capaces de participar significativamente. El lenguaje utilizado en la formulación de políticas ambientales tiene un peso mayor de lo que se podría pensar, pues dificulta el acceso a la participación.

Aún más, la formulación de políticas ambientales ha estado fuera de la regulación gubernamental directa y lejos de foros políticos, porque los gobiernos son cada vez más reacios a tomar la responsabilidad directa de los resultados. Ante esto, los propios gobiernos han promovido procesos alternativos de solución de controversias como la mediación, el arbitraje y las consultas públicas y privadas, mecanismos diseñados para

⁴ Documento revisado el 05 de febrero en:
<http://www.worldgovernance.org/spip.php?article243&lang=es>.

servir a las empresas. La idea era ubicar las deliberaciones políticas lejos del ojo público. Ante este panorama, las organizaciones de base critican ampliamente los procedimientos que marginan a los ciudadanos de los procesos deliberativos del gobierno, los cuales engendran un legalismo contradictorio entre los participantes y esparcen obstáculos, a menudo insalvables, en el camino de la gobernanza ambiental colaborativa (Comision Global para la Gobernanza op cit).

Para James Meadowcroft (1996), la noción de democracia deliberativa en la gobernanza ambiental podrá mejorar significativamente la capacidad de la sociedad para manejar los problemas de las próximas décadas. Los políticos deberán tomar en cuenta una variedad de dinámicas entre recursos naturales, mercado y condiciones sociales y estas decisiones requerirán un amplio apoyo, un impulso al aprendizaje conjunto y la extensión de las interacciones de colaboración y deliberación basadas en grupos que reúnan a *stakeholders*, gobierno, empresas y sociedad civil.

El ejercicio de la gobernanza ambiental está basado en la colaboración intersectorial, como una herramienta para volver a conectar a los ciudadanos con la construcción de un propósito común y mejorar los procesos de decisión. La edificación del ambientalismo cívico basado en la protección del medio ambiente, con acciones de abajo hacia arriba y enfoques donde el territorio ocupa un papel clave. Se pretende el manejo colaborativo de los recursos naturales y la gestión de ecosistemas, para adaptar soluciones a condiciones locales y superar la fragmentación burocrática. Los resultados de estos programas han producido una creciente ola de consejos de cuencas, de guardianes de los ríos, fideicomisos de tierras, programas voluntarios de vigilancia e iniciativas para la creación de comunidades sustentables (Meadowcroft, 1996).

Un punto central para la gobernanza ambiental es la descentralización en la gestión tanto de recursos naturales como de ecosistemas. Dotar de derechos sobre la propiedad a los individuos y comunidades locales para que sean los usuarios primarios, permite alcanzar más y mejores resultados en cuanto a equidad y justicia. Hablar de justicia ambiental es asumir las diferentes formas de exposición de las minorías a los riesgos ambientales. La justicia ambiental busca poner remedio a la desigual distribución de costos y beneficios ambientales para mitigar las condiciones de inequidad, a la vez de prevenir decisiones unilaterales (Santos, 1998; Santos, B. y Rodríguez Garavito, C., 2007)

La gobernanza ambiental deberá poner en práctica recursos sociales disponibles para su buen desempeño. Algunos de estos recursos son: la participación de agentes comprometidos con la situación, el uso de un lenguaje claro, la promoción de relaciones intersectoriales con un fin común, la descentralización y la puesta en práctica de la justicia y equidad ambiental como valor central.

2.6.2.1 Instrumentos de política ambiental

Junto a la propuesta del BM, han surgido desde 1990 una serie de instrumentos de política ambiental, desde los impuestos ambientales y diversos mecanismos de mercado, hasta acuerdos voluntarios y eco-etiquetado, mecanismos que han proliferado en los últimos años. Según datos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) hasta 1987 la política ambiental a nivel mundial se basó, fundamentalmente, en mecanismos de “Comando-Control”. Hoy se tienen registros que casi el 50% de las políticas ambientales aplicadas en diversos países utilizan instrumentos variados que permiten una mejor evaluación y manejo ambiental.

Los impuestos ambientales representaron casi el 7% de la recaudación de diferentes gobiernos. De la misma manera, los acuerdos voluntarios han cobrado una importancia sustancial en comparación con las políticas restrictivas y estandarizadas propias de los años setenta. Estos acuerdos son frecuentemente estimulados en la Unión Europea (UE) y pretenden generar ámbitos de compromiso real y concreto entre diversos actores para lograr prácticas efectivas frente al deterioro ambiental. En la misma tónica, la UE fomenta instrumentos eco-gerenciales y sistemas de auditorías ambientales (EMAS), donde las industrias se comprometen voluntariamente a realizar ajustes importantes en el uso de materias primas, procesos productivos, desechos y uso de energía, logrando más de 4000 convenios en los últimos años (Jordan, et.al, 2003a).

CAPÍTULO III

MÉTODO

CAPÍTULO III – MÉTODO

3.1. Descripción del enfoque metodológico

Tal como señalan Taylor y Bogdan (2000) lo que define la metodología es, tanto la manera como enfocamos los problemas, como la forma en que buscamos las respuestas a los mismos.

Considerando los objetivos de esta investigación, se definió aplicar el método mixto (Creswell, 2013, Stake, 2005) dado que por sus características permite acceder de mejor forma a los significados, y núcleos de interés para este caso. La investigación con métodos mixtos, es "práctica" en el sentido de que la o el investigador es libre de utilizar todos los métodos posibles para hacer frente a un problema de investigación. También es "práctico", ya que las personas tienden a resolver los problemas usando ambos sistemas, combinando pensamiento inductivo⁵ y deductivo⁶, y empleando habilidades complementarias. Es natural, entonces, que se empleen métodos mixtos en investigación como un modo para entender el mundo (Creswell, 2013). Así, esta lógica de complementariedad está presente en la vida cotidiana de las personas.

Para el presente caso en estudio y a modo de complementar y complejizar la comprensión del fenómeno, fueron utilizadas técnicas cuantitativas y cualitativas para el análisis de los datos, las que serán descritas más adelante en este apartado en cada etapa diseñada. En el caso de las técnicas cuantitativas, permitieron sondear las problemáticas ambientales. Luego, mediante técnicas cualitativas fue posible profundizar en la comprensión y significados asociados a la temática ambiental. Para esto, y en razón a los objetivos, y la naturaleza del objeto de estudio, se decide que el análisis de los datos se realizará bajo la orientación que propone la Teoría Fundamentada, ya que este modelo

⁵Para este caso, se recurre al uso de la Teoría Fundamentada dado que ésta tradición analítica-teórica se caracteriza por procedimientos inductivos, tales como la codificación abierta, axial y selectiva. No obstante, en este estudio se emplean los procedimientos de codificación abierta y axial ya que el objetivo central no es construir teoría, sino establecer relaciones conceptuales entre las categorías asociadas a las problemáticas ambientales experimentadas por los ciudadanos de los barrios de Madrid.

⁶ Para efectos de dar cuenta de la lógica deductiva, se recurre a un corpus de variables que se desprenden de teorías (ver capítulo II) que explican el comportamiento de las personas que viven problemáticas ambientales. Esto se expresa en la aplicación de instrumentos como encuestas y cuestionarios. Además de técnicas de análisis, tales como el análisis factorial.

analítico permite aproximarse a la vida cotidiana de los sujetos en función de sus propias interpretaciones, teniendo como objeto de investigación la acción humana (Merleau-Ponty, 1962). El resultado de esto es un conjunto de categorías conceptuales que son traducciones de la experiencia cotidiana de las personas.

La Teoría Fundamentada hunde sus raíces en el interaccionismo simbólico (Blumer, 1969). Por cuanto, la comprensión (Verstehen) de los significados construidos intersubjetivamente, se superpone a la explicación causal (Erklären). En consecuencia, se intenta desarrollar interpretaciones del mundo de los sujetos en función de sus propias interpretaciones, teniendo como objeto de investigación la acción humana. Desde esta mirada, se plantea que somos amalgamas resultado de nuestras relaciones en y con el mundo; el mundo siempre está con nosotros (Merleau-Ponty, 1962).

De este modo, la Teoría Fundamentada responde a los principios metodológicos cualitativos, en los cuales se concibe el conocimiento como una creación compartida, fruto de la interacción investigador-investigado, en la que los valores son el trasfondo de la generación del conocimiento (Wiesenfeld, 2000). Por tanto, la subjetividad y la intersubjetividad se conciben como los medios e instrumentos para comprender de manera más pertinente las realidades humanas (Berroeta, 2012).

Según González Rey (2000), la epistemología cualitativa se apoya en tres principios fundamentales: a) El conocimiento se entiende como una producción constructiva-interpretativa, en que la labor del investigador es integrar, dar sentido, reconstruir y presentar un conjunto complejo de hechos desde categorías integradoras, mucho más que describir fenómenos aislados. b) La interpretación es un proceso constante de complejidad progresiva, que se desarrolla a través de la significación de diversas formas de lo estudiado, dentro de los marcos de la organización conceptual más compleja del proceso interpretativo. c) El carácter interactivo del proceso de producción del conocimiento. El investigador interactúa dinámicamente con los sujetos u objetos de la investigación según las diferentes modalidades que la investigación comprende (individuales o grupales). Por tanto, se trata de un método inductivo a través del cual se aborda la versatilidad humana desde lo local, desde el contexto mismo de desenvolvimiento de los sucesos, más que desde una idea general y en ocasiones teórica de lo que éstos pueden o deben ser. El conocimiento científico así entendido no se legitima por la cantidad de sujetos estudiados, sino por la

cualidad de su expresión, según la necesidad del proceso de descubrimiento que se va generando durante la investigación (González Rey, 2000).

La preocupación por lo singular que caracteriza al enfoque, no quiere decir que se trate exclusivamente de la búsqueda de la comprensión de los sentidos que un sujeto pone en juego a través de la acción, la interpretación y el diálogo, sino también, como señala Sandoval en “la posibilidad de construir generalizaciones, que permitan entender los aspectos comunes a muchas personas y grupos humanos en el proceso de producción y apropiación de la realidad social y cultural en la que desarrollan su existencia” (Sandoval, 1997, p. 32). Siguiendo a este mismo autor, son tres las condiciones necesarias para producir conocimiento y que aplican en este caso: a) la recuperación de la subjetividad como espacio de construcción de la vida humana; b) la reivindicación de la vida cotidiana como escenario básico para comprender la realidad socio-cultural y c) la intersubjetividad y el consenso, como vehículos para acceder al conocimiento válido de la realidad humana (Berroeta, 2012).

La complejidad del escenario investigativo en el contexto de la problemática medioambiental, una temática emergente para los seres humanos en las últimas décadas en el siglo XX, desafía a construir conocimiento situado desde los sujetos y su mundo de vida. Para efectos de este estudio, ese mundo de vida está constituido por la relación del ciudadano con otro, que puede ser un vecino, un compañero de universidad, una institución, un administrador público, entre otros.

Aceptar esta noción de una co-construcción intersubjetiva de la realidad (Schutz, 2003) implica que refutar el objetivismo crítico que exige la ciencia positivista, por cuanto la dicotomía sujeto-objeto se vuelve indefendible (Crotty, 2003). Precisamente el propósito de usar la T.F. es teorizar sobre la realidad co-construida en torno a los problemas medioambientales de la ciudad de Madrid. Estas construcciones simbólicas, determinan las relaciones sociales entre los ciudadanos y las instituciones públicas/privada, pero en torno a los problemas medioambientales que dan lugar a quejas de los ciudadanos. Entonces, no es posible construir una comprensión sustantiva del fenómeno de la queja o malestar ciudadano, sin considerar este tejido relacional problemático, entre el ciudadano y el otro.

3.2. Diseño de investigación

En términos generales, podemos decir que el diseño: “Sitúa al investigador en el mundo empírico y determina las actividades que tendrá que realizar para poder alcanzar el objetivo propuesto. La investigación cualitativa, plantea por un lado que observadores competentes y cualificados pueden informar con objetividad, claridad y precisión acerca de sus propias observaciones del mundo social, así como de las experiencias de los demás” (Miles y Huberman, 1994, p. 62).

Miles y Huberman (1994) plantean también que desde esta perspectiva es posible aproximarse a: un sujeto real, presente en el mundo y que puede, en cierta medida, ofrecernos información sobre sus propias experiencias, opiniones, valores, etc. Esto es posible por medio de un conjunto de técnicas o métodos, tales como: las entrevistas, las historias de vida, el estudio de caso o el análisis documental. En resumen, para estos autores, el investigador puede fundir sus observaciones con las observaciones aportadas por los otros.

Para este estudio, como instrumentos de recogida de datos, se utilizaron, la observación, las entrevistas grupales e individuales, encuestas, la revisión documental, el vaciado de fichas de reclamaciones (SyR)⁷. Todas éstas técnicas fueron seleccionadas para tener una mirada amplia del fenómeno en estudio, recoger las diferentes perspectivas y experiencias sobre el tema, y al mismo tiempo considerar el problema desde diferentes actores. Con esto se favorece la necesaria complejización y triangulación de la información, recogida desde los y las informantes.

3.2.1. Diseño de caso único

En particular, este estudio se trata de un Diseño de caso único. Por tanto centran su análisis en un único caso y su utilización en este caso se justifica por varias razones (Yin, 1984). Se fundamenta su uso, en la medida en que el caso único tiene un carácter crítico, o lo que es lo mismo, el caso permite confirmar, cambiar, modificar o ampliar el

⁷ Sistema implementado por el ayuntamiento de Madrid para la recepción y el registro de Sugerencias y Reclamaciones ciudadanas.

conocimiento sobre el objeto de estudio. Desde esta perspectiva, el estudio de caso único puede tener una importante contribución al conocimiento y para la construcción teórica (Stake, 2005; Yin, 1984). El caso en estudio se circunscribe en el la manifestación de quejas de la ciudadanía, en la vivencia de conflictos ambientales ante el ayuntamiento de Madrid. Conflictos que forman parte de la cotidianidad de los ciudadanos de Madrid. Este diseño parece ser el más adecuado para su abordaje de acuerdo a la realidad observada y el objetivo general de aportar con conocimiento teórico en un fenómeno social escasamente estudiado a la fecha.

La presentación de quejas por parte de la ciudadanía en la ciudad de Madrid, tiene algunas características teóricas importantes que ayudan a comprender esta decisión metodológica:

- Se puede delimitar y localizar en el tiempo y en espacio.
- Es posible identificar el marco normativo y cultural con respecto al cual se produce y se articula el comportamiento de queja.
- La localización permite analizar, hacer un examen intenso y profundo de los distintos aspectos asociados.
- El caso es relevante no solo a nivel local, sino que puede proponer un marco heurístico que mida el impacto de los marcos normativos, culturales, políticos y urbanos asociados al comportamiento de queja.

En este orden de ideas, se cree que este diseño sirve tanto para ilustrar como para construir categorías. Por lo cual, en la terminología de Stake, se trata de un estudio de caso instrumental, con un valor extrínseco, en tanto que puede ser extendido a un conjunto amplio de situaciones semejantes. Ya que es un caso que tiene un carácter crítico, permite confirmar, cambiar, modificar o ampliar el conocimiento sobre el objeto de estudio y hacer una contribución al conocimiento y para la construcción teórica (escasamente estudiado con anterioridad).

Stake (2005) sostiene que a través del estudio de casos, el investigador puede alcanzar una mayor comprensión de un caso particular, conseguir mayor claridad sobre un tema o aspecto teórico concreto, o bien indagar un fenómeno, población o condición general. Los objetivos que orientan los estudios de caso no son otros que los que guían a la

investigación en general, por tanto: explorar, describir, explicar, evaluar y/o transformar. Este autor sugiere algunos criterios para la selección de los casos. Se considera que el objeto de estudio definido en esta investigación, cumple con ellos.

En coherencia con las exigencias metodológicas, el proceso de recogida de datos se organizó en tres etapas. Por un lado, la información fue reunida con personas que vivencian el problema desde diferentes niveles de involucramiento y comprensión, con lo cual se buscaba garantizar una amplia representación de los diversos actores involucrados en el fenómeno (vecinos de Madrid, dirigentes, voluntarios, técnicos, miembros de movimientos ecologistas, estudiantes y funcionarios universitarios, e investigadores expertos). Por otro lado, se esperaba que las técnicas cualitativas recogieran aspectos subjetivos y únicos de la mirada de los informantes sobre el fenómeno, y las cuantitativas permitieran establecer algunas comparaciones estandarizadas del constructo en estudio, estableciéndose entre ellas un buen complemento para profundizar en la información.

3.3. Criterios inclusión de los participantes

Los participantes que formaron parte del estudio, en sus diferentes etapas, para ser parte, debieron cumplir con criterios de inclusión: *haber presentado una queja por problemas ambientales ante el ayuntamiento de Madrid*. La queja podía haber sido presentada a través de cualquiera de las opciones que ofrece el mismo ayuntamiento para estos casos. Las distintas vías disponibles en el sistema eran; *teléfono, internet, oficinas de atención ciudadana, Defensor del pueblo*.

Tabla 3 Criterios de inclusión participante

Participantes	Criterio de inclusión
Vecinos o miembros de asociaciones de vecinos (AAVV). No activistas ambientales.	- Ser miembro de la AAVV de los Distritos Villa Vallecas, Latina Centro y Hortaleza
Miembros de la Universidad Autónoma de Madrid y participante de actividades Ecocampus (No activistas ambientales).	- Ser estudiante de alguna carrera de la Universidad y haber participado en alguna de las actividades programadas por Ecocampus - Ser funcionario de alguna dependencia de la Universidad y haber participado en alguna de las actividades programadas por Ecocampus - Ser docentes de la Universidad y haber participado en alguna de las actividades programadas por Ecocampus.
Miembros asociaciones ecologistas y/o ambientalistas con representación en Madrid	- Voluntarios Greenpeace - Técnicos/profesionales y/o dirigentes de ONG ambientalistas en Madrid.
Grupo de expertos	- Tener experiencia en investigaciones del área ambiental - Ejercicio profesional en áreas del medioambiente - Docencia en contenidos ambientales - Tener publicaciones en temas del cuidado del medio ambiente

Durante la investigación, se busca triangular y complejizar la información recogida, aplicando técnicas de distinto origen o naturaleza, obteniendo así datos de diferente tipo, desde diversos actores y perspectivas.

A continuación, se describen las tres etapas que conformaron el estudio,

considerando sus objetivos, participantes, procedimiento y técnicas de análisis, para cada una de ellas. Al final del capítulo se muestra una síntesis del método seguido en la **Tabla 7**.

3.4. Etapas de la investigación

3.4.1. Etapa 1. Evaluación por Jueces

Durante esta etapa se busca incorporar el conocimiento de expertos en la definición de los antecedentes teóricos vinculados al estudio.

Los objetivos definidos para esta etapa de investigación fueron:

Objetivo general. Elaborar una interpretación comprensiva de la queja en temas ambientales a partir de la integración de las aportaciones teóricas de expertos.

Objetivos específicos.

- a) Identificar las variables que los expertos identifican para caracterizar los comportamientos en estudio (comportamiento de queja, comportamiento proambiental y de participación social).
- b) Reconocer las variables comunes que los expertos identifican entre estos tres tipos de comportamiento.
- c) Develar la importancia asignada por los expertos al estudio del tema de la investigación

3.4.1.1. Participantes etapa 1

En esta etapa participan un total de 17 expertos, organizados de forma más o menos homogénea, según su experticia, en alguna de las tres temáticas consultadas (comportamiento de queja, proambiental y de participación social). Los informantes fueron clasificados según los datos de identificación entregados por ellos mismos al momento de aceptar ser parte de la investigación. Todos ellos eran científicos, docentes, investigadores

o profesionales que desarrollan su actividad en Universidades o Institutos de investigación de España, Brasil, Chile y Portugal En la Tabla 4, se presenta la clasificación hecha con los participantes, según su experiencia

Tabla 4. Características de los expertos

Informantes	Características
Área Comportamiento de queja	Cinco Investigadores, docentes, y/o profesionales que han realizado publicaciones y desarrollado su labor preferentemente en el estudio o intervención del Comportamiento de queja
Área comportamiento Ambiental	Siete Investigadores, docentes, y/o profesionales que han realizado publicaciones y desarrollado su labor preferentemente en el estudio o intervención del Comportamiento Proambiental.
Área Participación social	Cinco Investigadores, docentes, y/o profesionales que han realizado publicaciones y desarrollado su labor preferentemente en el estudio o intervención del Comportamiento de participación social.

3.4.1.2. Procedimiento de recolección de datos. Etapa 1

Esta etapa se inició con una exhaustiva revisión teórica, priorizando por los conceptos que conforman parte del estudio. Luego de esta revisión de la literatura, se establecieron algunos parámetros característicos para cada constructo, se identificaron variables o factores señalados en la literatura científica que permitían identificar la esencia

y comprensión de cada uno de ellos. Con esta información, se procedió a elaborar la encuesta a ser aplicada con los informantes claves.

Se realizó un primer periodo de contacto, con un listado de cincuenta expertos seleccionados desde el proceso de revisión bibliográfica. Del total de invitados, diecisiete (17) aceptan participar como informantes para el estudio. Para solicitar y confirmar su participación en el estudio, se les envió un correo electrónico donde se describía la investigación, sus objetivos y el tipo de participación solicitada. Las invitaciones y el instrumento fueron redactadas en una versión en español y otra en idioma inglés para facilitar la comunicación con personas de distintos países. Luego de la aceptación formal a participar, se dio inicio al grupo de trabajo. Para la participación en responder a la encuesta, se envió un nuevo correo electrónico con acceso a un link, el que permitía acceder y responder el instrumento, para continuar con el trabajo de consensuar los factores involucrados en los constructos.

3.4.1.3. Técnicas o Instrumento. Etapa 1. Delphi-Encuesta

Durante esta etapa de la recogida de datos, se aplica el método Delphi. Este método se remonta al año 1963, y fue creado por dos matemáticos norteamericanos Norman Dalkey y Olaf Hermes, quienes diseñaron la técnica con el propósito de llegar al consenso entre expertos sobre un acontecimiento futuro. Es un método de estructuración de un proceso de comunicación grupal, que es efectivo a la hora de permitir a un grupo de individuos, como un todo, tratar un problema complejo (Linstone y Turoff, 1975). La capacidad de predicción del método Delphi se basa en la utilización sistemática de un juicio intuitivo emitido por un grupo de expertos (Landaeta, 1999).

El método consiste en la utilización sistemática del juicio intuitivo de un grupo de expertos, para obtener un consenso de opiniones informadas, que en este caso estaban referidas a conocer el planteamiento de los participantes respecto de los constructos; Comportamiento de queja, Comportamiento Pro ambiental y de Participación, y sus posibles relaciones o dependencias. Se busca llegar a establecer diferencias y similitudes entre estos conceptos y la posible configuración de un nuevo constructo, con características

específicas, *Comportamiento de queja sobre temas ambientales ante la administración pública.*

3.4.1.4. Instrumento

La encuesta elaborada para este estudio consta de tres grandes apartados (ver Anexo I) . El primer apartado entrega datos de identificación de los y las participantes, tales como: Tipo de actividad, Área de investigación, Lugar de Trabajo, Ciudad y País de residencia y datos de contacto. En el segundo apartado, se ofrecen dos preguntas abiertas, a responder para cada temática propuesta, en este caso; Comportamiento pro-ambiental, de Participación social y Queja en temas ambientales. Las preguntas propuestas fueron:

- a. ¿Cuáles son las principales características o elementos que permiten describir o definir mejor el siguiente comportamiento?
- b. ¿Considera que existe de algún tipo de relación o vínculo entre estos tres comportamientos?

El último y tercer apartado de este instrumento, consistió en la presentación de un listado de 13 factores o variables, identificadas como determinantes para los comportamientos en análisis, según investigaciones previas y de acuerdo a la literatura científica revisada. Se le solicita a cada participante le asigne un valor a cada factor, el que actúa como criterio de ajuste para cada uno de los constructos. Estos valores, son transformados en puntos (escalas numéricas) que luego se suman, la sumatoria total, le otorga la importancia que cada factor obtiene finalmente para el total de participantes.

El procedimiento consistió en presentar la siguiente consigna: *“En cada uno de los tres apartados, asigne a cada factor un valor según corresponda”*.

- *0 = lo desconoce o no lo sabe*
- *1 = el factor No se ajusta*
- *2 = se ajusta en Algo*
- *3 = se ajusta Bastante*
- *4 = el factor se ajusta Mucho o Totalmente.*

El objetivo de este cuestionario fue conocer cuánto se desvía la opinión del experto de la opinión del conjunto de las respuestas obtenidas. En este cuestionario se indaga respecto de la importancia que le asigna cada participante a cada una serie de afirmaciones presentadas. El instrumento fue subido a un servidor en red, *Survey Monkey*,⁸ para luego ser enviado a través de un link a cada participante, por correo electrónico. Cuando la persona aceptaba participar y responder el instrumento, activaba el link que le permitía acceder al servidor y responderlo. (ver Anexo II.).

3.4.1.5. Plan de análisis Etapa 1

Durante el análisis de los resultados, las distintas respuestas a las preguntas abiertas se fueron categorizando y contrastando entre sí. Se lleva a cabo un proceso de análisis de contenido, a través de la elaboración de categorías en un procedimiento de ida y vuelta de información con los participantes, vía correo electrónico. Podemos definir el análisis de contenido como una técnica de investigación cuya finalidad es la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación o de cualquier otra manifestación de la conducta (Martin, 2014).

Se solicitaba a cada informante que revisara las propuestas de categorías creadas, buscando confirmar que se hubiera recogido su opinión de forma fidedigna y su aporte estuviera considerado en las conclusiones. Los involucrados podían agregar o quitar información, en un proceso realizado de forma individual, pero que se trabajaba y construía luego en cada devolución, como producto grupal y colectivo. Se fueron delimitando aspectos comunes y específicos para cada tema, con el consenso de los participantes. Este procedimiento fue realizado de forma similar para cada constructo por separado, entendiéndose; comportamiento de queja, comportamiento pro-ambiental y de participación social. La búsqueda del consenso fue realizada en fases sucesivas, a través de consultas vía correo electrónico, buscando llegar a establecer rangos de comparación intra-grupo.

⁸ SurveyMonkey es una empresa de Estados Unidos que le permite a los usuarios la creación de encuestas en línea. Las oficinas de la empresa se localizan en Menlo Park, California¹ y Portland, Oregon.

3.4.1.6. Técnicas análisis de los datos. Etapa 1

El análisis de contenido realizado con las respuestas entregadas a través de la interacción con los expertos vía correo electrónico y a las preguntas abiertas del primer apartado de la encuesta en red, pretende convertir las respuestas o comentarios registrados “en bruto”, en datos que puedan ser tratados para construir con ellos un cuerpo de conocimientos creado de forma colectiva. Cuando se logró este conjunto de materiales cualitativos, se clasificó el contenido en categorías apropiadas para describirlo de forma ordenada y metódica. Este proceso de clasificación es denominado análisis de contenido o codificación. El enfoque de análisis de estos materiales simbólicos, buscaba conocer las características del propio contenido de la información entregada por los informantes (Martin, 2014).

Un tratamiento distinto tuvo que ser aplicado para el análisis de las respuestas dadas al cuestionario con respuestas tipo Likert que contenía el segundo apartado de la misma Encuesta en red. En este caso se realizó un proceso de asignación de puntajes a cada una de las preferencias marcadas por los encuestados en cada afirmación propuesta. Este puntaje fue previamente definido, según la relevancia de cada factor. Los puntajes asignados fueron:

- 0 = Se desconoce o no lo sabe
- 1 = el factor No se ajusta
- 2 = se ajusta en Algo
- 3 = se ajusta Bastante
- 4 = el factor se ajusta Mucho o Totalmente”

El paso siguiente para el análisis de estos datos, fue llegar a establecer rangos con estos puntajes, los que se crean realizando la sumatoria de estos puntajes individuales y colectivos, estableciendo 5 rangos de igual tamaño. Esto permite clasificar el nivel de relevancia que cada persona le asigna a cada factor consultado, en comparación con el resto de jueces y también permite identificar el valor que como grupo se le asignan a cada factor por cada comportamiento descrito. Los rangos establecidos fueron:

- No lo sé = 0 a 13 puntos
- No se ajusta = 14 a 23 puntos

- Se ajusta algo = 28 a 41 puntos
- Se ajusta bastante = 42 a 55 puntos
- Se ajusta mucho o totalmente = 56 a 68 puntos.

3.4.1.7. Dimensión ética de la etapa 1

A modo de resguardo ético por exigencia del método, para una mayor eficacia, se trabajó bajo el anonimato durante todo el proceso y bajo una retroalimentación controlada. Durante el proceso se fue interrogando a los expertos con la ayuda de una encuesta y cuestionario sucesivo, a fin de poner de manifiesto convergencias de opiniones y deducir eventuales consensos, sin que se identificara el o la autora de las respuestas (Landaeta, 1999).

Con la presentación del instrumento, en una primera página, se desplegaba un consentimiento informado, que el participante debía aceptar para poder comenzar a responder la encuesta. En caso de aceptar, se desplegaba la encuesta desde el servidor con las preguntas. (ver Anexo IV).

3.4.2. Etapa 2. Análisis documental de las denuncias. Fichas SyR9 (Quejas ciudadanas)

Durante esta etapa, se trabajó con el contenido de las fichas, las expresiones dejadas por la ciudadanía en este instrumento de presentación de sugerencias y reclamaciones, ante los departamentos de Residuos, Limpieza y Calidad del ayuntamiento de Madrid.

Los objetivos propuestos para esta etapa fueron:

Objetivo general. Clasificar los contenidos descritos por los ciudadanos en las quejas sobre temas ambientales registradas en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Objetivos específicos.

⁹ Instrumento de registro de Sugerencias y Quejas diseñado por el ayuntamiento de Madrid para el registro de comunicaciones ciudadanas

- a. Identificar los problemas más frecuentes ante los cuales se quejan las y los ciudadanos
- b. Reconocer los Motivos subyacentes a las quejas ante temas ambientales
- c. Identificar las causas y/o responsabilidades asignadas a los problemas ambientales de la ciudad
- d. Conocer las consecuencias que los ciudadanos identifican para los problemas ambientales
- e. Identificar el tipo de Soluciones propuestas por las y los ciudadanos
- f. Evaluar el tipo de gestión del ayuntamiento para las quejas ambientales recibidas

3.4.2.1. Participantes de la etapa 2

Se trabaja con los comentarios expresados por las personas que han presentado quejas ante el ayuntamiento de Madrid por temas ambientales. En esta etapa se analizaron 532 fichas, que constituyeron finalmente un total de *1.081 problemas codificados*. Consisten en la descripción y localización del problema ambiental identificado por el denunciante, clasificados según la temática denunciada en el departamento respectivo.

3.4.2.2. Procedimiento recolección de datos Etapa 2

La elección de las fichas y departamentos con los cuales trabajar, así como los criterios de inclusión para los casos, fue definido en común acuerdo con los encargados de las diferentes unidades vinculadas a la gestión ambiental del ayuntamiento. Los departamentos elegidos fueron los que concentraban mayor cantidad de incidencias y recepción de quejas ciudadanas durante los últimos dos años (Departamentos de limpieza, de residuos y calidad).

Estas fichas fueron incorporadas luego que se comprobara que cumplían con los criterios de selección previamente establecidos. Fueron eliminadas las que no correspondían a estas definiciones del estudio. En la Tabla 5 se pueden observar los criterios definidos.

Tabla 5 Criterios de inclusión Fichas SyR

Criterio	Descripción
Sugerencias Reclamaciones Ayuntamiento de Madrid	<ul style="list-style-type: none"> o Que tuvieran todos los apartados con la información solicitada. Que incluya datos de identificación Incidencias cuyos temas correspondieran a la competencia de los departamentos definidos (Residuos, Limpieza urbana y Calidad) Fichas que habían sido sometidas a la totalidad del proceso de revisión institucional (por tanto han sido verificadas) Aquellas que tienen una respuesta formal desde el ayuntamiento hacia el reclamante Fichas que hubieran sido recibidas durante los meses de enero a marzo del año 2009

El procedimiento incluyó la revisión de cada ficha seleccionada, tanto en el sistema informático (registro digital) como en los archivos físicos (papel) de cada departamento que formó parte del estudio. Se verifica que se cumplan todos los criterios de inclusión para que pase a formar parte de la base de datos. Una vez seleccionadas las fichas definitivas, se procedió a imprimir aquellas fichas que estuvieran en formato digital, para mantener un registro único y uniforme, y para facilitar su identificación y el acceso. Finalmente, a cada una de las fichas seleccionadas, se les asignó un código único para su ingreso a la base de datos, la cual fue creada ad-hoc, en un archivo Excel.

Por decisión institucional, se pudo tener acceso directo a los gestores y responsables de las tareas (recepción, registro, inspección en terreno, respuesta) por tanto se pudo conocer de forma directa la gestión de las incidencias y hacer consultas cuando fuera necesario. Esto permitió aclarar aspectos técnicos y de procedimiento directamente con los involucrados en la gestión (revisión de archivos, reglamentos, procedimientos, acompañamiento en visitas de inspección, acompañamiento en procedimientos de

verificación de quejas in situ, entre otros). La posibilidad de acceder de esta forma al proceso de gestión, constituyó una ventaja adicional y una gran ayuda para el desarrollo del trabajo, ya que permitió profundizar en la comprensión del fenómeno en estudio. Los funcionarios estuvieron siempre dispuestos a responder las consultas y permitieron un acceso expedito a la información.

3.4.2.3. Instrumento Etapa 2. Conceptualización de la Ficha SyR

Las Fichas SyR, son el instrumento institucional donde se deja constancia de una sugerencia o queja en busca de solución a conflictos ambientales percibidos por las personas en la ciudad. Este documento tiene una versión digital o impresa, y recoge la percepción de un conflicto ambiental, el que es localizado y descrito por la persona que presenta la queja o sugerencia. Este instrumento contiene una serie de apartados, que deben ser respondidos por las personas. Pueden ser entregadas y recibidas a través de las distintas vías, ya establecidas por la misma administración (teléfono 010, oficinas de atención al ciudadano, buzón de sugerencias y reclamaciones vía internet y defensor del pueblo).

La ficha fue creada por la institución como parte del programa de fomento de la participación ciudadana, y fue llamado Buzón de Sugerencias y Reclamaciones, Sistema SyR. Fue implementado a partir del año 2007 hasta la fecha, en el ayuntamiento de Madrid. (ver Anexo VIII).

3.4.2.4. Plan de análisis Etapa 2

Luego de la conformación de la base de datos definitiva, se procedió a aplicar el plan de análisis, el que se inicia con la lectura exhaustiva de cada apartado del instrumento (ficha). Se identifica la información relevante y develan los contenidos emergentes desde el discurso de las personas. A través del análisis de contenido (técnica ya descrita en la etapa anterior), se continúa con el proceso de conformación de categorías como parte del proceso. Las categorías y códigos fueron sometidas a revisión y triangulación por criterio de jueces, gracias al apoyo de dos colaboradoras previamente entrenadas en el procedimiento: Ambas

miembros del equipo de investigadoras del convenio de investigación establecido entre la UAM-Ayuntamiento de Madrid. Esto permitió depurar las categorías y seleccionar las definitivas, de forma que abarcaran la totalidad de los contenidos identificados en cada apartado, por tanto fueran exhaustivas y excluyentes. Finalmente se procedió a describir cada categoría, identificando a cada una de ellas con ejemplos de respuestas textuales vertidas por los ciudadanos en las fichas.

El paso final fue asignarle etiquetas y un código numérico a cada una de ellas, de forma que quedaran representadas numéricamente y la información pudiera ser traspasada a una base de datos en el sistema SPSS. 18 para su posterior análisis con técnicas cuantitativas.

3.4.2.5. Técnicas de análisis cuantitativo. Etapa 2

Las técnicas de análisis usadas en este nivel fueron:

a. Segmentación jerárquica

Este análisis corresponde a un enfoque exploratorio de extracción de relaciones de dependencia funcional de tipo jerárquica entre una variable respuesta y un conjunto de variables influyentes, fue desarrollado por Breiman et al. (1984) y en el caso del empleo de una variable de respuesta cualitativa este método recibe el nombre de segmentación jerárquica

Una de las versiones más genéricas en cuanto a las escalas de medida de las variables empleadas y el equilibrio en la selección de los segmentos encontrados, corresponde a la metodología denominada: *CART (Classification And Regression Trees)*. Técnica empleada en este estudio para seleccionar las variables que presentaron la mayor representación de la separabilidad de los puntajes de los diferentes dominios observados en los estudiantes. En el caso del algoritmo empleado, este al igual que en el caso de los análisis exploratorios multivariantes de interdependencia, presentó la posibilidad de

imputación de datos faltantes a partir de los registros que contaban con vectores de información completa para todas las variables (Breiman et al. 1984).

b. Análisis de Correspondencia Múltiple (ACM).

Esta es una técnica de análisis para datos categóricos, usado para detectar y representar las estructuras subyacentes en un conjunto de datos (Greenacre, 2007). Permite visualizar e interpretar una gran cantidad de variables categóricas por ejemplo: encuestas sociales y estudios de mercado. A partir del análisis de tablas de contingencia, se construyó un plano factorial basado en la asociación entre las variables analizadas. La proximidad de los puntos representa el nivel de asociación entre las categorías de las variables.

3.4.2.6. Dimensión ética de la Etapa 2

Como forma de resguardo de los aspectos éticos y de confidencialidad, todos los datos personales de los reclamantes fueron eliminados de cada ficha. Cada una fue identificada por un código numérico asignado, el que pasa a ser la única forma de identificación de cada documento desde el momento que se ingresan los datos a la base de datos del software SPSS.18.

El procedimiento de selección y revisión de las fichas fue realizado en dependencias del ayuntamiento, donde se facilitó el espacio físico y los implementos necesarios para el acceso a los datos. Permanecer en el mismo lugar donde se desarrollaba el trabajo en los departamentos involucrados, permitió a la investigadora observar directamente la forma en que se llevaba a cabo el trabajo relacionado con la gestión ambiental y el tratamiento de las sugerencias y reclamaciones.

3.4.3. Etapa 3. Diálogo con la ciudadanía

Durante esta etapa, se abordaron en forma parcial los objetivos específicos 2 y 3 de

la investigación, en forma simultánea. Las entrevistas y encuestas permiten indagar en el sentido que le asignan las personas al comportamiento de queja por temas ambientales, y también reunir valiosos elementos que aportan en la propuesta de una teorización que ayude a una mejor comprensión de este comportamiento.

A los participantes se les aplicaron tres instrumentos en distintos momentos: Entrevistas grupales, Entrevistas individuales semiestructuradas y Encuestas en red. Aunque los participantes son los mismos, los instrumentos que les fueron aplicados, son de distinta naturaleza y arrojan datos que deben ser tratados con técnicas de análisis diferentes. Por esta razón, la etapa 3 *Diálogo con la ciudadanía* comprende dos perspectivas de aproximación a los participantes; entrevistas y encuestas.

3.4.3.1. Participantes Etapa 3. Vecinos, voluntarios, ambientalistas, miembros de la UAM

En un primer momento del diseño de la investigación, se había definido que las y los participantes iban a ser seleccionados desde los mismos listados de personas que habían presentado quejas ante el ayuntamiento de Madrid, y obtenidos desde las Fichas analizadas previamente. Esto no fue posible, ante la negativa de la autoridad municipal de autorizar el acceso. A criterio de la administración, por encontrarnos en periodo de elecciones de cargos políticos en la ciudad, no parecía un buen momento para contactar a la ciudadanía desde el ayuntamiento, por tanto no se permitió utilizar la información de contacto con este fin. Frente a esta situación no prevista, se debió implementar un sistema alternativo de recogida de datos para la etapa, que permitiera acceder a grupos de personas con condiciones similares a las ya estudiadas.

Considerando este nuevo contexto, se definió un nuevo proceso para la selección de informantes. Este se inicia identificando tipologías en las y los ciudadanos que presentaron quejas en las fichas SyR revisadas. Se reconocieron tres grandes grupos de reclamantes:

- a) Vecinos que se preocupaban por la situación que observan u ocurre en su barrio, manifiestan su molestia ante el problema que les afecta directamente.
- b) Personas que con un grado mayor de conocimiento técnico o interés por la temática

ambiental, detectan conflictos en su entorno y presentan quejas, incluso si no les afecta a ellos mismos, lo hacen ya que perciben un riesgo para la comunidad o sociedad y manifiestan su preocupación por las eventuales consecuencias de la situación.

- c) Dirigentes, técnicos, miembros o representantes de agrupaciones sociales y ambientales (AAVV, organizaciones sociales y ecologistas). Quienes presentan la denuncia en su propio nombre o en representación de la organización a la que pertenecen, denunciando un conflicto ambiental identificado en la ciudad.

Considerando estas tipologías, se definieron ciertos criterios para el reemplazo de cada uno de estos tipos de reclamantes, los que fueron organizados en siete grupos, formados por personas con características similares a los reclamantes en las fichas. Las personas debían pertenecer a diferentes distritos de Madrid, heterogéneos entre sí, en particular provenientes del centro y barrios periféricos de la ciudad. Demográficamente debían estar representadas en forma equilibrada las personas según género, edades (mayores de 18 años) y actividades. Los grupos quedaron estructurados según como se puede ver en la Tabla 6 Descripción de participantes Etapa 3.

Tabla 6 Descripción Participantes Etapa 3.

GRUPO	PARTICIPANTES
GRUPO 1, 2 y 3 Vecinos de Madrid	38 Vecinos miembros de tres asociaciones de vecinos de Madrid. Tres distritos de la ciudad (Villa Vallecas, Hortaleza y Centro-Lavapies).
GRUPO 4 Voluntarios ONG	12 Voluntarios Greenpeace Madrid
GRUPO 5 y 6 Miembros movimientos ecologistas Madrid (MEM)	27 activistas. Representantes de organizaciones ecologistas; técnicos, profesionales y dirigentes de organismos no gubernamentales

	(ONG) movimientos ecologistas con representación en Madrid
GRUPO 7	13 participantes
Participantes Ecocampus UAM	Eco-Campus, miembros UAM. Estudiantes, funcionarios y docentes de la.

3.4.3.2. Entrevistas grupales e individuales

Las Entrevistas comparten el mismo objetivo general con las Encuestas en red, que en este caso corresponde al objetivo específico 2 de la investigación. Pero en cambio difieren en sus objetivos específicos, como se verá más adelante.

Objetivo general (especifico 2)

Vincular los contenidos descritos en la quejas con el sentido que dan las personas a dicho comportamiento, a partir de los discursos expresados, confrontando las entrevistas y las respuestas obtenidas a partir de las encuestas en red.

Objetivos específicos:

- a. Identificar los problemas identificados como más relevantes para los participantes.
- b. Reconocer las atribuciones causales que las personas identifican para la existencia de los problemas ambientales (PA).
- b. Identificar las soluciones que los informantes plantean para los problemas ambientales (PA).
- c. Describir las principales consecuencias de los PA en la ciudad que son mencionadas por las personas.
- d. Identificar el rol que se le asigna a las quejas como comportamiento ciudadano en los temas ambientales.

3.4.3.2.1. Procedimiento de la situación de entrevista

La entrevista ocupa un lugar muy destacado dentro de las técnicas aplicadas de

recogida de datos, ya que es una de las más utilizadas en las investigaciones, después de la técnica de la encuesta (Alonso. L.E., 1988).

La elección de la entrevista grupal como técnica, se realizó al considerar que esta técnica puede ser definida como un buen mecanismo de aproximación, ya que permite profundizar el conocimiento sobre un determinado proceso, grupo, situación o vivencia. Para su puesta en práctica, se elaboró un guion que permitiera conducir la conversación con el grupo, para que todos los tópicos fueran abordados. El material de la entrevista fue tratado según los temas que fueron surgiendo del propio contenido obtenido en la discusión del grupo. En este enfoque no existen ítems o categorías predeterminadas (Flick, 2007).

Aplicación Entrevistas Grupales

Las entrevistas grupales se realizaron considerando las indicaciones para este tipo de técnicas (Canales y Peinado, 1994). Siempre estuvieron a cargo de dos coordinadoras de grupo, con funciones complementarias y previamente definidas (la doctoranda acompañada de una co-investigadora entrenada en la técnica).

El guion de entrevista fue estructurado en apartados temáticos, con preguntas abiertas, y usado como guía para abrir y conducir la conversación, favoreciendo la discusión grupal. Las entrevistas grupales tuvieron una duración de hora y media como máximo cada una. Las investigadoras intervenían sólo en el caso que fuera necesario encausar la conversación (cuando se desviaba o se tornaba reiterativa). Se dio libertad a las personas para que se explayaran en cada apartado. (ver Anexo V).

Como procedimiento estándar, al inicio de cada entrevista se realizaba una breve presentación de las encargadas de coordinar la actividad y de los objetivos del encuentro. Se solicitaba una breve presentación a cada uno de los presentes, considerando su nombre, afiliación, confirmación del tipo de queja presentada ante el ayuntamiento y las expectativas de su participación en la entrevista. Finalizadas las presentaciones, se recibían dudas, se describía el método de trabajo y los tiempos disponibles para la actividad.

Las entrevistas fueron íntegramente grabadas en audio, previa autorización de los participantes y la firma de los correspondientes consentimientos informados. Como

retribución por su participación, cada integrante recibió, al momento de finalizar la actividad, una tarjeta de consumo, por un valor de 15 euros para cada uno, para ser canjeada en una tienda de comercio justo de la ciudad (SETEM). Este reconocimiento fue financiado gracias al aporte económico entregado por el convenio de investigación establecido entre el ayuntamiento y la Universidad Autónoma de Madrid.

Posteriormente, las entrevistas fueron transcritas de forma textual, reemplazando los nombres de los participantes por códigos, como forma de asegurar el anonimato y los resguardos éticos necesarios. Las transcripciones fueron luego usadas como archivos txt, para el tratamiento y análisis de los discursos, a través del software del programa ATLAS.ti 6.0, lo cual permitió llevar a cabo el análisis cualitativo de los datos con apoyo de esta herramienta informática. La realización de las entrevistas grupales, fue realizada en diferentes momentos de la investigación, según oportunidad. La primera de ellas fue ejecutada el año 2008 y la última de ellas fue hecha el año 2011.

Participantes Entrevistas Grupales e Individuales

Para las entrevistas grupales, se conformaron siete grupos de personas, los que en su interior eran homogéneos, pero heterogéneos entre sí. Se cuidó mantener un número equilibrado de participantes en cada una de ellas (entre 8 a 15 participantes).

a. Tres grupos estuvieron integrados por vecinos, miembros de las Asociaciones de Vecinos (AAVV) de los distritos; Villa de Vallecas, Hortaleza y Centro-Lavapiés de la ciudad de Madrid.

b. Otros dos grupos fueron conformados con profesionales, dirigentes y representantes de movimientos ecologistas con representación en Madrid

c. Otro de los grupos a entrevistar fue formado por voluntarios de Greenpeace, sede Madrid.

d. El séptimo y último grupo, fue formado por funcionarios y estudiantes, que habían participado en actividades del Ecocampus de la Universidad Autónoma de Madrid.

Para la selección de los participantes en los grupos, se recurrió a distintas estrategias. Para el grupo de vecinos, se contactó a los dirigentes y encargados de las

oficinas de las Asociaciones de vecinos (AAVV) de Madrid, considerando los distritos que más quejas registraban en el sistema SyR, y con características heterogéneas entre sí. Para confirmar la participación de algunos de sus asociados, se contactó a los dirigentes de cada asociación o a las personas encargadas de las oficinas respectivas. Se les explicaron los objetivos y procedimiento de investigación y se les solicitó ayuda para generar una estrategia de contacto con los socios que hubieran presentado quejas y pudieran interesarse en participar de la investigación. Las tres asociaciones de vecinos contactadas accedieron a participar, la invitación a las personas fue realizada directamente por la encargada de la AAVV o sus dirigentes, cuidando que quienes integraran los grupos cumplieran con los criterios de inclusión solicitados.

Los tres grupos de vecinos fueron heterogéneos, ya que se buscaba representar la variedad de personas que viven o trabajan en Madrid en sus diferentes distritos. El grupo de Hortaleza reunió a diez personas. El de Vallecas a trece vecinos y el de Lavapiés reunió a quince personas. La conformación al interior de los grupos fue heterogénea también, ya que reunía a personas de variados grupos etarios (jóvenes, adultos y tercera edad). Las personas realizaban variados tipos de actividades (eran amas de casa, estudiantes, trabajadores, pensionados o cesantes). Provenían de diversas nacionalidades (españoles, latinoamericanos, africanos). Cada entrevista grupal se realizó en dependencias de la AAVV correspondiente, para facilitar el acceso a los informantes.

En el caso del grupo formado por profesionales, técnicos y dirigentes de movimientos ecologistas, el procedimiento para garantizar la participación de las personas fue diferente. Se elaboró un directorio telefónico y de correos electrónicos de las organizaciones ecologistas con representación en Madrid. Luego se procedió a llamar y/o contactar a cada una de las organizaciones identificadas, explicándoles las características y objetivos de la investigación y solicitando la participación de alguno de sus miembros. Del listado contactado, accedieron a participar un total de 13 agrupaciones, con al menos un representante de cada una. Con los interesados en participar, se acordó un par de opciones de días y horarios para la realización de la actividad, y según sus opciones de tiempo, se conformaron dos grupos para las entrevistas grupales en este caso. Las reuniones con ambos grupos se realizaron en dependencias del Colegio Mayor de la UAM, Juan Luis Vives, ubicado en sector Plaza Castilla de Madrid, para facilitar el acceso de los

participantes. El primer grupo estuvo formado por doce (12) integrantes y el segundo por trece personas (13). (ver Anexo VII).

La conformación de los integrantes del grupo de voluntarios de Greenpeace, resultó algo más fácil, ya que la convocatoria se hizo a través de la persona encargada de la unidad de voluntariado, en la sede Madrid. Se elaboró un correo electrónico invitando a participar a los voluntarios, donde se describían los objetivos y características de la investigación y las condiciones de participación. Este mail les fue enviado a través de la coordinación de voluntarios, invitándoles a un encuentro en dependencias de la misma ONG en la ciudad. Esta entrevista grupal tuvo un total de 12 participantes, con los cuales se aplicó el mismo guion y procedimiento descrito para las entrevistas grupales anteriores.

Finalmente, se conformó un último grupo, formado con estudiantes, funcionarios y docentes de la UAM, participantes de las actividades organizadas por el Ecocampus de la Universidad. Este grupo fue invitado a participar a través de una de las encargadas de esta oficina. La información para los contactos, se extrajo de la base de datos de los participantes en actividades que realiza la oficina habitualmente. Desde el correo institucional, se envió un mail explicativo de la investigación, sus objetivos y solicitando participar a quienes les interese y cumplan con el criterio de haber presentado una queja por temas ambientales ante el ayuntamiento en el último año. Este grupo estuvo formado por 13 personas: La actividad se realizó en dependencias de las oficinas de Ecocampus de la UAM, y se siguió el mismo guion patrones y procedimientos antes descritos para las otras entrevistas grupales (acuerdos de funcionamiento, consentimiento informado, grabación en audio, entrega de reconocimiento por participación, entre otros. En la Tabla 7 se muestra un resumen de los participantes en las entrevistas grupales.

Tabla 7 Distribución de participantes Entrevistas grupales.

Grupo	Numero participantes
Grupo 1 vecinos Lavapies	14
Grupo 2 vecinos Villa Vallecas	13
Grupo 3 vecinos Hortaleza	13
Grupo 4 Voluntarios Greenpeace	12
Grupo 5 Miembros Movimientos ecologistas	12
Grupo 6 Miembros Movimientos ecologistas	13
Grupo 7. Participantes Ecocampus UAM	13
Total participantes Entrevistas grupales	90 personas

Aplicación de las entrevistas individuales semiestructuradas

Para lograr profundizar en los datos que surgen desde las categorías extraídas durante el análisis de las entrevistas grupales, se decide realizar seis (6) entrevistas individuales semiestructuradas. Esta técnica se aplica a informantes clave, seleccionados entre quienes habían participado en las entrevistas grupales. Consistió en una conversación formal, con una intencionalidad, que lleva implícitos los objetivos englobados en la investigación y para la aplicación de entrevistas. En este caso se usó el enfoque objeto-sujeto, donde lo que le interesa al investigador es aprender del tema o situaciones propuestas por los sujetos (Flick, 2007).

Se estableció un guion para la entrevista individual semiestructurada para ser aplicado durante la conversación. La estructura de la entrevista fue tratada según temas que surgieron del propio contenido obtenido en las entrevistas grupales hechas previamente y del discurso de los entrevistados. La entrevista fue realizada por internet, vía *Skype*¹⁰ y luego de haber concertado una cita con cada persona por correo electrónico, en el cual se explicaba el procedimiento y objetivos del nuevo encuentro. Las entrevistas fueron

¹⁰ Sistema de comunicación vía internet que permite contactar a las personas, vía telefónica, por mensajería o entre computadores, en forma gratuita y/o pagada, desde cualquier parte del mundo si se tiene conexión a internet.

realizadas entre el año 2012 y 2013, ya que debieron ser hechas después de finalizar las entrevistas grupales, su codificación y análisis de resultados. Este procedimiento permitió incorporar nueva información al análisis, profundizar en las categorías elaboradas previamente, considerando una nueva codificación de la información. También permitió llevar a cabo un proceso de devolución parcial de resultados a los informantes. (ver Anexo VI).

3.4.3.2.2. Plan de análisis. (Entrevistas Grupales e individuales)

Como se explicó anteriormente, el método recurrido para el análisis de los datos de la investigación se orientó en el procedimiento propuestos por la Teoría Fundamentada (TF), dando que será usado dando cuenta de un interés analítico y no necesariamente teórico. Considerando estos elementos, durante la perspectiva de las entrevistas realizadas, se aplican los procedimientos de la TF, pero no se busca llegar a establecer una teoría a partir de los datos analizados, por esta razón no se lleva a cabo la codificación selectiva y la evaluación teórica, fases finales y propias de la Teoría Fundamentada. A continuación se describen cada uno de los procedimientos analíticos que configuraron este momento.

3.4.3.2.3. Técnicas de análisis cualitativo (Entrevistas Grupales e individuales)

a. Codificación Abierta

Uno de los procedimientos más relevantes para el análisis de datos cualitativos es la Codificación Abierta (Flick 2004), a través de la cual el investigador aborda el texto, con el fin de desnudar los conceptos, ideas y sentidos, que él contiene. Respecto a esto, Strauss y Corbin (2002), plantean que para descubrir y desarrollar los conceptos se debe abrir el texto y exponer los pensamientos, ideas y significados contenidos en él. La Codificación Abierta implica el microanálisis de los datos, línea por línea para levantar códigos descriptivos que

representan el fenómeno a categorizar (Flores, Observando observadores: Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social, 2009). En este caso el texto codificado está representado por las entrevistas grupales y entrevistas individuales semi-estructuradas. Los códigos obtenidos de este procedimiento hermenéutico se pueden observar en detalle en el (ver Anexo IX).

Una vez descritos los códigos se aplicó el Método Comparativo Constante (Strauss y Corbin, 2002), que consiste en establecer relaciones entre códigos respecto de sus propiedades y dimensiones o subcategorías. Precisamente, el resultado final fueron las categorías: motivos de quejas, tipos de problemas ambientales, origen de los problemas, propuestas de acción/solución, responsabilidades de los problemas ambientales y evaluación de la gestión pública. Estas categorías son presentadas y descritas en el capítulo de resultados. Son la base de la construcción teórica que realiza la investigadora (Strauss y Corbin, 2002), y, epistemológicamente, se sustentan en los lineamientos del Interaccionismo Simbólico, debido a que “centra su preocupación en conducir la investigación sociológica a través de la descripción y el análisis de los conceptos y razonamiento empleado por los actores” (Valles, 2000, p. 59).

b. Codificación axial

Con la finalidad de profundizar en las categorías elaboradas en la codificación abierta, y de este modo comprender las relaciones que entre las categorías los participantes establecen, se realizó una codificación axial de los datos.

La codificación axial es el proceso de identificación de relaciones entre las categorías obtenidas en la Codificación Abierta y sus subcategorías, esta relación está determinada por las propiedades y dimensiones de las subcategorías y categorías que se quieren relacionar, teniendo en cuenta que “una categoría representa un fenómeno, o sea, un problema, un asunto, un acontecimiento o un suceso que se define como significativo para los entrevistados” (Strauss y Corbin, 2002, p. 137). Strauss y Corbin también definen las tareas involucradas en la Codificación Axial:

- i) Acomodar las propiedades de una categoría y sus dimensiones, tarea que

comienza durante la codificación abierta.

- ii) Identificar la variedad de condiciones, acciones/interacciones y consecuencias asociadas con un fenómeno.
- iii) Relacionar una categoría con sus subcategorías por medio de oraciones que denotan hipótesis.
- iv) Buscar claves en los datos que denoten cómo se pueden relacionar las categorías principales entre sí.

Flick (2007) se refiere al paradigma de codificación elaborado por Strauss y Corbin (2002), el que guiará la relación entre categorías y subcategorías. En éste se propone realizar preguntas a los datos (códigos, categorías y subcategorías), en términos de las condiciones, fenómeno, contexto, condiciones interpuestas, estrategias de acción e interacción y consecuencias entre categorías.

Lo anterior, da paso a una serie de pequeñas historias expresadas en las relaciones descubiertas entre los datos:

(...) una explicación cuenta una historia sobre las relaciones entre las cosas o las personas y los acontecimientos. Para narrar una historia compleja, uno debe designar los acontecimientos, plantear o implicar sus dimensiones y propiedades, proporcionarles un contexto, indicar una o dos condiciones de cualquier acción/interacción que sea esencial para la historia, y señalar o deducir una o más consecuencias (Schatzman, 1991, p. 308).

Las intuiciones iniciales respecto de la relación entre categorías y subcategorías se expresan en hipótesis que explican el qué, por qué, dónde y cómo de un fenómeno¹¹. En este punto, el análisis que lleva a la teorización del caso se complejiza, por esta razón conviene generar diagramas explicativos¹². Los diagramas o redes entre los conceptos permiten esclarecer las relaciones, mostrar los contextos y levantar una serie de proposiciones en torno al tema de investigación (San Martín, 2014).

¹¹ Ver Capítulo IV. Resultados, apartado 5.2 Presentación de códigos y categorías resultado de la codificación axial.

¹² En el caso de este estudio, los diagramas explicativos de la codificación axial fueron elaborados con ayuda del software para análisis de datos cualitativos denominado Atlas.ti.

c. El método comparativo constante (MCC)

Es un procedimiento para interpretar textos que se transforma en un método comparativo constante cuando los intérpretes comparan una y otra vez, de manera sistemática, los códigos con los nuevos obtenidos. Es decir, un investigador al mismo tiempo que codifica, analiza datos para elaborar conceptos, haciendo comparaciones constantes de ocurrencias específicas de los datos, "...el investigador refina esos conceptos, identifica sus propiedades, explora sus interrelaciones y los integra en una teoría coherente" (Taylor & Bogdan, 2000, pág. 155).

El Método Comparativo Constante actúa comparando los constructos que son resultados del primer nivel del análisis (codificación abierta) realizado por el investigador. El resultado de este primer nivel de análisis, o análisis de primer orden, son códigos, categorías y subcategorías. Entonces las comparaciones entre estos elementos se realizan con la finalidad de constituir un cuerpo teórico mayor que explique el fenómeno investigado. Estas explicaciones, deben considerar todas las dimensiones posibles del objeto de estudio (interacciones, contextos, consecuencias, entre otros). Esto responde a la necesidad de articular una teoría consistente que responda a las condiciones y particularidades del contexto de estudio.

d. Triangulación de datos

En razón a las propuestas de la investigación cualitativa, la validez es un procedimiento central con el que se evalúa la "confiabilidad de los datos, las interpretaciones y las generalizaciones" (Flick, 2004, p. 240). En este sentido, para el autor, la validez se entiende como la construcción social del conocimiento. La validez establece la relación cognitiva de acceso creciente de profundización de parte del investigador a la realidad cotidiana de los actores sociales o en sus sistema de significados y representaciones (Flick, 2004).

En consecuencia de lo anterior, la triangulación, es una técnica que está en directa relación con la validación en el análisis social (Flick, 2004; Rodríguez, Gil, & García-

Jiménez, 1996; Gainza, 2006), en la cual se hacen presentes las subjetividades y las intersubjetividades, incluyendo el papel del mismo investigador. Así, la información no constituye realidad independiente de cada sujeto que participó en la investigación, sino más bien es interdependiente con ellos.

En este marco de construcción cognitiva, se considera la triangulación de datos de cada uno de los entrevistados, según ámbitos definidos a la descripción de los datos, pudiendo trabajarse niveles de confiabilidad, según criterios de lugar, personas y tiempo (Denzin, citando a Flick, 2004). Ello, por cuanto participan ciudadanos de Madrid con formación en temáticas medioambientales, y ciudadanos sin formación al respecto. Entonces, por una parte, la triangulación se realiza entre los testimonios de grupos de ecologistas y los testimonios de vecinos de los barrios de Madrid.

Por otra parte, se recurre a la triangulación de investigadores, esto sugiere someter la codificación y construcción de categorías, es decir el análisis, a la experticia de un segundo, o tercer analista. De este modo, la triangulación de investigadores sugiere un mirada intersubjetiva, que permite reducir el sesgo de interpretación que pudiera poner en riesgo la conceptualización de los datos (Ruiz, Metodología de la Investigación Cualitativa, 2003).

e. Saturación de datos o de contenido

Uno de los procedimientos analíticos que asegura la riqueza explicativa, y de relaciones teóricas entre categorías es la saturación teórica o de contenido. Si el investigador no recopila datos hasta saturar todas las categorías, la teoría no se desarrollará equilibradamente y carecerá de densidad y precisión. Además, permite identificar el momento en que es necesario detener la recolección de datos (Strauss & Corbin, Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada, 2002). En este caso, los datos analizados en las entrevistas grupales llevaron a la construcción de algunos códigos y categorías que requerían mayor desarrollo. Para esto, se consideraron los datos correspondientes a entrevistas semi-estructuradas, de este modo fue posible saturar el contenido de algunos códigos y categorías que se mostraban

inconsistentes en sus explicaciones.

Así, desde el instante en que las comparaciones constantes entre los datos no evidencian nuevas relaciones o propiedades; la riqueza que representan los datos se comienza a agotar. En ese momento se evidencia la saturación teórica, donde el muestreo teórico comienza a definir su término, por lo tanto no es conveniente realizar más entrevistas. Los datos comienzan a tornarse repetitivos y no se obtiene nada nuevo: “el muestreo e integración de material nuevo se acaba cuando la saturación teórica de una categoría o grupo de casos se ha alcanzado, es decir, cuando no emerge ya nada nuevo” (Flick, 2007, p. 79).

f. Uso de recursos informáticos para el análisis cualitativo

Para la codificación y categorización de entrevistas grupales y entrevistas se utilizó el Software para análisis de datos cualitativos ATLAS.ti 6.0, que permitió construir redes conceptuales en donde se representan gráficamente los códigos y categorías obtenidas (Gibbs, 2009). Al respecto una de las ventajas del uso de programas informáticos para el análisis cualitativo de datos es la rapidez que otorga a los procesos mecánicos como la transcripción, segmentación, la recuperación y codificación de datos, más aún cuando se trabaja con gran cantidad de información (Amezcuca & Gálvez, Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta, 2002). En efecto, las entrevistas grupales en formato .doc fueron ingresados al programa, al igual que las entrevistas individuales, pero en este caso fueron codificadas en su formato audio, sin necesidad de una transcripción de las mismas.

Los programas mejor equipados como el ATLAS.ti, permiten trazar redes conceptuales para facilitar la elaboración de modelos teóricos y la escritura de los hallazgos, esto implica mejorar la calidad de la investigación cualitativa: *“los mejores programas de ACD facilitan la representación de los datos (...) en mapas gráficos y otras formas de exposición, que se pueden introducir entonces inmediatamente en los procesadores de textos para escribir sobre la investigación y los hallazgos”* (Flick, 2004, p. 268). En efecto, se elaboraron las redes conceptuales que representan cada una las

categorías descritas como resultados.

3.4.3.3. Aplicación de Encuesta en red

Esta técnica se aplica buscando complementar la información recogida a través de las entrevistas grupales e individuales. La encuesta es otra de las técnicas más utilizadas en psicología social para la recolección de datos. Es una técnica de adquisición de información, y con ella se pudo conocer la opinión o valoración de cada persona seleccionada sobre el tema de estudio.

La aplicación de la Encuesta, comparte un mismo objetivo global que las entrevistas. Sin embargo, responde también a objetivos específicos propios:

- a) Identificar los problemas ambientales que las personas clasifican como los más importantes
- b) Reconocer los factores que las personas reconocen como facilitadoras para la solución de problemas ambientales
- c) Identificar las barreras que las personas reconocen para interponer quejas en temas ambientales
- d) Ponderar los factores que las personas identifican como relevantes al momento de presentar una queja en temas ambientales

3.4.3.3.1. Participantes Encuestas

En este caso se utilizó una encuesta en red que fue aplicada a: Miembros voluntarios de Greenpeace, encargados y representantes de asociaciones y ONG ecologistas y participantes del Ecocampus-UAM).

Esta encuesta fue respondida por 63 personas, quienes cumplieron con los criterios de inclusión previamente definidos: haber presentado alguna queja ante las instancias responsables de resolver problemas ambientales de la ciudad, o pertenecer a alguno de los grupos de interés. La muestra se organizó en tres grupos, los que se describen en la Tabla 8.

Tabla 8 Distribución Participantes Encuesta en red

Participantes	Descripción
Grupo 1. Voluntarios Greenpeace	23 voluntarios de Greenpeace contactados por correo electrónico
Grupo 2. Miembros Movimientos Ecologistas de Madrid (MEM).	13 miembros ONG de diferentes y movimientos ecologistas con representación de Madrid
Grupo 3. Miembros Ecocampus UAM	27 miembros UAM. Funcionarios, estudiantes y docentes inscritos en actividades organizadas por el Ecocampus.
TOTAL ENCUESTADOS	63 Encuestados

3.4.3.3.2. Procedimiento Encuestas en red.

Los participantes fueron invitados a responder a la encuesta a través de un correo electrónico. El procedimiento consistió en elaborar un correo electrónico donde se le explicaban las características del estudio, sus objetivos y las condiciones de su participación. Si la persona aceptaba participar, debía responder una encuesta que se desplegaba al momento de activar el *link* que iba incluido al final del correo

La primera imagen que recibía la persona, era el consentimiento informado, que debía ser aceptado para que se pudiera acceder a la primera sección de la encuesta.

Para el grupo de participantes voluntarios de Greenpeace, la invitación llega a través de un correo enviado por la coordinadora de voluntariado de Greenpeace Madrid. En el caso de los miembros de las diferentes ONG participantes, el mail es enviado por la misma investigadora, luego de recuperados los mail desde las organizaciones de origen. Finalmente, a los miembros de la UAM, se les invita a través de un correo, enviado a través de la encargada de la Oficina Ecocampus de la universidad.

Las respuestas dadas por los diferentes participantes, van quedando registrados en el

servidor *Survey Monkey*, organizados en grupos por separado, según el grupo de referencia de cada encuestado. Se define un plazo de 3 meses para la recepción de respuestas a la encuesta. Terminado ese plazo, se comienza el análisis de los datos a través de las técnicas de análisis correspondiente para cada apartado. El proceso se describe en el apartado plan de análisis, más adelante.

3.4.3.3.3. Instrumento

La Encuesta en red fue elaborada especialmente para este caso. Fue entregada vía correo electrónico y administrada a través del mismo servidor en línea utilizado para la encuesta a expertos de etapa 1 (*Survey Monkey*).

La encuesta consta de tres grandes apartados. El primero de ellos solicita datos de identificación como: pertenencia a organización, actividad o profesión, área de estudio y lugar de residencia. El segundo apartado, consiste en una serie de cinco preguntas abiertas. En la primera de ellas se confirma si las personas han presentado quejas y se indaga sobre el tema sobre el cual la han presentado. Las siguientes preguntas buscan conocer los problemas ambientales que reconocen las personas como más importantes;

- a. Qué deben hacer las personas para intentar resolverlos.
- b. Qué acciones o actividades se pueden hacer para cuidar nuestro ambiente.
- c. Cuáles son las barreras que se identifican para la realización de comportamientos responsables con el medio
- d. Que elementos pueden ayudar a las personas para realizar conductas responsables con el medio.

En el último y tercer apartado, se entregó una serie de 22 afirmaciones, que presentan factores que las personas pueden considerar al momento de poner una queja. Se pide a los encuestados que asignen importancia o prioridad a cada una de ellas según su actuar. Las respuestas fueron entregadas mediante una escala likert de cuatro categorías de respuesta, con las siguientes opciones: No tiene importancia (valor 1), Tiene escasa importancia (valor 2), Importante (3), Mucha importancia (4).

3.4.3.3.4. Plan y técnicas de análisis de datos. Encuestas en red

El enfoque de la encuesta está orientado en la relación Sujeto-Objeto. En este caso, lo que interesaba a la investigadora era la obtención de respuestas individuales y cuantificables para poder llegar a establecer comparaciones intergrupo.

En el caso del apartado con preguntas abiertas, se recurrió al análisis de contenido, por tanto se establecen categorías con las respuestas. Las que ayudan a obtener una descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido expresado por los encuestados, los que pueden ser caracterizados y comparados entre los grupos encuestados. Se establece por tanto una descripción del manifiesto de la comunicación o de cualquier otra manifestación de la conducta de las y los encuestados (Martín. 2014).

Por otro lado, los datos obtenidos con respuestas tipo Likert, fueron analizados a partir de un análisis factorial mediante el método de componentes principales.

a. Análisis Factorial

Para obtener escalas latentes desde las preguntas fue realizado un Análisis Factorial Exploratorio. El análisis factorial tiene como objetivo la extracción de factores que explican la variabilidad de las respuestas obteniendo así escalas o factores latentes desde las respuestas analizadas, con respuesta tipo Likert (o de intervalo). Se trataba de obtener un número de factores y sus cargas que permitieran reducir el número de variables para poner en dialogo con el resto de los datos.

El método de extracción de factores aplicado fue el Análisis de Componentes Principales (ACP) ya que las respuestas tipo Likert pueden ser usadas como escalares. Fueron elegidos los factores que obtuvieron autovalores mayores a uno. Los factores fueron transformados mediante rotación varimax (Hair et al., 1999).

3.4.3.3.5. Dimensión ética de la etapa 3

A modo de resguardo ético por exigencia del método, para una mayor eficacia, se trabajó bajo el anonimato durante todo el proceso, ya que la encuesta se responde en forma anónima y luego las respuestas son identificadas solo por códigos. Con la presentación del instrumento, al igual que en la encuesta para expertos, en una primera página, se desplegaba un consentimiento informado, que el participante debía aceptar para poder comenzar a responder. En caso de aceptar, se desplegaba la encuesta desde el servidor.

Finalmente, y a modo de síntesis, la Tabla 9 representa los aspectos más relevantes de las diferentes etapas desplegadas durante la investigación, y que fueron abordados en este capítulo.

Tabla 9 Resumen Capítulo III - Método de la investigación

Etapas	Participantes	Procedimiento	Plan de análisis
Investigación		Instrumentos	Técnicas
Etapa I.	17 Expertos	Método Delphi Encuesta en red	Análisis de contenido Frecuencias
Etapa II.	532 Fichas Sugerencias y Reclamaciones (SyR) 1.081 Problemas o incidencias categorizadas	Fichas SyR	Análisis documental Frecuencias Mapas de frecuencia Análisis de Correspondencia Múltiple Segmentación jerárquica y optima
Etapa III.	Dos Grupos de vecinos 40 vecinos 3 distritos de Madrid; Lavapies, Villa Vallecas y Hortaleza Un grupo de 13 Participantes Ecocampus-UAM Un grupo de 12 Voluntarios movimiento ecologista Dos grupos de 30 Miembros Movimientos Ecologistas Madrid.	Entrevistas grupales Entrevistas individuales semiestructuradas Encuestas en red Análisis Factorial Análisis componentes principales	Teoría Fundamentada Codificación abierta Codificación Axial Método Comparativo Constante Saturación de contenido Análisis Factorial Método de Componentes Principales Rotación Varimax de los factores

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

CAPÍTULO IV - RESULTADOS

4.1. Resultados Etapa 1. Evaluación por Jueces (Grupo Delphi- Encuestas)

El objetivo general para esta etapa de recolección de datos corresponde al objetivo específico 1 de la investigación: Elaborar una interpretación comprensiva de la queja en temas ambientales a partir de la integración de las aportaciones teóricas de expertos. Los objetivos sub-específicos planteados para la etapa fueron:

- a. Identificar las variables que los expertos identifican para caracterizar los comportamientos en estudio (comportamiento de queja, comportamiento proambiental y de participación social).
- b. Reconocer las variables comunes que los expertos identifican entre estos tres tipos de comportamiento.
- c. Develar la importancia asignada por los expertos al estudio del tema de la investigación

Los resultados obtenidos en esta etapa serán presentados describiendo el procedimiento utilizado para llegar a ellos, considerando un análisis de los resultados obtenidos, según el nivel de logro de los objetivos correspondientes. Los datos corresponden a la información construida con los participantes durante la aplicación del método Delphi, y los resultados obtenidos con una encuesta en red.

4.1.1. Resultados del análisis de datos

Para facilitar la comprensión de los datos, en la primera parte de la descripción de resultados, se entregarán los contenidos generados durante la realización del grupo Delphi con los participantes, los consensos y disensos conseguidos luego del proceso. En un primer momento, se mostrarán los resultados logrados a partir de las respuestas dadas a las preguntas abiertas de la encuesta. En un segundo momento, se describirán los resultados obtenidos con la valoración otorgada por los jueces expertos a cada factor, y para cada

comportamiento puesto en consulta. Por último, se entregarán algunas conclusiones para esta etapa. (ver Anexo XI en versión digital).

4.1.1.1. Comportamiento proambiental o Comportamiento Ecológico Responsable (CER)

a) Características

- ✓ Conducta deliberada y eficaz. Observable y coherente. Tiene intencionalidad, es austera y solidaria.
- ✓ Conducta responsable y amigable con el medio ambiente natural y construido. Implica acciones que afectan positivamente, o bien implican reducir las consecuencias negativas de la actividad humana sobre el medio ambiente, una parte del mismo, o bien incidiendo positivamente en la mejora de un proceso ambiental.
- ✓ Son conductas que mejoran la eficiencia de las conductas con impacto ambiental, y pueden ser resultado de una visión instrumental o moral de la naturaleza. No obstante, raramente el individuo se plantea situaciones de control cognitivo de su conducta ambiental, casi siempre son automáticas y por tanto dependientes de un hábito social o personal.
- ✓ Comportamiento que no modifica ni a corto ni a largo plazo las condiciones de equilibrio establecidas en el entorno, especialmente las referidas a sus elementos naturales (no humanos). Se concreta mediante la ejecución de tareas para la preservación y conservación del medio.
- ✓ Cualquier comportamiento que contribuye a la conservación de los recursos naturales del planeta, o minimiza su polución.

b) Tiene un sentido: Cuidar el medio natural y construido. Respetar al medio. Para beneficios de tipo personal o social, hacia la conservación y la sostenibilidad.

c) Se puede clasificar en comportamientos de tipo individual y colectivo.

d) Requiere de un contexto o condiciones favorables, necesarias para que el comportamiento se exprese; Implica aptitudes para conservar el medio. Un estilo de vida que considere la colaboración, actitudes proambientales, y valores sociales

(como el altruismo, aprecio por la diversidad biológica). Se origina en la no confirmación de expectativas. Depende de la Percepción de habilidades para el comportamiento e información disponible para las personas. Requiere de un entorno con características favorables, tales como: normas sociales proambientales, apoyo social (presión y control grupal hacia la conducta). Así como de normas personales favorables al cuidado del entorno. Es importante tener identificadas las barreras que impiden la manifestación del comportamiento (mobiliario, seguimiento, creencias sobre las políticas locales, credibilidad hacia los políticos responsables). La no ejecución del comportamiento debe tener una consecuencia asociada, un coste conductual. Por tanto considerar consecuencias, que favorezcan la percepción de justicia o equidad, la percepción de externalidades.

- e) Ejemplos de conductas proambientales mencionadas por los expertos: Conductas: Ahorro de recursos. Reciclaje de desechos. Consumo responsable. Compra de ecológicos. Afiliación asociación. Uso racional de los recursos naturales. Consumo ajustado. Reciclaje de materiales. Separación de la basura (orgánico, vidrio, cartón). Compra de productos que no dañen el medio-ambiente. Presentación de quejas formales o informales sobre aspectos ambientales de los productos de consumo.

4.1.1.2 Participación social

- a) Características
- ✓ Estrategias que fomentan en el sujeto actividades de implicación en la toma de decisiones colectivas, su ejecución y planificación posterior. La posibilidad de obtener conocimiento válido acerca del tema o problema.
 - ✓ Capacidad de incidir con la opinión sobre un tema o problema, en cuestiones comunes a una comunidad o una colectividad. Conduce a la adopción de decisiones. Son el fruto de la reflexión compartida.
 - ✓ Acción, pensamiento o sentimiento que vincula a una persona con otras, o con los escenarios (instituciones, organizaciones, etc.) sociales, donde las personas actúan y se desenvuelven.

- ✓ Es un comportamiento organizado, de implicación activa, a través de la interacción e integración en colectivos, en procesos de decisión y acción destinados a afectar las formas en que la sociedad y las instituciones gestionan los recursos comunes.
- b) Tiene un sentido: Es una acción frente a problemáticas relevantes para la vida ciudadana. Dirigida a mejorar el estado de esa comunidad y pensando en el bien de terceros. Contribuye al desarrollo democrático de una comunidad. Son presiones de cambio o para ejercer "*accountability*" de la gestión pública. Busca el bienestar colectivo y la preservación de los derechos ciudadanos.
- c) Tipos de comportamientos de participación social: Orientado a la acción individual y colectiva. Pueden ser públicos y colectivos.
- d) Requiere de ciertas condiciones o contexto para su manifestación: Responsabilidad social percibida. Conciencia social. Confianza en el proceso participativo. Confianza en las instituciones. Sentido de pertenencia a la comunidad/barrio/ciudad. Identidad social Capacidad de escucha. Reconocimiento del otro. Solidaridad. Empatía. Visión global y estratégica. Apertura hacia el cambio. Capacidad para el trabajo conjunto. Búsqueda del consenso. Voluntad de transformación. Voluntariedad. Sentido de ciudadanía. Cooperación. Crítica constructiva. Promoción de cambios. Motivación intrínseca y extrínsecamente. Transparencia de los procesos participativos, utilidad (grado en que los resultados de este proceso se van a tener en cuenta en las tomas de decisiones). Compromiso. Ideología. Formación en estrategias participativas. Valores de Altruismo. Propensión al futuro. Responsabilidad. Aprecio por la diversidad social.
- e) Ejemplos dados por los expertos para este tipo de comportamiento: Inserción en grupos sociales. Manifestaciones para defender temas sociales. Pertenecer a asociaciones que defienden o promueven derechos sociales. Participar activamente en programas de ayuda social. Denuncias, quejas a la administración, en temas de su atribución y que preocupen a las personas.

4.1.1.3 Comportamiento de Queja en temas ambientales

- a) Características.

- ✓ Este comportamiento forma parte de los anteriores.
 - ✓ Es reivindicativo, participativo, finalista (está orientado a lograr algo para alguien), motivado externamente.
 - ✓ Busca colocar en la agenda pública aquellos temas vinculados a la preservación del medio ambiente. Son actividades reiteradas de reivindicación, justificadas, en defensa de nuestros derechos. Fundadas o no, basadas en percepciones propias.
 - ✓ Un comportamiento que llama la atención hacia prácticas negativas con el ambiente. Acción de protesta individual y/o colectiva por un proceso que impacta, por una situación ambiental que es percibida como agresiva.
 - ✓ Expresión de una reclamación ante una persona física o jurídica (institución pública, empresa privada, etc.) por un daño que afecta al medio ambiente o a una parte del mismo.
- b) Tiene un sentido. Mostrar oposición y/o repulsa por comportamientos ajenos o decisiones adoptadas en otros niveles, que son dañinas para el medio natural y/o construido. Desde el punto de vista antropocéntrico, la queja puede ser consecuencia de una molestia. También puede ser resultado de una valoración egocéntrica, moral, del valor en sí mismo que tiene la protección ambiental.
- En cualquier caso, la queja ambiental es una conducta proambiental más. Son conductas de provisión de información, reivindicación y acción. Destinadas a modificar el modo en que se gestionan los recursos en lo referido a su impacto sobre el entorno.
- c) Tipos de queja ambiental: pueden ser colectivas/individuales, específicas o situacionales (depende del tipo de problema). Podría ser un comportamiento virtual o directo. Habrían dos grupos de comportamiento de este tipo; la queja frente a la proximidad, de gran impacto visual o de percepción de inseguridad, y los caracterizados por una queja frente al impacto o temor ambiental hacia determinadas políticas públicas o actividades socioeconómicas.
- d) Requiere de un contexto o condiciones necesarias para su expresión: Se presenta frente a la no confirmación de expectativas. Requiere de conocer estrategias para dirigir la queja adecuadamente. De conciencia y preocupación por el medio

ambiente. Conocimiento del procedimiento. Confianza en el proceso. Confianza en la capacidad de respuesta. Apoyo social. Percepción de justicia o equidad. Interés por la política. Información sobre la situación.

- e) Ejemplos de comportamiento de queja: Indicarle a una persona su mal comportamiento por el uso indebido de los recursos. Sumarse a la denuncia realizada por una asociación ecologista. Ir a manifestaciones en defensa de un tema relacionado. Tomar medidas legales. Presentar quejas en organizaciones de consumidores y usuarios. Presentar quejas formales a fabricantes de bienes que dañen el medio ambiente. Comentar, debatir en tu entorno (familiares, amigos, compañeros de trabajo). Desaconsejar la compra de productos no ecológicos. No comprar productos que dañen el medio-ambiente. Promover huelgas o manifestaciones de protesta pública. Realizar actos de vandalismo contra tiendas o establecimientos de venta de productos que dañen el medio-ambiente.

4.1.2. Relaciones establecidas entre los constructos

Según la reflexión realizada por los expertos, los comportamientos de queja, proambiental y de participación social, están vinculados entre sí. El comportamiento sostenible incluiría a los tres tipos de comportamiento. Éste comprende las acciones proecológicas (o de cuidado del medio) y los actos de cuidado del medio social. Incluye por lo tanto la participación social. El comportamiento de queja ambiental sería para ellos una propuesta que uniría los conceptos de participación social y comportamiento proambiental, ya que tienden a la finalidad de construir un proyecto alternativo al presente, donde el concepto de sostenibilidad puede tener un papel central.

Para algunos expertos, parecería que no existe diferenciación clara entre comportamiento de queja ambiental y comportamiento pro-ambiental, lo mismo sería aplicable a la participación. De hecho, algunos autores como Stern (2000) clasifican la queja dentro de una categoría, que podría traducirse como “compromiso ambiental”. Además, los estudios de Schwartz (1994) establecen correlaciones entre los universalistas abiertos al cambio y el comportamiento proambiental. Por tanto, sería de esperar que la participación también lo estuviera, más dentro de temas ambientales.

La participación social es un modo de canalizar las quejas en temas ambientales e igualmente una forma de expandir, promover y hacer efectivos los comportamientos ecológicos personales e institucionales. Existe una profunda vinculación entre el comportamiento de queja ambiental con el comportamiento ciudadano responsable, la noción de ciudadanía y especialmente el concepto de ciudadanía activa.

Un comportamiento de queja ambiental, es un tipo de comportamiento proambiental y a su vez en un tipo de comportamiento de participación social. Hay mayor probabilidad de desarrollar comportamientos de queja en aquellos sujetos que desarrollen un mayor número de conductas proambientales y estén más implicados en el desarrollo de conductas de participación social. Para desarrollar comportamientos proambientales, es indispensable que el sujeto y los colectivos se encuentren empoderados, sean pro-activos y sientan que con su actuar pueden efectivamente lograr cambios.

El comportamiento proambiental y de queja ambiental están ambos centrados sobre el mismo objeto: el medio ambiente. Es una relación constructiva. Un comportamiento proambiental consiste también (aunque no sólo) en expresar reclamaciones ante personas o entidades responsables del daño o degradaciones del medio ambiente o partes de mismo. Cabe pensar que estas reclamaciones serán más efectivas y visibles cuando se realizan desde un ámbito que constituye un escenario de participación y encuentro con otras personas y sus intereses (acciones colectivas).

Hay una relación "reactiva" en la queja ambiental, que uniría los conceptos de participación social y queja, y que tendría como finalidad interrumpir algún tipo de política pública, construcción de algún tipo de infraestructura que "molesta" a las personas afectadas de un territorio. El comportamiento proambiental o ecológico debe enmarcarse en un contexto de participación social para garantizar la efectividad de decisiones que protejan y respeten el medio ambiente.

Otros expertos aceptan vínculos entre los comportamientos, pero con determinadas condiciones: plantean la existencia de una relación parcial, la relación dependería de que se dieran o no ciertas condiciones para la manifestación del comportamiento de queja en temas ambientales.

El grado de implicación de las personas con su entorno físico o social es fundamental, como también lo es la confianza en las instituciones o instancias promotoras

(Ej. apego, identidad social o ambiental, activismo social, etc). Consideran que debe darse en un escenario colectivo y grupal. Pero pueden existir comportamientos de queja ambiental que no tengan una motivación proambiental. Si nos centramos en aspectos medioambientales seguramente estarán muy relacionados. Participación (social) ambiental y CER lo están.

Se requiere de la organización social para conducir las protestas o quejas ambientales en movimientos sociales que pretenden el replanteamiento. De igual forma, la presencia de habilidades, la percepción de externalidades, de consecuencias del comportamiento, una norma personal y ciertas variables situacionales, físicas, son necesarias para que sean efectivas.

El comportamiento "ecológico" conlleva el de participación social y el de quejas. No al revés. Las quejas ambientales influyen en el comportamiento proambiental o ecológico, pero no al revés.

Finalmente, sólo uno de los expertos consultados indica que no habría relación entre los tres comportamientos, pero todo el resto de ellos creen que existiría algún tipo de relación.

4.1.3. Jerarquización asignada por los expertos a los factores asociados al comportamiento Proambiental

En este apartado, se describen las valoraciones asignadas a cada uno de los comportamientos analizados en la encuesta en red. Estos valores se obtienen luego de identificar cada categoría elegida por los jueces para cada factor. A cada una de ellas, le fue asignado un puntaje de cero a cuatro puntos, donde cero es “*no lo sabe*” y cuatro puntos corresponde cuando define que el factor “*se ajusta mucho o totalmente*”.

Con estas instrucciones, cada experto asigna un valor a cada factor, de forma individual, y la sumatoria de los puntajes asignados por el total de expertos, nos entrega el valor total para ese factor, como grupo de expertos consultados. Para ordenar la información, se establecieron rangos en los cuales se clasifican los puntajes totales obtenidos como grupo, para cada variable evaluada. Esto se realiza de igual forma para cada comportamiento analizado.

En la Figura 8, se pueden observar en primer lugar, los valores asignados por los participantes a cada factor de la encuesta al Comportamiento Proambiental.

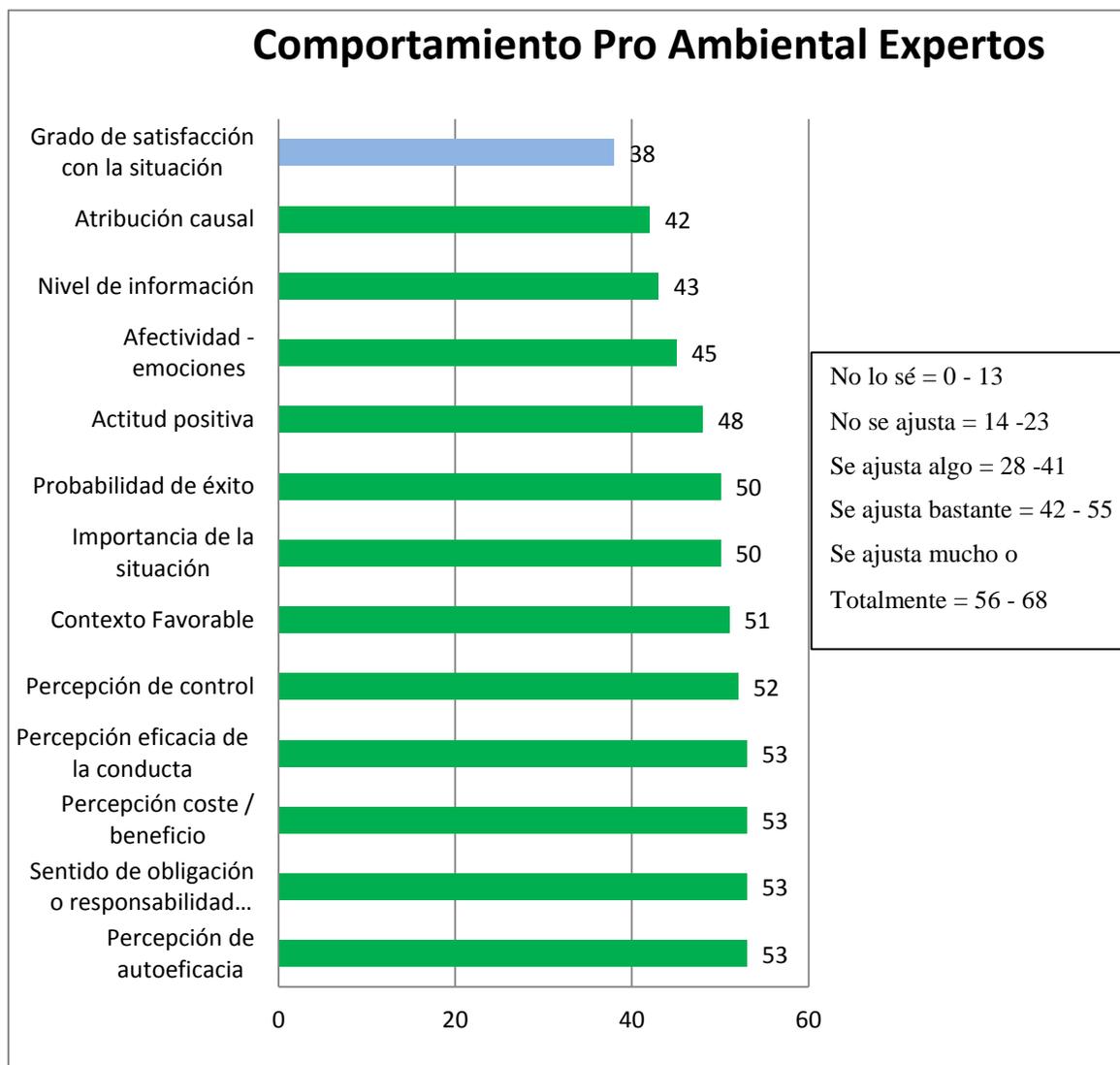


Figura 8 Valoración de expertos a factores asociados al comportamiento proambiental.

Como se puede apreciar en la Figura 8, los participantes otorgan una valoración muy similar a los factores presentados para el caso del Comportamiento Proambiental. La mayoría de los valores quedan clasificados en la categoría “se ajusta bastante”. Lo que no permite establecer una adecuada priorización de los mismos al quedar todos ellos en un mismo nivel de relevancia. El factor, “*Grado de satisfacción con la situación ambiental*”, es el que menos puntuación recibe, por lo que queda clasificado en la categoría, “*se ajusta*

algo”. Este sería el factor menos importante para este comportamiento según los expertos. En cambio, se observan cuatro factores como los más valorados, y en igualdad de condiciones (53 puntos cada uno) siendo los elementos que reciben mayor puntuación.

Estos factores son:

- a. Percepción de autoeficacia
- b. Percepción de control
- c. Percepción coste/beneficio
- d. Percepción de la eficacia de la conducta.

Esto nos indica, que estas cuatro variables serían consideradas las más relevantes para el comportamiento Proambiental o CER.

Ninguno de los factores logra la categoría “*ajuste total*” o máxima puntuación posible (56 a 68 puntos).

4.1.3.1. Valores asignados por los expertos para el Comportamiento de Participación social

A continuación, se describen los valores obtenidos para la participación social. En la Figura 9 se pueden observar los puntajes asignados por los expertos a cada variable presentada.

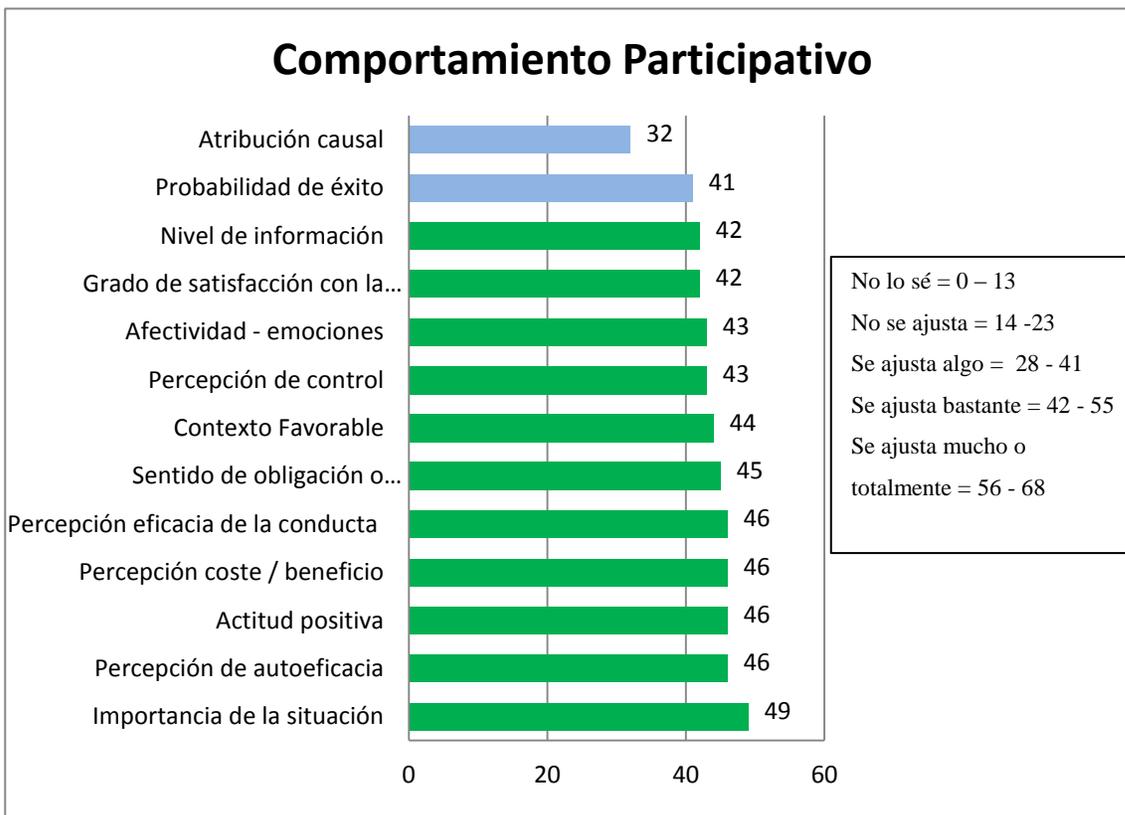


Figura 9 Valoración de expertos a factores asociados para la Participación social.

La situación para el caso de este comportamiento es similar a la anterior, ya que once factores de los trece propuestos quedan ubicados en la categoría “*se ajusta bastante*”. Por lo que no se puede realizar una priorización de ellos. Ninguno de los factores ha sido categorizado como muy importante o con un “ajuste total”.

Llama la atención lo que ocurre con los factores; Atribución causal y Probabilidad de éxito, estos dos factores reciben las puntuaciones más bajas, y quedan clasificados en la categoría “*se ajusta algo*”, en particular, la “Atribución causal”, obtiene el menor puntaje, con solo 32 puntos, por tanto es el factor menos relevante para el grupo de expertos en el caso de la Participación Social. En la contra parte, el factor que mayor adscripción consigue es: “Importancia de la situación”, con una puntuación de 49 puntos. Con lo cual pasa a ser el factor que para los jueces tiene mayor relevancia en el caso de la Participación social.

4.1.3.2. Valores asignados por los expertos para el Comportamiento de queja ambiental

Por último, describiremos los valores asignados por los expertos para el Comportamiento de Queja ambiental. En la Figura 10, se observan los puntajes asignados a cada factor en este caso.

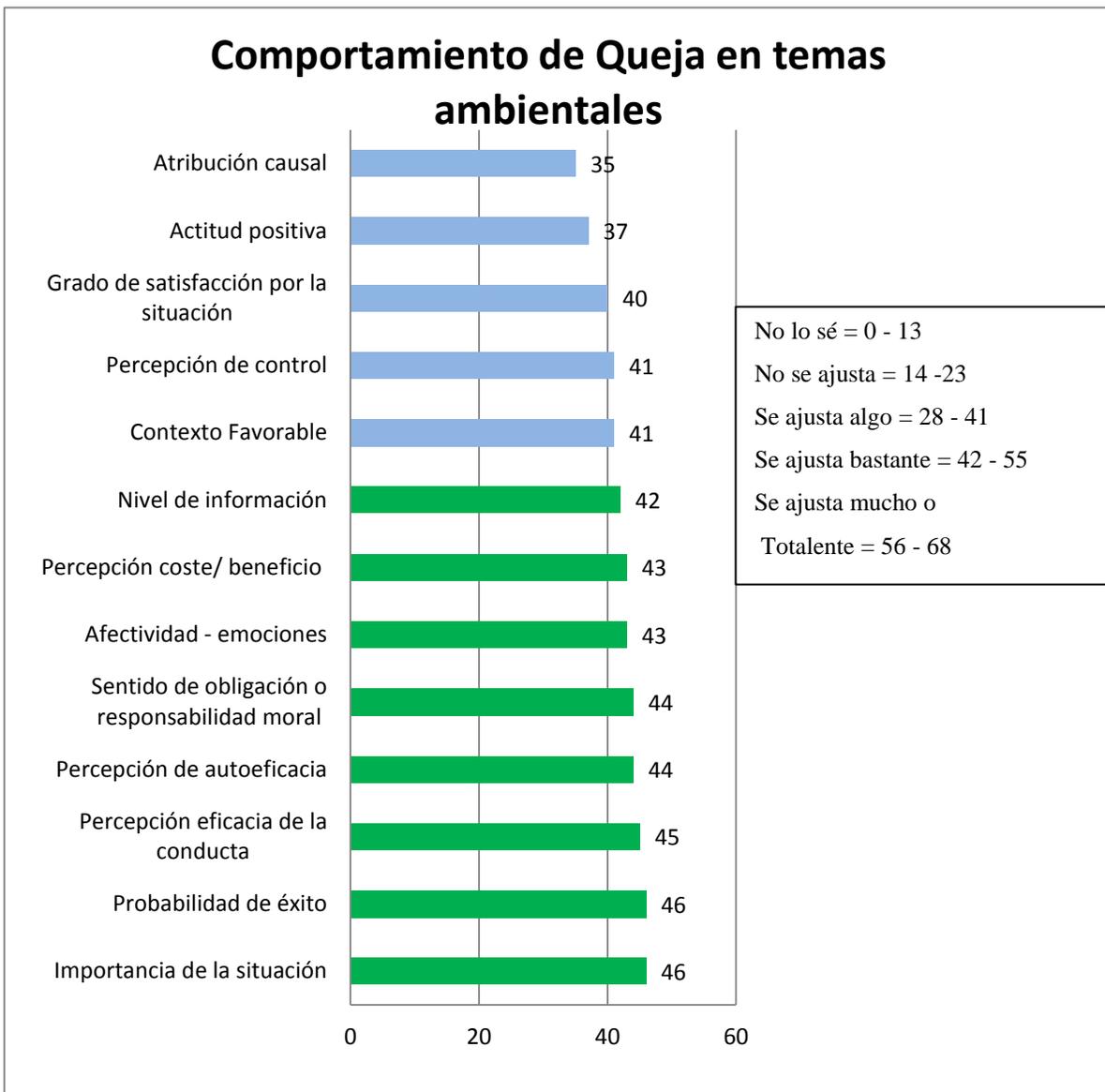


Figura 10 Valoración de expertos a factores asociados al CQA

En este caso, la situación presenta una leve diferencia o algunas particularidades, si lo comparamos con los otros dos comportamientos previamente descritos. Para los expertos

hay cinco factores que clasifican en la categoría “*se ajusta algo*”. Estos factores son: Atribución causal, Actitud positiva, Grado de satisfacción, Percepción de control y Contexto favorable. Por tanto, son los factores que reciben menor puntuación. Entre ellos, el factor que menos valoración recibe es “Atribución causal”, con solo 35 puntos. En el otro extremo, el factor más valorado para el comportamiento de queja es la “*Importancia de la situación*”, con 46 puntos en total, quedando en la categoría, “*Se ajusta bastante*”, por tanto es la variable considerada como la más importante para el Comportamiento de queja ambiental. Ninguno de los factores presentados recibió puntuaciones máximas, que le ubiquen en la categoría de “Ajuste total”.

4.1.4. Conclusiones

Para comenzar, recordaremos que los objetivos propuestos para esta etapa buscaban elaborar una interpretación comprensiva de la queja en temas ambientales, a partir de los contenidos y las aportaciones teóricas de los expertos. Identificar las variables reconocidas como centrales y comunes, así como develar la importancia que le asignan al tema en estudio.

Entre las principales conclusiones está la elaboración de una propuesta de definición desde los expertos consultados, para el Comportamiento de Queja en temas ambientales. Un tema que no había sido estudiado o definido hasta ahora desde el ámbito científico.

Según los expertos, este comportamiento formaría parte del comportamiento proambiental y el de participación social. Se le describe como un comportamiento reivindicativo, participativo, colectivo o individual, específico o situacional (depende del tipo de problema).

Es finalista (está orientado a lograr algo para alguien) y motivado externamente. Busca colocar en la agenda pública aquellos temas vinculados a la preservación del medio ambiente.

Son actividades de reivindicación, justificadas en defensa de lo que se consideran derechos. Es una acción de protesta individual y/o colectiva por un proceso que impacta. Tiene por objeto mostrar oposición y/o repulsa por comportamientos ajenos o decisiones adoptadas en otros niveles, pero que son percibidas como dañinas para el ambiente.

En cualquier caso, la queja ambiental sería una conducta proambiental más. Son conductas de provisión de información, reivindicación y acción, destinadas a modificar el modo en que se gestionan los recursos en lo referido a su impacto sobre el entorno. En este sentido, puede ser un comportamiento virtual o directo. Producto de un impacto visual o de la percepción de inseguridad.

Para su manifestación, requiere de estrategias que dirijan la queja en forma adecuada. Entre las condiciones necesarias, se menciona; la confianza en el proceso, en la capacidad de respuesta; el conocimiento del procedimiento para llevar adelante la queja; contar con apoyo social; la percepción de justicia o equidad; conciencia y preocupación por el medio ambiente. La queja ambiental es un comportamiento que surge por la no confirmación de expectativas. Depende de algunas características demográficas y psicográficas del individuo, y del nivel de información e interés por la política.

Algunos ejemplos de comportamiento de queja mencionados son: Indicarle a una persona su mal comportamiento. Sumarse a la denuncia. Ir a manifestaciones en defensa de un tema relacionado. Tomar medidas legales. Comentar, debatir en tu entorno (familiares, amigos, compañeros de trabajo...). Desaconsejar la compra de productos no ecológicos. Promover huelgas o manifestaciones de protesta pública. Realizar actos de vandalismo.

Relaciones entre los conceptos. Los jueces establecen interesantes relaciones entre los tres constructos en estudio. Una de las afirmaciones relevantes es que el comportamiento sostenible incluiría a los tres tipos de conducta analizados.

La participación social es un modo de canalizar las quejas en temas ambientales e igualmente una forma de expandir, promover y hacer efectivos los comportamientos ecológicos personales e institucionales. Por tanto, existe una profunda vinculación entre el comportamiento de queja ambiental con el comportamiento ciudadano responsable, la noción de ciudadanía y especialmente el concepto de ciudadanía activa.

El comportamiento de participación social puede ser una variable moderadora entre los dos comportamientos anteriores, es decir, puede aumentar el efecto que tiene el comportamiento de queja y el comportamiento ecológico.

Hay mayor probabilidad de desarrollar comportamientos de queja en aquellas personas que desarrollan un mayor número de conductas proambientales y estén más implicados en el desarrollo de conductas de participación social.

Existiría una relación "reactiva" en la queja, que uniría los conceptos de participación social y queja, y que tendría como finalidad interrumpir algún tipo de política pública.

El comportamiento proambiental o ecológico debe enmarcarse en un contexto de participación social para garantizar la efectividad de decisiones que protejan y respeten el medio ambiente.

Se pudieron identificar trece factores o variables que eran descritas como comunes entre los comportamientos estudiados, luego de la revisión bibliográfica realizada previamente a la elaboración de la encuesta. Estos son los siguientes:

- Atribución causal
- Actitud positiva
- Afectividad y emociones
- Contexto favorable
- Grado de satisfacción con la situación
- Importancia de la situación
- Percepción de control
- Percepción de coste/beneficio
- Percepción de Autoeficacia
- Percepción de la eficacia de la conducta
- Probabilidad de éxito
- Nivel de información
- Sentido de obligación a actuar

En general, todos los factores presentados fueron valorados como importantes para cada uno de los comportamientos analizados. Las diferencias surgen en el grado de relevancia asignada a algunos de ellos, y que estuvo concentrada en cinco de los factores-variables. Estos factores fueron;

1. Atribución causal. Factor que es indicado como el menos relevante para el Comportamiento proambiental.

2. Para el caso de la Participación social, tanto la Atribución causal como la Probabilidad de éxito fueron clasificadas como los menos relevantes por los expertos.
3. En el caso de la conducta de Queja en temas ambientales, los participantes identificaron “La importancia de la situación” y “La probabilidad de éxito” como los factores más relevantes al momento que las personas deciden actuar o presentar una queja ambiental. En cambio, el nivel de información, el contexto favorable, la percepción de control, el grado de satisfacción con la situación, actitud positiva, y la atribución de causalidad, no les parecen tan determinantes. (los últimos cinco factores antes mencionados, sólo clasifican en la categoría “se ajustan algo”, por tanto tienen una importancia relativa en la determinación de este comportamiento, según los expertos).

Es posible de concluir, que el factor “Atribución causal”, coincide en ser el que recibe menor importancia para los tres comportamientos analizados. Lo cual parece indicar que la responsabilidad de la situación o conflicto ambiental, parece no tener mayor importancia en la manifestación de estos comportamientos para los expertos.

Para el comportamiento proambiental, el factor determinante más valorado fue la “Percepción de eficacia de la conducta”. Según los consultados, el hecho de saber o tener la expectativa de que nuestro comportamiento dará como resultado el cuidado o la protección efectiva del ambiente, parece ser lo más relevante para que se ejecute un comportamiento ecológico responsable.

Por último, “La importancia de la situación”, es un elemento altamente valorado por los jueces. Criterio que comparten tanto para el comportamiento de participación como para el de Queja ambiental, por tanto sería un factor determinante para la ejecución de estos dos comportamientos. Lo cual nos indicaría que el grado de preocupación o molestia que genere un conflicto ambiental a las personas, es lo que provocaría una acción de queja y/o de acción social, según los jueces.

La importancia del tema en estudio. Este punto no fue explícitamente planteado por los encuestados durante el grupo Delphi, pero se desprende de algunos comentarios asociados. La importancia queda descrita en el reconocimiento de que no existen estudios anteriores que hayan abordado la conducta de queja en temas ambientales y por tanto es un

tema poco o escasamente desarrollado. En este sentido, el estudio de esta temática en particular, y poder describir la relación que este comportamiento pueda tener con otros en general, podría ser un aporte a la generación de nuevo conocimiento científico en la línea de identificar las particularidades asociadas a comportamientos ambientales específicos y emergentes.

4.2. Resultados Etapa 2. Análisis documental de las denuncias. Fichas SyR¹³ (Quejas ciudadanas)

En esta sección, analizaremos los resultados en torno a los objetivos propuestos para este método de recogida de datos. Para facilitar el proceso se recordarán los objetivos

Objetivo general (objetivo específico 2). Clasificar los contenidos descritos por los ciudadanos en las quejas sobre temas ambientales, registradas en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid para llegar a establecer perfiles de las quejas presentadas.

Objetivos sub-específicos para la etapa.

- a) Identificar los problemas más frecuentes ante los cuales se quejan las y los ciudadanos
- b) Reconocer los Motivos subyacentes a las quejas ante temas ambientales
- c) Identificar las causas y/o responsabilidades asignadas a los problemas ambientales de la ciudad
- d) Conocer las consecuencias que los ciudadanos identifican para los problemas ambientales
- e) Identificar el tipo de Soluciones propuestas por las y los ciudadanos
- f) Evaluar el tipo de gestión del ayuntamiento para las quejas ambientales recibidas

¹³ Instrumento de registro de Sugerencias y Quejas diseñado por el ayuntamiento de Madrid para el registro de comunicaciones ciudadanas

4.2.1. Datos

El análisis fue realizado con las 532 fichas seleccionadas al comprobar que cumplían con los criterios de inclusión. Los problemas que eran expresados en el instrumento, fueron individualizados manteniendo la información proveniente de cada una de las fichas. De este modo fueron procesados un total de 1.081 problemas. Los pasos realizados para el análisis fueron: Formación de las categorías, descripción, definición de las variables y valores, traspaso a la base de datos SPSS y análisis de los datos. Las quejas fueron categorizadas con las siguientes etiquetas: Materia de queja, Conflicto, Responsabilidad, Solución propuesta y Respuesta del ayuntamiento. (ver Anexo III).

En términos generales, se puede decir que las quejas son recibidas mayoritariamente en el sistema SyR, tanto por vía internet como por vía telefónica (010), en proporciones similares. El principal canal de queja es vía internet (45%) seguido por la línea telefónica 010 (44%). Son presentadas por ciudadanos, en su mayoría hombres (51%), quienes envían reclamaciones sobre conflictos ambientales que ocurren preferentemente en los distritos ubicados en la periferia de la ciudad. En un 80% las quejas son planteadas por los ciudadanos como preocupaciones por las consecuencias que pueden generar los problemas hacia la comunidad. La mayoría de las fichas recogen quejas que son realizadas principalmente por un ciudadano hombre (51%), en su mayoría son reclamaciones (74%) que ocurren en un porcentaje importante en distritos periféricos (52%). Los conflictos ambientales son de responsabilidad y competencia en forma más o menos equitativa entre los departamentos de Limpieza (54%) y Residuos (40%).

Las características de los problemas identificados durante la revisión de los datos, son descritos en la Tabla 10. Un total de 12 variables de características fueron extraídas de las quejas.

Tabla 10 Categorías y códigos Fichas (SyR).

VARIABLES- característica	Categorías Etiqueta	Categorías
1. Canal	Vía de ingreso de la queja	010, Internet, Oficina Atención Ciudadana, Registro Junta.
2. Reclamante	Individual o grupal	Agrupación, Ciudadano
3. Genero	Sexo de quien entrega la queja	Hombre, Mujer, No Presenta
4. Incidencia	Tipo de incidencia	Información, Reclamo, Sugerencia, No Presenta
5. Distrito	Distrito en que ocurre la queja	Periferia, Central, No Presenta
6. Competencia	Responsabilidad de dar solución	Agua, Limpieza, Mobiliario, Privado, Residuos, Patrimonio Verde, Vía Publica
7. Materia	Tema central de la queja	Espacio, Felicitación, Gestión, Infraestructura, Limpieza, Residuo, Ruido
8. Consecuencias	Impacto	Comunidad, Personal, Sociedad
9. Responsable	Atribución de responsabilidad	Ciudadano, Control, Frecuencia, Gestión, Inmigrante, Mendigo, Naturaleza, Normativa, Obras, Operario, Pandilla, Servicios, Todos
10. Solución	Propuesta de solución desde ciudadanía	Campañas, Ciudadano, Coherencia, Gestión, Infraestructura, Normativa, Servicios
11. Conflicto	Motivación psicosocial	Credibilidad, Espacios, Estética, Higiene, Igualdad, Intercultural, Residuos, Seguridad, Servicios, Técnico
12. Respuesta	Respuesta del ayuntamiento	Mejorar Servicios, Problema No Existe, No se Responde, Sin Solución, Solución Distinta, Solución

4.2.2. Análisis de datos

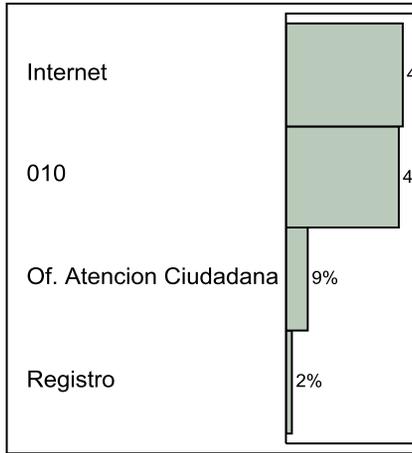
Las características de las quejas fueron analizadas mediante frecuencias para una variable y mapas de frecuencia para dos variables.

Dado que las quejas fueron categorizadas, una técnica adecuada para visualizar este tipo de datos es el Análisis de Correspondencia Múltiple (ACM). A partir del análisis de tablas de contingencia, es construido un plano factorial basado en la asociación entre las variables analizadas. La proximidad de los puntos representa el nivel de asociación entre las categorías de las variables.

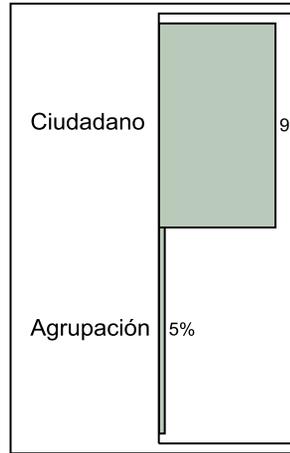
4.2.2.1 Descriptivos

En respuesta a los objetivos, en las fichas es posible reconocer el tipo de conflicto ambiental que las personas perciben. Las reclamaciones se concentran en temas de gestión (29%), por falta de limpieza (28%) y el tratamiento de los residuos (17%). Las consecuencias de los problemas ambientales que se mencionan, afectan principalmente a la comunidad (80%) y dan como responsable a los servicios entregados (56%). Las principales soluciones propuestas por las personas son: mejorar la calidad de los servicios (39%), realizar campañas educativas (15%), mejorar el control y la normativa (14%) y mejorar la gestión ambiental (11%).

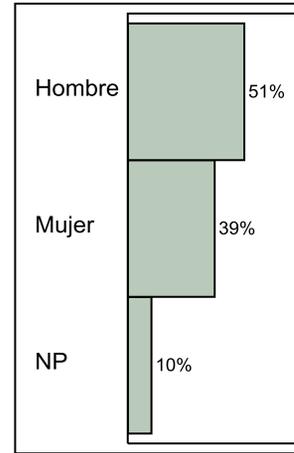
Las quejas tienen como conflicto ambiental central, la calidad y el tipo de servicios recibidos (39%), los temas de higiene en la vía pública (16%), los residuos (11%) y los conflictos por la estética de los lugares (10%). Las respuestas que da el ayuntamiento a las personas frente a sus reclamaciones quedan categorizadas como: promesas de mejorar los servicios que se entregan (29%). No entregar solución (28%) o declarar que el problema no existe al momento de la inspección (21%). A continuación se presentan las figuras que muestran estos resultados.



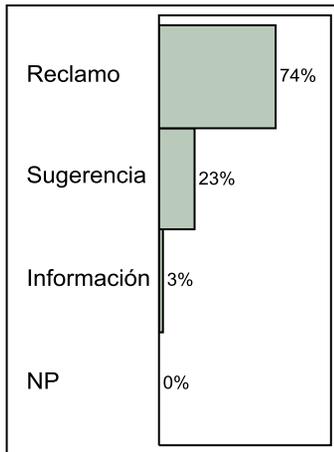
Canal



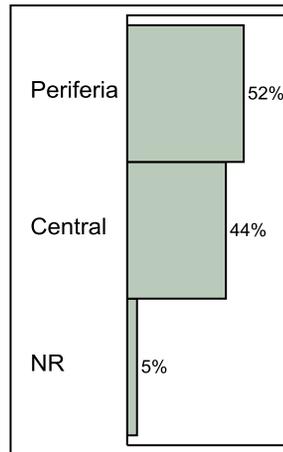
Reclamante



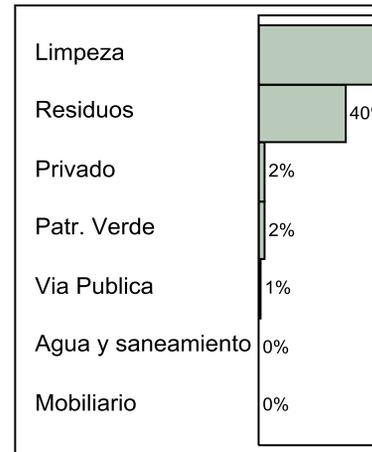
Genero



Incidencia



Distrito



Competencia

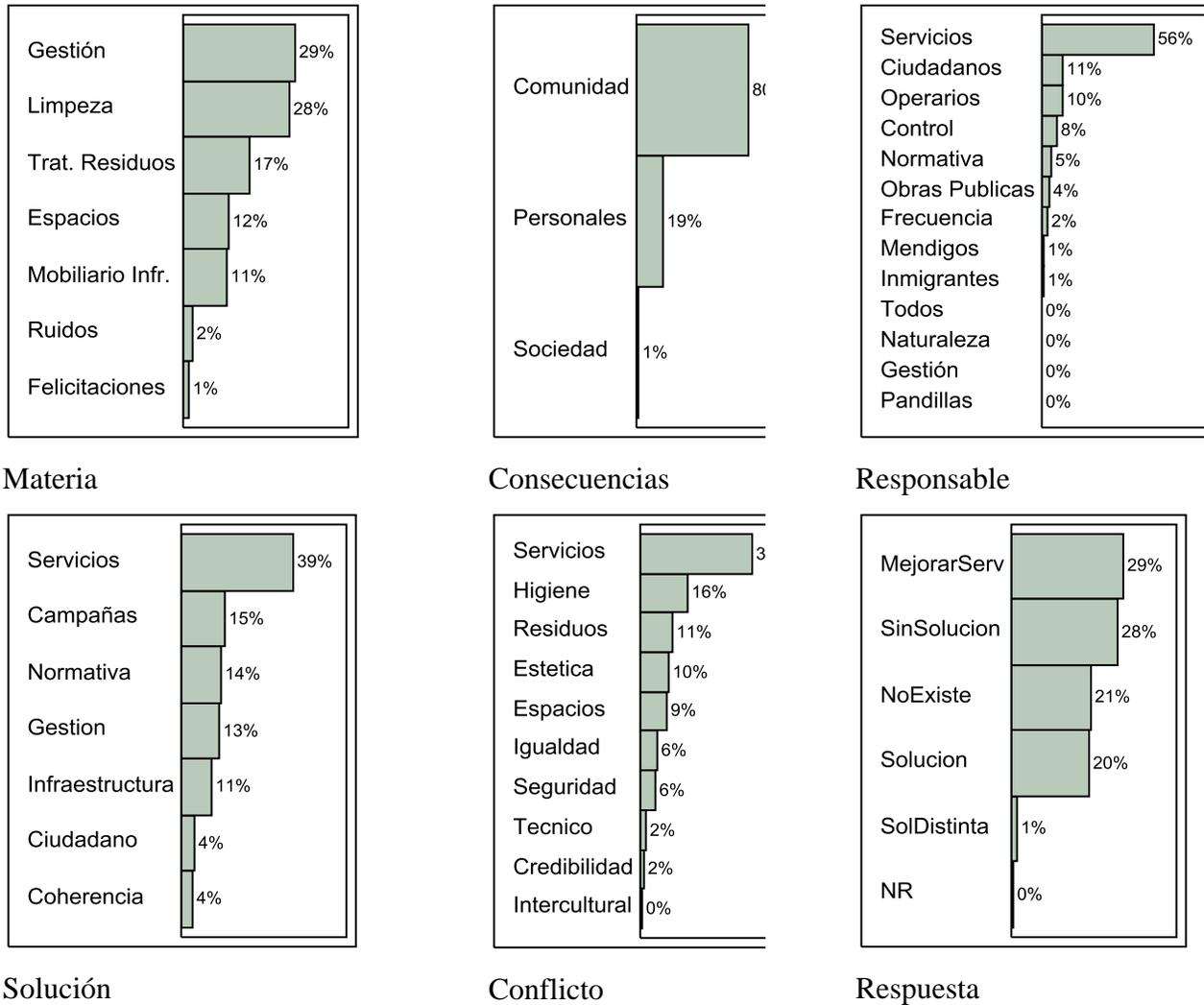


Figura 11. Frecuencias características de los conflictos ambientales.

A continuación, se presenta el mapa de frecuencias de las variables, que relacionan a la variable *Respuesta institucional* con la variable *Conflicto ambiental* percibido por los reclamantes (ver Figura 12). En este caso, para el análisis, se coloca como eje la *Respuesta institucional*, correspondiente al tipo de respuesta que ofrece el ayuntamiento a la ciudadanía. Se puede observar que a una gran cantidad de conflictos ambientales denunciados, los departamentos suele responder al reclamante que el problema no tiene solución, o que el conflicto descrito no existe al momento de la inspección. Sin embargo, se promete mejorar la situación cuando los conflictos están vinculados a los servicios entregados por el departamento de limpieza. Los problemas denunciados que tienen mejor acogida y por tanto se les entrega alguna solución, son los relacionados con quejas vinculadas a la calidad de los servicios, a temas de tratamiento de residuos, conflictos con la estética de los lugares y el uso de los espacios públicos. El tamaño de la letra define el nivel de frecuencia asignado a la categoría.

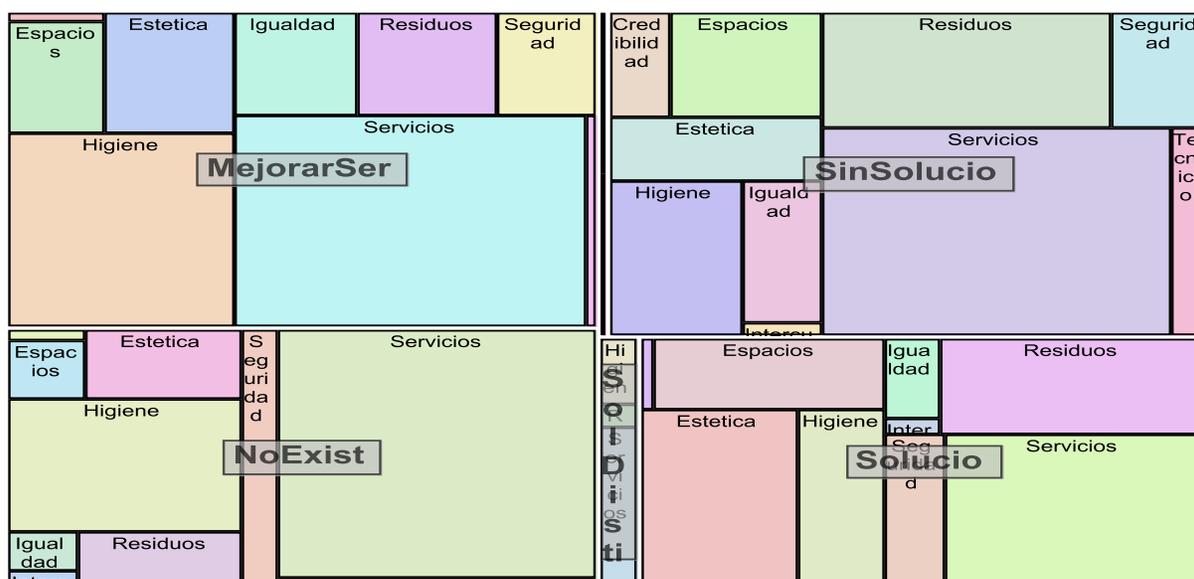


Figura 12. Mapa de frecuencias de las variables: Respuesta del ayuntamiento y conflicto ambiental.

A continuación, se describe la forma en que se organizan los datos, cuando se presenta el mapa de frecuencias vinculando las variables; *Soluciones propuestas* por las personas, y *Tipo de conflicto ambiental* observado. En este caso, la mayoría de las soluciones propuestas van dirigidas a mejorar los servicios, realizar campañas educativas y

mejorar la aplicación y cumplimiento de la normativa vigente. Todas las soluciones están dominadas por conflictos que se vinculan con el tipo de servicios ofrecidos por el ayuntamiento en los temas de limpieza y residuos. Esto lo describe la Figura 13.

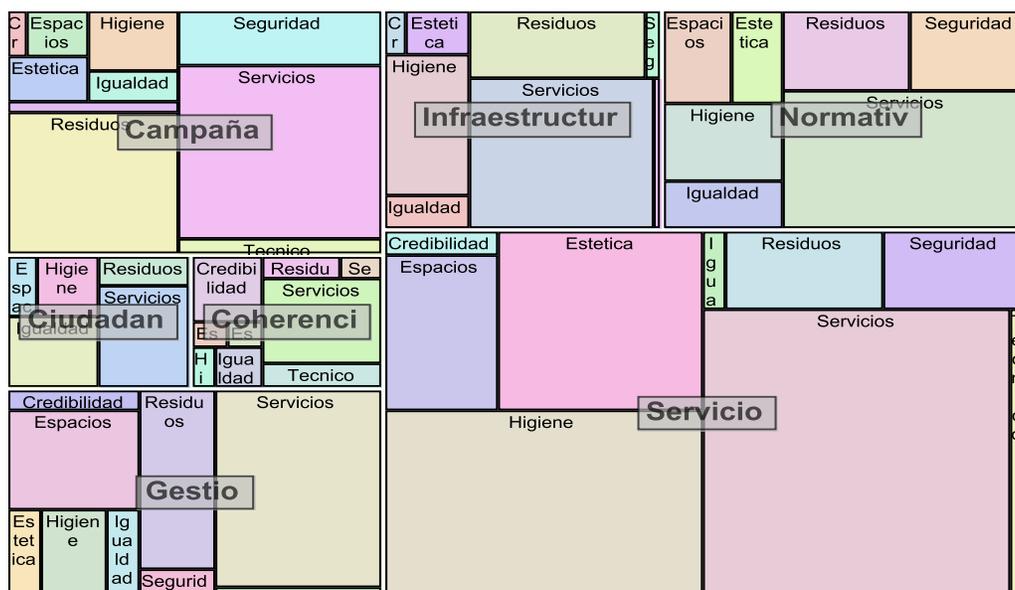


Figura 13. Mapa de frecuencias de las variables: Solución propuesta y Conflicto ambiental percibido.

4.2.2.2 Análisis de Correspondencia Múltiple

En la Figura 14, se presenta el plano factorial de las características de la queja. El tamaño de las letras representa la calidad representativa de las categorías. Pueden observarse algunas asociaciones por la cercanía que tienen las categorías entre sí. Según este análisis, las categorías más relevantes fueron: La respuesta dada por el departamento que recibe la queja y que corresponde a la categoría “*No existe la incidencia*” (lo cual implica que durante la inspección realizada, no se verificó la existencia del problema denunciado). También surge la Categoría “*Competencia vía pública*”, lo que nos dice que este tipo de problemas es de responsabilidad de los departamentos a cargo de resolver problemas que ocurren en el espacio público. Esto significa que los conflictos percibidos por las personas, y que ocurren en la vía pública, suelen tener como respuesta desde el departamento responsable de la gestión, para la ciudadanía, que los problemas no ocurren, o

no existen al momento de la inspección, ya que no fue posible su verificación por los técnicos al momento de la visita al lugar de la denuncia.

Por otro lado, de los datos se destaca la asociación ente los conflictos vinculados a la categoría “*Estética*”, descrita como la necesidad de vivir en espacios considerados agradables, armónicos o bellos (preocupación o molestia que genera en las personas observar falta de limpieza, acumulación de basura, muros rayados, publicidad en las calles, entre otras). La cual se asocia a la categoría “Responsabilidad” atribuyendo la situación específicamente, a los mismos ciudadanos, a los inmigrantes, mendigos, pandillas, o incluso, a todas las personas en general.

Los problemas a los que se les da con más frecuencia soluciones en el ayuntamiento, están asociados al canal de recepción, o vía por la cual ingresa la queja. Según los datos, se solucionan más frecuentemente las quejas que ingresan “vía internet” y que sean “sugerencias” (no reclamaciones o denuncias). Los conflictos de tipo técnico, relacionados con el manejo de residuos, tienen para la ciudadanía, asociados como causa, el escaso control realizado desde el departamento de Residuos, ya que son de su competencia.

Las quejas presentadas por representantes de agrupaciones, se asocian a quejas por la preocupación que generan las consecuencias de problema en la sociedad en general.

En materia de residuos, las personas proponen como solución, realizar más campañas y mejorar la gestión.

Respecto de la gestión, se dice que se dan soluciones distintas a las solicitadas, o no hay solución a los conflictos denunciados. Describen que esto va generando falta de credibilidad en las autoridades y los gestores, como consecuencia. Para los conflictos ambientales en el área higiene, y que son competencia del departamento de Limpieza, se propone mejorar los servicios como solución, y se identifica como causante del problema a las obras en desarrollo. En este caso, el ayuntamiento suele responder que el problema no existe al momento de la inspección.

Los conflictos ambientales vinculados a materias de ruido y gestión ambiental, se asociaron a conflictos de igualdad entre los ciudadanos y calidad de los servicios. Esto parece interesante, ya que implica que las personas perciben un trato distinto para estos temas y también este trato se define como discriminatorio, dependiendo del sector donde se origina u ocurra la reclamación. Este tipo de quejas fueron ingresadas preferentemente vía

telefónica (010), y para ellas el ciudadano propone mejorar la normativa como medida de solución. La respuesta habitual en estos casos desde el ayuntamiento, fue prometer mejorar el servicio en el futuro.

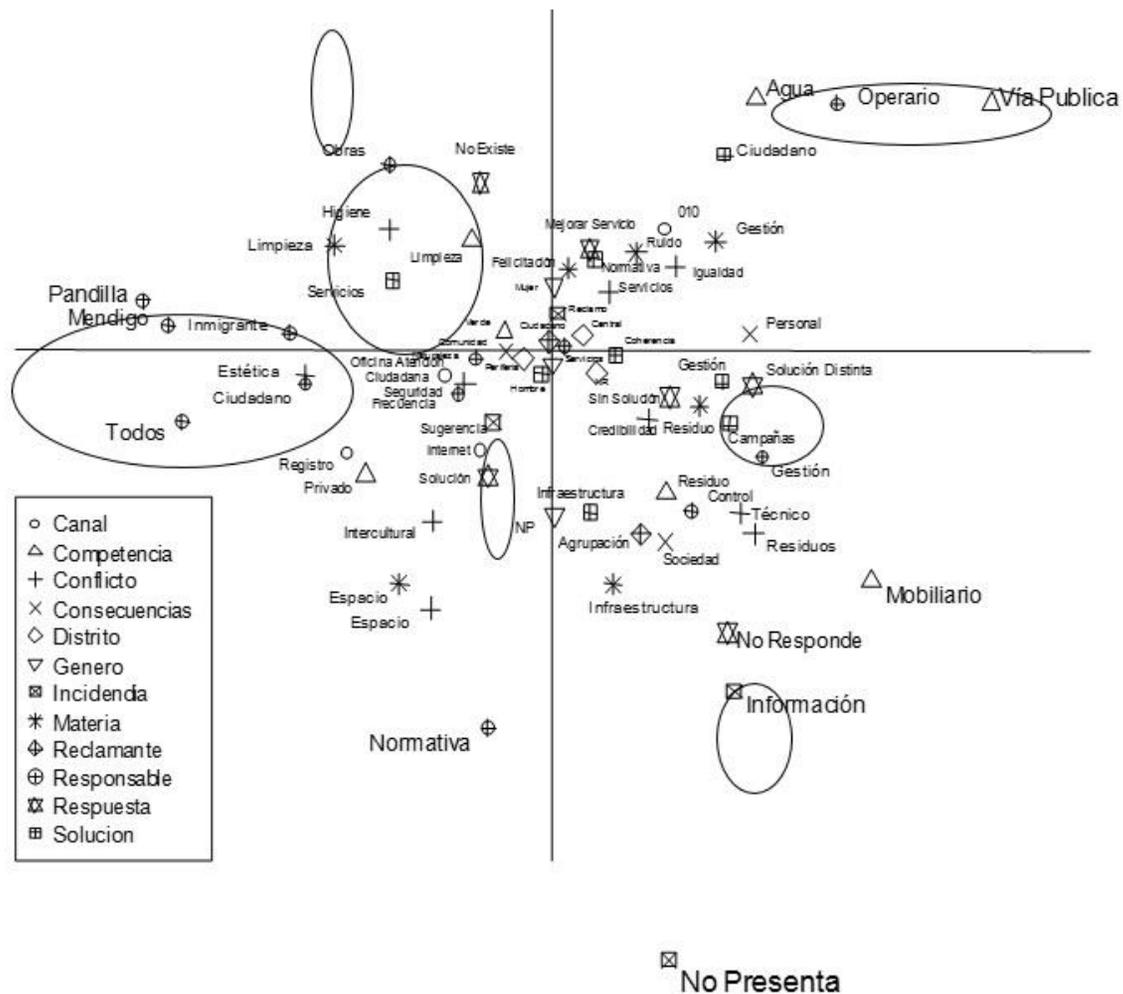


Figura 14. Mapa factorial de las características de quejas presentadas.

Segmentación jerárquica

Para detectar las variables que explican la distribución de los conflictos presentados, fue realizado un análisis de segmentación jerárquica. Este análisis consiste en la extracción de relaciones de dependencia funcional jerárquica entre una variable respuesta y un conjunto de variables explicativas. Se parte con todas las encuestas, son examinadas las

variables explicativas tal que las dividan en dos grupos respecto a las categorías del conflicto presentado. Cada grupo es nuevamente dividido en dos buscando las variables que permitan la máxima separación. Aunque existen varias propuestas metodológicas para su implementación, una de las versiones más genéricas en cuanto a las escalas de medida de las variables empleadas y el equilibrio en la selección de los segmentos encontrados corresponde a la metodología denominada CART (Classification And Regression Trees) utilizada para este caso. Este análisis fue desarrollado por Breiman, Freidman y Olshen, Stone, (1984).

Segmentación óptima (la mejor segmentación).

A continuación, se entrega una descripción - caracterización de los grupos o perfiles creados por los tipos de quejas, según variables asociadas.

Del total de variables, candidatas a explicar la distribución del variable conflicto ambiental, sólo resultaron significativas, en orden de importancia: *Competencia*, la que representa el departamento responsable, que debe resolver el problema al interior del ayuntamiento (48%). La variable *Responsable*, correspondiendo a quien las personas asignan como culpables de la existencia del problema denunciado (32%). La variable *Solución*, referida a soluciones propuestas por los mismos ciudadanos para el conflicto ambiental percibido (10%). Finalmente, la variable *Incidencia* o tipo de reclamación, categoría que diferencia si la persona ha comunicado una sugerencia o reclamación (queja) (10%).

La distribución de las categorías de estas variables, permitió la formación de seis grupos, con la variable Conflicto Ambiental (o motivo de la comunicación con la institución) como eje central. La distribución de los conflictos en cada grupo se describe en la Figura 15 donde se muestran, de izquierda a derecha, los 6 perfiles que se describen a continuación.

Perfil 1: Está formado por 253 conflictos ambientales, principalmente por temas vinculados con los Servicios (38%), temas de Higiene (18%) y de Seguridad (10%).

Estos conflictos ambientales fueron explicados por las categorías de la variable Competencia (departamento responsable) y a su vez están vinculados a conflictos por temas de Agua, Limpieza, Privados y Patrimonio Verde. A su vez se relacionan con la variable

Soluciones, cuyas categorías asociadas fueron; Realización de campañas, favorecer el Compromiso ciudadano, Coherencia de la administración, garantía de una Gestión de calidad y el cumplimiento o aplicación de la Normativa existente.

Este primer grupo, corresponde a un tipo de quejas, con un perfil caracterizado por preocupaciones vinculadas a la calidad de los servicios entregados, se percibe que las necesidades no se resuelven. Por esto piden mejoramiento de los servicios entregados por el ayuntamiento, especialmente en temas de higiene y seguridad en los espacios donde las personas viven o transitan. Tener mejores servicios en este caso, se vincula a la necesidad de actuar a tiempo para evitar problemas de salud y de seguridad para la población. En particular, se solicita poder habitar en lugares sin basura, o “cacas de perros”, y en calles seguras, libres de caídas, donde por ejemplo no se use el agua potable para limpiar o el riego de las calles y parques cuando hiela. Les preocupa también el uso de este recurso, por el valor que tiene asociado para las personas. Este perfil de reclamaciones, ofrece soluciones como campañas de educación para fomentar el cuidado del ambiente, la limpieza y el uso adecuado de los recursos y de los espacios públicos, como temas centrales.

En este grupo, se demandan también acciones que deberían ser implementadas al interior del ayuntamiento. Se espera que la misma institución dé el ejemplo, y sea coherente en sus acciones, evitando o solucionando los conflictos ambientales actuales con una gestión eficiente. Se espera que la administración se fortalezca y cumpla su rol regulador y protector de los recursos de todos, y de los intereses de la ciudadanía. Por tanto, piden que se ejerza supervisión constante durante la ejecución de los servicios y aplicación de las técnicas implementadas para mantener la limpieza en las vías públicas. Todo esto, a través de la realización de una gestión eficiente y caracterizada por el uso responsable de los recursos (gestión sustentable). Finalmente, se le pide al ayuntamiento que ejecute eficientemente la función reguladora que se le ha asignado, haciendo cumplir la normativa existente y aplicando sanciones cuando corresponda. Se exige que se haga valer el control social y punitivo para evitar los problemas ambientales a tiempo (prevención).

Perfil 2: Es el grupo de mayor tamaño. Está formado por 303 conflictos ambientales, que en su mayoría estaban referidos a temas de Servicios (40%), Higiene (28%) y Estética (16%). Estos problemas fueron explicados por las variables Competencia

(departamento responsable) cuyas categorías fueron temas de Agua, Limpieza, Privados y Patrimonio Verde; además de la variable Solución, con sus categorías Servicios e Infraestructura; y la variable Responsables, con las categorías Control, Obras, Operarios, Servicios, Naturaleza, Mendigo y Ciudadano.

El perfil de este grupo está conformado por quejas referidas principalmente al tipo y calidad de los servicios que entrega el ayuntamiento. Preocupan los temas de higiene en los espacios públicos y también los conflictos generados por la estética de los espacios. Esto es un tema interesante, ya que se presentan muchas quejas referidas a la molestia que genera vivir en espacios sobrecargados de estímulos, carentes de belleza o que han perdido su armonía y apariencia agradable. En este grupo, hay especial preocupación por el deterioro que se ha detectado en las áreas verdes, parques y plazas en la ciudad, lo que genera molestia y descontento, por sentirse sometidos a vivir en espacios deteriorados, con exceso de publicidad y/o grafitis por las paredes y calles y cada vez menos espacios verdes para la recreación y esparcimiento de las personas.

Las soluciones planteadas en este perfil son; que el ayuntamiento mejore la infraestructura disponible en los espacios, no ocupar espacios de acceso ciudadano para infraestructura de limpieza o recogida de residuos (ejemplo; reponer y/o ubicar adecuadamente las papeleras, contenedores o sanecanes). Se solicita cuidar y regular los servicios que se entregan, en el uso del agua para limpiar las calles, el uso de las sopladoras, y los horarios de recogida de la basura. En particular, se pide a los departamentos de Limpieza y Patrimonio verde, que ejerzan el control correspondiente sobre los privados (empresas de servicios contratados para la gestión o quienes realizan obras en la ciudad), que ejecutan las tareas vinculadas con éstas áreas, para evitar los conflictos denunciados, tales como excrementos en prados, plazas, espacios dedicados a juegos de niños, entre otros. Para este grupo, la responsabilidad de los problemas que les interesa resolver, se cree ocurren por la falta de control por parte de los encargados de los servicios de aseo y ornato. Mencionan falta de control sobre las empresas encargadas de las obras que se ejecutan en la ciudad, y que son responsables de la suciedad, y también falta de control en la calidad de los servicios entregados. De igual forma, se indican como responsables a los operarios, quienes ejecutarían un mal servicio, aunque reconocen también alguna responsabilidad de la propia naturaleza (por las lluvias o nieve). La acción

de los ciudadanos y mendigos, es también considerada importante por este grupo, se cree que ellos también provocan y/o colaboran con la existencia de algunos de los problemas de limpieza o deterioro de la estética en la ciudad.

Perfil 3: Formado por sólo 20 conflictos, mayoritariamente formado por temas de conflicto por la Estética del lugar (37%), Residuos (26%) e Higiene (11%). Estos conflictos fueron explicados principalmente por la variable Competencia, cuyas categorías fueron Agua, Limpieza, Privado y Patrimonio Verde; unido también con la variable Solución, cuyas categorías fueron Servicios e Infraestructura; además de la variable Responsable, con las categorías Frecuencia, Normativa, Todos, Pandilla e Inmigrante.

Este grupo, reúne conflictos que conforman un perfil diferente a los anteriores, ya que son preocupaciones ambientales que manifiestan interés por la apariencia, la belleza, y el cuidado de los espacios del entorno (estética). La denuncia surge porque los espacios son percibidos como sobrecargados de estimulación, llenos de publicidad y/o rayados, a lo que se les agrega la suciedad en las calles. Esto genera un impacto muy desagradable en las personas, quienes se quejan por el desagrado que les provoca vivir en un entorno con estas características (sucio y feo). Las personas expresan en sus quejas, la necesidad de poder contar con espacios que estén limpios, que puedan ser usados por las personas con tranquilidad, para descansar, pasear o hacer ejercicio, pero sin riesgos por la falta de higiene (excrementos, basura).

Como soluciones a este tipo de conflicto, se plantea la necesidad de mejorar la calidad y la frecuencia de los servicios, así como los horarios de recogida en vías públicas y áreas verdes. Por otro lado, se propone realizar mayor control sobre las agencias contratadas para estas tareas (privados), velando porque cumplan cabalmente con su trabajo. También se cree necesario mejorar la infraestructura diseñada para estos servicios (la cantidad y ubicación de papeleras, contenedores, sanecanes, y sopladoras).

Como responsables de los conflictos de estética, se identifica la escasa frecuencia determinada para servicios de limpieza; la debilidad de la normativa existente, y por otra parte, a las mismas personas que ocupan los lugares donde estos ocurren. En particular en este perfil, se menciona a las pandillas e inmigrantes como responsables de este tipo de problemas, porque no se ajustan a las normas establecidas (sistema de reciclaje, horarios de recogida de los residuos domiciliarios) o bien mal utilizan los espacios, deteriorándolos.

Perfil 4: Está formado por 84 conflictos, que en su mayoría se corresponden con las categorías: Uso de los Espacios (31%), Servicios (18%) y Estética (17%). Las variables explicativas para estos conflictos fueron Competencia, con las categorías Vía Pública, Residuos y Mobiliario; la variable Responsable, que define a quienes se atribuye la causa de los problemas, con las categorías; Ciudadanos, Frecuencia, Naturaleza y Normativa.

Este grupo, conforma un perfil nuevamente diferente, con conflictos caracterizados por la preocupación que tienen las personas por el uso que se da a los espacios públicos, los que se perciben descuidados por la falta de servicios de limpieza y de mantenimiento adecuados. Esta situación molesta y se siente que afecta la vida de las personas al no poder usar los lugares como lo desearían. El descuido en la estética de los lugares, los que describen llenos de rayados y cartelería publicitaria provoca un impacto negativo en las personas. Esto viene a demostrar la importancia de cuidar la estética de los espacios en que viven y se mueven los ciudadanos de Madrid (ej. evitar sobrecarga de publicidad, carcelería, grafitis y ornamentación).

Se cree que los problemas denunciados deben ser resueltos por los departamentos encargados del estado de la vía pública, de la recogida de residuos y del cuidado del mobiliario del ayuntamiento. Mayoritariamente se cree que los conflictos son producto de la conducta de los ciudadanos, pero además se piensa que interviene la escasa frecuencia que tienen los servicios implementados. Se reconoce el efecto negativo en el medio de no aplicar las normas, o la falta de una normativa adecuada para sancionar cuando se detecta una transgresión.

Perfil 5: Formado por 249 conflictos ambientales que conforman un perfil que en su mayoría se agrupa en torno a la categoría Servicios (47%), Residuos (19%) e Igualdad (8%). Las variables explicativas para estos conflictos fueron Competencia, con las categorías Vía Pública, Residuos y Mobiliario; también la variable Responsable, con las categorías Servicios, Operario, Obras, Control; y la variable Incidencia, con la categoría Reclamación.

Este perfil de conflictos entonces, se caracteriza exclusivamente por reclamaciones, las cuales están mayoritariamente centradas en la mala calidad de los servicios entregados por el ayuntamiento. Los temas de conflicto y denuncia, están vinculados con la existencia de residuos en las calles y la percepción de una mala gestión de parte de la administración.

Se percibe que los problemas ambientales están asociados a un trato desigual recibido por los ciudadanos, de parte del ayuntamiento. Quien entrega servicios según el distrito al que correspondan. Entonces, las denuncias plantean que se entrega a las personas servicios diferenciados según el lugar donde se vive en Madrid, dejando en una situación de desmedro a los sectores más pobres y de la periferia. Mientras que se privilegia a sectores o distritos donde viven las personas más pudientes y el centro de la ciudad. La situación dicen, se hace más evidente, al observar el estado de la limpieza de vía pública y del mobiliario disponible. Como responsables de esta situación, se atribuye culpa a los servicios que son vistos como deficientes, a la actitud y conducta de los operarios que los realizan, a la gran cantidad de obras en la ciudad, y al escaso control que se ejerce sobre éstas situaciones desde el mismo ayuntamiento, quien no vela por un trato igualitario, por el cumplimiento de las normas y no regula las conductas.

Perfil 6: Formado por 79 conflictos ambientales, centrados en los Servicios (39%), Residuos (34%) y Espacios (13%). Las variables explicativas para este perfil fueron; Competencia, con las categorías Vía Pública, Residuos y Mobiliario; la variable Responsable, con las categorías Servicios, Operarios, Obras y Control; y la variable Incidencia, con las categorías, Sugerencia e Información.

Este grupo de comunicaciones corresponde a conflictos que conforman un perfil distinto al resto, ya que a diferencia de los 5 grupos anteriores, éste se caracteriza por reunir solo sugerencias o solicitudes de información al ayuntamiento y no quejas. En este grupo se hacen sugerencias o peticiones de información relacionadas con la calidad de los servicios que entrega el ayuntamiento. En particular, les preocupa el tratamiento que se le da actualmente a los residuos, y el tipo de gestión en los espacios públicos. Preocupa porque consideran que la situación está afectando a las posibilidades de uso de los espacios para quienes viven o transitan por el lugar. En general, les motiva mejorar las condiciones y el estado de las vías públicas, por ejemplo mejorar la limpieza y disponibilidad y ubicación del mobiliario para la recogida de los residuos. Como responsable de esta situación o problemas detectados en los espacios de uso público, al igual que en el grupo anterior, se identifica al tipo de servicios, la acción de los operarios, la existencia de obras en la ciudad y la falta de un control adecuado por el ayuntamiento. Se sugiere por tanto, una mayor

supervisión sobre quienes ejecutan las tareas y sobre quienes provoquen los conflictos.

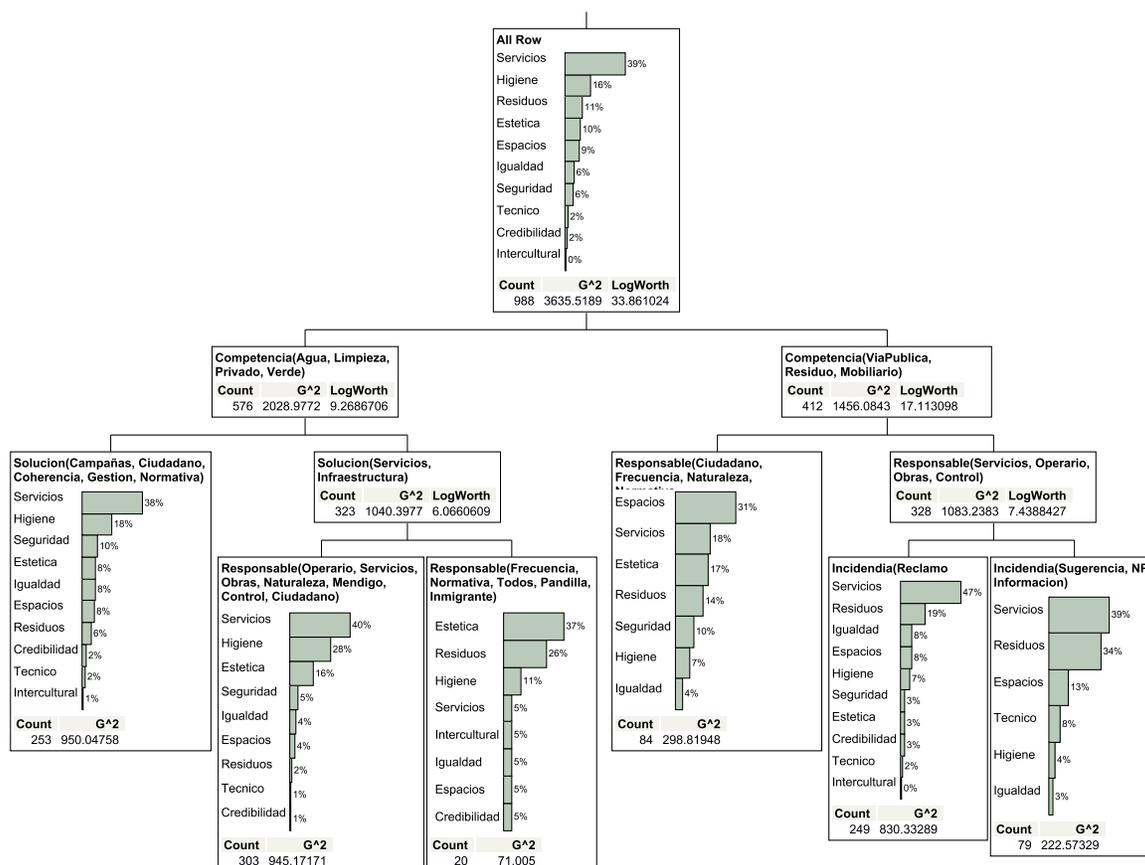


Figura 15. Segmentación Jerárquica variable conflicto ambiental, explicada por las categorías de las variables competencia, solución, responsable e incidencia

4.2.3. Síntesis- conclusiones

A modo de síntesis y recuperando los objetivos sub-específicos formulados para esta etapa, el resultado del análisis de las fichas nos mostró lo siguiente:

Los problemas más frecuentes vinculados a las quejas presentadas, están relacionadas con la percepción de una gestión deficiente, que se muestra a través de una entrega de servicios por parte del ayuntamiento, de una calidad menor a la esperada, en particular para los problemas de limpieza y recogida de residuos en Madrid. Las quejas más recurrentes, tienen que ver con la frecuencia y los horarios establecidos para la recogida, la cantidad de infraestructura disponible para esta labor, y la forma en que se ha estado

ocupando el espacio público.

Al espacio público se le asigna un significado muy importante, es valorado para el encuentro social, para el esparcimiento y el ocio, que estaría siendo afectado en forma negativa por el tipo de gestión ambiental desarrollada desde el ayuntamiento, según a percepción de los y las ciudadanas. Especial atención tiene la importancia entregada por las personas a la apariencia de los lugares, el valor asignado al impacto estético develado en las quejas.

Las reclamaciones suelen ser presentadas por la molestia que genera la situación para la comunidad (80%) más que por las consecuencias percibidas para las mismas personas que presentan la queja. Adjudican la responsabilidad del problema percibido, en un porcentaje importante, a la calidad de los servicios entregados (56%), al actuar negligente de los operarios a cargo de las tareas (10%) y en un grado similar, a los mismos ciudadanos (11%).

Si consideramos como parte de la gestión, el tipo de respuesta que los departamentos entregan a las personas por sus quejas, se observa que sólo el 20% de ellas recibe una solución efectiva. Al resto, la mayoría, se les entregan comunicaciones en las que se les promete una solución a futuro, se les dice que no es posible dar solución al problema por razones técnicas, o que el problema no existe al momento de la inspección (69%). Lo cual genera frustración y progresiva falta de credibilidad en los gestores.

En consecuencia con esta visión, las soluciones propuestas por los mismos ciudadanos al ayuntamiento, buscan mejorar los servicios de limpieza y tratamiento de residuos en la ciudad, especialmente a través de un cambio de gestión. Esperan que ésta sea más ordenada, coherente y sustentable, no se espera mayor inversión y gasto, sino mayor eficiencia. Se solicita que se actúe de forma justa, que se respete y haga respetar la normativa vigente como forma de control, por otro lado, se espera que se establezca comunicación con los ciudadanos con información clara, y campañas educativas permanentes.

Se desprende de lo anterior, que es importante considerar lo complejo y dinámico del contexto donde ocurren los problemas ambientales, es un contexto diverso y en constante cambio. Esto obliga a considerar las características particulares del escenario donde cada conflicto ambiental ocurre al momento de diseñar la gestión ambiental en

Madrid y la participación ciudadana parece brindar una interesante oportunidad de dinamismo y efectividad en la gestión ambiental moderna.

Para poder valorar el cumplimiento del objetivo específico, se ha considerado como variable dependiente el tipo de conflicto ambiental presentado en las quejas, con un total de 1.081 conflictos analizados. De este proceso se identificaron seis (6) tipologías o perfiles de quejas ambientales distintivos.

Perfil 1. Formado por quejas principalmente vinculados a sugerencias y reclamaciones por los servicios entregados por el ayuntamiento en temas de higiene y seguridad (253). En este perfil se describen preocupaciones surgidas por el uso que se hace de los recursos, en particular el uso del agua para limpiar las vías públicas, la calidad de la limpieza ejecutada por gestores contratados para estas tareas (privados) en espacios verdes, los cuales son muy valorados y considerados patrimonio de uso público (como parques y plazas).

Las soluciones que este perfil de quejas plantea, son la realización de campañas educativas que fortalezca el compromiso ciudadano para el cuidado de los lugares públicos, y una gestión que se caracterice por ser coherente con la administración de los recursos de los que dispone. Se solicita por tanto, una gestión ambiental de calidad, que cumpla y haga cumplir la normativa vigente.

Perfil 2. Es el grupo con mayor cantidad de quejas agrupadas, formado por 303 sugerencias y reclamaciones, que en su mayoría también estaban relacionadas con temas de calidad de los servicios encargados de la higiene, pero esta vez, a diferencia del grupo anterior, aparece de forma significativa la preocupación por la estética del lugar como un motivo para la presentación de las quejas (16%). Incluye también problemas vinculados al uso que se hace del agua, el tipo de limpieza realizado en los espacios públicos verdes, y de uso para la recreación.

Las soluciones propuestas para este caso fueron, mejorar y aumentar los servicios e infraestructura. Como responsables de los conflictos identifican a la falta de control o de supervisión en la gestión de los servicios, también sobre la ejecución de las obras que se ejecutan en la vía pública, o sobre los operarios que entregan los servicios. La naturaleza (lluvia, nieve, calor) también se indica como responsables de los problemas ambientales, y se menciona a los mendigos y ciudadanos que usan estos lugares como responsables de su

deterioro, ya que no los protegen o destruyen con su comportamiento.

Perfil 3. Este perfil, está formado por sugerencias y reclamaciones que reúnen sólo a 20 problemas. Es un grupo muy compacto, pero que llama la atención porque está mayoritariamente formado por reclamaciones que hacen alusión a una preocupación por la estética de los lugares, por el impacto negativo que tiene sobre las personas el vivir y percibir un ambiente que no es de su agrado, visualmente sobrecargado, sucio y descuidado, lo que genera molestia y desagrado (37%). Las zonas destinadas a la recreación y ocio como parques y plazas reúnen una preocupación especial. Particular mención tiene el efecto visual negativo que les provoca a las personas el exceso de publicidad, cartelera y grafitis en las calles y paredes de las vías públicas. De igual forma, temas de residuos (26%) y la falta de limpieza en las calles, generan molestia y forman parte también de este perfil de quejas.

Estos conflictos son entendidos como consecuencia de la falta de cumplimiento en los servicios que deben ser entregados por los departamentos encargados de la limpieza y la recogida de residuos. La responsabilidad del conflicto está puesta en la baja frecuencia de los servicios, o porque no se cumple con lo planificado. A esto se agrega la dificultad de las autoridades para hacer respetar la normativa vigente. Se mantiene la preocupación por el uso del agua y el escaso cuidado de los espacios verdes. Para este perfil, los causantes de estos conflictos ambientales son en este caso todos los ciudadanos, pero en especial las pandillas e inmigrantes. Las soluciones y propuestas son nuevamente que el ayuntamiento mejore los servicios e infraestructura.

Perfil 4. Formado por 84 incidencias que corresponden a sugerencias y reclamaciones por conflictos, que en su mayoría, se corresponden con temas de uso de los Espacios públicos (31%), en segundo lugar se observa la calidad de los servicios (18%) y casi en un mismo nivel surge nuevamente, la preocupación por la estética de los lugares (17%). Las variables que explican estos conflictos para este perfil fueron: la mala gestión de los departamentos a cargo de la limpieza en la vía pública y de reposición del mobiliario. Como responsables de los conflictos se identifica a los mismos ciudadanos, a la frecuencia de la recogida y limpieza, a la misma naturaleza y al no cumplimiento de la normativa existente.

Perfil 5. Formado por 249 incidencias que en su totalidad corresponden sólo a reclamaciones, y que en están reunidos en torno a molestias por los Servicios recibidos (47%), el sistema de recogida de los Residuos (19%). Un interés especial provoca el surgimiento de un nuevo tipo de problema en este perfil, que vincula a los conflictos ambientales con temas de desigualdad entre los ciudadanos y ciudadanas (8%). Esto indica que en este perfil existe un sentimiento de discriminación desde el ayuntamiento. Los problemas no serían tratados con los mismos criterios y medidas, dependiendo de dónde ocurra la incidencia y por tanto de las características del contexto socioeconómico donde se realiza la denuncia. Las variables explicativas para estos conflictos fueron el no cumplimiento de las responsabilidades por los departamentos responsables de resolver los problemas (limpieza, residuos y mobiliario). En este perfil, se identificó como responsables de los problemas a los servicios, el actuar negligente de los operarios, la gran cantidad de obras en ejecución, y la falta de control sobre la situación.

Perfil 6. Este último perfil, está formado por 79 quejas con fichas que solicitan información o realizan una sugerencia al ayuntamiento. No se presentan quejas en este perfil. Son sugerencias para mejorar los servicios recibidos (39%), en temas de residuos (34%) y para mejorar el uso de los espacios públicos (13%). Las variables explicativas para estos conflictos ambientales fueron, el escaso cuidado que se tiene con la vía pública y los sistemas implementados para la recogida de los residuos y distribución del mobiliario. Como responsables de la situación, nuevamente se identifica a los servicios que entrega el ayuntamiento, los operarios, las obras y la falta de control o supervisión desde la autoridad.

A modo de síntesis en la Figura 16 se muestra una relación de los resultados más relevantes del análisis de las fichas SyR.

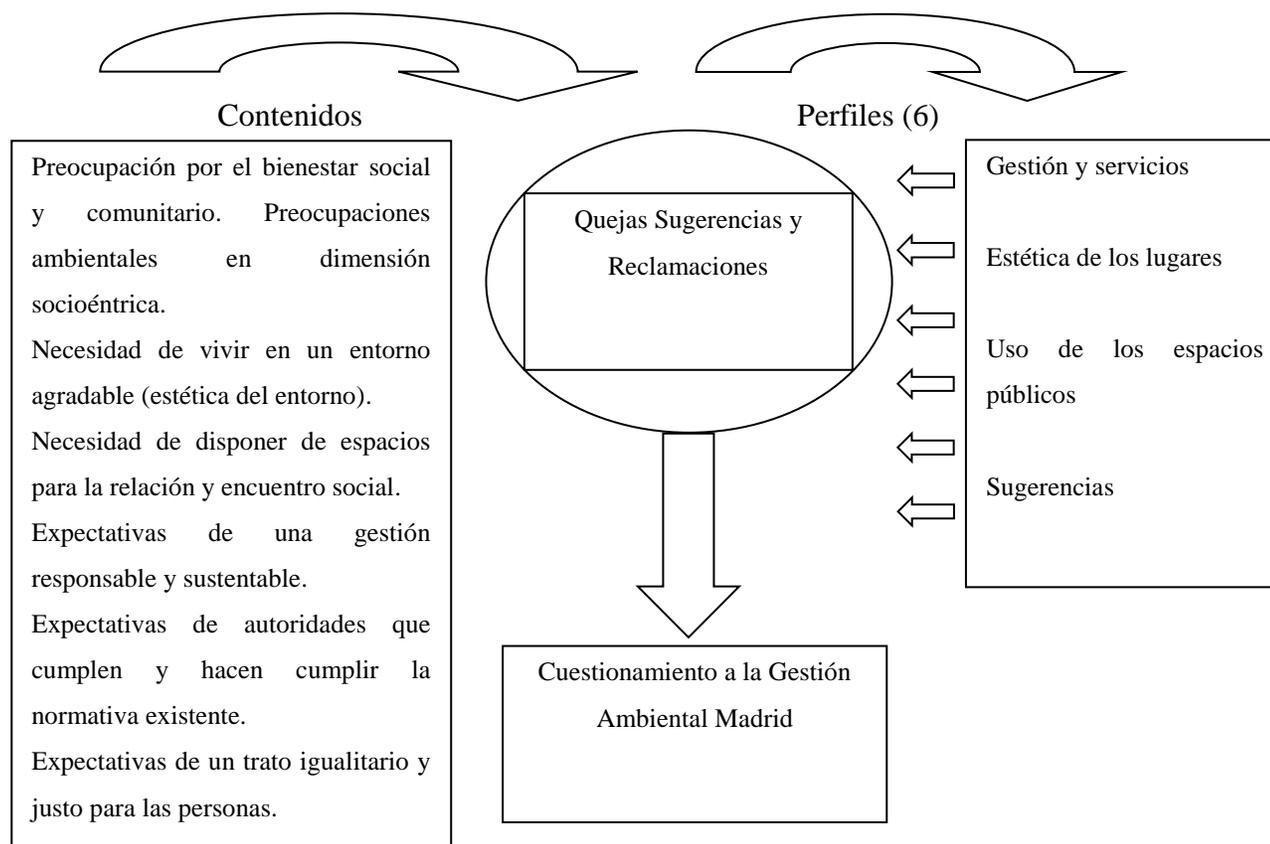


Figura 16. Síntesis Análisis Fichas SyR

Parece interesante hacer notar que la preocupación mayoritaria y que motiva las quejas por temas ambientales en Madrid, tienen como centro en los diferentes perfiles, las consecuencias que puedan tener para la comunidad donde ocurren. En general, las quejas parecen tener como causa la preocupación y molestia de las personas ante la percepción de una gestión poco eficiente, la que se manifiesta en la entrega de los servicios valorados como poco eficientes para solucionar temas de limpieza y recogida de residuos. En particular, las reclamaciones tienen como sustento el temor a las consecuencias que los conflictos ambientales puedan tener para la salud y la seguridad de las personas. Los problemas ambientales en la ciudad, parecen tener especial impacto en la necesidad de las personas de vivir en un entorno agradable visualmente, armónico, limpio, rodeado con áreas verdes cuidadas y protegidas. Este aspecto surge en tres de los seis perfiles identificados. Se observa además, que el tipo de gestión está teniendo como consecuencia

aumento de la desconfianza y descrédito en la administración, a quien se le exige responsabilidad, coherencia y eficiencia en el uso de los recursos para el cuidado del ambiente.

Por otro lado, surge como tema de análisis la importancia que la gente atribuye a los espacios públicos, y la molestia que provoca la forma en que se está limitando el uso de estos espacios, como consecuencia también del tipo de gestión ambiental que se está llevando a cabo en el ayuntamiento en Madrid. La falta de aseo, la disposición que se le da a la infraestructura para la recogida de la basura, el ruido, la permisividad de aparcamientos en lugares indebidos, la ocupación de lugares que habitualmente son para el tránsito de las personas, en particularmente de áreas verdes, parques y plazas, está detrás de muchas de las reclamaciones recibidas. El valor y significado asignado por la ciudadanía a estos espacios, genera y motiva quejas en temas ambientales. Son lugares considerados como propios de la población, espacios privilegiados para el encuentro social, la recreación, el ocio y el disfrute. Por tanto, tras el comportamiento de queja también parece estar la necesidad de poder usar en forma libre y segura estos lugares en la ciudad.

4.3. Resultados Etapa 3. Diálogo con la ciudadanía

4.3.1. Resultados Entrevistas grupales e individuales

Estos resultados que se presentan a continuación, son producto de una codificación abierta de las entrevistas grupales e individuales. Participaron de ellas miembros de organizaciones ambientales, vecinos, funcionarios y estudiantes universitarios de Madrid. A partir de la codificación realizada para estos datos, resultaron las siguientes cinco categorías: *motivos de quejas*, *origen de los problemas ambientales*, *propuestas de acción-solución*, *responsabilidades problemas ambientales* y *evaluación de la gestión*.

4.3.1.1. Presentación de códigos y categorías resultado de la codificación abierta

a. Categoría motivos de quejas

En esta categoría se muestran los motivos de quejas de las personas que habitan en Madrid, respecto de los problemas ambientales que viven cotidianamente. Uno de los temas que más destaca en esta categoría, son las que quejas en torno a las enfermedades producidas por la presencia de antenas próximas a las casas de las personas. Luego, la basura que se acumula en las calles y contenedores, lo está presente como un tema que genera preocupación y es motivo de quejas por cuanto las personas plantean que ni las personas ni las autoridades asumen la responsabilidad respecto del tratamiento de los desechos.

La presencia de coches en los espacios públicos constituye un tipo de quejas de parte de la comunidad y que ha motivado denuncias, sin embargo, se dice que estas no son resueltas por cuanto los encargados no asumen la responsabilidad y por tanto no se generan soluciones al respecto.

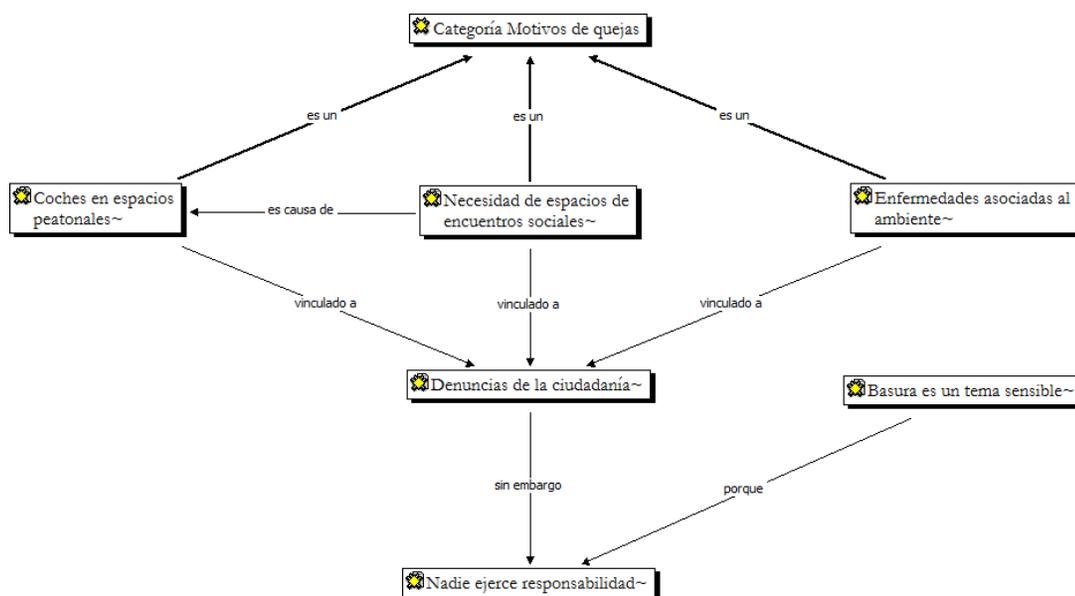


Figura 17 Red Conceptual categoría motivos de quejas

Un problema importante para los estudiantes de la UAM, son los coches en el campus. Particularmente, plantean que los coches están ocupando los espacios destinados al paso de peatones o personas con discapacidad, para aparcar. Frente a esto, las medidas tomadas han sido el envío de cartas a las autoridades de la universidad, quienes restan importancia a este problema. Por ésta razón, los estudiantes señalan que en ocasiones quieren resolver el problema con medidas más radicales. Un ejemplo de esto se expresa en la siguiente cita:

“Y lo de los coches en los espacios de peatones, algunos de ellos con rebaje en mi facultad hay gente que llega con sillas de ruedas, o sea lo de los coches aparcados en medio de los espacios de peatones con rebaje por donde pasan” (Entrevista grupal [7:12])¹⁴

La presencia de coches en espacios peatonales y el temor al desarrollo de enfermedades vinculadas a las emisiones de las antenas motivan denuncias constantes hacia la autoridad, para esto la comunidad se organiza y envía cartas, que dicen finalmente no tienen respuestas satisfactorias para los distintos problemas denunciados:

¹⁴ La nomenclatura 7:12 corresponde a la referencia de la cita en el texto, en este caso el grupo de discusión. En donde 7 es el número de grupo de discusión, y 12 es el número de cita que pertenece a ese grupo de discusión.

“Lo digo para que alguien lo sepa y apoye aunque sea posible con un telegrama, pero nosotros estamos denunciando constantemente, y reclamándole al Ayuntamiento y reclamando a la comunidad, que estas cosas no se den” (Entrevista grupal [5:38]).

En este sentido las denuncias constantes cumplen un papel relevante como una vía de participación, pero al mismo tiempo como un canal de reclamaciones y denuncia de la ciudadanía hacia la autoridad:

“Es una forma más de participar y de pedir que la administración asuma la responsabilidad (...) o de que mejore el funcionamiento de algo, me parece que cumple un papel necesario importante, es complementaria a la crítica externa. (...) Es un canal de comunicación con la administración (...) es un canal más (...) es un canal exclusivamente de quejas” (Entrevista Individual. Ecologista 1[8:9]).

A pesar de que los entrevistados consideran importante las denuncias de la ciudadanía, reconocen que el impacto de éstas denuncias es mínimo porque la administración no canaliza esas denuncias hacia la solución efectiva de los problemas. Por el contrario, se estima que frente a denuncias colectivas, la institucionalidad responde desacreditando a los denunciantes, y ocultando el problema denunciado:

“Creo que es importante (...) dejarlo por escrito, y creo que es importante hacerlo llegar...creo, y casi podría afirmarlo, que todas la quejas, todas las demandas que se hacen llegan a quien tiene que llegar; y eso casi no me cabe duda. Creo que la administración y las empresas una vez que han sido conscientes de lo que ocurre no actúan en consecuencia (...) cuando la demanda es individual normalmente la respuesta siempre es similar: tomamos nota, vamos a estudiarlo en detalle, muchas gracias por su colaboración, etc. Pero no hacen nada cuando la respuesta es colectiva, o se trata de desacreditar a quienes las están haciendo, o se trata de esconderlo una vez recogida la información...” (Entrevista Individual. ciudadano 1[14:4])

La *necesidad de espacios para el encuentro social*, es un motivo de queja de los informantes, que consiste en exigir la disposición de lugares públicos para el uso de la gente. La importancia de los espacios públicos, es que son considerados espacios de encuentro entre las personas, en donde es posible generar comunicación y donde se enriquece y estimula la satisfacción personal y colectiva. Sin embargo, las obras, la basura, los contenedores y la presencia de automóviles, coartan el contacto, el desplazamiento y la

convivencia entre las personas.

“Vivo en un entorno en donde estoy viendo que los coches, digo el campus de la Universidad Autónoma de Madrid, los coches cada vez copan más sitio a la convivencia, al desplazamiento, a las personas, a los minusválidos, a la estética” (Entrevista grupal [7:1]).

Sumado a lo anterior, las políticas de la administración pública y el sector privado promueven el comercio en las áreas destinadas a espacios sociales. Es decir, cada vez que se destina un espacio para instalar áreas verdes, la finalidad termina siendo potenciar el comercio:

“Muchas de las áreas que se peatonalizan, después lo que revierten es en uso comerciales, en una buena parte. Entonces siguen siendo espacios públicos que al final sólo los puedes usar si pagas (...) yo creo que el árbol es la excusa para vender el proyecto” (Entrevista Individual. ecologista 1 [8:20])

En este sentido se cree que una consecuencia de la presencia de espacios sociales destinados exclusivamente al ciudadano a la vida en sociedad, es que mejora la calidad de vida, porque incrementaría las relaciones sociales y la convivencia entre personas, por tanto la participación y cohesión social:

“Probablemente... a nivel de calidad de vida tendría una repercusión clara, bueno pues, habitas en un espacio más agradable de vivir, de pasear, de que la gente esté más en la calle, en bares (...). Yo me imagino que esto promueve y potencian las relaciones sociales (...) todo este entramado de comunidad local que se puede hacer cuando existe este espacio” (Entrevista Individual. ecologista 1 [8:21])

Por otra parte, se cree que la presencia de espacios públicos empodera a la gente, y generara un sentido de pertenencia y responsabilidad acerca de lo que sucede en ese espacio social. Al favorecer el uso de los espacios, se estimula la apropiación de los mismos y con ello la identidad y el sentimiento de comunidad. En definitiva, la consciencia ambiental de los ciudadanos podría ser favorecida significativamente de existir mayor uso y calidad en estos espacios:

“Tener espacios para conversar y para juntarte con otra gente, en primer lugar permite que te apoderes mucho del espacio, si te apoderas del espacio te importa mucho más lo que sucede en ese espacio, (...) te importa mucho más que llegue un día una excavadora y se lleve todos los árboles que tiene esa plaza, por ejemplo. También permite

que puedas enterarte de muchas cosas que pasan porque te la cuentan otras personas, y estando en casa solo, no tienes esa oportunidad, eso se ha visto claramente con el 15M. La gente se está haciendo cada vez más consciente de la importancia del espacio público, porque además ahora con la embestida de la crisis están privatizando mucho el espacio públicos en el sentido de poner terrazas, todo lo que sea negocio, pero no dejarlos simplemente para que los ciudadanos y las ciudadanas los utilicen. Y yo creo que al final ese empoderamiento social conlleva una mejoría en muchos niveles, y probablemente a nivel ambiental” (Entrevista Individual. ecologista 3 [11:5])

Otro motivo de queja manifestado, es el temor al desarrollo de una serie de enfermedades vinculadas y producto a las condiciones ambientales en que se vive. Particularmente, se menciona que la exposición a ondas electromagnéticas ha generado enfermedades graves y en algunos casos la muerte de personas mayores.

Según los vecinos, los síntomas generalizados en la población adulta que se encuentra expuesta a las ondas electromagnéticas, consisten en infartos y dolores musculares. Al mismo tiempo, en los menores se han detectado problemas en la tiroides, y tumores benignos en distantes partes del cuerpo. No obstante, algunos vecinos explican que en realidad no existen síntomas generalizados en la población, sino más bien creen que la exposición a las ondas electromagnéticas genera debilitamiento progresivo en el cuerpo, el que se traduce en distintos síntomas, dependiendo de la predisposición genética de cada persona. Frente a este problema los vecinos se han organizado para solicitar información respecto las mediciones de las frecuencias que emiten las antenas ubicadas en sus barrios:

“Aquí tenemos una zona que nos tiene preocupado y que hemos pedido mediciones y que vamos, parece que para que te digan que tienes razón, no sé..., lo que tendrán que dar, y están unos datos que nos dieron, que no estamos conforme con ellos, pero bueno, parece que la contaminación esa, que hay en Europa, encima es mayor que la que se admite aquí, y dada que se admite aquí, han salido unos cuantos cánceres en la parte de debajo de ahí de la parada de autobús” (Entrevista grupal[5:30]).

Junto a las enfermedades provocadas por ondas electromagnéticas, se reconocen las enfermedades respiratorias como problema común en la población de Madrid:

“los problemas respiratorios, todos los temas de alergias, asma, etc. están provocando más problemas en los ciudadanos” (Entrevista Individual. Ciudadano 1

[13:12])

Por otra parte, se aprecia que la basura es un tema de preocupación para las informantes, precisamente porque afecta a la ciudadanía en general. Las basuras corresponden en especial a los desechos generados por los perros, que los dueños no recogen habitualmente. En consecuencia, la falta de cubos y las prácticas de los vecinos influyen en la acumulación de este tipo de basura y de otros.

En Villa Vallecas, la preocupación radica en que toda clase de basuras de todos los habitantes de Madrid transitan por el distrito. No se discriminan los desechos, lo que se atribuye a despreocupación por las personas del barrio, ya que no se está atentos a expresar conductas de orden y cuidado de los desechos:

“es un distrito castigado, donde todos los vertidos de la basura de Madrid prácticamente pasan todas por este distrito, o sea que hemos protestado, por activa y por pasiva, y no nos han hecho ni caso” (Entrevista grupal [5:3]).

Junto a lo anterior, el exceso de basura se percibe afecta la estética de la ciudad y este es un problema ambiental evidente para los ciudadanos:

“la basura porque genera un montón de basura, y muchas veces el contenedor está en la puerta de la casa, y no se nos olvida que está ahí. Y el día que no hay recogida de basura la ves por todos los sitios, y al final hace que una ciudad esté más o menos limpia, más o menos bonita” (Entrevista Individual. ecologista 2 [10:13]).

Finalmente, pese a las denuncias constantes de las personas, los informantes indican que las instituciones no ejercen su responsabilidad frente a las transgresiones, tanto de la ciudadanía, como de las empresas que expresan comportamientos que dañan al medioambiente. Así, las personas se desentienden de sus propias conductas que dañan al medio, eludiendo su responsabilidad personal con la sociedad. A su vez, esto es fomentado, porque quienes deben regular y sancionar las conductas que generan los problemas de convivencia, no ejercen su rol de control. Más bien, se cree que las autoridades o responsables, restan importancia a las denuncias formuladas por las personas afectadas:

“La actitud es que nadie ejerce responsabilidad y nadie tiene la autoridad para decirle a alguien, ¡a ver!, tu estas fumando en la secretaría del departamento, esto, o sea, todos son espacios públicos pero, la secretaría del departamento es más público que cualquier otra cosa, para fumar ándate a la calle” (Entrevista grupal [7:10]).

Desde una perspectiva más institucional, los entrevistados plantean que la autoridad no ejerce la responsabilidad frente a los problemas ambientales porque no tienen las competencias para hacerlo, y en algunos casos aseguran que existen intereses creados:

“Yo creo que la falta de responsabilidad por parte de las autoridades muchas veces es por la incompetencia de las propias autoridades, o porque hay unos intereses creados sobre ellos. No es simplemente un desconocimiento, porque tienen conocimiento del tema, lo que pasa es que no actúan bien porque no quieren, porque tienen intereses ocultos, o bien porque son lo suficientemente incompetentes como para no saber cómo actuar” (Entrevista Individual. ciudadano 1[13:16])

b. Categoría Tipos de problemas ambientales

En esta categoría se describen los tipos de problemas ambientales identificados por los entrevistados, respecto a la comunidad de Madrid. Particularmente, llama la atención que se reconocen problemas de contaminación evidentes y otros no evidentes. Esto supone niveles de conciencia respecto de los problemas ambientales cotidianos, y otros que son más globales y menos conscientes o percibidos con mayor dificultad.

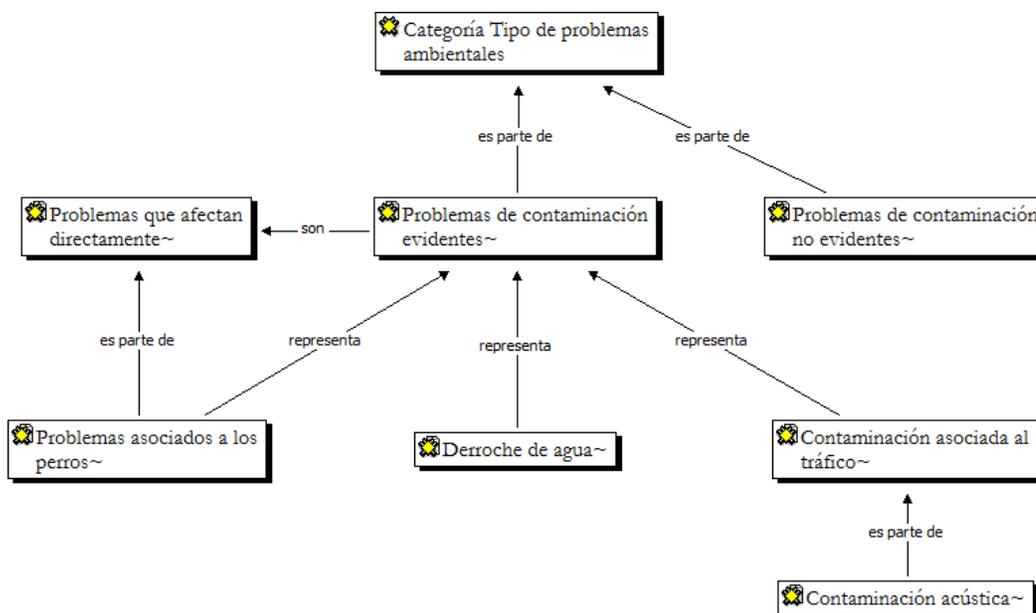


Figura 18 Red conceptual categoría Tipos de problemas ambientales

Existe una serie de problemas que afectan directamente a las personas, y que por lo tanto son visibles para ellas, molestan de forma evidente y concentran los mayores esfuerzos para resolverlos. No obstante, los informantes señalan que también son capaces de reconocer la importancia de problemas ambientales globales, que no les afectan directamente:

“Entonces, en ese sentido yo creo que si eres capaz de ver los problemas ambientales que te afectan a ti, esos son los que más te preocupan como persona, lo que no excluye que también me preocupen otros problemas ambientales como el cambio climático que puede tener unas consecuencias más serias para las otras personas, en islas del pacífico por ejemplo y que también lo considere importante” (Entrevista grupal [7:03]).

Dentro de estos problemas que afectan directamente a las personas, se encuentra el problema de la sobrepoblación canina. Esto impide que las personas se muevan con total libertad por parques, plazas, aceras y jardines, entre otros. En este sentido, los informantes señalan que a las personas que pasean a los perros, les disgusta que les recuerden que deben recoger los desechos que los perros dejan. Por lo tanto, el problema generado por los perros, finalmente es un problema de responsabilidad y respeto:

“es como la caca de los perros, te sientas en la plaza toda la gente viene con su

perro...” (Entrevista grupal [6:21]).

Se ha relacionado este problema o conflicto ambiental, con un estilo de vida individualista. La sobrepoblación canina ha ocupado y ensuciado los espacios públicos. Esto impide que las personas se muevan con total libertad por parques, aceras, jardines, entre otros:

“ahí ponen a los perros, dan la vuelta por la noche, de tal forma que yo abro mi terraza y me huele a caca de perro; lo de los perros es horrible” (Entrevista grupal [5:23]).

Aun cuando se reconoce que los perros representan un problema medioambiental para la ciudad de Madrid, se sabe que es una situación difícil de regular, porque es complejo para la policía identificar a los dueños de los perros que normalmente ensucian las calles, en la mayoría de los casos no los llevan con correa, no van atados como la ley lo explicita:

“El principal problema son los residuos, las defecaciones que se dejan en la vía pública (...) y en algunos casos el tema de que los perros vayan sueltos, aunque no se producen muchos ataques, pero sí que se producen denuncias sobre estas situaciones, y sobretodo porque no se toman medidas. Aunque la ley dice claramente que tienen que estar atados, no están atados. Yo tengo la experiencia de haber hablado con policías para decirles qué es lo que tenía que hacer en ese caso, y claro es muy dificultoso pillar en un momento determinado a una persona que está con el perro no atado, que pase un policía, o que tengas el conocimiento de ese perro o de esa persona para poder decírselo a la policía. Entonces eso no se está solucionando adecuadamente” (Entrevista Individual. ciudadano 1[13:5])

Otro problema que afectan directamente a las personas es la contaminación que proviene de vivir en una ciudad. Los informantes señalan que para las personas, algunos problemas ambientales son más importantes que otros cuando éstos son evidentes, dado que los afectan en su vida cotidiana. Es decir hay una retroalimentación evidente de estos problemas, (como el tráfico, los perros y las basuras). Son problemas que conviven con la gente diariamente. Por tanto, las personas se movilizan cuando los observan:

“Lo que es tangible a primera mano, tú ves Madrid es contaminación porque ves la nube y entonces eso inmediatamente es compartido por toda la gente de Madrid y hay gente que lo ve desde fuera, sobre todo” (Entrevista grupal [1:31]).

La gestión de la basura en la ciudad es otro problema evidente, y que es apreciado

por la ciudadanía como una situación que les afecta a todos. Este problema se ha incrementado luego de la crisis económica, dado que se ha restringido la frecuencia de la recolección de basura. Además ésta medida tomada por la administración pública, no ha sido informada a toda la población, la cual continúa con la práctica de sacar diariamente la basura, pese a que no será retirada.

“El tema de la recogida que se acumula, ahora mismo (...) con la excusa o la razón esgrimiendo el tema de la crisis económica. En Madrid ahora mismo no se recogen los contenedores como se recogían antes, entonces la gente todavía no sabe eso (...). La gente sigue llevando la basura todos los días al contenedor, y se llenan. Entonces están rebosando (...) entonces eso salta bastante a la vista” (Entrevista Individual. ecologista 1 [8:14]).

Ciertamente, los problemas de contaminación evidente, lo son por el simple hecho que las personas pueden experimentarlos y observarlos constantemente en su vida diaria: *“...creo que es porque es el que más se ve en la vida cotidiana de los ciudadanos, lo ves en tu casa, lo ves cuando tiras la basura, lo ves cuando paseas, lo ves en definitiva...”* (Entrevista Individual. ciudadano 2 [15:2]).

Otros de los problemas evidentes, y que preocupa a las personas de Madrid, es el derroche de agua. Al respecto, se plantea que la gente no tiene conciencia de lo limitado que es este recurso: *“el derroche de agua, no hay conciencia realmente de que no hay suficiente agua para todos, nadie piensa en que quedará, si no que la tiene y adelante”* (Entrevista grupal [4:2]).

En particular, el derroche de agua se expresa en hábitos como la ducha y la mantención de las cisternas. De modo que no existe una cultura del reciclaje del agua:

“Evidentemente en el aseo es donde se produce mayor derroche, por las duchas y por las cisternas (...) porque la gente todavía no ha asumido que tiene que cambiar esos hábitos. Entonces en el aseo, y fundamentalmente por la ducha, porque la gente no recicla o no reutiliza el agua que se podría utilizar. Y en las cisternas porque si los pisos son viejos nadie se preocupa o poca gente se preocupa de cambiar las cisternas o utilizar otros dispositivos que puedan reducir el agua”. (Entrevista Individual. ciudadano 1 [13:7]).

Junto al derroche de agua, otro problema evidente es la contaminación asociada al tráfico. Las personas conviven día a día con este tipo de problema, por lo tanto para ellos son problemas de contaminación evidentes. La calidad del aire es una de las consecuencias

del exceso de vehículos en la ciudad de Madrid y la urbanización desarticulada. Este problema, sería consecuencia de la gran cantidad de población que trabaja y debe cubrir grandes distancias para llegar al lugar de trabajo o estudio. Las personas se ven obligadas a utilizar su automóvil para grandes desplazamientos, ya que el transporte público funciona mucho más lento que el particular. El control del estado de los vehículos particulares y públicos, no es el óptimo, debido que muchas veces se evidencia fuga de gases, que pasan desapercibidos por la autoridad que fiscaliza y esto agrava el problema:

“Los gases empezando por los autobuses, es que no se le persigue, es que la gente pasa la revisión y a los años siguientes nadie se para a ver si estás echando humo, que va detrás de un coche o de un autobús, de la empresa municipal o de un camión de correo” (Entrevista grupal [5:15]).

Por otra parte, la contaminación asociada al tráfico genera contaminación acústica. La contaminación acústica es otro problema ambiental en Madrid, que los informantes asocian al tráfico de la ciudad. Pero también se asocia a prácticas cotidianas de la gente como, por ejemplo, modificar el escape de las motocicletas o escuchar música con volumen alto.

“También otro problema que se me ocurría, casi como consecuencia de todo lo que estamos hablando es el ruido, para que no hablemos siempre del mismo no, más bien hablemos de las causas de los problemas ambientales, pero bueno, este como otro de los problemas generado por el tráfico” (Entrevista grupal[2:18]).

Finalmente, en la categoría *tipo de problemas ambientales* existen los problemas de contaminación no evidentes. En este tipo de problemas los informantes reconocen que las personas no son capaces de ser sensibles a ellos porque no le afectan directamente, esto ocurriría por ser consecuencias indirectas y/o por desinformación.

Los problemas de contaminación *no* evidentes están asociados a problemas globales, que son de mayor relevancia porque afectan al país o al planeta por completo, por ejemplo los desechos que generan las distintas instituciones públicas y privadas. Asimismo, la contaminación lumínica constituye un problema que no es evidente, por cuanto las personas están familiarizadas con un entorno iluminado, lo que ya no les representa problemas. En consecuencia, la falta de conciencia de los problemas estaría limitada por la

evidencia inmediata de los mismos:

“El refrán ojos que no ven, corazón que no siente, me parece que da en la clave, es decir, es que ahora no lo vemos, no tenemos muchas posibilidades de verlo, entonces el corazón no siente, esa sensibilidad”(Entrevista grupal[2:18]).

c. Categoría Origen de los problemas ambientales

Esta categoría contiene los orígenes de los problemas ambientales que son reconocidos y con los cuales la comunidad convive cotidianamente. De esta forma, se reconocen como los orígenes más relevantes, el estilo de vida individualista, y la desinformación de la ciudadanía, lo que generaría prácticas ciudadanas descuido del entorno social y natural.

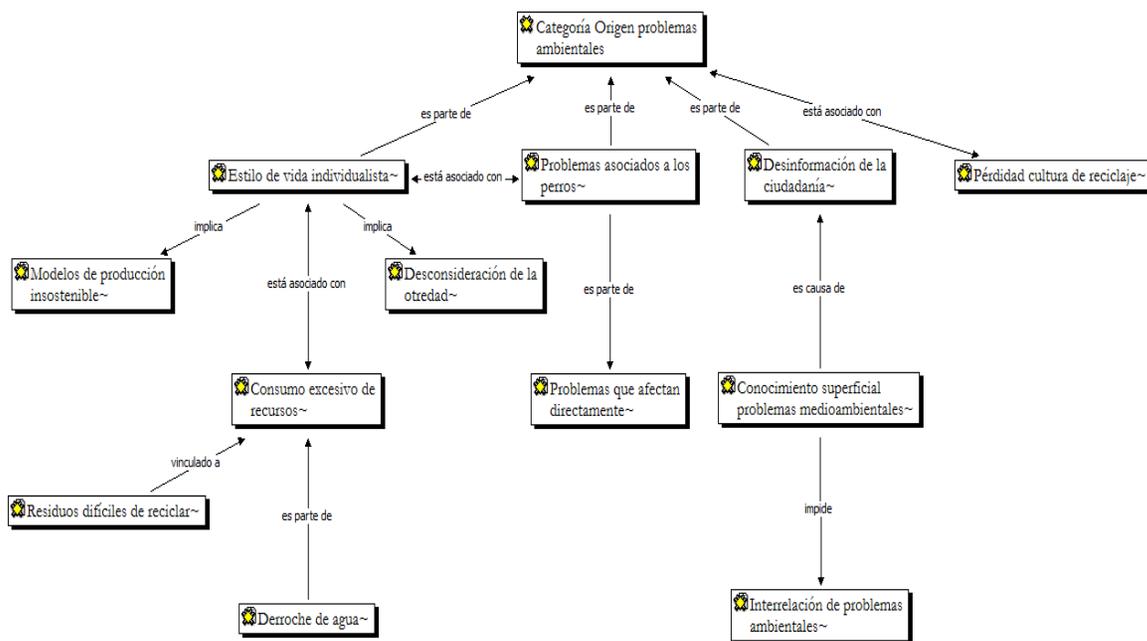


Figura 19 Red conceptual origen de los problemas medioambientales

El modelo de ciudad moderna que fomenta una vida centrada en el consumismo, origina estilos de vida individualistas que condicionan la participación de los ciudadanos en temáticas ambientales. Esto genera falta de conciencia ambiental, la que se expresa en prácticas consumistas e individualista que les impiden cuestionarse lo que ocurre en el

entorno. En este sentido, las conductas individualistas se expresan en el significado a-problemático que la persona otorga a las condiciones de su entorno, es decir la contaminación no supone un gran problema, no es evidente su riesgo, por tanto las personas no transforman sus conductas frente a esto, pese a la información que se les presente al respecto. En contraposición a esto, los informantes sugieren que se requiere se fomenten espacios de participación para que la gente se incorpore a la comunidad con el fin de que se informen, organicen y así descubran y solucionen los problemas que los afectan. Pero esto es considerado muy difícil de lograr, debido a que las personas tienen un estilo de vida centrado en ellos mismos y cada vez más aislados.

Este estilo de vida individualista respondería a la evolución de la sociedad, por cuanto en tiempos pasados las personas acostumbraban a preocuparse con mayor atención del estado de sus vecinos. Pero también, se dependía mucho más del ambiente, por lo tanto los problemas que sucedieran afectaban a toda la comunidad y les eran más evidentes. Por el contrario, en la ciudad, las personas estarían desvinculadas de los problemas que afectan a la ciudad. En lo cotidiano, no existe una relación directa entre hecho y consecuencia en el medio, esto fomentaría actitudes individualistas en sus habitantes. Así, el individualismo de las personas, mantiene actitudes pasivas frente a los problemas, dado que no se atribuyen ninguna responsabilidad individual, más bien en la ciudad la responsabilidad tiende a ser atribuida a los otros, a las autoridades:

“Y si todos hacemos eso, ahí donde se produce un cambio, pero el individuo sobre todo en la ciudad tiene la sensación de que bueno, que lo hagan los políticos, o que lo hagan las administraciones, o que lo hagan, te descargas de la responsabilidad” (Entrevista grupal [4:16]).

Así, para los participantes, el estilo de vida individualista representa el origen de los problemas ambientales, ya que la sociedad está basada en ese individualismo que motiva el consumo para satisfacer las necesidades propias, sin importar lo que ocurre con el otro y lo que nos rodea:

“Nuestra sociedad está fundamentada en el consumo, es una sociedad de consumo de masas, entonces que sea individualista, pues al final es el paso fundamental para que no te importe lo que pasa alrededor, y para que realmente persigas tu beneficio y el de los que tienes muy cerquita. Pero no al final algo más global. Que nuestra sociedad sea

individualista y consumista es el paso absolutamente necesario para que todo siga en este estatus quo, que todo siga igual”. (Entrevista Individual. ecologista 3 [11:34]).

Otro origen de los problemas ambientales, es el modelo de producción de alimentos insostenible. Esto implica un excesivo gasto de recursos, para que los ciudadanos obtengan bienes de manera inmediata. Por ejemplo, el informante manifiesta que algunas frutas son importadas desde Brasil, o África, aun cuando en el país también se producen, pero en una época posterior. Esto significa que las personas no observan ni cuestionan las consecuencias ambientales que conlleva este modelo de producción. Esto se fundamenta en una filosofía de lo inmediato, de obtener y consumir los bienes de manera automática, casi mágica, sin cuestionarse el gasto de recursos asociados a la importación de bienes:

“que están tan acostumbrados, a tener de todo en cualquier momento que yo creo que te venden absolutamente todo en el mercado” (Entrevista grupal [2:34]).

Para explicar los problemas de contaminación no evidentes para los ciudadanos, se plantea que se debe evidenciar que son ellos mismos quienes consumen de manera excesiva los recursos, lo que finalmente decanta en problemas de contaminación evidentes, como por ejemplo exceso de basura y tráfico. Por otra parte, los problemas de contaminación no evidentes requieren de ciertas condiciones naturales para hacerse visibles ante la ciudadanía, y mientras esto no ocurra este tipo de problemas no genera malestar en las personas. No obstante, son los propios ciudadanos quienes han hecho parte de sus prácticas cotidianas constantes consumir este tipo de recursos.

Según los miembros de organizaciones ecologistas, el consumo excesivo de recursos es en gran parte por causa de la publicidad, que fomenta la compra de bienes innecesarios, que no se justifica en absoluto y que provoca descontrol por consumir en la población. Esta suerte de descontrol ocurriría toda vez que las personas carecen de valores que les permitan discernir entre los bienes necesarios para vivir, de aquellos que no lo son:

“siempre te baja, es el bienestar general, van bombardeando esas necesidades superfluas que no tenías, que si no tienes, yo que sé, esta galleta, ya me siento mal, pero él la tiene, yo pienso que no es inherente al ser humano”(Entrevista grupal [4:24]).

En definitiva, desde el Estado existe un discurso que promueve el consumo excesivo de recursos, discurso que se fundamenta en la necesidad de estabilidad económica del país. Por ésta razón, los ciudadanos son instados a aumentar el nivel de consumo sin discernir

que ésta situación origina mayor cantidad de problemas ambientales, que tendrán consecuencias graves para la existencia de los recursos y la contaminación de las ciudades.

“Cuando nos invitaba Zapatero a que consumiésemos en las navidades, porque tenía que reactivarse la economía. Entonces es muy difícil hacer entender, primero que eso no reactiva la economía, y segundo que eso tiene consecuencias claras sobre la extracción de materiales, sobre la contaminación y sobre un mogollón de problemas ambientales, pero ahí topas con la economía. Y tenemos un petardeo continuo: la economía tiene que ir bien, la economía tiene que ir bien, la economía tiene que ir bien...entonces por ahí te cuelan absolutamente todo. (Entrevista Individual. ecologista” 3[11:19]).

Otras de las causas de los problemas ambientales son los residuos difíciles de reciclar, frente a esto los informantes proponen la construcción de un depósito de seguridad para acumularlos. Sin embargo, existe un servicio de reciclaje que retira artefactos electrónicos, y otros muebles, no obstante genera dudas respecto de si realmente se realiza el servicio de reciclaje del artefacto ofrecido. Para otros artefactos difíciles de reciclar existe la alternativa de la venta, o el canje por descuentos para la compra de nuevos productos pero son opciones todavía complejas para llevar a la práctica.

“estamos viviendo una sociedad también, que produce muchos residuos difíciles de reciclar, lo mejor es que haya un depósito de seguridad, hay que llevarlo hasta el centro o hasta el sitio, dejarlo en el depósito donde lo pueda recoger simplemente, de otra forma, el televisor o lo que sea, puedes estar dando por ahí sí puede sentir o no” (Entrevista grupal [6:34])

En el caso de otro tipo de residuos, los ciudadanos optan por tomar medidas alternativas, que les evitan ir al punto limpio: “sobre todo las pinturas, los residuos derivados de las pinturas, barnices, etc..., que requieren ir al punto limpio, la gente prefiere tirarlo debajo de casa por no ir al punto limpio” (Entrevista ciudadano 2 [15:4]).

Otro origen de problemas ambientales es el derroche de agua, se plantea que la gente no piensa en el futuro de este recurso, sino más bien se consume en exceso en el día a día, como si nunca se fuera a acabar, y en ocasiones se derrocha indiscriminadamente:

“*el agua que se utiliza para tirarla en la ducha simplemente, por ejemplo*” (Entrevista grupal [4:3]). Esta situación de derroche del recurso agua, también se observa en condiciones que favorece la administración con una mala utilización del recurso: “Un

ejemplo es en el riego de las calles para su limpieza, sobre todo en días donde de invierno donde ha llovido mucho” (Entrevista Individual. ciudadano 2 [15:6]).

A raíz del origen de los problemas ambientales, los estudiantes se cuestionan hasta dónde es posible reflexionar en torno a la consideración de la presencia de otro en esta sociedad moderna. Precisamente, perciben desconsideración de la otredad por parte de los estudiantes universitarios. Esto ocurriría porque pareciera que la representación del otro se ha quedado en un análisis, que es más bien teórico.

El problema de la otredad implica responsabilidad hacia los demás, los vecinos, y la vinculación con ellos, a través de un comportamiento que los incluyan como personas con las que compartimos un espacio físico y social. Además, se aprecia que la desconsideración de la otredad estaría originada por falta de amor hacia el prójimo. Por el contrario, muchas veces existe desconocimiento, desconsideración, odio o rechazo entre las personas, lo que les lleva incluso a violentar al otro.

Nuevamente, los participantes consideran que el problema de la otredad radica en falta de educación y, por tanto, de concienciación respecto de los problemas socio-ambientales. Por lo que la tarea es educar a las nuevas generaciones para generar conciencia respecto de los valores asociados al vivir en comunidad y, en consecuencia, respetar al otro:

“transmitirle a los niños el concepto de lo que estamos viviendo todos y entre todos tenemos que respetar el este de los demás, yo creo que hay que empezar por ahí, desde la base” (Entrevista grupal [6:24]).

Sin lugar a dudas, la desconsideración del otro como origen de los problemas ambientales, da cuenta de las consecuencias actuales y/o futuras que tienen las acciones de personas, quienes no piensan en resguardar el medio ambiente para asegurar el bienestar de otro en el presente y hacia el futuro:

“Si pensamos en problemas ambientales que se originan ahora, y que van a tener consecuencias para otras generaciones, allí estamos viendo el no considerar el bienestar de esas otras generaciones. Y lo mismo ocurre con tu vida y la vida de la persona que está a miles de kilómetros, a ti te da un poco igual esa otra persona, (...) porque tenga agua o

porque esté soportando una guerra, si tú estás en tu casa con determinadas comodidades. Y supongo que tú puedes seguir aplicando en distintos espacios y tiempo”. (Entrevista Individual. ecologista 4 [10:35]).

Por otro lado, el problema de la sobrepoblación canina forma parte de una serie de problemas que afectan directamente a las personas, y que estimulan la preocupación y la movilización. Frente a esta situación, la población reacciona de forma más participativa, instalando quejas y denuncias a las autoridades, que eventualmente podría resolver lo que les afecta:

“yo creo, a mí me preocupan más los problemas cotidianos, del día a día, una la rama que se va a caer, o el aire, y voy al Ayuntamiento a ver, hay que la alcantarilla está atrancada, eh, llamar, vengan a limpiar” (Entrevista grupal [3:32]).

Según los participantes, la desinformación de las personas impide el desarrollo de una conciencia crítica, por cuanto hay desconocimiento de los procesos que originan los problemas ambientales. Esta desinformación genera una despersonalización o desinterés hacia temáticas ambientales. La consecuencia de esto, es un distanciamiento que incluso genera ignorancia de las nuevas generaciones respecto a la situación y condiciones del entorno.

Por otra parte, la desinformación estaría asociada a la falta de una conciencia crítica respecto de cómo interactuar con los recursos desde una perspectiva de sostenibilidad. Entonces, la gente al interactuar con los recursos, tomaría las decisiones desde una postura vivencial, es decir sus decisiones no se fundamentan en información específica en torno a una problemática determinada. La desinformación de la ciudadanía, también se manifiesta en el desconocimiento de las prácticas del sector administrativo y privado, respecto del tratamiento e instalación de artefactos que eventualmente pueden dañar la salud de la población y de forma radical al ambiente.

Una de las consecuencias de la falta de información de la ciudadanía, sería la credibilidad en la información entregada por algunas empresas respecto de sus productos. Es decir, por ejemplo, las empresas entregan un valor ecológico agregado a vehículos que se fabrican, valor que realmente no corresponde a la realidad. Esto mismo ocurre con la alimentación, dado que muchas veces se consumen alimentos que son vendidos como orgánicos o sanos, a partir de un desconocimiento de los efectos que estos pueden provocar

en el organismo humano, pero también en el entorno natural-social. Esto ocurriría, por causa de la desinformación que tienen las personas, respecto de los procesos productivos de determinados alimentos.

Por otra parte, la desinformación de la ciudadanía les impide realizar acciones de reciclado básicas en sus prácticas habituales, como clasificar e identificar los tipos de desechos que eliminan. Por lo tanto, en ocasiones la desinformación paraliza a la ciudadanía, en el sentido que limita su participación en acciones de cuidado ambiental. De esta forma, en los grupos se indica que a las personas se les ha transmitido una información sesgada o parcializada para evitar que actúen en situaciones ambientales. El sistema de producción y consumo requiere de personas desinformadas para establecer un dominio sobre las conductas económicas y de esta forma conseguir que mantengan un nivel de gasto e idealmente consuman excesivamente, sin pensaren el origen de los productos, en el daño que ello provoca al medio ambiente, y también a sus propios cuerpos o las relaciones sociales. Los participantes señalan que existe desconocimiento absoluto del reciclado de algunos residuos difíciles de reducir. Por lo tanto, las acciones de las personas para resolver esta situación no responden a un plan eficiente:

“La gente no acaba de tener claro cuál es la fórmula, o qué se debe meter en cada contenedor, y luego el problema del reciclaje fundamentalmente para las personas es el tema de residuos tóxicos o peligrosos, y la gente no sabe qué hacer con ellos. Entonces eso a la gente le genera más problema, o los tira conjuntamente, o se deshace como puede de ellos”. (Entrevista ciudadano 1 [13:6])

Considerando lo anterior, los informantes plantean que se requiere de estrategias de información específicas en estos temas, para que la gente aprenda a manipular sus desechos, es decir no basta con anuncios generales, sino que la información debe contener procedimientos concretos que les permitan a las personas actuar. Sumado a esto, los participantes plantean que las campañas informativas requieren de mayor frecuencia, dado que la población de los barrios es dinámica, va cambiando de tiempo en tiempo, por lo tanto la información debe ser constante.

“de vez en cuando que luego vas a hacer una campaña, yo que sé, hoy y hasta dentro de dos años, no se vuelve a hacer ninguna, yo que sé, este es un barrio en que varía mucho la población, pues que es interesante continuamente proporcionar esa información”

(Entrevista grupal [6:10]).

De acuerdo a los informantes, la ciudadanía posee un conocimiento que puede ser considerado como superficial respecto de la problemática ambiental. Esto genera una falta de conciencia de los verdaderos problemas ambientales que afectan a la ciudad. Esta falta de conciencia sería consecuencia de la ausencia de reflexión en torno al rol que como individuo se tiene en el problema, cuestión que representa un conocimiento superficial de una problemática ambiental determinado:

“Quizás es profundizar un poco más en la información, como leer un titular o lees un artículo entero, muchas veces nos quedamos con una frase que describe un problema, pero no vemos cuál es la causa, la consecuencia, dónde estoy yo implicada en generar ese problema, cómo puedo actuar para que sea menor el problema” (Entrevista ecologista 2 [10:34])

El conocimiento superficial de los problemas ambientales, supone conocer sólo la realidad inmediata que es afectada por los problemas. Es decir, representa una visión limitada que se presenta concretamente frente al individuo, en el diario vivir. Un ejemplo de esto es la identificación de los espacios ocupados por los perros en lugares de uso público. Los informantes reconocen que el medio ambiente representa un aspecto desvinculado de los estilos de vida de las personas, más bien es una dimensión que se abstrae de la realidad local. Por este motivo, para los vecinos es más fácil reaccionar a problemas que les dañan sus rutinas diarias:

“pero yo creo que en gran parte de la gente, se mueve un poco por la realidad cotidiana, o la más cercana, o la más a corto plazo, corto y medio plazo, pues dependiendo de ese sueldo y de su trabajo vas, y salvo contadas excepciones” (Entrevista grupal [2:28]).

Los informantes indican que en la ciudad, los problemas ambientales están interconectados, sin embargo los ciudadanos no son capaces de observar ésta situación debido que poseen desinformación, por lo tanto un conocimiento superficial del fenómeno. Se sostiene que para poder observar las interrelaciones de los problemas ambientales, es necesario un proceso de retrospección que implica reconocer el vínculo del sujeto con el entorno.

“Creo que este aspecto puede tener un punto de conexión espiritual, es decir, desde mi conexión con el medio, y hablo desde espiritualidad desde la religión que sea, o más

bien de vínculo, cómo vivo yo la vida, qué sentido tiene para mí, qué hago en este momento aquí y desde esas preguntas, un poco más trascendentes” (Entrevista grupal [1:21]).

Los informantes señalan que otro origen de los problemas ambientales, es la pérdida de la cultura del reciclaje, a raíz de la instalación de una cultura de lo inmediato, de lo desechable y de la comodidad. Se ha facilitado el acceso de las personas a envases desechables que no tienen un costo asociado. La pérdida de la cultura del reciclaje, está muy relacionada a costumbres que en la actualidad se han perdido, por ejemplo la elaboración de alimentos caseros que requieren de envases para su conservación y la reutilización: *“los tarros de cristal, se guardaban porque todo el mundo hacía conserva, pero esas cosas se han perdido”* (Entrevista grupal [6:45]).

d. Categoría Propuestas de acción-solución

Las propuestas de acción-solución son todas aquellas intenciones y prácticas que los informantes reconocen como importantes para resolver los problemas de la comunidad. Así, la participación en charlas y en campañas informativas, son acciones que resultan de la organización de la comunidad para enfrentar los problemas del barrio o el lugar donde conviven con otros.

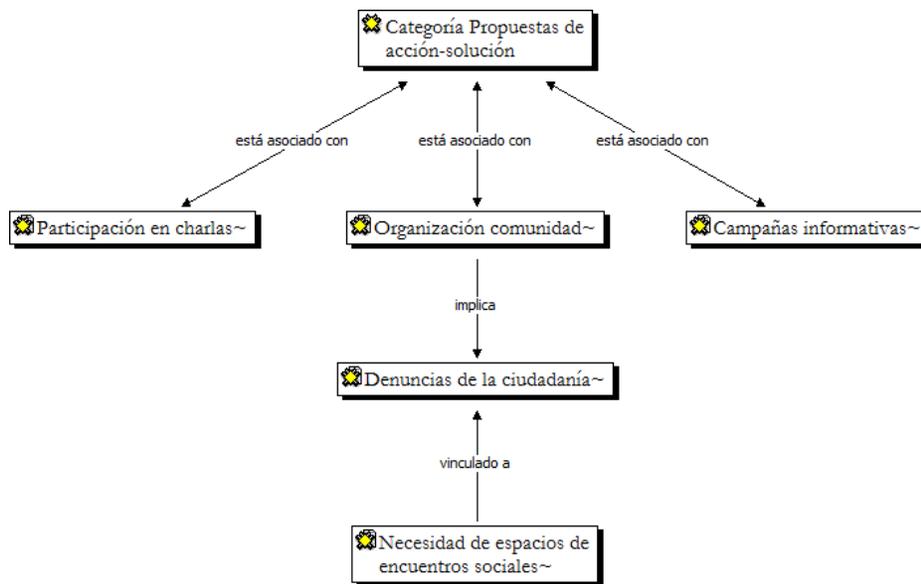


Figura 20 Categorías Propuestas de acción – solución

Los vecinos indican que han participado en charlas informativas relacionadas con los problemas ambientales, y que éstas han contribuido poco a poco, a concienciar las personas. Esto forma parte de acciones educativas generadas desde la Asociación de Vecinos, en donde participan las personas interesadas en formarse, con profesionales que también participan de manera gratuita, por lo tanto, en este sentido estaría operando la solidaridad y cooperación entre ciudadanos.

Así, el entrevistado manifiesta que existe una evolución en los temas tratados en las charlas hacia la comunidad en los últimos años. De este modo, desde temas aislados en relación con los problemas ambientales, se han llegado a proponer temas interconectados para las actividades, que aspiran a lograr mayor comprensión y conciencia en la población:

“Yo creo que ha habido una evolución hacia los últimos años de (...) enfoques temáticos (...) te hablaría a lo mejor de agua, energía, residuos, ruido, problemas globales pero desconectados (...) cosas así, a ir incorporando una mirada como más global más sistémica, como más relacionada, buscando las relaciones entre unas cosas y otras, que le dan fuerza a la acción humana o a la responsabilidad del ser humano en toda esa problemática. Entonces desde ahí entendiendo que hay un factor social importante, pues se llega a cómo se organiza la sociedad, y cómo administra sus recursos, al final es un

concepto económico. Entonces acabas relacionando esto con los ciclos económicos (...). Entonces desde esa visión se puede abordar un montón de temas, todos en realidad, se puede abordar, temas de alimentación, temas de agua, de residuos, temas de derechos humanos”. (Entrevista Individual. ecologista 1 [8:40]).

No obstante, la evolución de las charlas hacia temas más complejos, mayormente vinculados en términos de sus causas y consecuencias con otros problemas ambientales, no garantizan el desarrollo de la concienciación en la población. Esto se puede explicar en el tipo de participante a las charlas informativas. Es decir, normalmente asisten participantes que ya poseen un nivel de concienciación mayor respecto de los problemas ambientales. En este sentido, no es mucho lo que se avanza puesto que a las charlas no asisten aquellas personas que no poseen concienciación ambiental:

“Si esas charlas llegan a la gente que ya tiene interés por el tema; quizás el impacto es menor. El impacto de conducta o el impacto de concienciación. Que es lo que no siempre pasa, pero muchas veces pasa que intentas sensibilizar a determinadas personas, pero te llegan siempre las personas que tienen un nivel medio alto de concienciación”. (Entrevista ecologista 2 [10:30]).

Una de las formas de organización de la comunidad frente a los problemas que aquejan a los barrios, consiste en recolectar datos que evidencien las preocupaciones de las personas. Luego de esto, la información recolectada es entregada a la autoridad pertinente para que se realice la gestión necesaria para resolver las situaciones.

Sumado a esto, la comunidad se organiza para conseguir representación de un médico, o profesional que avale las denuncias y presuposiciones que las personas poseen respecto del daño que provocan por ejemplo los aparatos electromagnéticos al cuerpo humano:

“pienso que es el del aspecto educativo, y cuando hemos traído a Paloma que por ejemplo, este año ha venido a dar charlas sobre el medio ambiente, se veía salir una veintena, 30 personas muy convencidas” (Entrevista grupal [6:45]).

Por otra parte, los vecinos también se organizan instalando afiches para disuadir a las personas de reciclar y evitar que se viertan los residuos de forma correcta en cada cubo y sin una bolsa que los contenga. Pero también utilizan la misma estrategia para denunciar

que existen pocos trabajadores que se dediquen a recoger la basura. En consecuencia, existe un sentido de co-participación en la organización de la comunidad, sentido que se expresa en la idea de que son los mismos vecinos los que van ido construyendo su barrio.

Otra forma de organizarse, en este caso para deshacerse de los desechos, consiste en dejar en la calle los artefactos que ya no utilizan, para que los recoja otro vecino o quien puede necesitarlos. Esto es una medida de organización para la recogida de productos que pueden ser reutilizados y también puede ser considerada solidaria.

La máxima expresión de organización comunitaria en torno al cuidado del ambiente es la movilización social, que resulta de las quejas comunes y de acciones que generan vínculos con organizaciones interesadas en la conservación del medio ambiente:

“Yo creo que ofreciendo propuestas pero si no nos quejamos; pues no conseguimos nada, entonces para mi es fundamental eso de los vínculos sociales a través de movimientos, de asociaciones, de consejos, de asociaciones aquí, bueno un poco, a nivel colectivo no?, No estar solo en la acción de, de eso de cambio” (Entrevista grupal [7:18]).

La necesidad de organización que la gente tiene, también se fundamenta en la gestión que la autoridad ha realizado respecto de las políticas de austeridad impulsadas post crisis económica. En este contexto, los ciudadanos han observado que las estrategias para superar la crisis están orientadas a que los ciudadanos asuman mayormente los costos. Esta problemática ha motivado la mayor movilización de ciudadanos que normalmente no se organizaban:

“La gente se está organizando porque está viendo que esto es una tomadura de pelo de dimensiones impresionantes (...). Pero ahora la gente se está organizando porque realmente ha visto claramente lo que ocurre en su territorio con la especulación absoluta. O sea me estás apretando las teclas a un nivel que no tengo ni para comer, y encima estarás promoviendo cosas que no van para beneficio del pueblo”. (Entrevista Individual. ecologista 3 [11:38])

Una de las propuestas de acción, que surgen como consecuencia de las denuncias constantes hacia la autoridad, es el envío de cartas públicas que exponen los problemas que viven los vecinos diariamente. El contenido de las denuncias queda expuesto ante toda la comunidad, ya que son distribuidas en lugares estratégicos para que sean visibles para todas las personas:

“Entonces los vecinos vamos a decir que hacemos iniciativas y luego esto lo hacemos y un par de veces a la semana, (...) le sacamos fotocopias y lo ponemos en las paradas de autobuses, en los lugares que limitan con las casas que pertenecen a esta Asociación” (Entrevista grupal [5:18]).

Respecto del rol que se le asigna a las denuncias y quejas, se advierte que es valorado, pero no existe un rol definido, debido a que se percibe que la clase política es incapaz de generar soluciones para dar respuestas a las denuncias de la ciudadanía. De este modo, la clase política evade la respuesta y se va desprestigiando frente a la ciudadanía y se asume que la denuncia es un mecanismo que no garantiza el cambio:

“Los políticos al final, la administración cada vez tiene un papel mucho más secundario en todo, porque están totalmente descalificados por la ciudadanía. Yo creo que cada vez entendemos más que no son capaces de dar la respuesta que tienen que dar porque no quieren darlas. Y para y para cosas muy puntuales”. (Entrevista Individual. ecologista 3 [11:10])

Al igual que en la categoría *motivos de quejas*, la necesidad de espacios sociales está presente en la categoría *propuestas de acción-solución*, dado que los informantes exigen la disposición de lugares públicos para uso de la gente. Estas exigencias se traducen en denuncias que exponen la necesidad de oportunidades para la reunión de las personas, a través de distintas actividades de esparcimientos en la ciudad:

“en cierta medida, los ciudadanos reclaman su ciudad, que sea para los ciudadanos, o sea, si estuvieran esos espacios en que se pudieran crear esas colectividades, que se pudiera pasear, que se pudiera ir en bici” (Entrevista grupal [1:52]).

Se proyecta que la apertura de espacios sociales a la ciudadanía constituye una forma de solucionar muchas de las consecuencias asociadas a los problemas ambientales de la ciudad: “*si se democratizaran más podría tener consecuencias en muchos ámbitos: salud, educación, participación social... Ya existen esos espacios de encuentro fuera del sistema y han mejorado mucho la calidad de vida de muchas personas*” (Entrevista ciudadano 2 [15:16]).

Por último, las campañas informativas representan una acción para combatir los problemas ambientales. Para fomentar la conciencia ambiental en la población, las campañas de comunicación exponen los problemas a la gente, y esto genera que las

personas reflexionen en torno a las cosas que no están bien: “*son campañas, eso como se ha conseguido, como se ha concienciado a la gente a base de campañas de comunicación*” (Entrevista grupal [6:25]).

Las consecuencias de las campañas informativas radican en el surgimiento de experiencias de cuidado ambiental a través de grupos de consumo, cooperativas, personas conscientes de los problemas socio ambientales en la ciudad de Madrid. Por lo tanto, las campañas informativas han generado a un consumista más consciente del medio que lo rodea:

“Cada vez en Madrid hay más experiencias de grupos de consumo (...). Y eso al final parte también de la idea de tener que consumir de otra manera, de tener que tejer redes para cubrir necesidades. Pasa por la idea de que las ciudades no sean tan dependientes y puedan producir también lo que necesitan, y al final todo viene de ese discurso (...), de vincular los problemas ambientales con los sociales...”(Entrevista Individual. ecologista 3 [11:28]).

e. Categoría Responsabilidades problemas ambientales

La responsabilidad de los problemas ambientales son las atribuciones que se les asigna a los organismos públicos y a la comunidad, para resolver los problemas presentes en los espacios sociales. En esta categoría se muestran las distintas responsabilidades, y sus efectos para las interacciones entre las personas.

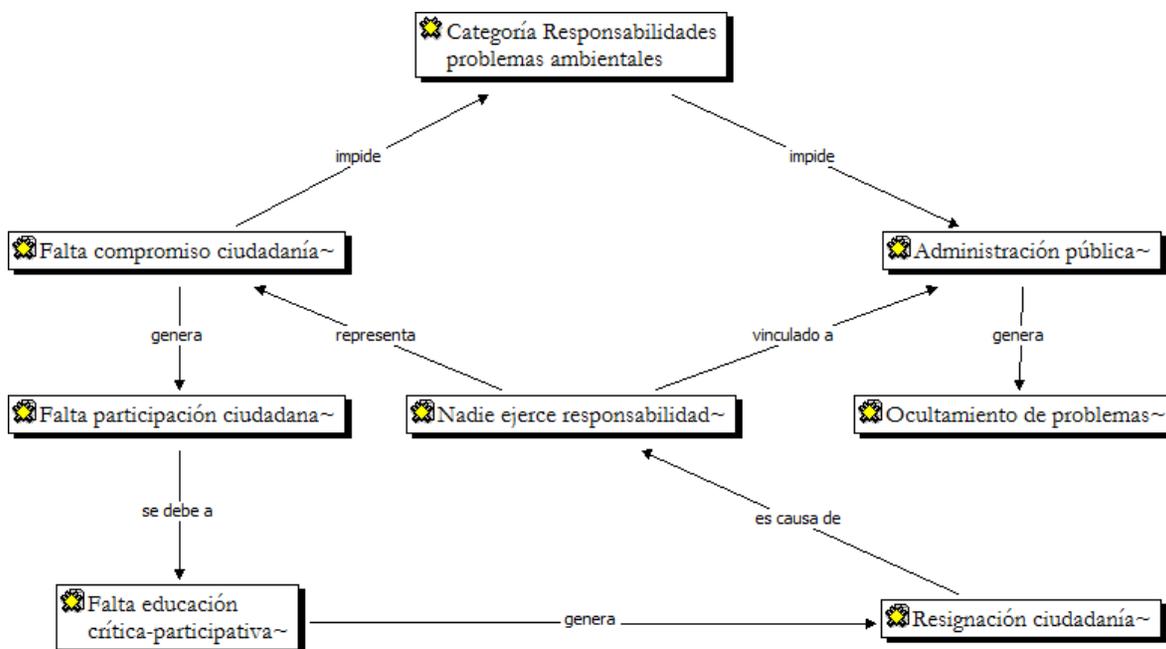


Figura 21 Red Conceptual categorías responsabilidades problemas ambientales

Los informantes han identificado falta de compromiso de parte de los ciudadanos para involucrarse en las soluciones, falta de compromiso que, en parte es determinado por el sistema individualista presente en la ciudad. De esta manera, pareciera que los tiempos de los ciudadanos están organizados más bien, de acuerdo a lo que ofrece la ciudad, en términos de consumismo.

Por una parte, la falta de compromiso de la ciudadanía se expresa en la cantidad de manifestantes que pueden convocar una acción para enfrentar problemas ambientales. Pero por otra, también se expresaría en el comportamiento a diario que cada ciudadano muestra en términos de la relación que establece con el medio y con los otros vecinos.

La falta de compromiso de la ciudadanía supone un conformismo con el estilo de vida que se tiene, es decir esto se asocia a una “pereza” que impide al sujeto a movilizarse por el ambiente, delegando así toda la responsabilidad a los otros; en este caso en las autoridades y los grupos ambientalistas. Aun cuando las personas reconocen que la problemática ambiental es un tema relevante, muchas veces esto no supera el nivel discursivo; en consecuencia los sujetos no se comprometen con acciones concretas para combatir los problemas ambientales ya que se sienten incompetentes frente a la magnitud

del problema, o bien porque no han percibido que el problema les afecta o interesa siquiera, pareciera ser consecuencia del estilo de vida que no da tiempo a reflexiones sino que solo a sobrevivir y consumir.

Para los informantes, relacionado con la falta de compromiso están las clases o sectores sociales. Esto significa que las personas representadas en los niveles socioeconómicos altos son quienes menor compromiso con el medio ambiente tienen, esto se podría relacionar con la mayor capacidad de consumo que poseen:

“Yo creo que los pobres somos lo que más medios ponemos siempre, porque pasa que vienen como el agua, a darnos una charla por el agua, nosotros procuramos gastar poquita agua, y aprovechar más y luego dices jolín, que yo voy a ahorrarme unos litros de agua y luego ves en los campos de golf, las piscinas llenas” (Entrevista grupal [5:19]).

De acuerdo a los vecinos, la falta de compromiso responde a una falta de educación y comunicación, aspectos que van generando desinterés en las personas, pero también en los estudiantes:

“a mí me ha decepcionado, la poca organización que ha habido dentro de los estudiantes, yo desde ahí yo nunca he actuado en la universidad pues, nunca vi que tuviera, (...) fuerza” (Entrevista grupal [7:20]).

Los informantes aprecian que exista educación que permita a la gente participar de actividades ambientales, como el reciclado. Sin embargo, algunos participantes también manifiestan que reciclar correctamente no supone, necesariamente, una real participación en temas ambientales. Por lo tanto, la falta de participación ciudadana, se debería a que las autoridades no generan espacios de participación significativos.

No obstante, se cree que los movimientos sociales son quienes han generado espacios para la reflexión y participación ciudadana, aunque se aprecia que no existe una cultura de la participación en las personas, y esto se atribuye a la presencia de la dictadura en tiempos pasados. Pero también, esa falta de cultura de la participación, se retroalimenta cuando las personas, desde una mirada individualista, esperan que sean los otros quienes solucionen los problemas que se les presentan, entonces las personas se limitan a quejarse, delegando la solución en otro, y no establecen acciones que tiendan a movilizarles hacia las propuestas o búsquedas de respuestas por ellos mismos.

Por otra parte, los informantes señalan que la participación se mantiene toda vez que

los problemas específicos de las personas perduran, en consecuencia cuando los problemas se solucionan; la participación se acaba. Así, la participación ocurriría en la medida que las personas compartan una necesidad o el bien común que se vea afectado, los que los puede obligar a salir de la comodidad y estabilidad en su vida cotidiana. Se han perdido valores comunitarios:

“Al haber encontrado algo que todos los vecinos sentían como algo muy suyo o como tangible no, hace que la gente se enganche, muchas veces se capta, teniendo agentes que son súper importantes también, y muchas gentes que no se acaban de realizar, porque no encuentran a la que agarrarse” (Entrevista grupal [2:60]).

Como propuesta, se plantea que es necesaria una educación crítica, que como característica fortalezca la discriminación de la información relevante en temáticas ambientales, por sobre lo superficial, pero al mismo tiempo que otorgue una visión interrelacionada de los fenómenos que están presentes en los procesos de contaminación. Entonces, una educación crítica permitiría también que las personas aprendan a observar los fenómenos ambientales que no son visibles para los ciudadanos, o incluso para aquellos que se están formando profesionalmente pero desde otros ámbitos como la perspectiva humanista. Un ejemplo de esto, parece ser es la incapacidad percibida en los estudiantes de la facultad de filosofía para observar los problemas que afectan a su entorno inmediato. En este sentido la educación tradicional dicen, descontextualiza al sujeto de su mundo, por tanto se piensa en un otro ideal, pero no se le reconoce en la alteridad con la cual se convive a diario.

Otro problema asociado a la falta de educación crítica, consiste en la falta de educación participativa, en este sentido se plantea que es necesario educar en el sentido, los objetivos, y estrategias de participación social. En consecuencia, la educación crítica y participativa podría llegar a remplazar la típica denuncia, que de acuerdo a algunos informantes, es un mecanismo equivocado. Así, la educación crítica-participativa conseguiría en el mediano y largo plazo el verdadero cambio social, para esto la información debe llegar sobre todo a las nuevas generaciones, desde el contexto ciudadano y también familiar. Sin embargo, se aprecia que en el contexto familiar actual, la educación que pueden proporcionar los padres es insuficiente, porque no disponen del tiempo necesario para la enseñanza de sus hijos. Esto se debería a que los ritmos laborales propios

de la modernidad, impiden esta situación. Entonces, en el contexto familiar, ante la ausencia de los padres, los niños más bien son educados por la televisión y la publicidad que los confunde y mal informa.

Se asume la educación crítica-participativa como la base para un cambio profundo, porque esto permitiría generar presión en los niveles superiores, como el administrativo y gubernamental. No obstante, para lograr esto se requiere de un cambio de mentalidad que en ocasiones puede llevar muchos años, como en el caso de los ciudadanos alemanes, según se menciona. Si la sociedad no tiene una educación crítica-participativa, las personas serían fácilmente influenciables por la información que reciben, por lo tanto el dominio del sistema de consumo sobre ellos es mayor:

“no te educas, no te formas, entonces eres moldeable, e influenciable, realmente cuando menos cuando menos culto seas, cuando menor preparado estés, mejor te manejo, y gastas lo que yo te diga” (Entrevista grupal [4:26]).

La educación crítica requiere de un pensamiento crítico fundamentado en contenidos que permitan al estudiante vincular los fenómenos sociales con los problemas ambientales. De este modo, se apela a que la educación supere la formación tradicional que valora por sobre todo la capacidad de producción, sin cuestionar el impacto que esto puede generar en el medio ambiente:

“Nosotros siempre hablamos de que los valores también tienen que estar fundamentados en contenidos, y que no podemos perder de vista esa parte. Que el pensamiento crítico necesita contenidos. O sea necesitas que en la escuela alguien te explique que la termodinámica en física tiene mucho que ver con la ecología. O que te expliquen el consumo, o que te expliquen las guerras de otra manera; te lleva a un pensamiento crítico. El pensamiento crítico es absolutamente necesario, pero para eso tenemos que meterle mano a los contenidos, a tenemos que revisar qué contenidos estamos dando en la escuela, porque desde todas las asignaturas, ya sea inglés, economía, te están bombardeando con el consumo, con la importancia de ser emprendedor, con la innovación”. (Entrevista Individual. ecologista 2 [11:30])

Los informantes plantean que existe resignación de la ciudadanía, respecto de los problemas no resueltos por la autoridad. Resignación que en algunos casos es generada por frustración de larga data y una falta de educación crítica-participativa en la personas,

condición que al mismo tiempo es resultado de la falta de responsabilidad de parte de la administración pública, respecto de solucionar los problemas cotidianos y que es histórica. De este modo, la resignación de la ciudadanía se expresa en una parálisis, apatía de las personas para actuar en contra de los problemas que los aquejan, y que también se fundamenta en la negatividad o el mutismo de la autoridad respecto de la resolución de los problemas:

“Por lo menos, de que las quejas y las solicitudes se canalicen de una manera real y es decir, que la gente, el problemas es que la gente presenta la queja pero no hay ese feedback de información, tu presentas una solicitud pero nadie te contesta ¿no?”(Entrevista grupal [7:22]).

En efecto, la ciudadanía parece no poder reaccionar frente a la incapacidad de solucionar los problemas que la administración muestra. Al parecer la ciudadanía está carente de repertorios e iniciativas para enfrentar a la administración pública. La gente exhibe un mutismo que permite a la administración ejercer el poder sobre las decisiones ambientales en la ciudad de Madrid:

“La ciudadanía reacciona chillando, pero realmente ni toma medidas, ni asume el papel que la administración no está ejerciendo. Ni siquiera pone entre la espada y la pared a la administración, para decirle: oye no estás haciendo esto y te vamos a denunciar, o vamos hacer una iniciativa ciudadana para obligarte a hacerlo (...). Simplemente de alguna manera la gente se desfoga con cuatro gritos y ya está, y se queda tranquila con eso”. (Entrevista ciudadano 2 [14:1]).

La resignación de la ciudadanía es causada en la medida que nadie ejerce la responsabilidad para enfrentar y solucionar los problemas ambientales, por el contrario se aprecia una falta de compromiso de las autoridades, lo que genera la frustración y apatía de la ciudadanía. Los informantes apuntan a que la administración pública es quien tiene la mayor responsabilidad frente a las conductas tanto de la ciudadanía, como de las empresas:

“Yo creo que el problema va que quien lo incumple, en este país no le hace nada o que pueda querer hacerlo, pues vivimos en una sociedad que es el padrón, si a una empresa les va a contaminar el río, que la multa que le van a poner porque ha contaminado pues seguirá contaminando y a una empresa que contamina un río le ponen tal multa, que no se lo piensa dos veces, pues invertirá y pondrá un sistema de limpieza a sus aguas residuales,

si la multa si llega, cómo llega y cuando llega es mínima, entonces yo creo que la Administración”...(Entrevista grupal [4:21]).

No ejercer la responsabilidad, en ocasiones, se debe a que no existe un rostro a quien acudir para solicitar los cambios y solucionar el problema. De este modo, se aprecia una responsabilidad diluida, que para los ciudadanos no es fácil de resolver:

“Muchas veces la responsabilidad está como muy difuminada, y no tienes claro en la cabeza quién es la persona o la entidad responsable de determinadas cosas. (...) estás frente a un problema y no saber a quién acudir” (Entrevista Individual. ecologista 4 [10:21]).

Precisamente, la mayor responsabilidad en la solución de los problemas ambientales se atribuye a la administración pública, por cuanto la gestión administrativa es vista como inútil en tanto las políticas de espacios público, solución a problemas ecológicos, o para definir uso de los recursos de forma más amigable con el medio ambiente. La gestión en este ámbito es evaluada como no efectiva. Un ejemplo de esto es la construcción de ciclo vías que no son alternativas efectivas al transporte público:

“Pero nos dicen sí, sí, te estoy poniendo un carril bici, pero no llega a ningún lado (risas), y si no juégate la vida todos los días, es la visión del metro, sabes, o sea que al final es tan complicado que el inventar hacer algo o le coges ecofobia...” (Entrevista grupal [1:48]).

De acuerdo a los informantes, hay muchas personas que tienen la voluntad de aportar al cuidado del medio, sin embargo las instituciones de administración pública no ofrecen el apoyo necesario a las personas en caso de que éstas quieran denunciar un hecho:

“Es que hay mucha gente que quiere hacer algo pero no sabe qué, entonces preguntan, pero yo qué puedo hacer, le das opciones y luego te dicen, pero bueno, de nada sirve que yo haga esto si luego el gobierno no me va a hacer caso, o de que me sirva denunciar [actos] ilegales, si el Ayuntamiento no me hace caso, entonces yo hay un poco esa sensación de que para qué voy a hacerlo si no hay refuerzo” (Entrevistas grupales [4:17]).

Esta situación, estaría fundamentada en que las sanciones a las entidades que incumplen las condiciones de cuidado medioambiental, son débiles y no representan un

castigo efectivo:

“Yo creo que el problema va que quien lo incumple, en este país no le hace nada o que pueda querer hacerlo, pues vivimos en una sociedad que es el padrón, si a una empresa les va a contaminar el río, que la multa que le van a poner porque ha contaminado pues seguirá contaminando y a una empresa que contamina un río le ponen tal multa, que no se lo piensa dos veces, pues invertirá y pondrá un sistema de limpieza a sus aguas residuales, si la multa si llega, cómo llega y cuando llega es mínima, entonces yo creo que la Administración (...)”(Entrevista grupal [4:21]).

Por otro lado, la administración pública es reconocida como una entidad que entorpece las posibilidades que la gente tiene de gestionar sus propias soluciones, por ejemplo con los desechos, puesto que por ejemplo no considera las limitaciones espaciales y físicas de las personas para deshacerse de los artefactos que ya no utilizan:

“en el Ayuntamiento ellos tienen un servicio que es el 010, un vecino dice me voy a deshacer de un colchón y de un frigorífico, entonces te dicen, baje usted al portal, a partir de las 9 o 10 de la noche, qué ocurre, que la mayoría de la gente de esa zona no puede, porque es gente mayor, porque no hay ascensor, porque hay que bajarlo por unas escaleras” (Entrevista grupal [6:2])

La gestión pública debe generar la información que la población debe aprender, y recoger las propuestas que desde lo cotidiano, las personas les ofrecen. Solo de esta forma es posible controlar los compromisos que las autoridades realizan con los ciudadanos, pero en algunos casos, desde el nivel administrativo la información no es recibida ni transmitida a la ciudadanía. Esta situación queda explicitada en el siguiente testimonio:

“yo utilizo mucho los puntos limpios, y además mucha gente no sabe dónde están porque no se ha preocupado la Administración de decir dónde están los puntos limpios” (Entrevista grupal [5:34]).

En razón a lo anterior, se piensa que la administración pública muestra desinterés por informar a la población respecto de las medidas que deben tomar para gestionar sus desechos, esto se debe a que la gestión medioambiental local no genera dividendos económicos a la administración como lo haría un evento artístico, como un concierto u otro:

“Pero como dice Mariano de los puntos, esas cosas, no dan dinero, porque la ecología no da dinero, no da dinero a corto plazo, da dinero y mucho al rock in río ese, que van a hacer en Arganda, pobrecillo, y en cambio no se gastan ni un duro en decir, Vallecas en el punto de los 3 ojos, los puntos donde se reciclen” (Entrevista grupal [5:40]).

Lo anterior, para los informantes implica también un ocultamiento de los problemas ambientales por parte de la administración pública. Esta política de ocultar los problemas de la ciudad se fundamenta en los costos económicos que implica hacerse cargo de estos problemas. Además de la presión ejercida por los intereses creados por los grupos de poder vinculados a la inversión privada en los sectores que intervienen.

Pero existe un cierto nivel de problemas de los cuales la autoridad sí se encarga, por ejemplo el reciclado. Sin embargo, la reducción de los desechos implica un tema mayor a nivel social, desde el punto de vista económico, la verdadera solución tiene que ver con la reducción del consumo, por esta razón se intenta ocultar la complejidad de esta situación. En este sentido, la autoridad opta por generar acciones fáciles o simples, pero que no abordan el verdadero problema. Junto a la invisibilización de los problemas, está la manipulación de la información, a través de acciones irregulares que están en conocimiento de la ciudadanía:

“Respecto a la contaminación, sobre todo se hace medir los índices de contaminación, y últimamente engañar sobre estos datos, intentando que estén siempre en índices normales, cuando la gente sabe que están por encima. Para eso cambian las estaciones de medición de sitio, y no las ponen en lugares más sensibles” (Entrevista Individual. ciudadano 2 [15:8])

Finalmente, se advierte, que la invisibilización de los problemas, estimula que los miembros de grupos ecologistas se organicen para generar participación ciudadana, con el objetivo que estos se informen: *“hay mucha gente que nos dedicamos a juntarnos en un movimiento social u organización, lo que intentamos hacer es participar lo que los políticos ayudan a ocultar”* (Entrevista grupal [2:24]).

f. Categoría Evaluación de la gestión

En esta categoría se exponen los argumentos que las personas tienen para evaluar la gestión administrativa de la ciudad. Al respecto, se plantea que la administración pública no ejerce la responsabilidad para detener las prácticas que atentan contra el cuidado de la ciudad. Esto generaría resignación en la población y un sentimiento de abandono manifestado en la exclusión de algunas personas.

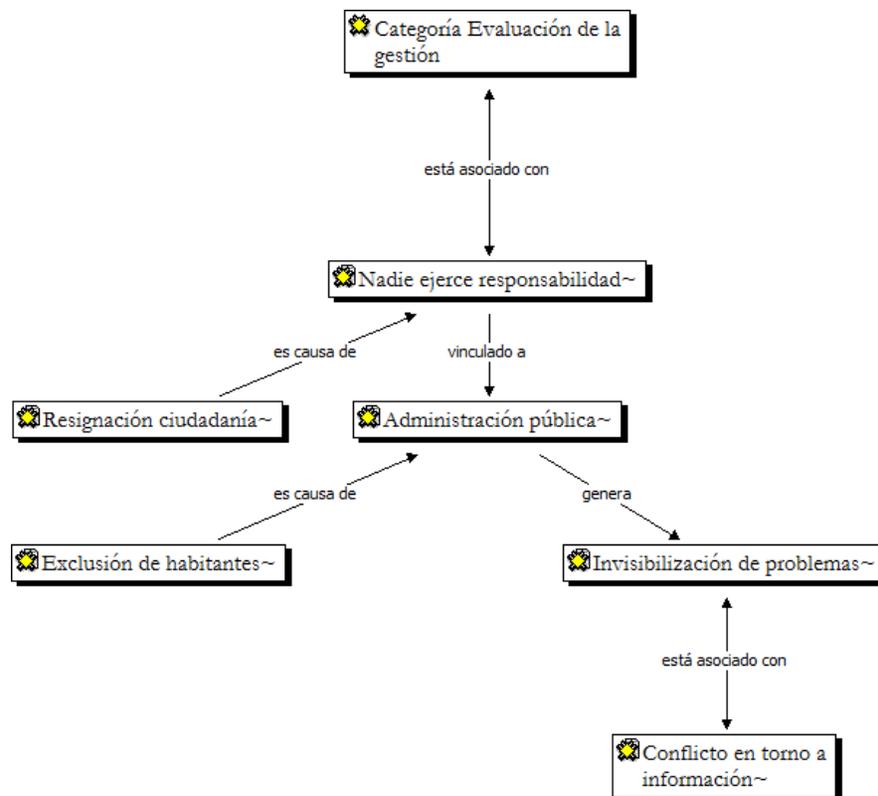


Figura 22 Red Conceptual categoría Evaluación de la gestión

Los informantes indican que las instituciones no ejercen responsabilidad frente a las conductas tanto de la ciudadanía, como de las empresas que expresan comportamientos que afectan al medio ambiente. Así mismo, las personas se desentienden de sus propias

conductas que dañan el medio, y eluden su responsabilidad personal frente a la autoridad: “...pese a que algunas personas tienen la autoridad para regular las conductas de las personas en lugares públicos, no la ejercen. Más bien, restan importancia al problema, aun cuando existen denuncias formales de las personas afectadas” (Entrevista grupal [7:8]).

Del mismo modo que en la categoría *responsabilidades problemas ambientales*, en la categoría *evaluación de la gestión*, los informantes plantean que existe resignación de la ciudadanía, respecto de los problemas no resueltos por la autoridad, aun cuando las denuncias son realizadas por las personas: “...sí, el tipo de problema y molesta mucho o tal lo canalizas y tal, también es verdad si se hace efectiva la cosa, si yo llamo a y nadie viene a solucionarlo, entonces digo, bueno esto es así” (Entrevista grupal [6:59]).

De este modo, los ciudadanos reconocen que la administración pública no es solidaria con la gente que más necesita, ya que el destino de la basura es hacia los barrios más pobres: “...nos preocupa más que nada la propia administración, por lo poco solidaria que es, y siempre metiendo todo lo que llamamos basura hacia los barrios más pobres, como es Vallecas” (Entrevista grupal [5:4]). Sumado a esto, las personas argumentan que una de las principales preocupaciones que tienen respecto de medio ambiente, es la gestión de la administración pública, esto ocurre porque en ocasiones han observado que las prácticas de la administración son contrarias o no son coherentes con el cuidado del medio:

“...no tenemos conciencia de reciclado, pero es la administración, como decía Juan, que es la que más nos preocupa, porque nosotros hemos visto camiones cisternas y que viene cargado con agua no reciclada” (Entrevistas grupales [5:8]).

Lo anterior significa que el nivel administrativo no evidencia una preocupación real por los problemas de las personas, por cuanto las soluciones que generan tienden a excluirlos como sujetos partícipes del problema. En consecuencia existe exclusión de los habitantes en la ciudad de Madrid. Aspectos como la densidad poblacional y el exceso de tráfico, obligan a las autoridades a excluir a las personas construyendo viviendas en las afueras de la ciudad, e incrementando los precios de los terrenos en la ciudad. Por lo tanto, es la gente con menos recursos económicos, quienes están obligados a vivir en la periferia y sufrir las consecuencias:

“El tema del urbanismo, pues con el precio de la vivienda, la mayoría de la gente se

va donde pueda pagar el piso, con lo cual la verdad es que no tiene una posición crítica respecto a ese urbanismo, al fin y al cabo, debe irse a vivir a 60 kilómetros de Madrid y teniendo que ir en coche a trabajar” (Entrevista grupal [2:29]).

Los habitantes excluidos son los ciudadanos más pobres de Madrid, pues viven la mayoría de los problemas ambientales que sufre la ciudad. Precisamente son excluidos de mejores condiciones de vida en comparación con los ciudadanos de mejores condiciones socioeconómicas:

“La gente más empobrecida es la gente que evidentemente paga los problemas ambientales. Vives en barrios en los que hay peores sistemas de transportes, (...) tus hijos van a un colegio en el que comedor..., tampoco tienes mucha opción a opinar qué comió o qué dejó de comer tu hija. Evidentemente las personas con peor situación económica y social, pues también viven más los problemas ambientales de contaminación, de comida, de transporte”. (Entrevista Individual. ecologista 3 [11:40])

El informante señala que existe una voluntad para ocultar los problemas de contaminación en la ciudad de Madrid, particularmente de parte de la administración pública. Entonces, la evaluación que la comunidad realiza de la gestión, está asociada a una administración que esconde las realidades y la información pertinente que permitiría visibilizar los problemas:

“Es como la manipulación y ocultación en el modelo energético no, en que esta factura verde que la llaman, a cada uno nos van a decir la cantidad de CO₂ que hemos emitido, y me parece flipante que hagan una nuestra, con un modelo energético tan” (Entrevista grupal [2:23]).

Los informantes plantean que las autoridades ocultan información a las personas, o manipulan los datos que deben mostrar. Esto ocurriría porque el gobierno y la administración deben satisfacer los intereses de todos, especialmente de los grupos de poder:

“Yo creo que eso, se selecciona un poco la información que se ofrece a la gente en general, lo que decías tú de los residuos, nos dicen contenedor amarillo, azul y verde, pero no sabemos lo que pasa en la planta porque no tenemos realmente esa información” (Entrevista grupal [1:28]).

Ocultar información a la ciudadanía está asociado a uno de los problemas que aqueja a la administración pública de España, es decir la probidad. En este sentido, se cree que existe información que se oculta para evitar que ciertas instituciones analicen los problemas y emprendan acciones para ejercer presión sobre la administración pública:

“España uno de los grandes déficit que tiene es la transparencia en general de las administraciones pública, en todo. Ahora mismo estamos asistiendo al debate sobre la situación de la educación, de la sanidad, y nadie tiene la información real, y a la población no se les hace llegar la información real, o se intenta tapar (...). Básicamente porque se trata de que la sociedad o la ciudadanía no tenga la información (...) quizás no cada ciudadano sino para que no puedan hacer un análisis determinadas entendidas sociales, o determinadas entidades políticas, que no tengan la información suficiente como para hacer un análisis real de lo que está pasando. (...) Yo creo que la administración oculta la información porque le da miedo que esa información llegue a manos de entidades que de una forma más organizada pueda hacer una propuesta más seria y constructiva y que entonces la administración se vea un poco fuera de juego” (Entrevista Individual. ciudadano 2 [14:6]).

4.3.1.2. Presentación de códigos y categorías resultado de la codificación axial

Para efectos de otorgar mayor comprensión en torno a las problemáticas medioambientales que aquejan a los ciudadanos de los barrios de Madrid, pero también para fundamentar una teorización sustantiva, se presenta la **codificación axial**¹⁵ de las categorías que se relacionan luego de este procedimiento; *origen y tipos de problemas ambientales, motivos de quejas y responsabilidades de los problemas ambientales*¹⁶.

¹⁵ Para efectos de este procedimiento, ver capítulo III, apartado Técnicas de análisis cualitativo de los datos. Etapa 3, sub-apartado codificación axial.

¹⁶ Estas son las categorías en las cuales se ha podido identificar una relación axial. Por el contrario, en las categorías evaluación de la gestión y propuestas de acción-solución, los informantes no establecen relaciones.

En la Figura 23, se aprecia la relación entre la categoría *origen y tipos de problemas ambientales*, relación que está dada por problemas que afectan directamente a los vecinos de los barrios de Madrid. Por lo tanto, son problemas que están presentes en su vida cotidiana.

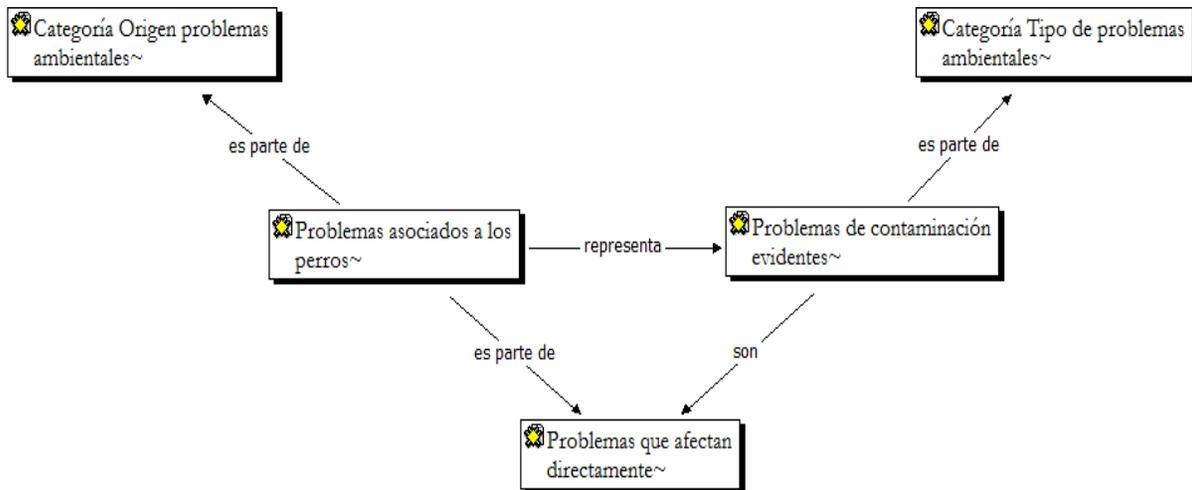


Figura 23 Codificación axial categorías origen de problemas y tipos de problemas ambientales

En la Figura 23, se muestra la relación que existe entre la categoría *origen de los problemas ambientales* y la *categoría tipos de problemas ambientales*. Esta relación está dada, en principio, por problemas cotidianos asociados a desechos tirados en los espacios públicos, los que a su vez generan un conjunto de tipos de problemas, que los participantes identifican como evidentes en su vida cotidiana, dado que los perciben habitualmente (con facilidad) y a de igual forma, les afectan directamente en su relación con el entorno inmediato (ej. Desechos de perros).

“La gente no acaba de tener claro cuál es la fórmula, o qué se debe meter en cada contenedor, y luego el problema del reciclaje fundamentalmente para las personas es el tema de residuos tóxicos o peligrosos, y la gente no sabe qué hacer con ellos. Entonces eso a la gente le genera más problema, o los tira conjuntamente, o se deshace como puede de ellos”. (Entrevista ciudadano 1 [13:6])

El razonamiento de los informantes describe que este es un problema evidente, que se percibe habitualmente en las calles por donde transitan las personas, y que les afecta en

forma directa o personal. Razón por la cual, se transforma en un conflicto ambiental y de interacción social permanente, por tanto, tema motivo de quejas hacia la administración de forma constante.

“Entonces, en ese sentido yo creo que si eres capaz de ver los problemas ambientales que te afectan a ti, esos son los que más te preocupan como persona, lo que no excluye que también me preocupen otros problemas ambientales como el cambio climático que puede tener unas consecuencias más serias para las otras personas, en islas del pacífico por ejemplo y que también lo considere importante” (Entrevista grupal [7:03]).

Por otro lado, la desinformación, el descuido de los vecinos y autoridades respecto de la manipulación de los desechos y del reciclaje, se hacen evidentes para las personas, ellos originan otros problemas ambientales. Así, la naturaleza de los problemas da cuenta de situaciones que afectan directamente en la vida cotidiana de los ciudadanos, pero no excluye preocupación por temas globales.

Surge entonces una *primera hipótesis*, derivada desde la codificación axial que deja de manifiesto que: *Los problemas evidentes, (como los derivados de la tenencia de perros en la ciudad) se convierten en un conflicto ambiental que preocupa a los habitantes de Madrid, lo cual genera quejas en forma permanente. Por tanto, la existencia de problemas ambientales cotidianos, de fácil percepción, favorece la identificación y queja de conflictos ambientales (evidentes). Pero esto no excluye que las personas identifiquen y se preocupen por problemáticas ambientales globales.*

Así como existe una relación entre el *origen de los problemas y tipos de problemas ambientales*, también existe un vínculo entre los *motivos de quejas* y las *responsabilidades ambientales* (ver Figura 24). En este caso, este vínculo está dado principalmente por quejas asociadas a la presencia de vehículos ocupando espacios públicos. Una situación que es percibida como falta de una figura que ejerza responsabilidad para regular este conflicto que impacta en el uso de lugares que la gente espera tener liberados para el uso de todos. En este sentido, las responsabilidades de los problemas ambientales, y específicamente de este tipo de problemas que se generan y observan en los espacios públicos, sería de la administración pública, responsable de su administración y gestión, quien no estaría

cumpliendo efectivamente su rol según la percepción ciudadana.

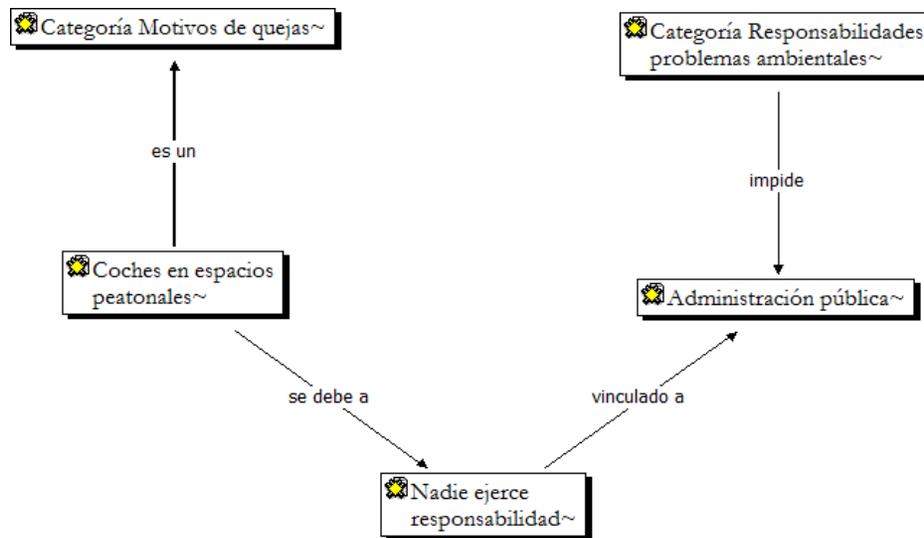


Figura 24 Codificación axial categorías motivos de quejas y responsabilidad en problemas ambientales

En síntesis, en la codificación axial emergen relaciones entre categorías que representan problemas ambientales que son evidenciados por las personas en el contexto del espacio público. En consecuencia, la *segunda hipótesis* que resulta de la codificación axial sostiene que: *Los problemas ambientales evidentes tensionan la relación entre la ciudadanía y las autoridades que administran estos espacios. Precisamente, es la relación entre la presencia de desechos en espacios públicos y el malestar que esto genera en la ciudadanía, lo que originaría la tensión entre el ciudadano y la autoridad pública. Esto como resultado de la percepción que la autoridad no ejerce su rol regulador, como lo esperado.* Finalmente, estos elementos serán teorizados en la discusión de los resultados.

4.3.2. Resultados Encuesta en red

La aplicación de las Encuestas en red y las Entrevistas compartieron un mismo objetivo general, el que corresponde al objetivo específico 3 de la investigación: Comparar

los contenidos descritos en la quejas con el sentido que dan las personas a dicho comportamiento a partir de los discursos confrontados en grupos de discusión y respuestas obtenidas a partir de encuestas en red.

Fueron definidos objetivos específicos para la aplicación de este instrumento:

- Identificar los problemas ambientales que las personas clasifican como los más importantes
- Reconocer los factores que las personas reconocen como facilitadoras para la solución de problemas ambientales
- Identificar las barreras que las personas reconocen para interponer quejas en temas ambientales
- Ponderar los factores que las personas identifican como relevantes al momento de presentar una queja en temas ambientales

La encuesta fue aplicada a participantes de las entrevistas grupales y consta de tres grandes apartados. El primero de ellos solicita datos de identificación como: pertenencia a una organización, actividad o profesión, área de estudios y lugar de residencia. El segundo apartado, consiste en una serie de cinco preguntas abiertas. En la primera de ellas se confirma si las personas han presentado quejas y se indaga sobre el tema sobre el cual la han presentado. Las siguientes preguntas buscan conocer; Los problemas ambientales que reconocen las personas como más importantes. Qué deben hacer las personas para intentar resolverlos. Qué acciones o actividades pueden implementar para cuidar nuestro ambiente. Otro aspecto consultado pregunta sobre las barreras que identifican para realizar comportamientos responsables, y como última consulta en este apartado del instrumento, se pregunta qué puede ayudar a las personas para realizar conductas responsables con el medio. En el último y tercer apartado, se realizaron una serie de 22 afirmaciones que reflejan factores que las personas pueden considerar al momento de poner una queja. Se pide a los encuestados que asignen importancia o prioridad a cada una de ellas, según su opinión y actuar habitual. Las respuestas a estos ítems fueron recogidas mediante una escala Likert de cuatro categorías de respuesta, con las opciones: No tiene importancia (valor 1), Tiene escasa importancia (valor 2), Importante (3), Mucha importancia (4).

Esta encuesta fue respondida por 63 personas, quienes cumplieron con los criterios

de inclusión (haber presentado alguna queja ante las instancias responsables de resolver problemas ambientales de la ciudad, haber sido entrevistado o pertenecer a alguno de esos grupos). La muestra se organizó en tres grupos que buscan representar a quienes fueron parte de las entrevistas grupales, por tanto conformados con personas con características similares o bien con las mismas personas que formaron parte de esos grupos. Para la aplicación y análisis, se trabajó con los siguientes grupos: voluntarios pertenecientes a Greenpeace (36.5%), miembros de movimientos ecologistas con presencia en Madrid - MEM (20.6%) y estudiantes, profesores o funcionarios de la UAM (42.9%).

4.3.2.1. Análisis de los datos

Los datos fueron analizados por apartado, dada su diferente naturaleza y posibilidades que ofrecen para el análisis. Primero se revisan los datos del apartado tres, que permiten ser analizados con pruebas estadísticas, a pesar de ser una cantidad reducida de encuestas. En un segundo momento, se presentan la revisión de las respuestas dadas a las preguntas abiertas, lo cual se hizo a partir de un análisis de contenido. Finalmente se discutirán los resultados en función de los objetivos propuestos para esta etapa de la investigación.

4.3.2.1.1. Análisis cuantitativo

a. Factorial

El análisis factorial realizado, fue de carácter exploratorio y por medio del método de Componentes Principales fueron extraídos los factores latentes. Como el número de variables incluidas es mayor que 12, es posible hacer este tipo de análisis. La cantidad de factores seleccionados, corresponde a los que obtuvieron autovalores mayores a uno. Posteriormente se realizó una rotación Varimax de los factores, mediante una asociación fuerte o débil entre factores y preguntas (Hair et al., 1999).

El análisis de componentes principales fue realizado sólo con 32 encuestas que estaban completamente respondidas en todas sus opciones. Este apartado contemplaba El estadístico KMO fue de 0,64 indicando que se justifica realizar este tipo de análisis. Además la prueba de Bartlett fue significativa, indicando que existe correlación entre los 12 ítems presentados. Finalmente, fueron seleccionados cuatro factores (con autovalor mayor a uno) los cuales explican el 70% de la variabilidad.

Los factores identificados a partir de los datos extraídos de las encuestas, se muestran en la Tabla 11.

Tabla 11 Factores - ítems asociados.

Factor	Varianza explicada	Nombre	Preguntas
Factor 1	21.5%	Confianza	ítems 3, 6, 7 y 8
Factor 2	20.5%	Compromiso	ítems 4, 5, 10, 11
Factor 3	16.5%	Procedimiento	ítems 1, 2 y 12
Factor 4	11.5%	Éxito	ítem 9

FACTOR 1. *Confianza percibida*

Constituido por los siguientes ítem de la encuesta.

- (3) Si la institución a la que dirijo la queja merece mi confianza (confianza resultados)
- (7) Cuando percibo que soy capaz de realizar la conducta (capaz)
- (8) Sé que otras personas presentan quejas en situaciones similares (problema común)

El primer factor denominado *Confianza Percibida*, reúne los ítems que consultaban sobre la importancia asignada a la confianza al momento de presentar una queja; La confianza en sí mismo o en las propias capacidades, Confianza en la institución donde se hará llegar la queja y Confianza en el resultado de otros, quienes hayan presentado quejas anteriormente.

FACTOR 2: *Compromiso ambiental*

Con los siguientes ítem de la encuesta.

- (4) El nivel de información que tengo sobre las consecuencias que provoca el problema (consecuencias)
- (5) El grado de preocupación o molestia que me causa el problema (malestar)
- (10) Cuando la situación me parece de gran importancia (importancia)
- (11) Creo que como ciudadano tengo el derecho y el deber de hacer algo para solucionar el problema (responsabilidad)

El segundo factor, etiquetado como *Compromiso ambiental*, nos indica la importancia asignada a la preocupación o molestia que genera en las personas, percibir el conflicto ambiental para presentar una queja. Se configura con los ítems que indagan sobre; Valor asignado a la información disponible sobre el problema ambiental; El nivel de molestia provocado al confirmar que el conflicto ambiental existe, y por el cual se presenta una queja. Finalmente, considera la importancia asignada al sentimiento que los derechos están siendo vulnerados por este hecho.

FACTOR 3. *Conocimiento del Procedimiento*

Constituido por los siguientes ítem de la encuesta.

- (1) El conocimiento que tenga sobre las formas o vías de tramitación de la queja.
- (2) La facilidad de acceso que tengo a la vía de la queja (acceso)
- (12) Los beneficios serán mayores que las molestias posibles

Este tercer factor, fue etiquetado como *Conocimiento del Procedimiento*. Está referido a la posibilidad de tener la información necesaria para llevar a cabo el proceso de presentación de una queja y sus posibles consecuencias. Reúne los ítems que dan importancia al conocimiento que se tenga sobre las vías y la facilidad de acceso para presentar la queja. La percepción que los beneficios serán mayores que las molestias al momento de ejecutar el comportamiento de queja (coste-beneficio).

FACTOR 4. *Expectativas de éxito*

Constituido por el ítem nueve de la encuesta.

- (9) Creo que el presentar quejas da buenos resultados

El cuarto y último factor fue denominado *Expectativas de Éxito*. Está conformado por un solo ítem, el que hace referencia a la importancia asignada a la posibilidad de obtener un buen resultado al momento de presentar una queja.

En la Figura 25 son presentados los perfiles estructurados en los diferentes grupos encuestados, según la agrupación de los factores. En general, se entiende a los factores negativos como de poca importancia, los cercanos a cero se entienden como de escasa importancia y los factores positivos como los de mayor importancia. Para detectar diferencias de medias entre grupos independientes se aplicó la prueba de Kruskal-Wallis. Se encontró que para el factor confianza no se detectan diferencias significativas ($\chi^2 = 1.36$, g.1=2, sig.=0.5), para el factor Compromiso si existen diferencias entre grupos ($\chi^2=16.12$, g.1=2, sig. <0.0001), Para el factor Procedimiento no se encontraron diferencias entre grupos ($\chi^2=0.94$, g.1=2, sig=0.626). La interpretación de este resultado indica que los tres grupos solamente se diferencian en el factor Compromiso.

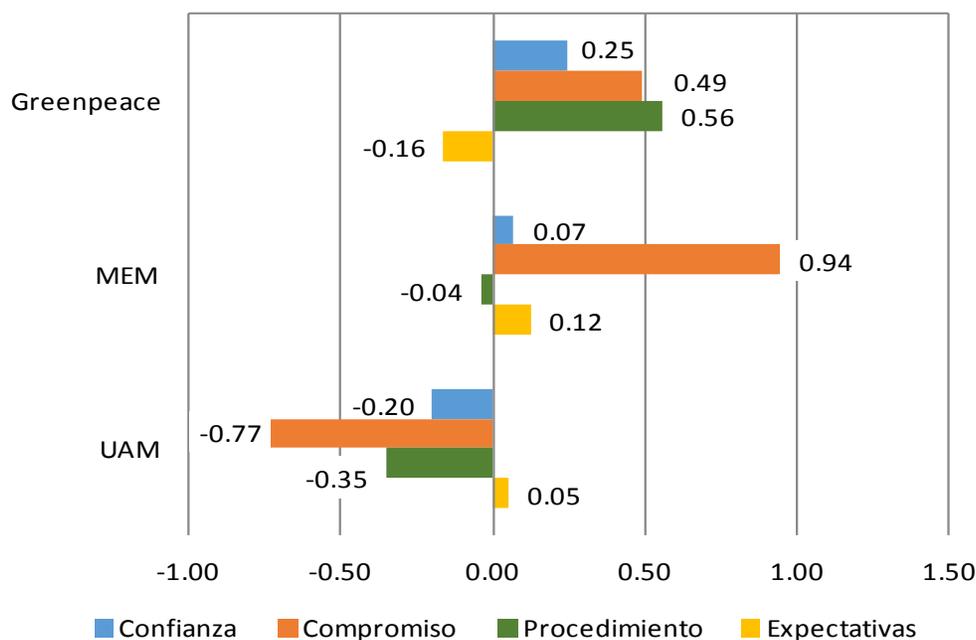


Figura 25 Promedio de los factores según agrupación

B. Descripción de perfiles

Según se puede observar, el grupo de *Voluntarios Greenpeace* muestra los factores Confianza, Compromiso y Conocer el procedimiento por sobre el promedio. Con lo cual se comprende le asigna la mayor importancia a los tres. Mientras que la Expectativa de Éxito, tiene poca importancia para este grupo al momento de decidir presentar una queja. Se puede interpretar que estas personas, presentarán las quejas, aunque sepan que puede tener poca acogida, lo harán por el compromiso que tienen con el problema, con el ambiente, influenciados principalmente por la molestia y preocupación que les genera la existencia del conflicto ambiental y la confianza de saber que pueden hacerlo, que es un derecho presentar la reclamación.

El grupo *Movimientos Ecologistas de Madrid (MEM)*, fue formado por técnicos y profesionales de agrupaciones ecologistas. Según se observa, de los tres grupos, éste concede la mayor importancia al factor Compromiso, aunque también son importantes para ellos, el factor Confianza y las Expectativas de éxito. Sin embargo, conocer los procedimientos de presentación de una queja, muestra escasa importancia para este grupo al momento de decidir presentarla. Interpretamos que para este grupo, cualquier dificultad, incluso el desconocer los procedimientos, no influye en su decisión de presentar una queja por temas ambientales. Al parecer, el compromiso ambiental y la importancia asignada a la queja, como estrategia para solucionar problemas ambientales, determinan que la acción se lleve a cabo.

Finalmente, el grupo *Ecocampus de la UAM* otorga muy poca importancia a los factores Compromiso y Conocer el Procedimiento para presentar las quejas. Poca importancia también le atribuye al factor Confianza. En cambio, para este grupo la Expectativas de éxito son el factor más importante al momento de tomar la decisión de quejarse por temas ambientales. Por tanto, a diferencia de los otros dos grupos, para decidir realizar una queja, los estudiantes, funcionarios y profesores de la UAM, primero comprobarán la posibilidad que el proceso de reclamación tenga éxito. Esto será determinante para tomar la decisión de denunciar o reclamar ante la administración, lo cual le plantea un desafío para la transparencia y efectividad de la gestión ambiental institucional.

C. Conclusiones

A pesar de que la encuesta fue respondida por pocas personas, las técnicas de análisis arrojaron datos significativos estadísticamente, según las exigencias. Los resultados permitieron organizar a la muestra en perfiles distintivos, según las características del grupo de pertenencia. Es interesante ver cómo las personas según sus características, asignan prioridades diferentes a los diferentes factores identificados para el comportamiento de queja ambiental, los que determinan que se presenten las queja por conflictos ambientales ante las autoridades públicas competentes.

El *Compromiso ambiental*, expresado en la preocupación o molestia al percibir un conflicto ambiental, parece ser el factor más relevante para los *activistas* (tanto para los voluntarios como para los trabajadores de ONG ecologistas).

El factor *Confianza* en que la institución acogerá efectivamente la reclamación y en la propia capacidad para presentar la queja, es también un elemento compartido y determinante para la presentación de quejas para estos dos grupos (voluntarios y miembros del equipo de organizaciones ambientalistas). Sin embargo, estos grupos tienen diferencias entre sí cuando se pondera la importancia que tiene el *Conocer los procedimientos* que guían la presentación de una reclamación, y la consideración que le dan a la posibilidad de tener éxito en este proceso. En este caso, los voluntarios, no consideran importante si la reclamación es o no acogida, sino más bien tiene valor en sí mismo realizar la acción de queja. Por tanto, de existir el conflicto, se quejarán de todas formas ante las instancias correspondientes, en cambio los técnicos y profesionales a cargo de los equipos de trabajo en los movimientos sociales ambientalistas, no le asignan valor a conocer el procedimiento para realizar la reclamación. Le dan la mayor importancia a la probabilidad de que éste acto pueda llegar a tener éxito o sea productivo.

Finalmente, el grupo que presenta mayores diferencias comparativas con los otros dos, es el conformado por los miembros del *Ecocampus de la UAM*. Un grupo que podemos caracterizar como el más heterogéneo. Está compuesto por estudiantes, funcionarios y profesores de la universidad, a quienes el tema del cuidado del medio les interesa, pero no llega a ser una actividad cotidiana en sus vidas. Podemos pensar que es el grupo más cercano en características al común de la gente, a los vecinos de Madrid, para

quienes el compromiso pro-ambiental es una opción que parece más bien surgir al momento de percibir una situación que les afecta en su vida cotidiana, y esto sería lo cual les incitaría a actuar y a presentar una reclamación. Para este grupo, la *Confianza* que la queja pueda llegar a tener un resultado positivo, sería el elemento más importante a considerar al momento de concretar el comportamiento de reclamación en temas ambientales y llegar a presentarla ante los organismos correspondientes.

Se puede concluir que el compromiso ambiental, asociado a valores ambientales (elementos internos a las personas) es el motor que motiva el actuar de los más involucrados con la causa ambiental y la queja sería una manifestación de aquello. Sin importar las dificultades a que se puedan enfrentar con una reclamación, ellos buscan impactar en la administración y las autoridades para resolver el problema, con la presentación de las quejas. En cambio, para quienes este compromiso puede ser menor, o circunstancial, los factores contextuales e institucionales (como las posibilidades de acogida de la queja) serán las determinantes. Considerando estos elementos, es posible pensar que el comportamiento de queja en temas ambientales, presenta un componente político importante en quienes ya tienen una preocupación o actitud ambiental positiva. Para el resto de las personas, que tienden a asumir los problemas ambientales desde una vivencia circunstancial, o de una forma más marginal en sus vidas, el comportamiento busca resolver puntualmente un conflicto que les afecta (personalmente o a su comunidad).

Si consideramos a la queja en general, como una instancia de control de calidad y oportunidad de favorecer la participación de la sociedad en la solución de los problemas ambientales, la presentación de reclamaciones o denuncias, permite resolver situaciones que puedan estar dañando el entorno y la calidad de vida de las personas o el medio a tiempo. La responsabilidad de que este mecanismo actúe eficientemente y que las personas no dejen de utilizarlo, recae en las instituciones y las autoridades responsables. Esto es evidente cuando observamos que la mayoría de las personas sólo se quejarían cuando se les den las garantías de que su acción será bien acogida por la administración.

4.3.2.2. Análisis cualitativo

En este punto del capítulo, describiremos los resultados obtenidos luego del análisis de contenido realizado al revisar las respuestas entregadas a las preguntas abiertas de la encuesta en red. Como ya se ha dicho en el capítulo donde se describe el método de investigación. El análisis de contenido es una técnica de investigación cualitativa que pretende convertir fenómenos simbólicos de conducta en datos científicos. Los datos científicos deben ser objetivos y reproducibles, susceptibles de medición y cuantificación (Martín. R., 2014)

A continuación presentaremos los resultados organizados según el grupo de encuestados a quien pertenecen los datos. Se comienza la descripción con el grupo de encuestados de la UAM, luego se presentan los datos obtenidos en el grupo de voluntarios, para terminar con las categorías obtenidas en el grupo de profesionales y técnicos ecologistas. En cada caso se mencionan conclusiones específicas, para finalmente establecer conclusiones generales para este apartado.(ver Anexo X en versión digital).

4.3.2.2.1 Categorías Encuestas Ecocampus-UAM.

Las respuestas se agruparon en cuatro grandes categorías. Las que se describen a continuación.

A. Problemas ambientales

Contaminación: del aire, atmosférica, polución por coches. Contaminación acústica.
Contaminación del agua. Contaminación lumínica

Tráfico por movilidad, falta de carriles bici y de lugares para paseo de peatones

Residuos. Generación, acumulación excesiva de residuos en ciudades y por industrias. Los sistemas de tratamiento de aguas y residuos que generan más contaminación, ej. Incineradoras

Falta de espacios verdes naturales. Masificación de la edificación

Gasto – derroche de energía

Tabaquismo

B. Propuestas y soluciones a los problemas ambientales

1. Para las autoridades - Administración – Gestión.

Se les solicita hacer cumplir las normas, respetar los criterios establecidos. Aplicar las leyes vigentes. Sancionar los infractores. Generar sistemas más eficientes de vida. Diseñar objetivos factibles. Analizar impactos de la gestión. Actuar a nivel local, territorial, del Barrio, puerta a puerta. Actuar con responsabilidad, coherencia y ética. Buscar eficiencia en uso y el gasto de los recursos. Dar el ejemplo. Conservar y preferir espacios e instalaciones que cuidan el ambiente. Buscar modelos de producción, de consumo y cultura de cuidado con el medio. Legislar en defensa de la biodiversidad. Voluntad. Flexibilizar horarios de recogida y limpieza. Plantar árboles. Uso de medios de comunicación, TV, con mensajes realistas y concretos. Mostrar los problemas y soluciones. Difusión de sistemas eco-eficientes. Acudir a la opinión pública, efecto cascada. Buscar motivaciones para el cambio. Generar debates y pensamiento crítico.

2. Para las personas, los ciudadanos/as. Individuales y colectivas.

a. Individuales Realizar acciones individuales que reduzcan los impactos en el medioambiente. Cambio de conductas, hábitos y estilo de vida. Como ejemplos se mencionan: Minimizar los desplazamientos, caminar, usar la bici, clasificar la basura, separar, usar puntos limpios. Ahorrar energía. Apagar aparatos en desuso. Uso del transporte público y menos el coche. Controlar el uso de los recursos. Reducir el consumo. Austeridad. Consumo eficiente y ecológico. Compras a granel, y con menos embalaje. Informarse de las características de los productos y servicios. Reducir el consumo de carne. Llevar bolsa para la compra. Dejar de vivir en las ciudades, irse al campo. Considerar aspectos éticos en lo cotidiano, sentirse responsables, respetar y ponerse en el lugar de otros. Respeto a los animales como forma de vida. Aplicar la autocrítica. “Consecuencia, partir por uno mismo”. Buscar conocer alternativas posibles, más eficientes, energías renovables. Buscar las causas, analizarlas. Proponer (legislar, normas, alternativas). Cumplir las normas. Mantener una actitud y conducta coherente de respeto con el medio. Dar el ejemplo. Concienciarse que “lo público es de todos”. Informar- se, educar- se.

b. Acciones colectivas – sociales Transmitir la información, incentivar a otros, amigos, familia, compañeros. Dar a conocer y divulgar los problemas en cascada.

Colaborar, participar en organizaciones sociales, AAVV, Unirse a plataformas (ONG, partidos, para tener más fuerza). Generar opinión pública, generar información de fácil acceso. Aunar esfuerzos e ideas. Hacer huertos, parques, jardines urbanos. Reunir voluntades. Promover el uso de espacios naturales. Pedir menos pero actuar más. Comunicar hechos del entorno a las autoridades. Hacerlo público. Denunciar abusos, manifestarse, marchar, reclamar por derechos. Fomentar la conciencia social en otros. “lo público es de todos”. Firmas, voluntariado. Criticar, cuestionar la actitud de otros que dañan el medio. Identificar los problemas.

c. Barreras para la conducta ecológica Actúan a nivel individual y colectivo. Pueden ser físicas, emocionales, cognitivas o valóricas. Proviene de las propias personas, o de la gestión.

1. Educación. La información es dispersa, escasa. Falta de educación científica en los niños y jóvenes. Falta de concienciación, conocimiento de los problemas que existen y sus consecuencias. Se minimizan los efectos. Se desconocen los mecanismos que operan en los procesos. Información parcializada.

2. Gestión. Sistemas de gestión inadecuados para resolver los problemas de fondo. Falta de incentivos, dar ejemplos positivos (autoridades y adultos). Falta de apoyo de las autoridades a temas ambientales (concejales, ayuntamiento). Desidia de las autoridades y poderes políticos. Desinterés, despreocupación de las autoridades. Escaso control y aplicación de normas. El sistema tiende a hacer más fácil la vida a quienes derrochan y consumen más recursos. Incongruencia entre lo que se debe hacer y lo que se hace.

3. Estilo de vida: (valores asignados a la vida cotidiana en sociedad y en las ciudades). Se privilegia la comodidad, Se asigna mayor valor a quien tiene más “soy mejor si tengo más”. Individualismo. Irresponsabilidad en el comportamiento. Comodidad asociada a calidad de vida. Especie humana tiene privilegios por sobre el respeto a la naturaleza. Disfrutar sin importar consecuencias, sin asumir costes (hedonismo). Falta de interés, desmotivación, pasividad, esperar que los otros resuelvan. Olvido con facilidad. Aislamiento. Dificultad de sumar la participación de las personas. Difícil actuar solo.

4. Estructurales. Diseño de ciudades insostenible por las definiciones del sistema económico y político. Falta de medios o infraestructura de apoyo (más transporte público, ciclo vías, contenedores). Burocracia. Políticas no incluyen prevención o a fortalecer la

concienciación. Las instituciones y políticas no aplican los valores ambientales a nivel local y nacional. Falta de resguardo de los gobiernos para evitar los problemas o solucionarlos. Respuestas o soluciones de organismos competentes son deficientes. Resistencia al cambio. Se privilegia el factor “económico”. “Malos políticos y malos economistas”.

5. Intrínsecas a Temática. Los logros, las contribuciones son difíciles de ver en lo ambiental. Soluciones son a largo plazo. Oposición del medio por estilo de vida y estructura político-económica. Complejidad de la temática (multicausal).

d. Facilitadores para el cuidado del ambiente

Propuestas. Para las personas, para los colectivos. Pueden ser físicas, emocionales, cognitivas, valóricas, para la gestión, o estructurales.

Incentivos - refuerzos (la importancia de hacerlo, sentirse bien, reconocimiento de los otros, económicos)

Ejemplos positivos, fomentar buenas prácticas. Ejemplo de las autoridades, la administración. Que los poderes públicos y privados den la Iniciativa. Políticas coherentes

Dar argumentos, razones e importancia para las Conductas Ecológicas Responsables. Información sobre los problemas existentes, causas y consecuencias.

Apoyo y reconocimiento social a la conducta responsable. No sentirse solo. Lo colectivo. Saber que otros están pensando igual. Sentirse y ser parte de un movimiento de esfuerzo conjunto.

Apoyo de administradores, de la administración y la gestión para la acción de ciudadanos. Facilidades en procesos de queja. Destinar más recursos a soluciones conocidas y para campañas de concienciación. Mayor Infraestructura ej. Reciclaje y ahorro energético. Compromisos reales no electorales.

Fomentar valores de cuidado, para el bienestar de las personas, el respeto y solidaridad

Control social. Aumento de acciones punitivas. Represión, control, sanción social a conductas destructivas. Vigilar, penalizar las conductas irresponsables. Denunciar abusos y malas prácticas de ciudadanos y autoridades y que estas tengan resultados.

Dar a conocer procedimientos y características de las organizaciones donde se reciben quejas-denuncias. Ciudadanos deben conocer los mecanismos para actuar.

Información - Educación permanente en los centros escolares. Aumentar la

formación en ciencias, medioambiente, economía política. Realizar Campañas de concienciación social. Información confiable, desde instancias legitimadas.

Crear un nuevo modelo alternativo de calidad de vida, un paradigma ecológico.
Tener Ciudades más limpias

Difundir y practicar valores de respeto y cuidado de la naturaleza. Enseñar, mostrar el disfrutar, contemplar la naturaleza y cuidarla desde pequeños.

Menos teoría, menos moral y más acción o persuasión.

Dar a conocer los beneficios que implican una conducta ecológica responsable (CER). Ej. Menor gasto de recursos, a nivel personal y para la comunidad. Ahorro de dinero. Los beneficios de CER para las personas ej. Vida saludable, bienestar personal y de los otros.

e. Conclusiones grupo UAM

Problemas ambientales que fueron mencionados solo por este grupo fueron; la contaminación lumínica y el tabaquismo. Los problemas relevantes para este grupo, consideran un rango mucho menor de preocupaciones ambientales que los otros dos grupos encuestados y hacen referencia exclusivamente a temas percibidos en lo cotidiano.

1. *Barreras*. En este aspecto, llama la atención en este grupo la mención como barrera para solucionar los conflictos ambientales, las características intrínsecas del tema, como son su complejidad, la multicausalidad que lo distingue. Los logros, los cambios y consecuencias de los conflictos ambientales son percibidos a largo plazo, y muy difíciles de ver, creen que esto podría estar interfiriendo en que el común de la gente no pueda percibir los problemas y no se involucren en las soluciones. Coinciden en mencionar la falta de educación e información en la población como una barrera importante, así como temas estructurales en la sociedad, que no releva el tema ambiental en las decisiones políticas y en el tipo de gestión ambiental realizada hasta la fecha por las entidades responsables.

2. *Facilitadores*. Coinciden en mencionar aspectos vinculados tanto para la acción colectiva como para el comportamiento individual de las y los ciudadanos. Destaca en este grupo el énfasis en la necesidad de reforzar los buenos comportamientos a las personas, los logros, e incentivar las buenas prácticas con el ambiente, dando ejemplos, información relevante y el apoyo de la administración a los ciudadanos en estas prácticas. Estos refuerzos son más importantes que la sanción o el control. Indican la importancia de

difundir y practicar valores de respeto y cuidado a la naturaleza desde pequeños. Enseñar, mostrar, disfrutar, experimentar, contemplar la naturaleza para cuidarla. Otro aspecto destacado por este grupo, es la necesidad y el efecto positivo en el comportamiento, de dar a conocer las consecuencias de los problemas y sobre todo el conocer los beneficios que implican las conductas ecológicas para las mismas personas ej. Menor gasto de recursos, a nivel personal y para la comunidad. Ahorro de dinero. Vida saludable, bienestar personal y de los otros.

3. *Propuestas.* De igual forma que los otros grupos, los integrantes del Ecocampus de la UAM, realizan propuestas para la administración y las personas.

a. A la Gestión le piden coherencia interna, gestión responsable, y ejercer su rol formador. Se indica la importancia del uso de medios de comunicación, como la TV, con mensajes realistas y concretos. Mostrar los problemas y la solución, así como la difusión de sistemas eco-eficientes.

b. Para las personas, sugieren hacer esfuerzos en el uso de los recursos. Reducir el consumo, austeridad. Solicitan optar por un consumo eficiente y ecológico, compras a granel, y con menos embalaje. Reducir el consumo de carne y llevar bolsa para la compra. Finalmente destacan la necesidad de informarse de las características de los productos y servicios. Ser activos en la búsqueda de información relevante y sobre todo, destacan el valor de la acción, por sobre la teoría o los discursos moralistas, ejemplificando con experiencias significativas de aprendizaje sobre los problemas existentes y sus consecuencia para concienciarse.

4.3.2.3. Categorías Voluntarios Greenpeace

Las respuestas dadas por el grupo de voluntarios de Greenpeace al apartado de preguntas abiertas de la encuesta en red, fueron agrupadas en cuatro grandes categorías, las que se muestran con sus diferentes valores y a través de ejemplos dados por los propios encuestados.

A. Problemas. Locales. Globales

Contaminación lumínica. Contaminación sonora. Contaminación industrial y emisiones de dióxido de carbono.

Consumo excesivo, irresponsable

Movilidad. Los medios de transporte, uso inadecuado del automóvil, falta carriles bici

Consumo de energía. Manejo energético. Derroche eléctrico. Falta de sistemas renovables de energía

Urbanismo. Crecimiento desordenado de ciudades, sin espacios para peatones

Gestión de residuos, sistemas de reciclaje, reducción de desechos. Uso y tratamiento del agua

Pérdida de la biodiversidad, terrenos naturales, barrios sin espacios verdes.

Destrucción de bosques. Muchos campos de golf

Tipo de alimentación

Maltrato animal

Cambio climático

B. Propuestas y soluciones

1. Para las autoridades - Administración – La Gestión: Tomar medidas para ejercer control. Privilegiar el cuidado ambiental. Concienciar, educar en las escuelas. Fomentar el reciclaje. Mejorar la infraestructura de apoyo. Generar un desarrollo urbano sostenible. No construir en áreas verdes. Programas de conservación. Buscar alternativas ecológicas. Fortalecer la legislación ambiental. Uso de energías renovables en edificios públicos.

2. Para las personas, ciudadanos/as - Individualmente: Cambiar hábitos personales, la forma de comportarse. Uso del transporte público/ Bicicleta. Comportamiento individual consecuente (ser ejemplo). Ahorro de energía. Difundir, trabajar por los cambios. Denunciar. Reclamar- Queja a empresas y servicios públicos. Pedir medidas, leyes y dar propuestas a autoridades. Exigir cambios. Informar –se. Concienciar –se. “El grano no

hace al granero, pero ayuda al compañero”. Coherencia entre discurso y acción. Estar al día. Uso adecuado de los espacios. Pensar más en la gente, no ser egoístas. Consumo Responsable de productos locales y de temporada. Reducir el consumo. Preferir alimentos locales. Separar la basura. Reutilizar productos, el agua. Evitar el consumo de soja. Pedir en comercios productos ecológicos. No consumir lo desechable. Viajar cerca y conocer las realidades locales. “quien no conoce no puede amar, quien no ama, no sabe proteger”.

3. Acciones colectivas – sociales: Generar acción ciudadana. Implicarse en la vida pública. Agruparse. Organizarse. Asociarse a ONG/Colectivos/Asociaciones de consumidores. Participar de manifestaciones- protestas. Poner quejas. Denuncias en los lugares indicados. Dirigirse a las autoridades/políticos. Transmitir los problemas a los políticos. Ciber-activismo. Boicot a empresas que dañan al medio. Sacar mesas informativas. Recoger firmas. Influir/informar a cercanos (amigos, familia). Dar charlas, mostrar datos. Participar en limpieza masivas de playas, campos, entre otros. Ayudar a concienciar. Ayudar en campañas. Formar monitores ambientales. Excursiones educativas. Llamar la atención sobre consecuencias del sistema de consumo. Votar por los partidos ecologistas.

C. Barreras para la Conducta Ecológica Responsable (CER)

Pueden actuar a nivel individual y/o colectivo. Provenir de las propias personas, por sus estilos de vida, de la gestión, o son estructurales. Pueden ser físicas, emocionales, cognitivas o valóricas.

1. Falta de medios. La reutilización ya no es posible. Se producen productos sin posibilidad de tratamiento (ej. pilas). Falta infraestructura. Lejanía entre problema y medios que impide llevar a cabo las soluciones. Ausencia de más alternativas para el cuidado del medio. No tener opción de otro servicio o producto más respetuoso con el medio ambiente. Lo ecológico sale más caro desde el punto de vista del consumidor. Falta de tiempo y falta de recursos económicos. Cada vez hay menos tiendas de barrio con productos locales y de producción tradicional.

2. Falta de información. La gente no tiene educación ambiental, falta de

conocimiento al respecto. No hay información sobre algunas temáticas, y existe exceso de información sobre otros, lo que dificulta poder seleccionar y esto llega a saturar a las personas (ecofatiga). Hay desconfianza en la información que se recibe. Hay mucha publicidad al respecto pero acciones reales nada.

3. Escaso apoyo de la administración. Tabúes, procesos administrativos de la época de los dinosaurios. Infraestructura no es adecuada en su formato (ej. para el reciclaje). La administración permanece inmóvil. Los políticos ceden a intereses de lobbies industriales. Falta de cumplimiento de la normativa de derecho. La administración no cumple con las normas medioambientales. No se facilita la denuncia.

4. Estilos de vida en la ciudad. Falta de tiempo. La gente que no quiere ver ni escuchar. Hay distracciones de los objetivos reales (fútbol, ocio). Actitudes que dañan, como la incomprensión, rechazo o indiferencia, desvinculación, desinterés, apatía. La persona está totalmente sola contra todo lo demás. Comodidad v/s sacrificio, que supone "hacer el esfuerzo" (ej. reciclar o involucrarse más en el tema). No se muestran cambios directos. Se pierde tiempo y sale más caro, esto hace que muchas personas dejen de actuar. Difícil aislarse de las actitudes de amistades y familiares. Al día de hoy, ser responsable con el medio es ir contracorriente, el desamparo es total. Sensación de impotencia por ver que se va en contra de todo el mundo o que nadie hace algo al respecto.

D. Facilitadores CER

Se sugieren tanto para las personas como para los colectivos. Pueden ser físicas, emocionales, cognitivas, valóricas, dependientes de la gestión o estructurales. A continuación se entrega el listado de facilitadores mencionados por este grupo

El contacto con el medio natural. En especial desde niños, con las familias.

La información es muy importante. El sistema educativo es quien tiene el poder de moldear a los ciudadanos que se van formando. Plantear las medidas de forma fácil y escalonada. Una reeducación ambiental e información que involucre a los niños desde pequeños, mejoraría su aprendizaje. La educación es lo más importante, sin educación no hay nada. Concienciación. Que se vean que miran mejor a los que realizan conductas

responsables. Cambio de actitud de la gente en general. Primero tomar conciencia de que existe un problema, informarse y actuar de manera individual en casa y en el trabajo. Es muy difícil transmitir estas cosas porque mucha gente cree que ya sabe lo suficiente. Se necesita transmitir a los ciudadanos la gravedad de los problemas, sus consecuencias y la forma de luchar contra ellos.

Evaluación del impacto en la educación. Si se realizan campañas para el cuidado del medio ambiente, veamos si se están cumpliendo y que en realidad cambian algo, si sirven para algo, sobre todo en los colegios. Exponer que una acción rutinaria puede tener un impacto. Información asequible, en lugares donde cualquier ciudadano pueda llegar a ella. Educar con el ejemplo. Que se convierta en hábitos

Control- sanción social. Identificar ciudadanos culpables (por ejemplo del desmonte de un bosque por comprar madera barata y sin certificación).

Las redes sociales - el aprendizaje colectivo. Visitas a iniciativas sociales relevantes y positivas, viajes con personas de intereses comunes. Que los grupos de voluntariado faciliten a todo el mundo sus actividades, para que puedan apuntarse si quieren y pueden todas las personas.

Autoridades dan el ejemplo. Que los altos cargos demuestren que están comprometidos, desde los cargos más altos o los bajos en nuestras ciudades (incluso en el mundo). Desarrollo sostenible. Gobiernos deben tener una forma más estricta y real para aplicar medidas. Mirar menos por los beneficios económicos. Mejorar infraestructuras. Responsabilidad social de la política (ej. Pistas de hielo, en Málaga. En navidad, el derroche de luz).

Estilos de vida-valores. Si solo les importa la moto, la ropa de marca y la pareja sentimental de turno, mal estamos. Fomentar un estilo de vida responsable y no basado en la competitividad y el lujo. Facilitar las conductas respetuosas con el medio ambiente y dificultar las contrarias.

Denunciar – Sancionar: denunciar los abusos y perseverar hasta el final. Las conquistas positivas animan a la gente. Establecer sanciones y aplicarla. Una legislación que obligue realmente a la ciudadanía a ser más responsable y a la administración a ser más eficaz y eficiente en la resolución de los problemas.

E. Conclusiones Grupo de voluntarios Greenpeace

Existen algunas particularidades en las preocupaciones ambientales de este grupo, que llaman la atención y parecen importantes de analizar. Este es el único grupo que hace referencia a preocupaciones por conflictos ambientales globales tales como; la contaminación industrial y por CO₂, el cambio climático, la pérdida de la biodiversidad y terrenos naturales, los barrios sin espacios verdes y la destrucción de los bosques (ej. Muchos campos de golf). Les preocupa en forma particular el tipo de alimentación que estamos consumiendo, sus consecuencias para la salud de las personas (ej. evitar consumo de soja) y el maltrato animal. Con insistencia plantean la necesidad de mantener conductas ecológicas en lo cotidiano como: separar la basura, reutilizar productos, viajar cerca para conocer las realidades locales, para favorecer el compromiso con el medio (“quien no conoce no puede amar, quien no ama, no sabe proteger”).

Consecuente con ello, las propuestas de solución que caracterizan a este grupo en particular son: Desarrollar programas de conservación. Mejorar la legislación ambiental. Preocupación por el ahorro y reutilización de la energías e implementar con energías renovables a edificios públicos. Mención especial hacen al vincular el cuidado del ambiente a través del consumo responsable, por ejemplo a través del consumo de productos locales y de temporada. Destacan la importancia de reducir el consumo. Pedir en los comercios productos ecológicos. No consumir lo desechable.

Es el único grupo de encuestados que menciona la necesidad de realizar acciones colectivas y de tipo político para generar cambios: Ejemplo: Ciber-activismo. Boicot a las empresas que dañan al medio. Votar por partidos ecologistas. Sacar mesas informativas. Recoger firmas. Influir/informar a cercanos (amigos, familia). Dar charlas, mostrar datos. Ayudar a concienciar. Formar monitores ambientales. Excursiones educativas. Llamar la atención sobre las consecuencias del sistema de consumo. Participar en limpieza masivas de playas, campos, entre otros. Indican la importancia de realizar denuncias sobre las conductas que dañan el ambiente, el aporte que hace el presentar reclamaciones y quejas, hacer uso de las hojas de reclamaciones a las instituciones responsables del cuidado del ambiente y las autoridades. Destacan la necesidad de involucrar a los políticos y responsables de la administración pública.

Entre *las barreras* para la expresión de conductas ecológicas responsables, en este grupo se mencionan: la falta de medios, falta de infraestructura y ausencia de alternativas. Afirman que esto genera lejanía entre el problema y medios para llevar a cabo las posibles soluciones (ej. la reutilización ya no es posible). Por otro lado, el tipo de consumo surge como un obstáculo para la resolución y como fuente de creación de nuevos conflictos ambientales. Manifiestan que lo ecológico sale más caro desde el punto de vista del consumidor. La falta de tiempo y falta de recursos económicos genera conflictos. No se tiene opción a otro servicio o producto más respetuoso con el medio ambiente. Cada vez hay menos tiendas de barrio con productos locales y de producción tradicional. El sistema ha ido eliminando paulatinamente instancias sustentables (como la reutilización) y han surgido otras antiecológicas (lo desechable)

Para este grupo, entre *los facilitadores* está en primer lugar el sistema educativo, que tiene el poder de moldear a los ciudadanos que se van formando. Se plantea una reeducación ambiental con una serie de propuestas; Generar estrategias que de forma fácil y escalonada involucren a la gente, involucrar a los niños. El aprendizaje significativo es posible que sea estimulado por las redes sociales, estimulando el aprendizaje colectivo, con visitas a iniciativas sociales relevantes y positivas, los viajes con personas de intereses comunes. Los grupos de voluntariado pueden facilitar sus actividades, para que las personas participen. El contacto de las personas con el medio natural, desde pequeños, el apoyo de las familias, ejerce un rol fundamental en la aprehensión de valores de cuidado y respeto por el ambiente. Entrega de información asequible, en lugares donde cualquier ciudadano pueda llegar a ella, educar con el ejemplo, puede permitir que la CER se convierta en un hábito. Un punto muy importante, es la evaluación del impacto que puedan lograr los procesos educativos. Si se realizan campañas de medio ambiente, es fundamental evaluar y realizar seguimiento, para verificar que se estén cumpliendo los objetivos y que en realidad se provocan los cambios esperados (especialmente en los establecimientos educacionales). Parece fundamental evidenciar a las personas las consecuencias de sus actos, evidenciar que una acción rutinaria puede tener impacto y dar guías prácticas y concretas de cómo actuar en cada caso, con herramientas útiles para el día a día.

Entre las sugerencias, también se indica la importancia de aplicar sanciones, ejercer control social para el comportamiento de las personas, instituciones y empresas (ej.

Identificar culpables, por desmonte de un bosque por comprar madera barata y sin certificación).

4.3.2.4. Categorías Miembros de Movimientos Ecologistas de Madrid (MEM)

A. Problemas. Locales. Globales

- Gestión de residuos. Reciclaje de basura
- Despilfarro de recursos (Agua, electricidad, gas)
- Contaminación ambiental y acústica. La polución.
- Movilidad. La congestión vehicular. Uso del coche particular
- Relaciones impersonales. Estilo de vida
- Fumar en espacios no habilitados
- El cierre de los ciclos naturales
- Modelo actual de producción, distribución y consumo
- Consumo excesivo, descontrolado, irracional
- Crecimiento descontrolado de zonas urbanas. La desorganización en el uso de los espacios públicos
- Falta de Participación ciudadana en solución de problemas ambientales

B. Propuestas y soluciones a problemas ambientales

Acciones colectivas – sociales. Dar cuenta a las autoridades pertinentes del problema. Reclamar la existencia de un ordenamiento territorial que no permita la pérdida innecesaria de áreas naturales / verdes. Solicitar a las autoridades se haga recolección y tratamiento de los desechos. Denunciar y exigir a la administración soluciones en forma colectiva, para promover con más fuerza la denuncia o las iniciativas para resolverlos. Exigir a la administración pública y a las empresas una apuesta convincente por un modelo de gestión respetuoso con el medio (quejas, escritos, reivindicaciones públicas, acciones directas...)

Este grupo destaca particularmente la importancia del trabajo en red. Organizarnos para crear colectivos que presionen a las autoridades. Organización vecinal. Hablar con otras personas y ver qué puntos tenemos en común y cuáles no. Debate abierto. Buscar alianzas, aliados/as. Crear o consolidar grupos de afinidad, Auto-organización interna de estos Grupos de Afinidad. Organizar a los vecinos para intentar subsanar el problema entre todos. Informar a la prensa de la situación. Asociarnos. Participación en grupos ambientales. Presentar Quejas y difundirlas en nuestros círculos sociales más cercanos y la prensa. Diseñar un plan de acción, divulgación de la problemática por diversos medios, creación y puesta en marcha de alternativas reales frente a esa problemática. Reunirse con las autoridades ambientales.

2. Acciones de la ciudadanía – individuales: Dar ejemplos de buena conducta. Evitar el despilfarro de recursos. No esperar a que nos den permiso para todo. Lo primero es la acción individual (tomar la bicicleta para desplazarnos, reducir nuestra generación de residuos, etc.). Realizar un uso responsable de los recursos. Ser ejemplos de alternativas poniéndolas en práctica. Detectar cuáles de nuestros hábitos cotidianos provoca o intensifican estos problemas para poder cambiarlos.

Mencionan la presentación de reclamaciones a las autoridades correspondientes.

Usar la hoja de reclamaciones. Informarnos sobre la situación y las formas que la administración pone a nuestro alcance para la búsqueda de más información o denuncia. Informarnos-buscar alternativas. Conocer los problemas más a fondo, desde cualquier metodología (probablemente, la mejor sea la experiencia propia). Ser críticos con la realidad a la que nos enfrentamos y auto-críticos con nuestras propias pautas de comportamiento. Sensibilizar a nuestro entorno más cercano. Dar soluciones a pequeña escala. Leer y educarse sobre el problema ambiental. De la Acción individual a la colectiva (“de forma conjunta podemos mostrar que existen otras formas de hacer ciudad”).

C. Barreras para la conducta ecológica responsable (CER)

Actúan a nivel individual y colectivo. Pueden provenir de las propias personas, de la gestión, o son estructurales. Pueden ser físicas, emocionales, cognitivas o valóricas.

1. Educativos. Falta de información o motivación. No sabemos cuáles son los problemas, sus causas. Los mensajes que llegan son muy contradictorios. No conocemos los derechos o cómo denunciar. Mucha información no selectiva. Generación de la ecofobia.

2. Gestión. Falta infraestructura, medios. Falta de apoyo por parte de las instituciones. Escasez de herramientas de gestión.

3. Estructurales. El medio es más hostil para desarrollar las conductas de cuidado CER. Es mucho más fácil ser irresponsable con el medio ambiente. El contexto inhibe. La norma social favorece el no ser responsable.

4. Estilo de vida. La sociedad pone formas de vida poco responsables con el medio (a través de la publicidad, los hábitos de vida establecidos). Optamos por las actuaciones más cómodas y fáciles. El individualismo. Planteamiento de vida centrado en evaluación coste/beneficio a nivel personal. Creencias pesimistas o catastrofistas frente a un tema que parece global y fuera del alcance de las personas (lo que yo hago no va a servir de nada). La acción ecológica puede llevar más tiempo y trabajo. Se asume como responsabilidad individual y no compartida.

5. Sociales. Presión del grupo. No tener apoyo de un grupo. Sentir que se actúa en solitario. Que la mayoría de la comunidad rechaza la acción responsable. Falta de refuerzo al ejecutar una conducta.

D. Facilitadores para la conducta ecológica responsable (CER)

Son para las personas o para los colectivos. Pueden ser físicas, emocionales, cognitivas, valóricas, para la gestión, y/o estructurales.

1. Información/Educación. Apostar por programas reales de formación para el cuidado del medio ambiente; profundizar en las verdaderas raíces de los problemas, el circuito que realizan y sus consecuencias. Crear y comunicar ejemplos claros de otras formas de organizarnos y de vivir. Dar pautas claras sobre las formas y qué hacer. Informar a los cercanos. Trabajar sobre formación para el consumo. Eventos informativos, jornadas de difusión de educación ambiental. Experiencias "fáciles" con resultados positivos.

2. Herramientas de gestión. Que se faciliten hábitos coherentes y responsables. Políticas ambientales locales. Que las sanciones se apliquen, los medios se faciliten, y que los sistemas de ahorro energético y recursos estén disponibles. El poder optar por conductas ecológicas requiere tener facilidades para su ejecución (ej. Infraestructura exequible).

3. Relación personas - contexto. Autoestima equilibrada. Tipo de relación personal con el medio. Sentirnos identificados con otras personas. Percibir en mayor medida el efecto que tienen nuestras acciones. Capacidad de reflexionar y generar alternativas. Presión de los grupos. Control social.

5. Asociatividad. Incorporarse a iniciativas prácticas, coherentes y responsables. Vivenciarlas actividades para ver sus beneficios. Transformar nuestras conductas responsables individuales en conductas colectivas. Espacios de discusión y reflexión grupal, con vecinos, autoridades, académicos. Espacios públicos de encuentro e intercambio de experiencias. Expresan soluciones que deben realizar las personas en forma individual y/o colectiva pero no desde las autoridades.

E. Conclusiones grupo MEM

Entre las causas a los problemas ambientales mencionadas que identifican en este grupo se mencionan; el tipo de relaciones impersonales egoísta, el estilo de vida individualista que se ha desarrollado en las ciudades por el modelo actual de producción, distribución y caracterizado por consumo excesivo, descontrolado e irracional. Vivir alejado del ambiente natural. Responsable de que ésta situación ocurra, mencionan al efecto de la publicidad, con sus mensajes contradictorios y confusos hacia la ciudadanía.

Este es el grupo que asigna mayor valor a la responsabilidad de las personas, tanto a nivel individual como colectivo para la búsqueda de soluciones a los conflictos ambientales. No creen que la solución pueda provenir de las autoridades o los responsables en la administración de forma espontánea, por tanto consideran fundamental exigir a las autoridades una gestión sustentable. Especial énfasis hace este grupo, en la importancia que tiene la Asociatividad, la organización social para generar los cambios ambientales necesarios, la presión de los grupos, el control social. Coinciden con los otros grupos

encuestados, que la información y la educación es clave para evitar y solucionar los conflictos ambientales.

Formulan propuestas para que se forme en consumo responsable y consumo crítico y sugieren realizar jornadas abiertas y críticas en educación ambiental. A la gestión de las autoridades se les exigen que generen herramientas de gestión eficientes, que faciliten hábitos coherentes y responsables, preocupación por implementar políticas ambientales locales y que las sanciones se apliquen. Pero en particular enfatizan en que la solución parte por la acción individual de los ciudadanos, el compromiso personal hacia la acción colectiva, ambas acciones indispensables y necesarias para llegar a la solución de los problemas ambientales. Destacan la importancia de la denuncia individual y colectiva para presionar socialmente y exigir colectivamente, buscando alianzas en un debate abierto. La queja debe ser presentada y difundida. Pero también proponen que las reclamaciones se hagan con propuestas y se solicite la comunicación con las autoridades correspondientes para que estén informados y actúen.

4.3.2.5. Síntesis resultados integrados. Encuesta en red (los tres grupos)

Serán presentadas considerando los objetivos propuestos para la encuesta como instrumento de recogida de datos.

Recordaremos que los objetivos específicos propuestos fueron:

- Identificar los problemas ambientales que las personas clasifican como los más importantes
- Reconocer los factores que las personas reconocen como facilitadoras para la solución de problemas ambientales
- Identificar las barreras que las personas reconocen para interponer quejas en temas ambientales
- Ponderar los factores que las personas identifican como relevantes al momento de presentar una queja en temas ambientales

A. Problemas ambientales más relevantes

En general los problemas ambientales no difieren demasiado entre los grupos, pero surgen algunos énfasis interesantes entre ellos. Una de las principales diferencias está en la mención de problemas globales y/o locales. Son los activistas o ambientalistas (Voluntarios o trabajadores de ONG ecologistas) quienes mencionan conflictos o problemas ambientales globales como centro de su preocupación, en cambio los integrantes del grupo de la UAM, no activistas, mencionan problemas de su cotidianidad y a nivel local. Se organizar las respuestas, en función de algunos tópicos que pueden ayudar a describir mejor otras de las diferencias encontradas.

B. Facilitadores para la CER

En general *los tres grupos* asignan un *rol fundamental a las personas* en la responsabilidad de prevenir y resolver los conflictos ambientales. Pero el grupo que destaca en asignar un rol protagónico a las personas, tanto a nivel individual como colectivo es el MEM, grupo integrado por dirigentes y miembros de organizaciones ambientalistas. Para este grupo, el rol de las personas es central y se destaca el poder que reconocen en las personas para generar cambios en su propio comportamiento (actuando de forma responsable), como también el efecto que pueden provocar a nivel colectivo, denunciando y exigiendo a las autoridades y a los otros ciudadanos un actuar ecológico. Para este grupo, las personas de forma individual y colectivamente, por presión social, pueden lograr que los problemas disminuyan o vayan aminorando sus efectos.

En este aspecto, los otros dos grupos encuestados (Voluntarios y miembros de la UAM) reconocen un rol importante a las personas, pero en un lugar secundario, otorgando un rol fundamental a las autoridades, responsables de la gestión ambiental. Para estos grupos, es la administración y sus autoridades quienes deben predicar con el ejemplo, proporcionar los recursos necesarios, preocuparse de que la ciudadanía esté bien informada y además generar y supervisar el cumplimiento de las reglas ambientales para evitar o solucionar los problemas ambientales en la ciudad.

C. Barreras para la – CER

En general hay mucha coincidencia entre los elementos mencionados como impedimentos o barreras para ejecutar la conducta de queja ambiental entre los tres grupos encuestados. Se mencionan a la gestión poco eficiente (descoordinada y que no regula). Destaca la crítica hecha al tipo de educación recibida, una educación que no entrega herramientas para comprender y poder actuar efectivamente frente a los problemas ambientales (centrada en información parcializada, no integra las consecuencias de los actos, que está alejada de las experiencias cotidianas, por tanto poco práctica y pertinente). Este factor es indistinguible entre los más relevantes, ya que frenan el cuidado del ambiente, mantiene los conflictos ambientales y no los previene.

Otro de los factores que coincide en ser mencionado como barrera, es el sistema económico imperante, que genera destrucción del medio y sus recursos, al sustentarse en la producción y venta de bienes sin límite.

Finalmente, y vinculado a lo anterior, se menciona como gran responsable de los problemas ambientales, por las y los encuestados coinciden en mencionar la implementación de un estilo de vida no sustentable. Un estilo de vida en la ciudad, centrado en valores egoístas, individualistas y en el consumo, sin espacios que permitan evaluar las consecuencias que este estilo de vida provoca a corto, mediano y a largo plazo en el entorno.

D. Factores determinantes del comportamiento de queja ambiental

Cuatro fueron los factores que surgieron durante el análisis como determinantes para la ejecución del Comportamiento de queja en temas ambientales. Estos factores son un primer aporte para profundizar en el estudio de este comportamiento específico.

El Compromiso ambiental, referido a la importancia, preocupación y molestia que genera en las personas percibir la existencia de un conflicto ambiental en el entorno.

El segundo factor es la *Confianza* en las capacidades personales, la institución a la

cual va dirigida la queja y el resultado que han obtenido otras personas, en forma previa, con la misma conducta.

El tercer factor es el nivel de *Conocimiento del procedimiento* para presentar quejas en temas ambientales ante una institución responsable, la administración pública.

Finalmente, está el factor denominado *Expectativas de éxito*, referido a la certeza que pueda tener la persona que su queja será acogida y que tendrá buen resultado en la solución del conflicto ambiental por el cual fue presentada.

Los grupos presentan diferencias respecto al valor asignado a cada uno de los factores al momento de decidir presentar o no una queja por temas ambientales. Estas diferencias agrupan en perfiles distintivos a los tres grupos de encuestados.

Para los activistas ambientales (voluntarios y miembros de ONG ecologistas), coinciden en reconocer al factor *Compromiso* (preocupación y molestia que genere el conflicto ambiental percibido) y *Confianza* (creer en la capacidad personal y de la administración para llevar a cabo de forma adecuada la tramitación de la reclamación) como los más importantes a la hora de decidir presentar una reclamación por temas ambientales ante la administración. Para el grupo MEM (profesionales y técnicos a cargo de ONG ambientalistas) el factor Compromiso es indicado como el más relevante, con diferencia por sobre los otros tres factores. En cambio, los voluntarios le dan menor relevancia al compromiso y reconocen el valor que tiene para ellos también *Conocer el procedimiento* para presentar las quejas.

El grupo del Ecocampus-UAM es quien presenta mayor diferencia comparativa con estos otros dos grupos. Para ellos, el factor menos importante al momento de decidir presentar una queja, es la preocupación o molestia que les genere el conflicto en sí. Por el contrario, el factor al que mayor importancia le asigna es la *Expectativa de éxito*, esto es, la posibilidad que tenga la queja de tener una buena acogida en la institución donde se presenta.

Esto nos puede indicar que el *Compromiso* es fundamental al momento del manifestar el comportamiento de queja ambiental, en el caso de los ambientalistas. Para los voluntarios, conocer los pasos a seguir y procedimientos institucionales, son también aspectos relevante. Sin embargo, después del compromiso, para los encargados de organizaciones ambientalistas, las posibilidades de tener éxito con la entrega de una queja,

es lo que determinará su comportamiento.

Por el contrario, en el caso de las personas que no tiene un compromiso ambiental tan activo, como los miembros de una Universidad, será la *Expectativa de éxito*, o sea, tener una buena acogida a su reclamación, lo que determina su conducta. El compromiso, en cambio, es el factor considerado como el menos importante por ellos.

Tanto los factores generados a partir de esta encuesta, como la forma en que estos factores se han agrupado según las diferencias detectadas entre los perfiles, parecen ser un interesante aporte en el sentido de diferenciar determinantes, según el tipo de población en estudio. Esto es un pequeño avance más en la comprensión del comportamiento de queja en temas ambientales ante a administración pública en Madrid. El tipo de compromiso ambiental parece marcar diferencia a la hora de motivar o no a las personas para actuar en estos casos.

CAPÍTULO V

SÍNTESIS GENERAL

Hacia la comprensión de la Queja Ambiental

CAPÍTULO V SÍNTESIS GENERAL.

Hacia la comprensión de la queja ambiental.

En este apartado, se trata de hacer el análisis, triangulando los datos arrojados por los diferentes instrumentos utilizados durante la investigación y los antecedentes teóricos, entendiendo estos últimos más como referentes con los que dialogar, en lugar de modelos que contrastar. Se trata de elaborar una interpretación de las relaciones conceptuales entre las categorías asociadas a las problemáticas ambientales experimentadas por los ciudadanos, las interpretaciones de los diferentes informantes y las teorías científicas que buscan explicar y comprender estos fenómenos sociales. En suma, en este capítulo, se ponen en diálogo las interpretaciones de los diferentes informantes, las teorías científicas vinculadas a la temática en estudio y las propias reflexiones considerando el cumplimiento de los objetivos planteados para la investigación, por lo cual partiremos recordando cuales fueron estos.

Como objetivo general, la investigación pretende llegar a construir un modelo comprensivo del comportamiento de queja en temas ambientales, expresado por los ciudadanos, ante el Ayuntamiento de Madrid.

Los objetivos específicos planteados en el estudio fueron:

- 1.- Elaborar una interpretación comprensiva de la queja en temas ambientales a partir de la integración de las aportaciones teóricas de expertos
- 2.- Clasificar los contenidos descritos por los ciudadanos en las quejas sobre temas ambientales, registrados en el sistema de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid para llegar a establecer perfiles de las quejas presentadas en temas ambientales.
- 3.- Comparar los perfiles y contenidos descritos en las quejas, con el sentido que dan las personas a dicho comportamiento a partir de sus discursos confrontados en entrevistas grupales, individuales y respuestas obtenidas a través de encuestas en red.
- 4.- Proponer una teorización para comprender el comportamiento de queja en temas ambientales, a partir de la integración de las categorías y discursos en torno a la queja y las aportaciones teóricas de expertos e investigadores.

5.1. Un modelo comprensivo del CQA

Las personas que presentan quejas ante el ayuntamiento de Madrid, parecen compartir, en términos generales, algunas creencias o visiones de cómo funciona y cómo debería funcionar el mundo. Buscan satisfacer necesidades de bienestar y confort para sí mismos, pero en su gran mayoría, la queja también se presenta como un intento de resolver un problema ambiental que les preocupa porque afecta a la comunidad o sociedad en general (aprox. 80% de las quejas analizadas). Esto parece mostrar la existencia de valores de tipo socioaltruistas o antropocéntricos tras la presentación de una queja ambiental. La expresión de una preocupación hacia la naturaleza o hacia la biosfera (valores ecocéntricos), casi no aparece en el discurso de los informantes como motivación a la queja.

Los valores inculcados en la familia, los pares afines, y el haber vivido periodos de la vida en lugares donde el entorno natural es valorado, son factores que las personas destacaron en sus discursos, durante las entrevistas y las encuestas en las que participaron, al momento de identificar influencias o elementos favorecedores de las conductas ecológicas responsables. Estas experiencias son consideradas por las personas como elementos que ayudan a explicar y comprender su interés hoy por cuidar el medio. En cambio, el sistema económico, el vivir en la ciudad, el poco tiempo, la desinformación, la influencia de los medios de comunicación, y el fomento de un estilo de vida individualista y centrada en el consumo, son indicados como los factores que intervienen en forma de barrera, para que las personas muestren descuido o conductas destructivas con el ambiente en el que viven.

La influencia social y los elementos del contexto, son indicados como determinantes a la hora de decidir actuar a favor del medio, a través de un comportamiento de queja ambiental (CQA). Es un hecho que la detección de un problema evidente en el entorno es lo que motiva la presentación de una queja de este tipo. Este factor puede favorecer o inhibir directamente el comportamiento ambiental, de queja y de participación ambiental. Las opiniones de los informantes, vienen a reforzar los postulados construccionistas respecto de cómo los seres humanos vamos elaborando los significados del valor del ambiente que nos rodea (destacan los estudios realizados por Milbranth, 1984, 1986, 1990, 1995; Oskamp,

1991, 195, 2000; Stern, 1986, 1992, 1993, 1994, 1999, 2000, 2002; Stokols, 1987, 1990, y Wiesenfeld, 2001, 2013. Entre muchos otros estudios que han realizado importantes aportes en este tema, a través de los años).

Detrás del CQA se describen expectativas respecto del rol de las personas en la sociedad actual, un rol que debe ser activo en el cuidado de la calidad de vida que esperan tener y creen merecer. Las quejas surgen como una forma de ejercicio de este nuevo rol ciudadano, confiado en su derecho a exigir a las autoridades que cumplan su función de velar por el bienestar de todos, de hacer cumplir las leyes y de proteger la vida, función que además se les ha asignado por mandato ciudadano. Esto pudiera ser interpretado como un empoderamiento al representante (político) por parte de los representados (ciudadanos). Estas expectativas hacia la autoridad elegida, podrían ser un ejemplo de manifestación de ejercicio de democracia representativa, expresado en las exigencias de las personas para que sus elegidos cumplan su labor.

Parece ser que la presentación de quejas en temas ambientales, es un ejemplo de ejercicio de soberanía popular, de gobernanza. La ciudadanía hace uso de un instrumento que la misma autoridad pone a su disposición, para identificar situaciones o conflictos que le afectan en su diario vivir, las que les parecen un riesgo o un atropello a sus derechos adquiridos. La queja ambiental, parece ser entonces un efecto y consecuencia natural, del uso de un espacio de participación social, que ha sido construido para las personas, por el ayuntamiento de Madrid. Un espacio, que será eficiente si es bien gestionado, se es visto como una oportunidad para favorecer la comunicación con los ciudadanos, la transparencia, y por tanto, la democracia local.

Del análisis de las entrevistas y encuestas, surgen algunas interesantes hipótesis, que requieren de ser verificadas en posteriores estudios. La primera de ellas es que, *los problemas ambientales evidentes, se convierten en un conflicto ambiental que preocupa a los habitantes de Madrid, y generan quejas ambientales en forma permanente. Por tanto, la existencia de problemas ambientales cotidianos, de fácil percepción, favorece la presentación de quejas por conflictos ambientales locales, pero esto no excluye que las personas también identifiquen y se preocupen por problemáticas ambientales globales.*

Esta hipótesis muestra la relevancia que tiene para las personas el poder vivir en un ambiente sin contaminación, que sea agradable y limpio. La preocupación por la seguridad

y la estética pasan entonces, a tener un rol muy importante en la relación ciudadanía-espacio urbano y administración.

Las personas valoran los espacios públicos, en especial los dedicados a áreas verdes, para el descanso, el deporte y el ocio en la ciudad (plazas, parques y calles). Los consideran espacios de todos, por lo que deben estar disponibles y en buenas condiciones de higiene y en estética para el uso público. La imposibilidad de disfrutar de estos espacios, ya sea por su ocupación en otros fines (ej. contenedores, vehículos, terrazas) o bien por el descuido o falta de mantenimiento, genera preocupación y molestia en las personas, situación que termina en quejas. La razón de llevar estas quejas al ayuntamiento, se explica porque esta situación es percibida como una falta de respeto a los derechos ciudadanos y la no solución de los conflictos, se adjudica a la mala gestión y baja calidad de los servicios entregados por el ayuntamiento. Entonces, frente a conflictos ambientales cotidianos, la autoridad termina siendo percibida como poco eficiente, incoherente y negligente, ya que no hace cumplir las normas y no ejerce su rol de control sobre quienes las infringen, en el caso de los espacios públicos de Madrid (no se aplican sanciones).

Si bien, la preocupación y presentación de quejas se centra principalmente, en los problemas evidentes y que ocurren en la cotidianeidad de las personas, esta situación ocurre por el impacto directo que estos hechos tienen en la vida de las y los ciudadanos (lo cual los hace fácilmente perceptibles). Pero esto no implica, que las personas no sean capaces de identificar otro tipo de problemas, menos evidentes (efectos a largo plazo, la contaminación lumínica, o movilidad, entre otros ejemplos más). Los problemas globales son menos conscientes para las personas, aunque no dejan de estar presentes ni ser reconocidos.

Es interesante ver la forma en que se relaciona lo local con lo global, más allá de lo apuntado por Uzzell (2000) (quien menciona la desconexión entre local y global, a través del concepto de *hyperopia*). Aquí puede verse que sí es posible preocuparse por lo global, a través de lo local, y esto ocurre cuando lo global se concreta a través de problemas locales y desde la cotidianeidad de las personas. La clave aquí parece ser la empatía, el hecho de ser capaz de ponerse en el lugar de otro como cuando los participantes realizan afirmaciones tales como “...eres capaz de ver los problemas ambientales que te afectan a ti, esos son los que más te preocupan como persona, lo que no excluye que también me preocupen otros

problemas ambientales como el cambio climático que puede tener unas consecuencias más serias para las otras personas, en islas del pacífico por ejemplo y que también lo considere importante” (Entrevista grupal [7:03])...”). Este aspecto ha sido escasamente estudiado en la psicología ambiental hasta hoy en día, y podría entregar interesantes conclusiones, para el caso de la queja por temas ambientales.

Los datos entregan una segunda hipótesis, la que nos dice que, *los problemas ambientales evidentes tensionan la relación entre la ciudadanía y las autoridades que administran la ciudad. La presencia de desechos en espacios públicos genera malestar en la ciudadanía, lo que originaría tensión entre el ciudadano y la autoridad pública. Esto debido a que la autoridad es percibida como la responsable de mantener y cuidar los espacios públicos para el disfrute y bienestar de las personas, y no está ejerciendo bien su rol regulador, o según lo esperado por las personas en Madrid.*

En esta segunda hipótesis, se puede observar cómo ha ido cambiando la percepción del rol que las personas se asignan a sí mismas en la vida en ciudad, en su relación con el cuidado del ambiente y en su relación con la autoridad política local. Con la queja ambiental, las personas están expresando preocupación por el estado deficiente de su entorno, por considerar que es un derecho ciudadano vivir en un ambiente libre de contaminación y riesgos. Expresan la queja, en la confianza de que es la administración pública municipal quien debe resolver y hacerse cargo de estos conflictos. Para lo cual, las personas hacen uso de un instrumento que la misma autoridad ha dispuesto para este fin (el sistema de recepción de quejas y sugerencias SyR, Buzón de sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento). Por tanto no es extraño que las quejas se presenten y más aún, vayan en aumento. Este fenómeno, debería de ser considerado en la gestión ambiental y considerada desde su diseño, para la implementación y evaluación de la calidad del servicio entregado como municipio en Madrid.

Es interesante observar también en este punto, que la queja no solo se dirige a la administración, también a empresas, a la familia, hacia otros ciudadanos, a la sociedad en general. Esto parece estar indicando, que las personas hacen una crítica y autocrítica respecto de las responsabilidades en el deterioro ambiental, al momento de evaluar el estado del entorno que les rodea. Esto puede ser tomado como un facilitador al momento

del diseño de una intervención ambiental, si se llegan a tener en cuenta al momento de elaborarlos. Estos aspectos han sido ampliamente desarrollados en las investigaciones e intervenciones diseñadas en barrios de Canadá, autores como McKenzie Mohr (2000^a, 2000b), o las recomendaciones hechas por Wiesenfeld en sus artículos publicados el 2001 y el 2013.

Este punto también nos habla respecto de la presencia de ciudadanos más informados y empoderados, que exigen y ven en la administración a quien debe hacerse cargo de la solución de los problemas ambientales, asumen también que hay otros actores involucrados, y que ellos mismos como ciudadanos pueden y deben actuar. Asumen que su acción no solo puede ser individual, sino sobre todo colectiva, saben que deben sumarse a otros para llegar a soluciones reales o más efectivas (reconocen el poder de la presión social).

Los comportamientos de queja ambiental son para los expertos, comportamientos deliberados, por tanto intencionados y voluntarios. Concluyen que la queja ambiental, se trata de un tipo de comportamiento proambiental y de participación social. Entre sus características identifican que es un comportamiento:

- Reivindicativo, definido como una acción de protesta, que puede ser colectivo o individual.
- Será también específico y situacional.
- Puede también ser virtual (ciberactivismo) o directo (presentar denuncias o manifestarse públicamente).
- Es un comportamiento finalista, ya que está orientado a lograr un fin en favor del ambiente y poner en la agenda pública, en la gestión municipal, temas de preservación del medio ambiente y protección de la calidad de vida de las y los ciudadanos.
- Tiene por tanto el objetivo, mostrar, rechazo a las decisiones adoptadas en otros niveles pero consideradas dañinas para el ambiente en la ciudad.
- Se entiende que es un comportamiento producto del impacto que provoca en la persona o grupo social, un hecho que visualmente genera conflicto o percepción de inseguridad o riesgo.

- Surge del no cumplimiento de expectativas, es este caso de la evaluación que se hace del estado del entorno y el rol que debe cumplir la administración pública en estos casos.

Para que el CQA se manifieste, requiere de ciertas condiciones o estrategias. Estas son; la confianza en el proceso, en la capacidad de respuesta, el conocimiento del procedimiento a llevar a cabo para tramitar la queja, contar con apoyo social y tener preocupación por el ambiente.

Los expertos consultados, evidencian relación entre el comportamiento de queja ambiental y el comportamiento ciudadano responsable. Con la noción de ciudadanía y en especial con el concepto de ciudadanía activa, tan importante para que se presente el comportamiento de participación social y ambiental.

Se propone que existiría relación entre, comportamiento proambiental, con el de participación ambiental y el de queja ambiental, potenciándose mutuamente. Se da una relación positiva entre ellos, quienes desarrollan comportamientos ambientales con frecuencias, podrían llegar a desarrollar, con mayor probabilidad, alguno de los otros dos comportamientos, y vice versa. Los tres comportamientos han sido comprendidos en el contexto que buscan impedir, modificar o mejorar las circunstancias de una situación, que a su juicio, está dañando el ambiente. Las personas preocupadas, o molestas por la situación, buscan en su entorno, formas para generar cambios en este sentido. Las acciones desarrolladas pueden ser realizadas en forma individual o colectiva (Grob, 1990; Manzo y Weinstein, 1987; Moliner, 2004, 2007, 2008; Singh, 1991, 1996; Stokols, 1978; Stern, 2000, Stern et al., 1995, 1993; Suarez, 1996; Varela, 1992. Por mencionar algunos)

5.2. Establecimiento de perfiles para el CQA.

Son trece los factores psicosociales aceptados por los jueces, como vinculados con el comportamiento de queja ambiental. Los factores identificados como los más relevantes en este caso fueron, *la importancia que se atribuye a la situación* o problema (el grado de preocupación o molestia) y la *expectativa de éxito de la queja* (posibles resultados obtenidos al presentar la queja).

Los otros once factores evaluados, son considerados menos relevantes, siendo la *atribución causal* dada a la existencia del problema, el menos relevante de todos, a juicio de los expertos. Los restantes factores o variables, que fueron valoradas en un rol secundario son: la actitud positiva, el contexto favorable, las emociones o afectividad, el grado de satisfacción con la situación, la percepción de control, de coste beneficio, de autoeficacia, y de eficacia de la conducta. En el mismo nivel de poca relevancia, fueron clasificados, el nivel de información que la persona tenga sobre temas ambientales y el sentimiento de obligación a actuar.

Existen diferencias en la expresión del comportamiento y son diferentes los determinantes que explican el CQA, dependiendo del grado de activismo o compromiso ambiental que las personas manifiestan. Se detectan algunos elementos interesantes en este punto, pero que requieren de ser comprobados y profundizados en estudios posteriores.

Salvo los dirigentes, técnicos o encargados de ONG ambientalistas, el resto de los informantes, ve a la autoridad municipal y pública, como los principales responsables de los conflictos ambientales que ocurren en la ciudad. Para ellos, es la administración es quien debe resolver estos problemas, mostrando un estilo más bien apegado a las formas tradicionales de relación entre las personas y la administración. Estas personas creen que los conflictos que surgen en la vía pública y espacios públicos, son tareas de competencia, de la autoridad, ya que está a cargo de la gestión de los espacios urbanos. Percibir la situación de esta forma, excluye a las personas de una participación activa y comprometida con la mantención del medio o su protección. Esta creencia, parece coexistir con la desconfianza en las autoridades y la pérdida de estatus de la política o rol del estado en su rol de intermediario, por tanto el que estos ciudadanos se involucren en acciones de protección del medio, se vería dificultada. Aspectos señalados en estudios realizados por Alfie, 2011; Ohmae, 1995 o Mette, 2004 (por señalar algunos).

A las autoridades de la administración, también se les percibe como responsables directos del estado del entorno en la ciudad de Madrid. Se les adjudica la responsabilidad de una mala gestión de los recursos, incoherencia en los procedimientos, y falta de regulación o control. Pero para los Activistas, esta situación es diferente, ven a las personas como las principales actores en el cuidado del medio, tanto con su comportamiento individual o privado, como por el efecto que pueden provocar actuando en forma pública y

colectiva, ejerciendo presión para que las cosas cambien y sobre todo, para que la autoridad cumpla su rol.

Los resultados entregados por la encuesta, agrupan diferencias significativas entre activistas y no activistas ambientales. Los factores más valorados e identificados como determinantes del comportamiento de queja ambiental por los encuestados, coinciden con lo manifestado por los jueces y teorías explicativas del comportamiento ambiental y el de queja en otros ámbitos (por compra y servicios generales).

Para las y los *activistas* encuestados (miembros de movimientos y organizaciones ecologistas) es el *compromiso ambiental*, el factor definido como el más importante (la importancia o gravedad que la situación tiene para la persona y el grado de preocupación o molestia que ésta provoca). Este es el factor principal que explicaría en su caso la presentación de quejas ambientales. El siguiente factor determinante para este grupo fue la *confianza*, tanto en sus capacidades, como en la de respuesta de la institución donde la queja ambiental se presenta.

Para los *voluntarios* de ONG ambientalistas, es también el compromiso o *importancia de la situación*, pero para este grupo el conocer los procedimientos para presentar las quejas, vendría a determinar también su accionar.

En cambio, para el grupo clasificado como *no activistas* (miembros de la UAM), *el compromiso* con la situación, será el factor que menos peso tiene al momento de presentar una queja. La presentación de una denuncia por un conflicto ambiental, para los no activistas, está determinada más bien por las *expectativas o probabilidad de éxito* que pueda tener sobre la entrega de una queja por temas ambientales.

La relevancia de estos datos, plantea el desafío de comprender entonces a la queja ambiental, como un comportamiento específico, que presenta diferencias en los factores que la determinan, dependiendo del grado de compromiso con el cuidado del ambiente que las personas tengan.

Por otro lado, llama la atención la escasa importancia asignada por los expertos y por las teorías que se pueden encontrar en la literatura científica (excepciones son las investigaciones realizadas por Amerigo (2012 y 2013; Aragonés y Olivos (2011) y Berenguer et al. 1998, 2001, entre otros). En el caso de la queja, el factor emocional o afectivo está presente en la determinación del comportamiento. Pareciera que ocurre de

forma similar en el comportamiento de queja ambiental, si consideramos que el único factor que da resultados con diferencias significativas entre los tres grupos encuestados, es el *compromiso* con el ambiente (entendido como el efecto e importancia que le da la persona a la una situación para definir actuar). Surge así, un nuevo desafío a tener en cuenta en futuras investigaciones sobre este tema.

Para finalizar, parece importante destacar que a partir del fenómeno de la queja por temas ambientales, se deriva la posibilidad de preguntarse por la potencialidad de la queja como una oportunidad de mejorar, un elemento para educar, ya que busca no solo evitar el daño ambiental, sino también fortalecer la relación ciudadana con la administración. Es importante el hecho de “comprender” la queja como un elemento desencadenante, para poder integrarla en una visión más global. La queja (individual) es la motivación, como lo señalado por Geller (1995a, 1995b), Geller et al., (1985, 1982), y por Stern (1994, 2000). La queja moviliza a la persona, o cual pasaría a ser una visión compartida, a través de ver las “quejas” de otros (similares a las mías). Lo cual puede llegaría a ser un importante y potente insumo de organización social local en busca de solución de problemas concretos comunes y evidentes, cuyo impacto no es solo local, sino que tienen un correlato social y global.

Aun consiguiendo trascender hacia una visión integradora del problema, no debe perderse de vista atender la solución al problema individual. En suma, para la administración pública, el tema se trata no solo de tener espacios de recepción de quejas, sino que se trata del cómo se “atiende” la queja. Además de su gestión, es clave favorecer su integración, no tan solo en una gestión global, sino favorecer su representación social en esta clave local-global, lo que dependerá de la forma de actuar de la administración y también del resto de actores (empresas, ciudadanía, asociaciones, etc.).

El no incorporar estos insumos en la gestión, puede ser relacionado con la cuestión de la crisis de la política y de la falta de credibilidad. La no consideración de las sugerencias o reclamaciones ciudadanas, en temas tan cotidianos y “sencillos” como la limpieza o el tratamiento de los residuos en la ciudad, puede conectarse con el aumento de las distancias entre políticos y la población, por la destrucción de los canales formales para la participación social y comunitaria. Entonces, el actuar de la administración llevaría más bien, a favorecer la crisis social, la desconfianza en la democracia y sus instrumentos,

dejando a las personas en un segundo plano, donde el camino a seguir pueda ser la reivindicación en la calle, por el debilitamiento de los canales establecidos y la escasa credibilidad en una renegociación efectiva. Una gestión ambiental participativa, en donde se respeten los roles entre representantes y representados, y donde además de exigir responsabilidad, a partir de rendir cuentas (*accountability*) se replantee la acción política, como favorecedora del empoderamiento y el sentido de comunidad (Sanchez Vidal, 2001; Rappaport, 1987; Zimmerman, 2000). Una gestión en la que se dé solución los problemas ambientales urbanos, y se fortalezca la democracia deliberativa.

Estas propuestas y percepción ciudadana tras el significado que le asignan a la queja ambiental, también coincide con las reflexiones hechas por los expertos consultados, respecto del constructo. En síntesis, los expertos identifican el comportamiento de queja ambiental como un comportamiento que tiene una motivación y fin instrumental, en busca de cambiar, mejorar o impedir una situación, que a juicio de la persona que se queja, está provocando un daño al ambiente en general o al entorno específico donde ésta ocurre.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES

CAPÍTULO VI – CONCLUSIONES

Madrid es una de las ciudades más pobladas de España. Al ser su capital y además una ciudad muy atractiva para el turismo, recibe constantemente la visita de millones de personas que la eligen como destino turístico o para iniciar una nueva vida. Esto la ha transformado en los últimos años en un espacio complejo de gestionar, especialmente en lo que respecta al mantenimiento de la calidad y cuidado de la limpieza, y el tratamiento de los residuos que quedan en su entorno.

Madrid ciudad, es un espacio que requiere de atraer una gran cantidad de recursos para mantenerse en funcionamiento, y para su cuidado, ya que produce una gran acumulación de residuos y de contaminación que crece cada día. Por lo que la eficiencia en el gasto de los recursos sociales es un aspecto fundamental a considerar en la gestión municipal.

Esta ciudad ha llegado a concentrar la mayoría de los problemas ambientales que usualmente se han diagnosticado en las grandes urbes modernas (problemas de movilidad, de diferentes tipos de contaminación, espacios públicos saturados, gran gasto energético para poder funcionar, entre otros). Todos problemas que por su magnitud y características, son muy complejos de analizar y de solucionar, y afectan diariamente las personas que allí viven. Esta situación, ha provocado que sus habitantes se sientan descontentos de vivir en un entorno con estas características, y descontentos con las condiciones que perciben en el espacio público. El malestar se ha ido acumulando, y canalizando hacia diferentes vías, en especial hacia el ayuntamiento y sus autoridades, instancia responsable de gestión ambiental de la ciudad. En particular, la molestia se ha expresado con la presentación de gran cantidad de reclamaciones (quejas) hacia los departamentos vinculados a la gestión ambiental, como son; Limpieza, Calidad y Residuos.

En este estudio, se planteó como objetivo general comprender el significado de las quejas ciudadanas en esta ciudad, como forma de aportar en el mejoramiento de los procedimientos de intervención y gestión ambiental y aportar en comprender un comportamiento social específico muy poco estudiado a la fecha. A continuación se detallan algunas de las conclusiones obtenidas.

6.1. Aportes teóricos

En términos generales, se concluye que el Comportamiento de Queja por temas Ambientales (CQA) comparte los mismos objetivos generales que un comportamiento de queja y un comportamiento proambiental, y en parte, comparte también algunos de los objetivos de la participación y en particular de lo que se ha definido como participación ambiental.

Tal vez, el aporte más importante que esta investigación hace, es entregar una propuesta de constructo para el Comportamiento de Queja por temas Ambientales (CQA). Constructo que no se había desarrollado hasta ahora. Se le puede definir como, *una expresión de un interés por cuidar el medio, la expresión de una molestia, preocupación o deseo de querer influir para conseguir detener o bien modificar una situación que se considera, está provocando daño al medio en la ciudad.*

Busca generar cambios para evitar las consecuencias negativas que evalúa tendrá ese problema ambiental, para la calidad de vida de las personas que viven y ocupan la ciudad de Madrid.

El CQA, entrega soluciones alternativas para mejorar las condiciones del entorno y favorecer el uso de los recursos de forma más eficiente. Ofrece soluciones desde la perspectiva ciudadana y quehacer cotidiano.

Se propone generar impacto en las autoridades responsables, para que intervengan y actúen resolviendo un conflicto ambiental existente, problema que es de su responsabilidad.

La persona que emite una queja puede, simplemente, querer informar de un problema ambiental percibido, o aportar con sugerencias de mejoramiento, o liberarse de la tensión que le provoca percibir un conflicto ambiental en su entorno. Todas estas condiciones son compartidas con las características definidas por la literatura científica para la conducta de queja y el comportamiento ecológico responsable.

El caso de las quejas por temas ambientales, puede ser considerado un ejemplo de “*Respuesta Publica*”, según la clasificación y tipología utilizada en las teorías que explican el comportamiento de queja presentado por los consumidores a las empresas (Moliner, 2007). Estas quejas públicas, se refieren a cualquier acción de queja formal, dirigida tanto a la parte implicada en la transacción o entrega de servicios, como a partes ajenas. En este

caso, considerando el destinatario, se trata de una queja a una institución que entrega servicios, el Ayuntamiento de Madrid, como ejercicio de gobernanza ciudadana.

El estado afectivo que tiene la persona producto de la insatisfacción, al percibir problemas de gestión, que provocan o mantienen conflictos ambientales, es una consecuencia del proceso de evaluación o comparación entre la actuación institucional y las expectativas personales del ciudadano/a. Por la importancia que la situación tiene para los denunciantes, o bien por las expectativas no cumplidas, el estado afectivo que se genera en las personas por el problema ambiental es de molestia y/o preocupación. Son estos procesos los que están entonces en el origen o motivación de la decisión de denunciar, o presentar una queja. Esta hipótesis requiere de ser profundizada en estudios posteriores.

Es posible considerar el comportamiento de queja ambiental, no sólo como un comportamiento que ayuda a la protección del ambiente, sino también como un importante posibilidad de monitoreo desde la perspectiva del bienestar social de las personas. Este permite mejorar las condiciones de vida y desigualdad en la población que las implementa. Elemento que no siempre ha sido suficientemente destacado en los estudios o intervenciones, pero de gran relevancia social.

6.2. Limitaciones del estudio

En esta sección, indicaremos algunos aspectos, que han intervenido en el estudio dificultando el logro de los objetivos propuestos.

Entre ellas, uno de los primeros obstáculos fue, no poder contactar con personas que habían presentado las quejas al ayuntamiento, en las Fichas SyR analizadas durante la primera etapa. Esta decisión sorpresiva y unilateral de las autoridades políticas del ayuntamiento, responde a una coyuntura política específica, pero generó una situación de inestabilidad difícil de superar. Esto obligó a buscar la forma de poder llegar a acceder a los datos adecuados a los objetivos y que permitieran profundizar en el sentido de las quejas, sin que los distorsionara. La situación, pone en evidencia un aspecto de la fragilidad que tiene la investigación aplicada, cuando esta se realiza en el trabajo de campo. La forma en que esto afectó los resultados es difícil de dimensionar y se transforma en una limitante a considerar

El que no se pusieran en dialogo los discursos ciudadanos con el de los gestores, administradores, funcionarios y/o políticos de la administración pública (ayuntamiento de Madrid), parece una limitante que puede ser considerada importante en este caso. Limita el tipo de conclusiones y aportes teóricos que se puedan generar desde los resultados, así como las propuestas que puedan surgir para la gestión ambiental municipal, en particular.

Finalmente, otra de las limitantes importante de mencionar, corresponde a los efectos que pueda tener el que la investigadora residió fuera de Madrid, durante gran parte de la investigación. Esto complicó el avance en la recogida de los datos, haciéndolo mucho más lento y complejo. La extensión en un par de años desde el inicio hasta su término, incorpora el elemento tiempo como variable en el análisis, lo que se intentó se transformara en un recurso más, añadiéndole más datos y elementos de seguimiento histórico interesantes al análisis del fenómeno.

6.3. Potencialidades del estudio

La investigación hace un aporte entregando elementos que permiten profundizar un poco más en la comprensión de la complejidad que se ha ido produciendo en la relación ciudadanía/autoridad pública. Particularmente con la implementación de la democracia, los cambios legislativos y la aparición de instrumentos asociados y que apoyan la gobernanza, en particular en los temas ambientales en la UE.

También permite evidenciar cómo temas locales y casos en particular, pueden ser estudiados en profundidad y desde ellos comprender las dinámicas que ocurren en las personas y su relación con la sociedad en general. En este caso, lo que ocurre con las quejas en Madrid, puede ser un ejemplo de lo que ocurre en otras ciudades de España.

El uso del Método mixto, abrió posibilidades de análisis y acceso a diferentes voces, lo cual es un acierto, en la medida que favorece la comprensión desde diferentes miradas del fenómeno de la queja ambiental. La complejidad del fenómeno en estudio, exigía un abordaje complejo y heterogéneo, ya que favorece complementar y contrastar resultados desde diferentes enfoques metodológicos.

La elección del método de análisis, desde los recursos que entrega la Teoría Fundamentada, permite recoger la voz de los informantes. Crear conocimiento desde las

creencias, reflexiones y teorías implícitas de las personas que viven el problema, para luego poder contrastarlas e incorporarlas con lo que plantean teorías científicas vinculadas al comportamiento.

En la medida que el tema abordado en este estudio ha sido escasamente estudiado, los resultados y las conclusiones obtenidas, pueden ser un aporte al conocimiento existente a la fecha, en este comportamiento en particular (CQA).

Finalmente, estos resultados, pueden ser un aporte para la comprensión de los factores que puedan estar colaborando, desde diferentes perspectivas, con el cuidado del entorno urbano, desde la conducta individual y colectiva. El comportamiento de queja por temas ambientales, parece ser un buen ejemplo del esfuerzo que las personas realizan en este sentido, usando las diferentes opciones que el contexto les ofrece cuando existe preocupación ambiental.

A continuación, en los tres apartados siguientes, se detallarán algunos aportes que se pueden identificar desde los datos recogidos, primero para la gestión del ayuntamiento de Madrid (con sugerencias para la administración municipal). Un segundo apartado, con elementos que podrían ser incorporados a los programas de educación ambiental que desde el ayuntamiento se implementan, y finalmente, algunas sugerencias para futuras investigaciones en esta misma temática.

6.4. Aportes a la gestión. Sugerecias para la administración municipal

La información derivada de las quejas, entrega índices de insatisfacción de los usuarios. El análisis de las quejas y el tipo de respuesta que da la institución, son datos fundamentales para la generación y desarrollo de estrategias de calidad institucional. Elementos relevantes a la hora de evaluar el desempeño organizacional, la eficiencia y garantizar también la satisfacción de los usuarios o clientes.

La información entregada en las quejas, permite al ayuntamiento orientar y asegurar la coherencia de los procesos operativos y de apoyo a la gestión ambiental, así como el tener implementado el sistema SyR, le permite cumplir el compromiso de incorporar la participación ciudadana en la gestión.

Las quejas ambientales, son una excelente herramienta de diagnóstico de la situación o estado del medio urbano construido. Lo cual permite definir estrategias más adecuadas, sectorizar la intervención, diferenciando necesidades y distribuyendo los recursos de forma justa y equilibrada según “las realidades locales”.

Fortalecer los mecanismos e instrumentos que favorecen la participación ciudadana, permite mejorar la gestión, haciéndola más eficiente y pertinente. Considerar e incorporar las sugerencias que vienen de la cotidianeidad, permite realizar una gestión menos técnica y más real. Todo lo cual va finalmente en beneficio del ahorro de recursos y el cuidado del ambiente en Madrid

El desarrollo y mantención de un sistema de recepción de quejas ciudadanas, mejora la relación con las personas y la evaluación de la administración y el rol de las autoridades. Esto se cumple, en la medida que se realice un adecuado análisis y tratamiento de las quejas y sugerencias, los datos sean incorporados al mejoramiento de la administración municipal. El proceso debe contemplar la respuesta al reclamante, describiendo la evaluación y tratamiento realizado a su queja. Particularmente incluir en la respuesta, la solución implementada. El diseño de intervención debe contemplar un plazo prudente de seguimiento de la solución para su evaluación.

Se debe disminuir al mínimo el porcentaje actual de quejas y sugerencias que quedan sin solucionar, o que contienen como respuesta de la institución, “No tiene solución el problema” o “No ha sido detectado al momento de la inspección”. Este tipo de comunicación daña la confianza de las personas en la administración y sus autoridades. Situación que se tiende a generaliza a otras similares donde la relación ciudadanía – autoridades políticas se ve cuestionada. Esto fomenta la crisis de confianza que hoy es patente en esta relación.

La intervención ambiental municipal, podría contemplar el diseño de una gestión ambiental participativa, que permita intervenciones sectorizadas, reconociendo las diferentes necesidades y realidades locales de cada distrito o sector. Para el logro de este objetivo, es necesario fortalecer el vínculo con las organizaciones sociales existentes e interesadas en el cuidado del ambiente en Madrid (AAVV, ONG ambientalistas, grupos de voluntarios, colegios entre otros). Realizar este proceso, sería un factor muy relevante en el desarrollo del empoderamiento organizacional y comunitario en Madrid.

Fomentar y apoyar campañas educativas con la población, es otra de las demandas expresadas en las quejas. Estas deben tener la característica de ser sistemáticas, permanentes y sectorizadas, ya que existe un importante número de población flotante en Madrid y diferencias relevantes según tipo de población a la que va dirigida, el barrio o distrito en el cual se implemente. Parece importante enfatizar en formación ecológica en los colegios e institutos, donde se percibe un vacío en el currículo de estos temas. Esto podría para garantizar la permanencia en el tiempo de los comportamientos ecológicos que se busca incorporar.

Finalmente, las quejas y sugerencias pueden permitir mejorar las leyes locales de protección al medio, es un ejercicio de gobernanza ciudadana que exige mayor eficiencia y transparencia a las autoridades en su gestión del medio urbano (Madrid).

6.5. Consideraciones para procesos de Educación e Intervención Ambiental en Madrid

El rol ciudadano en el cuidado del ambiente, es uno de los pilares en los programas de educación ambiental. A continuación, se entregarán algunos elementos que, a la luz de los resultados de esta tesis, parecen importantes de tener en cuenta al momento de implementar programas de educación ambiental en Madrid. Además de los contenidos e información específica de temas sobre el cuidado del medio ambiente, los contenidos y especialmente las metodologías, deben propender a que los participantes de estos programas puedan desarrollar ciertas competencias:

Ser activos en la búsqueda de información relevante sobre las consecuencias del daño provocado al ambiente por las malas prácticas cotidianas.

Ser conscientes de la importancia de fomentar, mantener y practicar en la vida cotidiana, valores pro-sociales y ecológicos responsables. Ambos favorecen el cuidado y respeto por el medio

Identificar las conductas ambientales sostenibles en su espacio local. Ponerlas en práctica y difundirlas en el entorno. Particularmente la necesidad de reducir el consumo, la generación de contaminación y el buen manejo y tratamiento de los residuos domiciliarios

Valorar la importancia de organizarse para fortalecer el rol ciudadano en el control y cuidado del medio. Hacer uso de los instrumentos que la gobernanza ha desarrollado en la actual democracia

Reconocer el rol de control de calidad que ejerce la ciudadanía. Valorar la importancia que tiene mantener relación o vínculo con la administración. Esto lo permite la queja como instrumento, ya que es parte de los mecanismos oficiales y disponibles para ejercicio de la democracia deliberativa.

6.6. Desafíos para la investigación futura

Considerando algunas de las debilidades del presente estudio, se plantean los siguientes desafíos:

Realizar otros estudios que permitan establecer ejercicios comparativos para la contextualización de los datos acá encontrados. Aún tratarse de un caso único, cuya aproximación metodológica no pretende la generalización), eso no impide comparar con otros casos y resultados.

La evaluación y confirmación de los factores involucrados en el comportamiento de queja ambiental, parece el paso siguiente en la comprensión de este comportamiento.

Conocer los factores psicosociales intervinientes, y que puedan explicar las diferencias entre el comportamiento de queja entre activistas y no activistas ambientales, es un tema pendiente para la psicología ambiental. Esto permitiría comprender mejor cómo es posible fomentar el comportamiento ecológico responsable en la población general.

Describir y explicar el rol de las emociones en el comportamiento de queja por temas ambientales, su relación con los procesos cognitivos asociados, y la posibilidad de entender la queja vinculada al entorno socio físico más inmediato (local) como vía para entender su paralelismo con el medio ambiente en general (global), puede llegar a ser un área que abra puertas en el conocimiento del comportamiento ambiental y participativo. La importancia de la situación, el compromiso con el cuidado del ambiente, está presente y parece tener peso relevante en la conducta de queja ambiental en los diferentes informantes del estudio.

Identificar el rol de las variables psicosociales y los elementos específicos del contexto en que la queja ambiental se expresa, parece ser el mayor desafío a seguir en esta línea. Por tanto, se sugiere intencionar estudios que permitan valorar y llegar a confirmar si este constructo puede ser entendido como un comportamiento proambiental. La hipótesis que se desprende de los resultados, es que estamos frente a un comportamiento que implica un componente político y social importante, que busca impactar a la administración pública para que modifique sus prácticas respecto al tratamiento y cuidado del medio urbano, en este caso la ciudad de Madrid. Por tanto, entendemos el *Comportamiento de Queja Ambiental (CQA)* como un tipo de comportamiento ambiental, participativo, específico y significativo.

Finalmente, y como otro de los desafíos interesantes para futuras investigaciones, se quiere destacar las posibilidades que da el uso de un abordaje que combine técnicas y metodologías. El método mixto entrega tal nivel de opciones y riqueza de información complementaria, que permite abordajes complejos y sistémicos, que parecen más adecuados al nivel de complejidad que los fenómenos sociales nos proponen. Por tanto, parecen un método adecuado para avanzar en la generación de conocimiento de las ciencias sociales, permitiendo recuperar los discursos de los informantes como centro del análisis.

**REFERENCIAS
BIBLIOGRÁFICAS**

REFERENCIAS

- Acosta- Martinez, J., Montero, M. y Lopez-Lena (2001). Relación entre conducta ambiental y algunos componentes psicológicos en estudiantes mexicanos. *Medio Ambiente y Comportamiento Humano: Revista Internacional de Psicología ambiental*, 2 (1), 45-58.
- Aguilar Villanueva, Luis F. (2006), *Gobernanza y gestión pública*, México, Fondo de Cultura Económica.
- Alfie M., Cohen, L., Díaz, A., Castañeda, R., (2011) “Una ventana de oportunidad: la gobernanza ambiental, nuevo instrumento de política” Consultado el 03 de marzo del 2014:
<http://www.google.cl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCKQFjAA&url=http%3A%2F%2Fequilibrium0.files.wordpress.com%2F2011%2F05%2Funa-ventana-de-portunidad-corr-lda-v-final.docx&ei=t0WGU7jpK9DIIsAST-4DgBg&usq=AFQjCNFceqq058OzyAwqQnyAEeFV0dRB3Q&bvm=bv.67720277,d.b2k>
- Alfie M., Cohen, L.(2013). Democracia deliberativa y Gobernanza ambiental. ¿Conceptos claves de la nueva democracia ecológica?. Ediciones UAM. Mexico. Revisado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305029973003>
- Alicke, M.D.; Braun, J.C.; Glor, J.E.; Klotz, M.L.; Magee, J.; Sederholm, H. y Siegel, R. (1992). “Complaining behavior in social interaction”. *Personality and Social Psychology Bulletin*, vol. 18, n° 3, pág. 286-295.
- Alli Aranguren Juan Cruz.(2013). Las previsiones de la Ley 5/2006, de 2 de mayo, de ordenación del territorio y urbanismo, de la Comunidad Autónoma de La Rioja sobre patrimonios públicos de suelo, su constitución y gestión, y derecho de tanteo y retracto. *Revista de derecho urbanístico y medio ambiente*, ISSN 1139-4978, Año n° 47, N° 283, 2013, págs. 77-96.
- Alonso, J. y Otros (1997): *Comportamiento del Consumidor*. Madrid, Ed. Esic.
- Andreassen, T.W. (2000): «Antecedents to satisfaction with service recovery», *European Journal of Marketing*, vol. 34, n.os 1/2, pp. 156-175.
- Andreasen, A.R. (1985). “Consumer responses to dissatisfaction in loose monopolies”. *Journal of Consumer Research*, Vol. 12 (Septiembre), pgs. 135-141.
- Amezcuca, M., & Gálvez, A. (2002). Los modos de análisis en investigación cualitativa en salud: perspectiva crítica y reflexiones en voz alta. *Revista Española de Salud Pública*, I(76), 423-436.
- Bäckstrand, K. y et. al. (2010). “The Promise of New Modes of Environmental Governance” en *Environmental Politics and Deliberative Democracy. Examining the Promise of New Modes of Governance*. Cheltenham, Edward Elgar (eds).
- Baldassare, M. & Katz, CH. (1992). The personal threat of environmental problems as predictor of environmental practices. *Environment and Behavior*, 24(5), 602-616.
- Bamberg, S., & Moser, G. (2007). Twenty years after Hines, Hungerford and Tomera: A new meta-analysis of psycho-social determinants of proenvironmental behaviour. *Journal of Environmental Psychology*, 27, 14–25.
- Baumann (Eds.), *Human behavior and the environment: Interactions between man and his physical world* (pp. 15-27). Maroufa Press, Inc. Chicago.
- Bearden, W.O. y Oliver, R.L. (1985). “The role of public and private complaining in

- satisfaction with problem resolution”. *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 19 (Invierno), pgs. 222-240.
- Bearden, W.O. y Teel, J.E. (1983). “Selected determinants of consumer satisfaction and complaint reports”. *Journal of Marketing Research*, Vol. 20 (Febrero), pgs. 21-28.
- Bearden, W.O. (1983). “Profiling consumers who register complaints against auto repair services”. *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 17 (Invierno), pgs. 315-335.
- Bearden, W. y Mason, J. (1984). “An investigation of influences on consumer complaints reports”. *Advances in Consumer Research*, Vol. 11, pgs. 490-495
- Beck, U. (1998). *World Risk Society*. Cambridge, Polity Press.
- Bell, P. A., Petersen, T. R. & Hautaluoma, J. E. (1989). The effect of punishment probability on overconsumption and stealing in a simulated commons. *Journal of Applied Social Psychology*, 19, 1483-1495
- Biermann, F. et. al. (2009). “Global Environmental Governance and the International Organizations. Setting the Stage” en *International Organizations in Global Environmental Governance*. Abingdon, Routledge.
- Bigné, J. E. y Andreu, L. (2002): «Análisis de la satisfacción en la experiencia del consumidor: una aplicación en museos interactivos », *XIV Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing*, Granada (septiembre), pp. 497-510.
- Bigné, J. E. y Andreu, L. (2004): «Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo», *Cuadernos de Economía y Dirección de Empresas*, n.º 21, pp. 89-120.
- Birjulin, A. A., Smith, J. M. & Bell, P. A. (1993). Monetary rewards, verbal reinforcement and harvest strategy of others in the commons dilemma. *Journal of Social Psychology*, 133, 207-214.
- Black, J. S., Stern, P. C. & Elworth, J. T. (1985). Personal and Contextual Influences on Household Energy Adaptations. *Journal of Applied Psychology*, 70(1), 3-21.
- Blamey, R. (1998). The Activation of Environmental Norms. Extending Schwartz’s Model. *Environment and Behavior*, 30(5), 676-708.
- Blodgett, J.G. y Granbois, D.H. (1992). “Towards an integrated conceptual model of consumer complaining behavior”. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 5, pgs. 93-103.
- Blodgett, J.G.; Wakefielt, K.L. y Barnes, J.H. (1995). “The effects of customer service on consumer complaining”. *Journal of Services Marketing*, Vol. 9, nº 4, pgs. 31-42.
- Blodgett, J.G.; Hill, D.J. y Tax, S.S. (1997). “The effects of distributive, procedural and interactional justice on postcomplaint behavior”. *Journal of Retailing*, Vol. 73, nº 2, pgs. 185-210.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic Interactionism. Perspective and Method*. Berkeley and Los Angeles, California: University of California Press. Creswell, J.W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. 273 pp. SAGE. ISBN, 1452226105, 9781452226101
- Bolton, R. N. (1998). A dynamic model of the duration of the customer’s relationship with a continuous service provider: the role of satisfaction, *Marketing Science*, 17 (1), 45–65.
- Bonet, m., Dimasso, a., Duque, i., écija, m. & pol, e. (2006). El papel de la participación ciudadana en el planeamiento urbano: una propuesta técnica. En J. Corraliza, J. Berenguer & R. Martín (Eds.), *Medioambiente, Bienestar Humano y*

- Responsabilidad Ecológica*. IX congreso de Psicología Ambiental (pp.198-203). Madrid: Editorial Resma y Fundación General de la UAM.
- Berroeta, H. (2012). Informe de Tesis doctoral. “*Barrio, espacio público y comunidad*”. Programa de doctorado Espacio Público y Regeneración Urbana: Arte, Teoría y Conservación del Patrimonio: Universidad de Barcelona. No publicado.
- Bolado, E. y Otros (1987): «Análisis de las reclamaciones de consumidores y usuarios en las OMIC de Castilla y León». *Estudios sobre Consumo*, 12: 169-177
- Bolfing, C.P. (1989). “How do customers express dissatisfaction and what can service marketers do about it?”. *Journal of Services Marketing*, Vol. 3 (Primavera), pgs. 5-23.
- Bowen, D. (2001): «Antecedents of consumer satisfaction and dissatisfaction (CS/D) on long haul inclusive tours: a reality check on theoretical considerations», *Tourism Management*, vol. 22, n.º 1, pp. 49-61.
- Breiman, L., Freidman, J., Olshen, R., Stone, C., 1984. *Classification and Regression Trees*. Wadsworth International Group, Belmont, CA.
- Bratt, C. (1999). The impact of norms and assumed consequences on recycling behavior. *Environment and Behavior*, 31(5), 630-656.
- Broadbridge, A. y Marshall, J. (1995). “Consumer complaint behaviour: the case of electrical goods”. *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 23, nº 9, pgs. 8-24.
- Brown y Kasser (2005). Are psychological and ecological well-being compatible? The role of values, mindfulness and life style. *Social indicators Research*. 74: 349- 368.
- Cadotte, E. R.; Woodruff, R. B. y Jenkins, R. L. (1987): «Expectations and norms in models of consumer satisfaction», *Journal of Marketing Research*, vol. 24 (agosto), pp. 305-314.
- Camarero, M.C.; Gutiérrez, J. y Rodríguez, A.I. (1996). “Insatisfacción, comportamiento de queja e intención de recompra: un estudio exploratorio (el caso de la educación universitaria)”. *VIII Encuentro de Profesores de Marketing*, Zaragoza, pgs. 43-54.
- Canales, M. y Peinado, A. (1994). Grupo de discusión, en J. M. Delgado y J. Gutiérrez (coords), *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis
- Cardozo, R.N. (1965): «An experimental study of consumer effort, expectation and satisfaction». *Journal of Marketing Research*, 2 (agosto): 244-249
- Centro de Investigaciones Sociológicas. (CIS). Puede consultarse su página Web en www.cis.es”
- Chebat, J. C. y Michon, R. (2003): «Impact of ambient odors on mall shoppers’ emotions, cognition and spending», *Journal of Business Research*, vol. 56, pp. 529-539.
- Cho, B. Y Young, K. (1999). “An integrated model of consumer complaining behavior”. Paper at the 7th Cross-Cultural Consumer and Business Studies Research Conference. <http://marketing.byu.edu/htmlpages/ccrs/proceedings99/bongjincho.htm>.
- Cialdini, R. B., Kallgren, C. A. & Reno, R. R. (1991). A focus theory of normative conduct: A theoretical refinement and reevaluation of the role of norms in human behavior. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 24 (pp. 201-234). San Diego, CA, EE.UU: Academic Press.
- Cornwell, T. B., Bligh, A. D. y Babakus, E. (1991). “Complaint Behavior of Mexican-

- American Consumers to a Third-Party Agency”, *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 25(1), pp. 1-18.
- Corral Verdugo, V. & Pinheiro, J. (2004). Aproximaciones al estudio de la conducta sustentable. *Medio ambiente y Comportamiento Humano*, 5 (1y2), 1-26.
- Clark, M. E. (1995). Changes in Euro-American Values Needed for Sustainability. *Journal of Social Issues*, 51(4), 63-82
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *La gobernanza europea. Libro blanco* Bruselas. Revisado el 30 de abril del 2012 en: http://europa.eu.int/comm/governance/index_en.htm
- Comisión mundial sobre medio ambiente y desarrollo (1987). Informe “Nuestro futuro en común. Recuperado de: <http://www.un.org/depts/dhl/spanish/resguids/specenvsp.htm>
- Corraliza, J. A. & Berenguer, J. M. (1998). Estructura de las actitudes ambientales: ¿Orientación general o especialización actitudinal?. *Revista de Psicología Social*, 13(3), 399-406.
- Corrigan, P. (1990): «Consumer satisfaction with institutonial and comunity care». *Comunity Mental Health Journal*, 26(1): 151-165
- Creswell, J.W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. 273 pp. SAGE. ISBN, 1452226105, 9781452226101
- Crie, D. (2003). “Consumer’s Complaint Behavior. Taxonomy, Typology and Determinants: Towards a Unified Ontology”, *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, Vol. 11(1), pp. 60-66.
- Crotty, M. (2003). *The foundations of social research: Meaning and perspective in the research process*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dabholkar, P.A. (1994). “Incorporating choice into an attitudinal framework: analyzing models of mental comparison processes”. *Journal of Consumer Research*, Vol. 21 (Junio), pgs. 100-118.
- Davidow, M. y Dacin, P.A. (1997). “Understanding and influencing consumer complaint behavior: improving organizational complaint management”. *Advances in Consumer Research*, Vol. 24, pgs. 450-456.
- Day, R.L. y Landon, E.L. (1977). “Toward a theory of consumer complaining behavior”. *Consumer and Industrial Buying Behavior*. Woodside, A; Sheth, J. y Bennett, P. (eds.), North-Holland Publishing, Amsterdam.
- Day, R.L. y Ash, S.B. (1979). “Consumer response to dissatisfaction with durable products”. *Advances in Consumer Research*, Vol. 6, pgs. 438-444
- Day, R.L. (1980). “Research perspectives on consumer complaining behavior”. *Theoretical Developments in Marketing*. Lamb, C. y Dunne, P. (eds.), American Marketing Association, Chicago, IL, pgs. 211-215.
- Day, R.L.; Grabcicke, K.; Schaetzle, T. y Staubach, F. (1981). “The hidden agenda of consumer complaining”. *Journal of Retailing*, Vol. 57, nº 3 (Otoño), pgs. 86-106.
- Day, R.L. (1984). “Modeling choices among alternative responses to dissatisfaction”. *Advances in Consumer Research*. William, D. y Perreault, D. (eds.), Atlanta, GA: Association for Consumer Research, Vol. 11, pgs. 496-499.
- Díaz, MJ; Palavecinos, M; Piñeiro, C; Benayas, J. (2012). "Involvement of citizens in hazardous waste management and use of recycling centres in the City of Madrid (Spain)" *Waste Management & Research, WM&R*. 30 (7) Pp. 689-699.

- Díaz M.J., Martín R., Piñeiro C., Palavecinos M., Benayas J., Alonso L. E. (2009). “Estudio sobre los impactos socio-ambientales del fenómeno “botellón”: el caso de la ciudad de Madrid.” *Revista Medio Ambiente y Comportamiento Humano (PSYEOLOGY)* (1 y 2). Pp.117- 135.
- Díaz M.J; Martín R.; Piñeiro C.; Palavecinos M.; de la Nuez G.; Benayas J. & Alonso L.E. (2008). “Estudio sobre los impactos ambientales del “botellón” en Madrid”. En Corraliza J.A.; Berenguer J & Martín R. (Editores) “*Medio Ambiente, Bienestar Humano y Responsabilidad Ecológica*”. Pp.357-361. Editorial RESMA – FGUAM. Madrid.
- De Castro, R. (Coord.) (2006). *Persona, Sociedad y Medio Ambiente. Perspectivas de la investigación social de la sostenibilidad*. Sevilla:Egondi Artes Graficas S.A. Junta de Andalucía, Consejería de Medio Ambiente.
- De Young, R. (1996). Some psychological aspects of reduced consumption behavior. The role of intrinsic satisfaction and competence motivation. *Environment and Behavior*, 28(3), 358-409.
- De Young, R. (2000). Expanding and evaluating motives for environmentally responsible behavior. *Journal of Social Issues*, 56(3), 509-526.
- Dietz, T., Stern, P. C. & Guagnano, G. A. (1998). Toward a theory of choice: Social structural and Social psychological bases of environmental concern. *Environmental & Behavior*, 30, 450-471.
- Dubois, B. y Rovira, A. (1998): *Comportamiento del consumidor. Comprendiendo al consumidor*. Madrid: Prentice Hall. Segunda edición.
- Ecologic Institute, Berlin. (2012). “Study on environmental complaint-handling and mediation mechanisms at national level”. *Final report. Ecologic Institute Berlin*. December 2012. www.ecologic.eu. Autores Axel Volkéry, Nicola Tilche, Peter Hjerp,
- Flick, U. (2004) *Introducción a la investigación cualitativa*. Colección Pedagogía Educación crítica Editor Morata. Madrid.
- Flick, U. (2007). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Sage.
- Flores, R. (2009). *Observando observadores: Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social*. Santiago: Ediciones UC.
- Folkes, V.S. (1984). “Consumer reactions to product failure: an attributional approach”. *Journal of Consumer Research*, Vol. 10 (Marzo), pgs. 398-409.
- Folkes, V.S.; Koletsky, S. y Graham, J.L. (1987). “A field study of causal inferences and consumer reaction: the view from the airport”. *Journal of Consumer Research*, Vol. 13 (Marzo), pgs. 534-539.
- Fornell, C. y Westbrook, R.A. (1979). “An exploratory study of assertiveness, aggressiveness and consumer complaining behavior”. *Advances in Consumer Research*. Proceedings of the 1978 Annual ACR Conference, Wilkie, W.L. (ed.), Vol. 6, pgs. 105-110.
- Fornell, C. y Wernerfelt, B. (1987). “Defensive marketing strategy by consumer complaint management: a theoretical analysis”. *Journal of Marketing Research*, Vol. 24 (Noviembre), pgs. 337-346.
- French, John R., Jr. and Bertram H. Raven (1959), “*The Bases of Social Power in Studies in Social Power*”, (ed.) Dorwin Cartwright, Ann Arbor, MI.: Institute for Social Research, 150-167.

- Gainza, A. (2006). La entrevista en profundidad individual. En M. Canales, *Metodología de investigación social. Introducción a los oficios* (págs. 219-263). Santiago: LOM.
- Geller, E. S. (1995a). Actively caring for the environment. An integration of behaviorism and humanism. *Environment and Behavior*, 27(2), 184-195.
- Geller, E. S. (1995b). Integrating behaviorism and humanism for environmental protection. *Journal of Social Issues*, 51(4), 179-195.
- Geller, J. M. & Lasley, P. (1985). The New Environmental Paradigm Scale: A reexamination. *Journal of Environmental Education*, 17(1), 9-13.
- Geller, E. S., Winnett, R. A. & Everett, E. B. (1982). *Preserving the environment. New strategies for behavior change*. Nueva York, NY, EE. UU.: Pergamon Press.
- González Rey, F. L. (2000). *Investigación cualitativa en psicología: Rumbos y desafíos*. México. International Thomson.
- Gardner, G. T. & Stern, P. C. (1996). *Environmental problems and human behavior*. Boston: Allyn and Bacon.
- Gatersleben, B., Steg, L. & Vlek, C. (2002). Measurement and determinants of environmentally significant consumer behavior. *Environment and Behavior*, 34(3), 335-362.
- Gilly, M.C. y Gelb, B.D. (1982). "Post-purchase consumer processes and the complaining consumer". *Journal of Consumer Research*, Vol. 9 (Diciembre), pgs. 323-328.
- Gibbs Graham. (2009). *Analysing Qualitative Data. Series: The SAGE Qualitative Research Kit*. London: Sage, 176 p. ISBN: 9780761949800
- Greenacre, Michael (2007). *Correspondence Analysis in Practice, Second Edition*. London: Chapman & Hall/CRC.
- Grob, A. (1995). A structural model of environmental attitudes and behaviour. *Journal of Environmental Psychology*, 15, 209-220.
- Halstead, D. & Page, T. J. (1992). The effects of satisfaction and complaining behavior on consumer repurchase intentions. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, 1-11.
- Hair, Joseph F.; Anderson, Rolph E.; Tatham, Ronald L.; Black, William C. (1999). *Análisis multivariante*. Madrid. Prentice Hall. 1999. 832 p
- Heung, V. C. S. y Lam, T. (2003). "Customer Complaint Behavior Towards Hotel Restaurant Services", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 15(5), pp. 283-289
- Hernández, B. & Suárez, E. (2006a). Alcance del Ambientalismo. Análisis de la relación entre intención y acción en el ámbito del comportamiento proambiental. En M. Amerigo & B. Cortez (Comps.), *Entre la persona y el entorno. Intersticios para la investigación medioambiental* (pp. 59-77). Tenerife: Editorial Resma, S.L.
- Hernández, B. & Suárez, E. (2006b). Análisis de la relación entre intención y acción en el ámbito del comportamiento proambiental. ¿Cómo se construye socialmente el desarrollo sostenible? En R. de Castro (Coord.), *Persona, Sociedad y Medio Ambiente. Perspectivas de la investigación social de la sostenibilidad* (pp. 27-40). Sevilla: Egondi Artes Graficas S.A. Junta de Andalucía, Consejería de Medio Ambiente.
- Hendriks, C. M. (2005a). *Democratic tensions: How do interest organisations respond to lay citizen engagement?* Presentation given at IAP2 Asia Pacific Conference: Risks and Rewards in Public Participation. Sydney, March 6-8.

- Hines, J. M., Hungerford, H. R., & Tomera, A. N. (1986/87). Analysis and synthesis of research on responsible environmental behavior: A meta-analysis. *Journal of Environmental Education*, 18, 1-8.
- Hirschman, A.O. (1970). *Exit, Voice and Loyalty*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Hunt, S.A., Benford, R.D. y Snow, D.A. (1994). Identify fields: Process and the social construction of movement Identifies. En E. Laurana, H. Johnston y J.R. GUsfield (Eds). *New Social movements: From Ideology to identify* (pp. 184-208). Philadelphia: Temple University Press.
- Hwawng, Y., Kim, S. y Jeng (2000). Examining the causal relationships among selected antecedents of responsible environmental behavior. *The Journal of Environmental Education*, 31 (4), 19-25.
- Inglehart, R. (1990). *Culture shift in advanced industrial society*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Instituto Nacional de Consumo (2005): Evolución de las consultas y reclamaciones atendidas según sectores económicos, www.consumo-inc.es
- Jacoby, J. y Jaccard, J.J. (1981). "The sources, meaning and validity of consumer complaint behavior: a psychological analysis". *Journal of Retailing*, Vol. 57, nº 3 (Otoño), pgs. 4-24.
- Jayanty, R. K. (1998): «The relative influence of affective and cognitive factors in determining service encounter satisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, vol. 8, pp. 147-154
- Jordan, A. y et.al. (2003a). "New Instruments of Environmental Governance: Patterns and Pathways of Change". *Environmental Politics*, 12 (1): 1-24.
- Karp, D. G. (1996). Values and their effects on pro-environmental behaviour. *Environment & Behavior*, 28, 111-133.
- Khan, U. (Ed.), (1999). *Participation beyond the ballot box: European case studies in state-citizen political dialogue*. London: UCL Press.
- Kelly, J.P. (1979). "Consumer expectations of complaint handling by manufacturers and retailers of clothing products". *New Dimensions of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. Proceedings of the 3rd Annual CS/D &CB Conference, Day, R.L. y Hunt, H.K. (eds.), pgs. 103-110.
- Kempton, W., Boster, J. & Hartley, J. A. (1995). *Environmental values in American culture*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Kendall, C.L. Y Russ, F.A. (1975). "Warranty and complaint policies: an opportunity for marketing management". *Journal of Marketing*, Vol. 38 (Abril), pgs. 36-43.
- Kolodinsky, J. (1993). "Complaints, redress and subsequent purchases of medical services by dissatisfied consumers". *Journal of Consumer Policy*, Vol. 16, pgs. 193-214.
- Kolodinsky, J. (1995): «Usefulness of economics in explaining consumer complaints». *The Journal of Consumer Affairs*, Summer, 29(1): 29-55
- Kowalsky, R.M. (1996). "Complaints and complaining function, antecedents and consequences". *Psychological Bulletin*, vol. 119, nº 2, pág. 179-196.
- Kowalsky, R.M.; Cantrell, C.C. y Van Hout, M. (1996). "Interpersonal and affective consequences of complaints and complaint responses". Unpublished manuscript, Western Carolina University.
- Krapfel, R. E. (1985). A consumer complaint strategy model: Antecedents and outcomes. *Advances in Consumer Research*, 12, 29-54.

- Ladinsky, J. y Susmilch, C. (1983). "Major findings of the milwaukee consumer dispute study". *Consumer Dispute Resolution: Exploring the Alternatives*. Ray, L. (ed.), Washington, D.C.: American Bar Association, pgs. 145-208.
- Landaeta, Jon. 1999. El Método Delphi. Ariel. Barcelona.
- Landon, E.L. (1977). "A model of consumer complaint behavior". *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Proceedings of the 2nd Annual CS/D & CB Conference, Day, R.L. (ed.), pgs. 31-35.
- Lambin, J.J. (1997): *Marketing Estratégico*. Madrid: McGraw-Hill. Tercera edición
- Leigh, T. y Day, R. (1979): «*Satisfaction/Dissatisfaction and Complaint Behavior with Nondurable Products*», en R. DAY
- Levesque, T.J. y Macdougall, G.H.G. (1996). "Customer dissatisfaction: the relationship between types of problems and customer response". *Canadian Journal of Administrative Sciences*, Vol. 13, n° 3, pgs. 264-276.
- Lewin, K. (1935): *A dynamic theory of personality*. New York: McGraw-Hill.
- Lewis, R.C. (1982). "Consumers complain-what happens when business responds?". *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior Conference Proceedings*. Day, R.L. y Hunt, H.K. (eds.), Bloomington: Indiana University, pgs. 88-94.
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1997): «Emotions in service satisfaction, *International Journal of Service Industry Management*, vol. 8, n.º 2, pp. 148-169.
- Linstone H.A. y Turrof, M.,1975. *The Delphi Method, Techniques And Applications*, Addison Wesley publishing.
- Liu, R.R. (1999). "Consumer social values and complaint behaviors". *Enhancing Knowledge Development in Marketing*. Brown, S. y Sudhashan, D. (eds.), American Marketing Association, Chicago, IL, Vol. 10, pgs. 279-287.
- Liu, R.R. y McClure, P. (2001). "Recognizing cross-cultural differences in consumer complaint behavior and intentions: an empirical examination". *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 18, n° 1, pgs. 54-74.
- Loudon, D.L. y Della Bitta, A.J. (1995): *Comportamiento del consumidor. Conceptos y Estrategias*, México:McGraw-Hill. Quinta edición.
- Lovelock, C, y Wirtz, J. 2007. *Services Marketing People, Technology, Strategy*. Pearson Prentice Hall. Sixth edition
- MacAdam, D., MacCarthy, JD. y Zalo, MN. (1998). Social movements. En NJ. Smelser, (Comp). *Handbook of sociology*. (pp.695-737), Beverly Hills: Sage.
- McAlister, D.T. and R.C. Erffmeyer (2003), "A content analysis of outcomes and responsibilities for consumer complaints to third-party organizations," *Journal of Business Research*, 56, 341-351.
- McKenzie-Mohr, D. (2000a). Fostering sustainable behavior through community-based social marketing. *American Psychologist*, 55(5), 531-537. Retrieved from www.scopus.com
- McKenzie-Mohr, D. (2000b). Promoting sustainable behavior: An introduction to community-based social marketing. *Journal of Social Issues*, 56(3), 543-554. Retrieved from www.scopus.com
- Mano, H. y Oliver, R. L. (1993): «Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling and satisfaction», *Journal of Consumer Research*, vol. 20 (diciembre), pp. 451-466.
- Manzo, L. C. & Weinstein, N. D. (1987). Behavioral commitment to

- environmental protection. A study of active and nonactive members of the Sierra Club. *Environment and Behavior*, 19(6), 673-694.
- Martín Raúl. *Estadística y Metodología de la Investigación*. Encontrado en: http://www.uclm.es/profesorado/raulmmartin/Estadistica_Comunicacion/AN%C3%81LISIS%20DE%20CONTENIDO.pdf Con fecha 11/03/2014
- Martichuski, D. K. & Bell, P. A. (1991). Reward, punishment, privatization and moral persuasion in a commons dilemma. *Journal of Applied Social Psychology*, 21, 1356-1369.
- Mason y Bearden (1982): «A comparative study of elderly market-place satisfaction». En R. Day y K. Hunt (eds.), *New Findings of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, Indiana University School of Business, pp. 100-110.
- Mattila, A. (1999), “The role of culture and purchase motivation in service encounter evaluations,” *The Journal of Services Marketing*, 13 (4/5), 376-390.
- Mattila, A. and P.G. Patterson (2004), “Service Recovery and Fairness Perceptions in Collectivist and Individualist Contexts,” *Journal of Service Research*, 6 (4), 336-346.
- Matthew B. Miles. A. Michael Huberman & Johnny Saldaña., 1994. *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. Third Edition. SAGE, Arizona State University
- Maute, M. F. y Dubé, L. (1999): «Patterns of emotional responses and behavioural consequences of dissatisfaction», *Applied Psychology: An International Review*, vol. 48, n.º 3, pp. 349-366.
- Maxham Iii, J.G. y Netemeyer, R.G. (2002). “A longitudinal study of complaining customers’ evaluations of multiple service failures and recovery efforts”. *Journal of Marketing*, Vol. 66 (Octubre), pgs. 57-71.
- Meadowcroft, J. (1996). *The Liberal Political Tradition. Contemporary Reappraisals*. Canada, Carlton University.
- Mette, K. A. (2004). *Governance*. UK, USA, Polity Press.
- Merleau-Ponty, M. (1962). *Phenomenology of perception*. (C. Smith, Trad.) New York: Humanities Press.
- Milbrath, L. W. (1995). Psychological, Cultural, and Informational Barriers to Sustainability. *Journal of Social Issues*, 51 (4), 101-120.
- Mittal, V. y Kamakura, W.A. (2001). “Satisfaction, repurchase intent and repurchase behavior: investigating the moderating effect of consumer characteristics”. *Journal of Marketing Research*, Vol. 38, nº 1, pgs. 131-142
- Moliner, B.; Berenguer, G. y Gil, I. (2001): «La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor». *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 7, n.º 3, pp. 155-172.
- Moliner, B., Berenguer, G., Gil Saura, I. & Fuentes Blasco, I. (2006). Antecedents to complaint behaviour in the context of restaurant goers. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 16 (5), 493-517 <http://www.informaworld.com/smpp/title~content=t713735234~db=all~tab=issueslist~branches=16-v16>.
- Moliner Velázquez, B. (2004): «La formación de la satisfacción/insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes», *Tesis Doctoral* dirigida por la Dra. Irene Gil Saura y la Dra. Gloria Berenguer Contrí, Universidad de Valencia.
- Moliner, B. (2007). Determinantes del Comportamiento de Queja del consumidor: Una

- Revisión. *Estudios Sobre Consumo* 80, pp. 29-47.
- Moliner, B. (2008). Análisis del comportamiento de queja del consumidor: Una investigación en el contexto de queja de restaurantes. *Investigaciones Europeas de Dirección de la Economía y Empresa*. Vol 14, Nº 2, pp. 13- 33
- Morel, K.P.N.; Poesz, T.B.C. y Wilke, H.A.M. (1997). "Motivation, capacity and opportunity to complain: towards a comprehensive model of consumer complaint behavior". *Advances in Consumer Research*, Vol. 24, pgs. 464-469
- Moreno Pino, Peña Escobio, Tapia Claro y Sánchez Zaldívar. (2009). "¿Cómo gestionar la calidad en el proceso de manejo de quejas?" en *Contribuciones a la Economía*, agosto 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Moyer, M. (1984). "Characteristics of consumer complaints: implications for marketing and public policy". *Journal of Public Policy and Marketing*, Vol. 3, pgs. 67-84.
- Norma ISO 10002:2005. "Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones"
- Norma ISO 9000: 2005. *Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario*.
- Norma ISO 9001: 2008. *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*.
- Nyer, P. (1997a). "A study of the relationship between cognitive appraisals and consumption emotions". *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 25, nº 4, pgs. 296-304.
- Nyer, P. (2000). "An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction". *Journal of Consumer Marketing*, vol. 17, nº 1, pág. 9-19.
- Ohmae, K. (1995). *The End of the Nation-State: The Rise of Regional Economics*, New York, Free Press.
- Oliver, R.L. (1987). "An investigation of the interrelationship between consumer (dis)satisfaction and complaints reports". *Advances in Consumer Research*, Vol. 14, pgs. 218-222.
- Oliver, R. L. y Swan, J. E. (1989a): «Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach», *Journal of Marketing*, vol. 53 (abril), pp. 21-35.
- Oliver, R. L. y Swan, J. E. (1989b): «Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction. *Journal of Consumer Research*, vol. 16 (diciembre), pp. 372-383.
- Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Oliver, Richard L. and Wayne S. DeSarbo (1988) "Response Determinants in Satisfaction Judgments" *Journal of Consumer Research*. 14 (March), 495-507
- Orgaz, M. (1994): «Protestar al vendedor o contárselo miliares y amigos: reclamación es igual a consumidor insatisfecho». *Super Aral Lineal*, 27(1183): 10-15.
- Palavecinos M.; Martín R.; Piñeiro C.; Díaz M.J.; Benayas J. & Alonso L.E. (2006). Percepción ambiental de la ciudadanía acerca de la limpieza de Madrid: Sistema participativo de comunicación ciudadanía-Ayuntamiento". En Corraliza J.A.; Berenguer J & Martín R. (Editores) "Medio Ambiente, Bienestar Humano y Responsabilidad Ecológica". En Corraliza J.A.; Berenguer J & Martín R. (Editores) "Medio Ambiente, Bienestar Humano y Responsabilidad Ecológica". Pp. 374-378. Editorial RESMA y FGUAM. Madrid.
- Palavecinos M., Martín R., Díaz Mª J., Piñeiro C; Benayas J; Alonso L.E. & Jimenez, A (2008). "Comportamiento proambiental: Estudio del comportamiento de queja

- ciudadana. Implementación de un sistema participativo de gestión ambiental en Madrid.” *Revista de Psicología Social. España.* 23 (2). Pp. 243 – 257
- Perkins, D., Brown, B. & Taylor, R. (1995). The Ecology of Empowerment: Predicting Participation in Community Organizations. *Journal of Social Issues*, 52 (1), 85-110.
- Pont Vidal, J. (2004). *La ciudadanía se moviliza. Los movimientos sociales y la globalización en España.* Barcelona: Flor del viento ediciones.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/exemplars of prevention: toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology.* , 15, 121-144
- Ratchford, B.T. (1999). “The economics of consumer knowledge”. *Working Paper*, Marketing Department, SUNY Buffalo.
- Rhodes, R.A.W. (1996). *The New Governance: Governing without Government. Political Studies*, XLIV, 652-657, USA.
- Richins, M. (1980). “Product dissatisfaction: causal attribution structure and strategy”. *Paper at the Educators’ Conference Proceedings*, Chicago, IL.
- Richins, M.L. (1982). “An investigation of consumer’s attitudes toward complaining”. *Advances in Consumer Research.* Mitchel (ed.), Ann Arbor, MI: Association for Consumer Research, Vol. 9, pgs. 502-506.
- Richins, M.L. (1983a). “Negative word-of-mouth by dissatisfied consumers: a pilot study”. *Journal of Marketing*, Vol. 47 (Invierno), pgs. 68-78.
- Rosenau, J. (2001). “Governance in the Twenty-First Century” en *Global Governance*, núm.1, 13-43, USA.
- Rodríguez, G., Gil, J., & García-Jiménez, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa.* Málaga: Aljibe.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa.* Bilbao: Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. I. (2003). *Metodología de la Investigación Cualitativa.* Bilbao : Universidad de Deusto.
- Sánchez -Vidal, A. (2001). Medida y estructura interna del sentimiento de comunidad: un estudio empírico. *Revista de Psicología Social.* 16 (2), 157-175
- Schatzman, L. (1991). Dimensional analysis: Notes on an alternative approach to the grounding of theory in qualitative research. En D. Maines, *Social organization and social process* (pp. 303-314). Nueva York: Aldine de Gruyter.
- Schutz, A. (2003). *El problema de la realidad social.* Escritos I. Buenos Aires: Amorrortu.
- Schultz, P. W., Oskamp, S. & Mainieri, T. (1995). Who recycles and when? A review of personal and situational factors. *Journal of Environmental Psychology*, 15, 105-121.
- Schultz, P. W., Zelezny, L. & Dalrympe, N. J. (2000). A multinational perspective on the relation between Judeo-Christian religious beliefs and attitudes of environmental concern. *Environmental & Behavior*, 32, 576-591.
- Schwartz, S. H. (1994). Are the universal aspect in the structure and contents of human values? *Journal of Social Issues*, 50 (4), 19-46.
- Singh, J. y Howell, R.D. (1985). “Consumer complaining behavior: a review and prospectus”. *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior.* Hunt, H.K. y Day, R.L. (eds.), Bloomington, IN: Indiana University, pgs. 59-66.
- Singh, J. (1988). Consumer complaint intentions and behavior: definitional and taxonomical issues. *Journal of Marketing*, 52, 93-107.
- Singh, J. (1990a). “Voice, exit and negative word-of-mouth behaviors: an investigation

- across three service categories”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 18, nº 1, pgs. 1-15.
- Singh, J. y Wilkes, R.E. (1996). “When consumers complain: a path analysis of the key antecedents of complaint response estimates”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 24, nº 4, pgs. 350-365.
- Singh, J. y Wilkes, R.E. (1996). “When consumers complain: a path analysis of the key antecedents of complaint response estimates”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 24, nº 4, pgs. 350-365.
- Singh, J. y Wilkes, R.E. (1991). “A theoretical framework for modeling consumers’ response to marketplace dissatisfaction”. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 4, pgs. 1-12
- Smith-Sebasto, N. J. & Fortner, R. W. (1994). The environmental action internal control index. *Journal of Environmental Education*, 25(4), 23-29.
- Smith, A. K. y Bolton, R. N. (2002): «The effect of consumers’ emotional responses to service failures on their recovery effort evaluations and satisfaction judgments», *Journal of Academy of Marketing Science*, vol. 30, pp. 5-24.
- Smith-Sebasto, N. J. (1995). *Indice de habilidades y conocimientos de la acción ambiental*. University of Illinois at Urbana-Champaign, Paper Unpublished
- Smith-Sebasto N.J. (1995). *Inventario de conducta ambiental responsable*. University of Illinois at Urbana-Champaign. Paper Unpublished.
- Sandoval, C. (1997). *Investigación cualitativa*. Santafé de Bogotá: ICFES-ACIUP.
- San Martín, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas.ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 16(1), 104-122. Recuperado de <http://redie.uabc.mx/vol16no1/contenido-sanmartin.htm>
- Santos, B. y Rodríguez Garavito, C. (2007). “El derecho, la política y lo subalterno en la globalización contrahegemónica” en *El derecho y la globalización desde abajo* Barcelona, Anthropos/Universidad Autónoma Metropolitana-Cuajimalpa.
- Santos, B. (1998). *Por una concepción multicultural de los derechos humanos*. Ciudad de México, Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades- Coordinación de Humanidades-Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sarabia Sánchez, F. y Parra Meroño, M. El Comportamiento de Queja y Reclamación y la Insatisfacción Del Consumidor *Estudios sobre Consumo*, vol. XX, pp. 10-29.
- Spreng, R. A. y Mackoy, R. D. (1996): «An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction», *Journal of Retailing*, vol. 72, nº 2, pp. 201-214.
- Stake R. E. 2005. *Investigación con estudios de casos* Ediciones Morata SRL. 3ª ed., Traducción: Roc Filella Colección: Manuales Madrid
- Stephens, N. y Gwinner, K.P. (1998). “Why don’t some people complain? A cognitive-emotive process model of consumer complaint behavior”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 26, nº 3, pgs. 172-189.
- Stern and G. T. Gardner, “Psychological Research and Energy Policy,” *American Psychologist* 36, no. 4 (1981): 329–42; G. T. Gardner and P. C. Stern, *Environmental Problems and Human Behavior* (Boston, MA: Allyn and Bacon, 1996), 253–76; and G. T. Gardner and P. C. Stern, *Environmental Problems and Human Behavior*, 2nd Edition (Boston, MA: Pearson Custom Publishing, 2002), 253–76.
- Stern, P. (2000). Toward a Coherent Theory of Environmentally Significant Behavior. *Journal of Social Issues*, 56 (3), 407- 424.

- Stern, P. C., Dietz, T., Abel, T., Guagnano, G. A. & Kalof, L. (1995). Values, beliefs and proenvironmental action: Attitude formation toward emergent attitude objects. *Journal of Applied Social Psychology*, 25, 1611-1636.
- Stern, P. C., Dietz, T., Abel, T., Guagnano, G. A. & Kalof, L. (1999). A value-belief-norm theory of support for social movements: The case of environmentalism. *Human Ecology Review*, 6, 81-97.
- Stern, P. C. & Oskamp, S. (1987). *Managing scarce environmental resources*. In D. Stokols, D. (1990). Instrumental and spiritual views of people-environment relations. *American Psychologist*, 45, 641-646.
- Stokols & I. Altman (2002) (Eds.), *Handbook of Environmental psychology* (pp.1043-1088). New York, EE.UU.: John Wiley & sons.
- Strauss, A., & Corbin, J. (2002). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Suárez, E. (1996). La participación ambiental como conducta altruista. En *Ciudad y medio ambiente desde la experiencia humana. Monografías Psico/Socio/Ambientales*, 10 (pp. 289-294). Barcelona, España.: Universitat de Barcelona.
- Suárez, E. (1998). Problemas ambientales y soluciones conductuales. En J. I. Aragonés & M. Américo (Comps.), *Psicología Ambiental* (pp. 303-327). Madrid, España: Pirámide.
- Suarez. E. (2000). Problemas ambientales y soluciones conductuales. En J.I. Aragonés y M. Américo (coords.) *Psicología Ambiental* (pp. 331-355). Madrid Pirámide. 2da Edición.
- Tanner, C. (1999). Constraints on environmental behaviour. *Journal of Environmental Psychology*, 19, 145-157.
- Tarp (Technical Assistance Research Program) (1976). *A National Study Survey of the Complaint-Handling Procedures Used by Consumers*. NTIS-PB-263082 Washington, D.C.: White House Office of Consumer Affairs.
- Tarp (Technical Assistance Research Program) (1979). *Consumer Complaint Handling in America: Summary of Findings and Recommendations*. 706 7th Avenue, S.E., Washington, D.C.
- Taylor, S. (1994): «Waiting for service: the relationship between delays and evaluations of service», *Journal of Marketing*, vol. 58, pp. 56-69.
- Taylor, S., & Bogdan, R. (2000). *Introducción a los métodos cualitativos* (Tercera ed.). Barcelona: Paidós Básica.
- Tax, S.S.y Chandrashekarán, M. (1992). “Consumer decision making following a failed service encounter: a pilot study”. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, vol. 5, pág. 55-68.
- Thorelli, H. (1971): «Concentration of information po' among consumers». *Journal of Marketing Research*, 8 (noviembre) : 427-432.
- Uzzell, D. L. (2000). The psycho-spatial dimension of global environmental problems. *Journal of Environmental Psychology*, 20(4), 307-318. DOI: 10.1006/jevp.2000.0175. Retrieved from www.scopus.com
- Valles, M. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social, reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid: Síntesis.
- Van Liere, K. D. & Dunlap, R. E. (1978). Moral Norms and Environmental Behavior: An

- Application of Schwartz's Norm-Activation Model to Yard Burning. *Journal of Applied Social Psychology*, 8(2), 174-188.
- Varela, J.A. (1992). "Satisfacción/insatisfacción de los consumidores y comportamientos postconsumo derivados". *Estudios sobre Consumo*, Vol. 23 (Abril), pgs. 65-78.
- Volkov, Michael, Harker, Debra and Harker, Michael (2002). "Complaint Behaviour: A Study of the Differences between Complainants about Advertising in Australia and the Population at Large", *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 19, No. 4, pp.319-332
- Warland, R. H., Herrmann, R. O. y WILLITS, J. (1975). "Dissatisfied Consumers: Who Gets Upset and Who Takes Action", *Journal of Consumer Affairs*, Vol. 6, pp. 148-163.
- Watkins, H.S. y Liu, R.R. (1996). "Collectivism, individualism and in-group membership: implications for consumer complaining in multicultural contexts". *Journal of International Consumer Marketing*, Vol. 8, nº 3/4, pgs. 69-96.
- Weiser, C. (1995). "Customer retention: the importance of the listening organization". *The Journal of Database Marketing*, Vol. 2, nº 4, pgs. 344-358.
- Wiesenfeld, E., & Sánchez, E. (2013). Community sustainability: Orientations and implications from environmental community psychology. En V.Corrál-Verdugo, C. H. García-Cadena & M. Frias-Armenta. *Psychological approaches to sustainability: Current trends in theory, research and applications* (317-336). New York: Nova Science Publishers, Inc.
- Wiesenfeld, E. (2001) La problemática ambiental desde la perspectiva psicosocial comunitaria: Hacia una psicología ambiental del cambio. *Medio ambiente y Comportamiento Humano*, 2(1), 1-19
- Westbrook, R. A. (1987): «Product consumption-based affective responses and postpurchase processes», *Journal of Marketing Research*, vol. 24 (agosto), pp. 258-270.
- Westbrook, R. A. y Oliver, R. L. (1991): «The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction», *Journal of Consumer Research*, vol. 18 (junio), pp. 84-91.
- White, L. (1967). *The historical roots of our ecologic crisis*. *Science*, 155, 1203-1207.
- White, L. (1974). *The historical roots of our ecologic crisis*. In J. H. Sims & D. D.
- Wiesenfeld, E. (2000). Entre la prescripción y la acción: La brecha entre la teoría y la práctica en las investigaciones cualitativas. Forum: Qualitative Social Research, junio, 3/5/2008. Retrieved from <http://www.qualitative-research.net/fqs-texte/2-00/2-00wiesenfeld-s.htm>
- Wirtz, J. y Bateson, J. E. G. (1999): «Consumer satisfaction with services: integrating the environment perspective in services marketing into the traditional disconfirmation paradigm», *Journal of Business Research*, vol. 44, pp. 55-66.
- Yin Robert K., 1984. Investigación Sobre Estudio De Casos Diseño y Métodos. Segunda Edición. *Applied Social Research Methods Series*. Volume 5 SAGE Editions. International Educational and Professional Publisher Thousand Oaks London New Delhi.
- Yu, Y.T. y Dean, A. (2001). "The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty". *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 12, nº 3, pgs. 234-250.
- Zeithaml, V.A., M.J. Bitner and D.D. Gremler (2006), *Services Marketing: Integrating*

Customer Focus Across the Firm, New York: McGraw-Hill Irwin.
Zimmerman, M. A. (2000). Empowerment theory: psychological, organizational, and community level of analysis. En J. Rappaport & E. Seidman, *Handbook of Community Psychology* (43-63).New York: Kluwer Academi

Documentos en línea:

<http://www.world-governance.org/spip.php?article243&lang=es>

<http://www.bazaramericano.com/ultnum/revistas/nro21modernidadincomp.htm>

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO I – ENCUESTA EN RED EXPERTOS – GRUPO DELPHI

El presente instrumento forma parte de una primera etapa de recolección de datos para la elaboración de una Tesis doctoral en Psicología Social, en un programa de doctorado coordinado por el Departamento de Psicología Social y Metodología de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) España. Muchas Gracias por su colaboración.

A continuación le solicitamos una serie de datos personales, que nos permitirán clasificar la información.

Nota: Por razones de diseño, el sistema no le dejará avanzar a la siguiente página si no completa con algo, los espacios disponibles en cada uno de los apartados.

Nombre:

Área de investigación:

Lugar de trabajo 1:

Lugar de trabajo 2:

Ciudad:

País:

Teléfono contacto:

Email:

Seleccione la actividad que mejor caracteriza su trabajo habitual y marcar con una X.

	Profesional	Académica	Investigadora
Actividad principal			
Actividad secundaria			

Descripción de la tarea

En este apartado, se presentan los temas de investigación. Puede responder en el recuadro inmediatamente inferior a cada tema. Considere que tiene una extensión limitada para cada respuesta.

En cada uno de los temas propuestos, responda a la siguiente pregunta:

¿Cuáles cree son las principales características o elementos que permiten describir o definir mejor los siguientes comportamientos?

1. Comportamiento proambiental o ecológico
-
2. Comportamiento de Participación Social
-
3. Comportamiento de queja en temas ambientales
-
4. Si considera que existe de algún tipo de relación o vínculo entre estos tres tipos de comportamiento, describa a continuación la relación.
-
5. Observaciones o comentarios a este apartado
6. Priorización de factores determinantes de las conductas

A continuación se presentan una serie de factores o variables que según investigaciones previas, se mencionan como determinantes para los temas en estudio.

Le solicitamos asigne un valor a cada factor, el que actúa como criterio de ajuste para cada una de las conductas. Por favor No deje factores sin ser valorados.

Instrucciones: En cada uno de los tres apartados asigne a cada factor un valor según corresponda

“0” = lo desconoce o no lo sabe

“1” = el factor No se ajusta

“2” = se ajusta en Algo

“3” = se ajusta Bastante

“4” = el factor se ajusta Mucho o Totalmente.

Comportamiento Proambiental (asigne un valor del “0” al “4” para cada factor).

	No sabe	No ajusta	se ajusta	Se ajusta algo	Se ajusta bastante	Se ajusta mucho	Se ajusta o totalmente
Contexto favorable							
Percepción de autoeficacia							
percepción de control							
Importancia de la situación							
Grado satisfacción con la situación							
Actitud positiva							
Probabilidad de éxito							
Nivel de información							
Atribución causal							
Afectividad – emociones							
Sentido de obligación o responsabilidad moral							

Percepción

coste/beneficio

Percepcióneficacia de la
conducta

Otra/s _____ especificar _____ por
favor. _____

Comportamiento Participativo (asigne un valor del “0” al “4” para cada factor).

No sabe	No se ajusta	Se ajusta algo	Se ajusta bastante	Se ajusta mucho o totalmente
---------	-----------------	-------------------	-----------------------	------------------------------------

Contexto

favorable

Percepción de

autoeficacia

Percepción de

control

Importancia de

la situación

Grado

satisfacción con

la situación

Actitud

positiva

Probabilidad

de éxito

Nivel de

información

Atribución

causal

**Afectividad –
emociones**

**Sentido de
obligación o
responsabilidad
moral**

**Percepción
coste/beneficio**

**Percepción
eficacia de la
conducta**

Otra/s especificar por favor.

Comportamiento de Queja en temas ambientales (asigne un valor del “0” al “4” para cada factor).

No sabe	No ajusta	se ajusta	Se algo bastante	Se ajusta mucho o totalmente
---------	--------------	--------------	------------------------	--

**Contexto
favorable**

**Percepción de
autoeficacia**

**Percepción de
control**

**Importancia de
la situación**

**Grado
satisfacción con
la situación**

Actitud

positiva

**Probabilidad
de éxito**

**Nivel de
información**

**Atribución
causal**

**Afectividad –
emociones**

**Sentido de
obligación o
responsabilidad
moral**

**Percepción
coste/beneficio**

**Percepción
eficacia de la
conducta**

Otra/s especificar por favor.

Finalmente, le solicitamos pueda sugerir el nombre de alguna(s) persona(s) que en su calidad de expertos o expertas, usted considera pudieran participar y aportar en esta investigación (nombre y mail si lo conoce).

¡MUCHAS GRACIAS POR SU IMPORTANTE COLABORACIÓN!

ANEXO II – ENCUESTA EN RED GRUPOS

Encuesta Online

1. Datos de identificación

Estos datos sólo nos permitirán organizar mejor la información que nos entregas. Se asegura absoluta confidencialidad. Muchas gracias.

Organización a la que perteneces:

Actividad/profesión:

Área de estudios:

Lugar de residencia:

2. He presentado quejas, denuncias o reclamaciones sobre temas ambientales a las instituciones y/o autoridades competentes.

Sí

No

¿Cuál ha sido el tema de la queja?

3. Los problemas ambientales más importantes que debieran resolverse en las ciudades son:

1.

2.

3.

4. (Piensa en los problemas que has mencionado anteriormente) cuando detectamos un problema ¿Qué podemos hacer las personas para intentar resolverlos?

1.

2.

3.

5. ¿Qué acciones o actividades podemos hacer para ayudar a cuida nuestro ambiente?

1.

2.

3.

6. Ahora queremos saber tu opinión respecto a que impide a las personas proteger el ambiente en las ciudades. Cuando una persona intenta ser responsable con su medio ¿con que dificultades se enfrenta para realizar estos comportamientos responsables?

7. ¿Qué puede ayudar o facilitar que las personas realicen conductas responsables con el medio?

8. Para terminar, te presentamos un listado de opciones que pueden influir en tu decisión de poner o no una queja o reclamación sobre temas ambientales. Te pedimos valores la importancia que tienen para ti cada factor, en una escala que va de “muy importante” a “no tiene importancia”.

Por favor, señala cuán importante es cada uno de los siguientes factores, al momento de poner una queja o reclamación:

	Muy importante	Importante	Tiene poca importancia	No tiene importancia
El conocimiento que tenga sobre las formas o vías de tramitación de la queja o reclamación				
La facilidad de acceso que tenga a esta vía de contacto				
Si la institución a la que dirijo la queja merece mi confianza				
El nivel de información que tengo sobre las consecuencias que provoca el problema				
El grado de preocupación o molestia que me causa el problema				
Depende de quienes sean los responsables del problema				
Cuando percibo que soy capaz de realizar la conducta				
Sé que las otras personas presentan quejas en situaciones similares				
Creo que el presentar quejas da buenos resultados				

Cuando la situación me parece de gran importancia				
Creo que como ciudadano tengo el derecho y el deber de hacer algo para solucionar el problema				
Los beneficios serán mayores que las molestias posibles				

Por favor, indica si existe alguna otra razón que no haya sido mencionada en el listado anterior. O cualquier otro comentario que quieras añadir respecto a la encuesta. Muchas gracias por tu colaboración.

ANEXO III – DESCRIPCIÓN DE CODIGOS FICHAS INCIDENCIAS “S Y R” – AYUNTAMIENTO DE MADRID

VARIABLES DESCRIPTIVAS

1.- **Departamento y posibles combinaciones**: Limpieza = 1; Residuos = 2; Calidad = 3; Limpieza y residuos = 4; Limpieza y calidad = 5; Residuos y Calidad = 6; Todos = 7

Fecha incidencia: momento en el que se da de alta la incidencia en el sistema informático del Ayuntamiento

Enero = 1 ; Febrero = 2; Marzo = 3

Canal de entrada: Vía por la cual el ciudadano hace llegar la incidencia al Ayuntamiento y departamento respectivo.

Internet = 1 ; Teléfono 010 = 2 ; Oficina atención ciudadana = 3 ; Registro AAVV = 4

Reclamación: Tipo de incidencia. Aspecto que motiva la comunicación del ciudadano con el departamento correspondiente.

Información = 1 Reclamación = 2 Sugerencia = 3

II. VARIABLES SOCIO-DEMOGRÁFICAS: descripción del ciudadano reclamante

Tipo Reclamante (quien reclama)

Ciudadano =

Empresa =

Organización ciudadana =

Institución (policía defensor del pueblo) =

Ayuntamiento =

Género:

No registrado = 0

Hombre = 1

Mujer = 2

Distrito: lugar donde ocurre la incidencia denunciada

0 = Dato desconocido	8 = Carabanchel	16 = Moratalaz
1 = Arganzuela	9 = Escorial	17 = Villa Verde
2 = Chamberi	10 = Barajas	18 = Vicalvaro
3 = Chamartin	11 = Moncloa	19 = Retiro
4 = Fuencarral	12 = Salamanca	20 = Tetuan
5 = Hortaleza	13 = San Blas	21 = Villa de Vallecas
6 = Ciudad Lineal	14 = Usera	
7 = Centro	15 = Latina	

III.- PROBLEMA QUEJA

MATERIA: Tema central queja (Solo debe seleccionarse una de las categorías mencionadas).

Limpieza = 1 – incluye categorías Limpieza vías (1) – Fachadas (2) y Excrementos (6)

Mobiliario-infraestructura = 2 – (Solicitud de más infraestructura, cubos y/o contenedores, papeleras, sane-canes)

Tratamiento residuos = 3 – Incluye Puntos limpios (14) – Baldeos (3)- Contaminación (9) + Residuos 5

Ruidos = 4

Gestión = 5 – Incluye Gestión (11) – Servicios (10) Uso recursos (15)

Temas relacionados con el funcionamiento de los servicios, incumplimiento, conflictos con operarios, calidad servicio, frecuencias, horarios. Percepción de desigualdad en calidad de servicios, descuido de las autoridades, mal uso de los recursos y dinero de los impuestos

Uso espacios = 6 – Incluye Solares y parques (7) y Vehículos abandonados (13)

Felicitaciones = 7

DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA

No Responde = 0	Excrementos humanos = 9	Obras = 18
Papeleras = 1	Uso del agua = 10	Pandillas = 19
Ruido recogida = 2	Barrido vías = 11	Uso sopladoras = 20
Frecuencia-Mantenición servicios = 3	Sanecanes = 12	Horarios servicios = 21
Recogida escombros = 4	Inseguridad vial = 13	Conflicto con operarios = 22
Cartelería = 5	Higiene salud = 14	Petición solo información = 23
Pintadas- Grafitties = 6	Botellón = 15	Ubicación contenedores = 24
Acumulación residuos = 7	Tipo servicios = 16	Solicitud nuevos contenedores = 25
Excrementos caninos = 8	Mendicidad = 17	Vehículos abandonados = 26

IV.- VARIABLES PSICOSOCIALES

4.1. Percepción del impacto: a quien(es) la personan cree afecta el problema que denuncia.

A si mismo = 1

Comunidad inmediata = 2

Sociedad en general (todos) = 3

4.2. Atribución de responsabilidad: La causas del problema identificado por el ciudadano.

Quien/es son vistos como responsables de su existencia.

Ayuntamiento = 1	Empresas externas = 6	Calidad del servicio = 11
Naturaleza (sequía) = 2	Normativa existente = 7	Mendigos = 12

Operarios = 3	Policía = 8	Pandillas = 13
Ciudadanos = 4	Inmigrantes = 9	Obras en ciudad = 14.
Todos = 5	Tipo gestión = 10	

4.3. Soluciones / Sugerencias: propuestas de alternativas de solución que el ciudadano identifica en su entorno inmediato y plantea al ayuntamiento

0. No da soluciones
1. Campañas: Educación. Información (2) Acciones Preventivas (12)
2. Mejorar coherencia entre procedimientos y valores (3)
3. Servicios: Incluye Aumento frecuencia servicios (4) Nuevo servicio (7) Control de los recursos (8)
4. Mejorar gestión Ayto (11)
5. Mejorar infraestructura (5)
6. Respeto a Normativa: era la anterior 6 + Incluye también Mayor Control policial (9)
7. Respeto al ciudadano (10)

V.- NECESIDAD/CONFLICTO: Área en la que el investigador clasifica el conflicto o necesidad expresada por la o el ciudadano como problema medioambiental percibido.

5.1. ESTÉTICA PAISAJE URBANO = 1

Respuestas que mencionan preocupación o interés por el estado en que se observa el entorno, y hace referencia al impacto visual negativo que le provoca la situación a ella misma o las personas. Una valoración estética del estado del lugar.

5.2 TRATAMIENTO RESIDUOS = 2

En la queja, se hace mención a valoraciones respecto a la forma en que se está realizando el proceso de recolección o separación de residuos. Se sugieren otras alternativas, se solicita mejorar las condiciones actuales o se requiere mayor información/infraestructura para poder realizar el proceso de manera más adecuada. Incluye temas de contaminación ambiental. Se plantea preocupación por las consecuencias que identifican por diferentes tipos de contaminación del ambiente (contaminación acústica,

radiológica, del aire, del ambiente en general).

5.3. SALUD PÚBLICA/ HIGIENE –SUCIEDAD) = 3

El ciudadano plantea un problema en que vincula la suciedad a temas o consecuencias para la salud, o el impacto que puede tener en la salud la situación de falta de limpieza que percibe en el entorno.

5.4. CALIDAD EN SERVICIOS = 5 (Incluye Deterioro Servicios 11)

Hace referencia a que el motivo de la queja o sugerencia está vinculado con la exigencia o necesidad de la persona por tener servicios de mejor calidad o que estos sean más adecuados. Plantea que los servicios que ofrece el ayuntamiento han ido disminuyendo en calidad a través del tiempo.

5.5. PROBLEMA TECNICO = 6

La preocupación está referida a que existen situaciones no abordadas actualmente en los procedimientos establecidos actualmente para el tratamiento de residuos o limpieza, o bien que la forma en que se abordan, está generando más daño ambiental.

5.6. RESPETO/ IGUALDAD DE TRATO = 7

Se identifican situaciones en las que se percibe existe un trato desigual por parte del Ayuntamiento hacia las personas según su origen o lugar de residencia. No se respetan los derechos ciudadanos por la no solución del problema.

5.7. SEGURIDAD CIUDADANA = 8

La situación de conflicto ambiental genera algún tipo de peligro para la población.

5.8. DIFERENCIAS INTERCULTURALES =9

La persona identifica en el problema además del conflicto ambiental, factores o elementos vinculados con las diferencias interculturales de las personas o usuarios.

5.9. CREDIBILIDAD DE AUTORIDADES = 10

Se hace mención a la falta de credibilidad que tienen hacia las autoridades, por promesas incumplidas o soluciones ofrecidas que no se cumplieron. Respuestas o soluciones anteriores que no se corresponden a la verdad del problema denunciado.

5.10. USO ESPACIO PUBLICO = 12

Se relaciona el problema con una preocupación o necesidad respecto al tipo o la forma de uso que se hace, la ocupación del espacio público.

VI.- Variables de Gestión institucional

Respuestas desde el ayuntamiento: Son las respuestas o indicaciones por parte de autoridades competentes con el problema desde el ayuntamiento, respecto a la incidencia denunciada. Si es posible alguna solución o no a la petición, de acuerdo al criterio técnico.

No se responde = 0 **No se da explicación = 6-** **Solución parcial = 12**

Se ofrece solución posible = 1	Solo confirma denuncia = 7	Todo está bien = 13
---------------------------------------	----------------------------	---------------------

No hay solución = 2	No confirma/problema no existe = 8	Servicio realizado = 14
----------------------------	------------------------------------	-------------------------

Solo da información = 3	Se dará mayor atención = 9	No compete = 15
--------------------------------	----------------------------	-----------------

Respuestas no adecuadas ambientalmente = 4	Ofrece mayor control (empresa, operarios) = 10	Solucionado = 16
---	--	------------------

Problema ambiental no abordado = 5	Solución es diferente a petición = 11	Contacto no fue posible = 17
---	---------------------------------------	------------------------------

Nueva codificación: modificaciones

0 = No se responde: 0

1 = No se soluciona: (une categorías 2-3-4-5-6-15-17)

2 = Se soluciona: (Une categorías 12-14-16)

3 = Promete mejorar servicio: (une categorías 1- 7- 9 - 10)

4 = incluye categoría 8 + Problema no existe más incluye categoría 13

5 = la 11 Solución distinta

ANEXO IV – FORMULARIO CONSENTIMIENTO INFORMADO

EL SIGNIFICADO DEL COMPORTAMIENTO DE QUEJA EN TEMAS AMBIENTALES ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL: EL CASO DE MADRID



FORMULARIO CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través de la presente, expongo estar informado(a) de la realización del estudio: “EL SIGNIFICADO DEL COMPORTAMIENTO DE QUEJA EN TEMAS AMBIENTALES ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL: EL CASO DE MADRID”. Estudio a cargo del investigadora responsable Mireya Palavecinos Tapia y supervisada por la Dra. Rocío Martín Herreros, de la Universidad Autónoma de Madrid. Este es un estudio en el que se busca conocer las características que condicionan la presentación de quejas a la administración pública, sobre temas de cuidado del ambiente en la ciudad, ante el ayuntamiento de Madrid.

Confirmando que las investigadoras a cargo de las tareas, me han informado sobre mis derechos y entiendo que mis respuestas se mantendrán en estricta confidencialidad. He sido informado(a) que mi participación será anónima, por tanto nadie, excepto las investigadoras, conocerán mi identidad, ya que mi nombre será reemplazado por un código o número. He sido informado(a), que los hallazgos de la investigación, serán tratados científicamente y se expondrán sus resultados, en congresos o publicaciones científicas, sin que sea entregado ningún dato que pueda identificarme como parte del estudio.

Manifiesto tener conocimiento que por la participación en este estudio, no se me entregará pago alguno, y que tampoco me producirá ningún tipo de daño a mí o a otros quienes participen de él. Estoy informado(a) que tengo el derecho de negarme a contestar algunas preguntas si lo deseo, y que puedo retirar mi participación de la investigación en el momento que lo desee.

Se me ha informado, que si tengo alguna duda o preocupación, las personas responsables están en la obligación de aclararla totalmente. En caso que lo estime pertinente, podré contactarme con la encargada de la investigación Dra. Rocío Martín, para realizar cualquier pregunta o alguna queja sobre la actividad en la que he participado.

En total conocimiento de los objetivos y procedimiento involucrado en la investigación, otorgo mi autorización para que mis respuestas sean registradas y grabadas para esta investigación, y acepto participar para dar mi percepción del tema de estudio.

CODIGO: _____

Nombre encuestado/a:

Firma: _____ Fecha: _____

Encuestador/a: _____

Firma: _____

ANEXO V – GUIÓN ENTREVISTAS GRUPALES

Temas	Preguntas posibles	Comentarios –observaciones
Los problemas más relevantes identificados por los participantes	<p>¿Cuáles son los problemas ambientales que más preocupan?</p> <p>En las zonas urbanas? Las ciudades</p> <p>Averiguar razones por las cuales les preocupan estos problemas</p>	<p>(Introducción a la discusión grupal)</p> <p>Aclarar cuando se refiere a contaminación, el tipo</p>
Características, descripción del tema de estudio	<p>¿Qué pueden hacer las personas frente a estos problemas?</p> <p>¿Qué caracteriza estas acciones o conductas?</p> <p>¿Qué puede causar, provocar (motivar) el que la gente se movilice, actúe o no?</p> <p>Actores involucrados? Cuáles se mencionan?</p> <p>Responsables? Cuáles se reconocen?</p> <p>Acciones realizadas, cuáles se mencionan, las más frecuentes. Son las esperadas?</p> <p>Cómo son valoradas?</p> <p>Factores políticos, de gestión, del contexto son identificados?</p> <p>Se reconocen diferentes ámbitos? (personal, social,</p>	<p>Conocer que conductas y procesos se mencionan, como los describen</p> <p>Contexto: físico, normativo.</p>

	comunitario) Se identifican niveles de implicación?. Es posible reconocer diferentes intensidades en las conductas?	
Sentido, objetivo o funcionalidad de la conducta	¿Qué se busca, qué persiguen las personas al realizar estas conductas? ¿Que se busca conseguir con estas acciones? ¿Para qué - Por que se expresan? ¿Qué resultados o consecuencias se esperan?	Finalidad otorgada al proceso...
Tipos, ejemplos	¿Qué ejemplos se mencionan? Es la queja considerada una alternativa de conducta? De que tipo? ¿Qué tipos de conductas son consideradas quejas ambientales? Rol otorgado a la Queja ambiental en el proceso?	Conductas identificadas
Relaciones con otros procesos	Factores identificados, involucrados? ¿Qué aspectos se perciben relacionados? Más vinculados	Vínculos con otros procesos (sociales y/o psicológicos)

Consecuencias esperadas/ observadas Resultados esperados/ conseguidos	Que logros se reconocen como conseguidos? Resultados observados, son, eran los esperados? Cambios logrados, esperados, los observados?	Consecuencias
Sugerencias –observaciones Aportes		Aportes

ANEXO VI – GUION ENTREVISTAS INDIVIDUALES SEMI - ESTRUCTURADAS

Entrevista Semi-estructurada Individual: Vecinos de Madrid

Criterio de inclusión: ¿has presentado alguna vez una queja por temas ambientales ante el ayuntamiento? SI _____ NO _____

1. ¿Cuáles crees son los problemas ambientales que los ciudadanos de Madrid reconocen con mayor facilidad? ¿Qué problemas son los que más afectan de forma cotidiana a los ciudadanos de Madrid?

Considerando algunos ejemplos que pueden haberse dado o no en la primera pregunta, pasar a preguntar lo siguiente:

2. ¿Por qué la basura es un tema que afecta tanto a los habitantes (vecinos) de Madrid, más que otros problemas medioambientales?
3. ¿Cuáles son los principales problemas relacionados a la presencia de perros (con dueños o sin dueños) en la ciudad de Madrid?
4. ¿Cuáles crees son los residuos difíciles de reciclar?
5. ¿En qué situaciones o contextos, los ciudadanos evidencian derroche del recurso agua?
6. ¿Cuáles son los principales problemas que genera la presencia de coches en la ciudad de Madrid?
7. ¿De qué forma afecta la contaminación asociada al tráfico a los ciudadanos?, ¿Cuál es el planteamiento de la autoridad frente a los problemas vinculados al tráfico (contaminación, saturación)?
8. ¿La contaminación acústica es un problema que preocupa a los habitantes de Madrid?, ¿cuál es la razón? (si la respuesta es positiva o negativa)
9. ¿Cuáles crees son las enfermedades asociadas a los problemas medioambientales en la ciudad de Madrid?
10. ¿Por qué los ciudadanos de Madrid reclaman necesidad de espacios para encuentros sociales?, ¿qué consecuencias tendría el incremento de estos espacios sociales?

11. ¿Por qué crees que la autoridad, los ciudadanos y la población en general, no ejercen o no se hacen cargo de la responsabilidad que tienen respecto de los problemas medioambientales existentes?
12. ¿Qué reacciones provoca en las personas esta falta de respuesta o falta control, que manifiesta la autoridad respecto de los problemas ambientales?
13. ¿Nos damos cuenta que en general traspasamos la responsabilidad del cuidado del ambiente a los demás y no nos hacemos cargo?, ¿Cómo valoras esta situación?
14. ¿Cuál es la importancia (o rol, impacto) que asignas a las denuncias de la ciudadanía en relación a los problemas en la ciudad o barrios de Madrid?
15. ¿Por qué se asume que la desinformación de la ciudadanía es uno de los aspectos principales en el origen de los problemas medioambientales?
16. ¿Cómo las autoridades o los medios logran generar desinformación o invisibilización de los problemas ambientales para mantener los niveles de consumo en las personas? ¿Existe vinculación entre las autoridades y los medios con este fin?
17. ¿Cuáles prácticas culturales que contribuían al cuidado del medioambiente y se realizaban, se han perdido actualmente?
18. Finalmente, ¿quieres agregar alguna idea o reflexión en torno a los temas conversados?

Tiempo estimado: 30 a 45 min

Entrevista Semi-estructurada Individual: Activistas Ambientales

1. ¿Cuáles son los problemas ambientales de la ciudad de Madrid que los ciudadanos no logran advertir por no ser evidentes?
2. Respecto de los problemas ambientales más evidentes: ¿Cuáles son ~~los problemas ambientales~~ ~~que~~ los ciudadanos de Madrid reconocen con mayor facilidad?
3. ¿De qué forma afecta la contaminación asociada al tráfico a los ciudadanos?, ¿Cuál es el planteamiento de la autoridad frente a los problemas asociados al tráfico (contaminación, saturación)?
4. ¿La contaminación acústica es un problema que preocupa a los habitantes de Madrid?, ¿cuál es la razón?
5. ¿Por qué la basura es un tema que afecta tanto a los habitantes (vecinos) de Madrid, más que otros problemas medioambientales?
6. ¿Por qué los ciudadanos de Madrid reclaman necesidad de espacios para encuentros sociales?, ¿qué consecuencias tendría el incremento de estos espacios sociales para el cuidado del ambiente?
7. ¿Por qué cree usted que la autoridad, los ciudadanos y la población en general, no ejercen la responsabilidad que tienen respecto de los problemas medioambientales?
8. En razón al comportamiento actual de la administración pública respecto de los problemas ambientales ¿Cuál es el rol que la administración pública debería tener para enfrentar y resolver los problemas de la ciudad?
9. ¿Qué reacciones provoca en las personas esta falta de respuesta o falta control, que manifiesta la autoridad respecto de los problemas ambientales?
10. ¿Cuál es la importancia (o rol, impacto) que asignas a las denuncias o reclamaciones de la ciudadanía, en relación a los problemas en la ciudad o barrios de Madrid?
11. ¿Por qué se asume que la desinformación de la ciudadanía es uno de los aspectos principales en el origen de los problemas medioambientales?
12. ¿Cómo las autoridades o los medios logran generar desinformación o invisibilización de los problemas ambientales para mantener los niveles de consumo en las personas? ¿Existe vinculación entre autoridades y medios con este fin?

13. En el marco de la participación en charlas, ¿Cuáles son los principales temas formativos que se abordan en ellas?
14. ¿Cuál ha sido el impacto que han tenido las campañas informativas sobre la situación del ambiente en la ciudadanía?
15. ¿Qué aspectos formativos o características debe tener una “educación crítica” para generar conciencia y participación de la gente en temáticas ambientales?
16. ¿Cómo se expresa el conocimiento superficial que la ciudadanía posee respecto de los problemas ambientales?
17. ¿Qué aptitudes o capacidades se requieren para visualizar la interrelación de los problemas ambientales en la ciudad de Madrid?, ¿Por qué la gente no puede visualizar esta interrelación de los problemas?
18. ¿Cómo la relación-desconsideración hacia el otro (próximo; vecino, compañero de trabajo, de universidad, entre otros) origina problemas medioambientales?
19. ¿Qué rol juega el estilo de vida individualista en el origen de los problemas medioambientales?
20. ¿Qué causas y consecuencias ambientales se asocian al consumo excesivo de recursos?
21. ¿Cómo los modelos de producción insostenibles originan problemas medioambientales?
22. En el contexto de los problemas medioambientales, ¿Cuáles son los principales motivos por los cuales se organiza la comunidad de Madrid?, ¿qué resultados genera esta organización?
23. ¿En qué condiciones la comunidad participa en la discusión y resolución de los problemas ambientales?, por otra parte, ¿por qué cree usted que la comunidad no participa?
24. ¿Cuáles son los principales problemas que el sector público y privado ocultan?, pero también ¿cuáles son las principales estrategias que utilizan para hacerlo?
25. ¿Qué consecuencias tiene o cómo se expresa en la conducta de las personas, el conflicto (ambigüedad, ocultamiento) en torno a la información de los problemas ambientales?

26. ¿Usted podría identificar y describir el perfil o características (sociales, psicológicas) de las personas que normalmente no se comprometen con causas ambientales?, asimismo el perfil de aquellas personas que si expresan compromiso.
27. ¿Cómo se expresa la resignación de la ciudadanía, frente a qué tipo de problemas muestran resignación?
28. ¿Podría referirse a la exclusión de habitantes que se genera en la ciudad de Madrid?, ¿Quiénes son los excluidos?
29. Finalmente, ¿quiere agregar alguna idea o reflexión en torno a los temas conversados?

ANEXO VII - LISTADO ONG AMBIENTALISTAS

Participantes Entrevistas grupales y Encuestas

Nombre	Dirección	Teléfonos	Sitio Web	Correo
SEO/BirdLife		629 67 33 01		
Ecologistas en Acción	C/ Marqués de Leganés, 12 28004 Madrid	91 531 27 39 Fax: 91 531 26 11	www.ecologistasenaccion.org	comunicacion@ecologistasenaccion.org
Greenpeace		609 42 09 07		
WWWF/Adena		618944405		
Amigos de la Tierra	C/ Tambre Madrid	666 507 637		tierra@tierra.org
Ecovoluntarios			www.geocitie.com/ecovoluntarios	afalla@adinet.com.uy
Jóvenes Verdes			www.jovenesverdes.org	info@jovenesverdes.org
GEAMadrid	C/ Pizarro 19 bajo dcha	637741587	www.geaesp.org	geamadrid@gmail.com
Asociación Paz y Desarrollo	Imprenta de la Alborada, parc 224-			pazydesarrollo@pazydesarrollo.org

	3. Córdoba		
SETEM	Gaztambide,50 Madrid		setem@setem.org
ECOCAMPUS	Universidad Autónoma Madrid	91 497 2892 Fax: 919476699	
Equipo de Altekio, Iniciativas hacia la sostenibilidad	S.coop Madrid	+34917585 961 +34656441 365	www.altekio.es
Fundación Oso Pardo			fop@fundacionosopardo.org
Colectivo Consuma con Responsabilidad	Castellana 197 2º D 28046 Madrid	915537809	Hazloposible.org/contactanos
Cooperativa Cuoteo Sostenible			
SODEPAZ	c/ la Palma 69, tienda 28015 Madrid	915228091	madrid@sodepaz.org sodepaz@sodepaz.org
Movimiento BAH (Bajo el asfalto esta la huerta)			Bah.ourproject.org/sobre-el-bah/

ANEXO VIII – MODELO FICHA SYR



ÁREA DE GOBIERNO DE
ECONOMÍA, HACIENDA Y
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
Oficina de Sugerencias y Reclamaciones
y de Atención al Contribuyente

**SUGERENCIA,
RECLAMACIÓN O
FELICITACIÓN**

Espacio reservado para la
etiqueta con los datos del Registro

Página 1 de 1

Instrucciones

Indique el tema de la sugerencia, reclamación o felicitación:

Materia GENERAL Materia TRIBUTARIA

Indique el tipo de comunicación:

SUGERENCIA RECLAMACIÓN FELICITACIÓN

1 DATOS DE LA PERSONA INTERESADA

Tipo de documento: DNI/NIF/NIE/CIF:

Nombre: Primer Apellido:

Segundo Apellido: Razón social:

Tipo vía: CALLE Domicilio:

Tipo de numeración: NÚMERO Número: Calificador: Escalera: Planta: Puerta:

C.P.: Municipio: MADRID Provincia: MADRID

Correo electrónico: Teléfono(s): /

2 DATOS DEL / DE LA REPRESENTANTE

Tipo de documento: DNI/NIF/NIE/CIF:

Nombre: Primer Apellido:

Segundo Apellido: Razón social:

Tipo vía: Domicilio:

Tipo de numeración: Número: Calificador: Escalera: Planta: Puerta:

C.P.: Municipio: Provincia:

Correo electrónico: Teléfono(s): /

3 DATOS A EFECTOS DE NOTIFICACIÓN

Tipo de documento: DNI/NIF/NIE/CIF:

Nombre: Primer Apellido:

Segundo Apellido: Razón social:

Tipo vía: Domicilio:

Tipo de numeración: Número: Calificador: Escalera: Planta: Puerta:

C.P.: Municipio: Provincia:

Correo electrónico: Teléfono(s): /

4 TEXTO DE LA SUGERENCIA, RECLAMACIÓN O FELICITACIÓN

5 FIRMANTE

En Madrid , a 27 de Mayo de 2014

Firma

Los datos personales recogidos serán incorporados y tratados en el fichero "SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES" cuya finalidad es atender las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, las peticiones de información, así como realizar estadísticas, o bien, en caso de que verse sobre materia tributaria en el fichero "DEFENSOR DEL CONTRIBUYENTE" cuyo finalidad es tramitar las quejas, reclamaciones, sugerencias y peticiones de información relacionados con el funcionamiento de los servicios tributarios municipales, y podrá ser cedidos de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. El órgano responsable del fichero es la Dirección General de Calidad y Atención al Ciudadano, Calle Alcalá 45, 3ª planta, 28014 - Madrid, ante el que la persona interesada podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la referida Ley Orgánica 15/1999.

ANEXO IX CÓDIGOS ANALISIS DE ENTREVISTAS

Code-Filter: Code Family "Motivos de quejas"

HU: Codificación Grupo de discusión

File: [C:\Users\Daniel San Martín\Documents\R...\Codificación Grupo de discusión.hpr5]

Edited by: Super

Date/Time: 21-10-2013 17:15:15

Basura es un tema sensible

Coches en espacios peatonales

Denuncias de la ciudadanía

Enfermedades asociadas al ambiente

Nadie ejerce responsabilidad

Necesidad de espacios de encuentros sociales

Code-Filter: Code Family "Origen problemas ambientales"

HU: Codificación Grupo de discusión

File: [C:\Users\Daniel San Martín\Documents\R...\Codificación Grupo de discusión.hpr5]

Edited by: Super

Date/Time: 21-10-2013 17:16:44

Conocimiento superficial problemas medioambientales

Consumo excesivo de recursos

Derroche de agua
Desconsideración de la otredad
Desinformación de la ciudadanía
Estilo de vida individualista
Interrelación de problemas ambientales
Modelos de producción insostenible
Pérdida cultura de reciclaje
Problemas asociados a los perros
Problemas que afectan directamente
Residuos difíciles de reciclar

Code-Filter: Code Family "Propuestas de acción-solución"

HU: Codificación Grupo de discusión
File: [C:\Users\Daniel San Martín\Documents\R...\Codificación Grupo de discusión.hpr5]
Edited by: Super
Date/Time: 21-10-2013 17:19:12

Campañas informativas
Denuncias de la ciudadanía
Necesidad de espacios de encuentros sociales
Organización comunidad
Participación en charlas

Code-Filter: Code Family "Responsabilidades problemas ambientales"

HU: Codificación Grupo de discusión

File: [C:\Users\Daniel San Martín\Documents\R...\Codificación Grupo de discusión.hpr5]

Edited by: Super

Date/Time: 21-10-2013 17:20:26

Administración pública

Falta compromiso ciudadanía

Falta educación crítica-participativa

Falta participación ciudadana

Nadie ejerce responsabilidad

Ocultamiento de problemas

Resignación ciudadanía

Code-Filter: Code Family "Tipo de problemas ambientales"

HU: Codificación Grupo de discusión

File: [C:\Users\Daniel San Martín\Documents\R...\Codificación Grupo de discusión.hpr5]

Edited by: Super

Date/Time: 21-10-2013 17:21:25

Contaminación acústica

Contaminación asociada al tráfico

Derroche de agua

Problemas asociados a los perros

Problemas de contaminación evidentes

Problemas de contaminación no evidentes

Problemas que afectan directamente

Code-Filter: Code Family "Valoración soluciones organismos de gestión"

HU: Codificación Grupo de discusión

File: [C:\Users\Daniel San Martín\Documents\R...\Codificación Grupo de discusión.hpr5]

Edited by: Super

Date/Time: 21-10-2013 17:22:20

Administración pública

Conflicto en torno a información

Exclusión de habitantes

Nadie ejerce responsabilidad

Ocultamiento de problemas

Resignación ciudadanía
