



FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CIENCIAS DE
LA COMUNICACIÓN

TESIS

PERCEPCIÓN DE LOS RECICLADORES
FORMALIZADOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS
COMUNICATIVAS EMPLEADAS POR EL
PROGRAMA DE “SEGREGACIÓN EN LA FUENTE
DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS”

CHICLAYO, 2016

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Autoras:

Bach. Flores Guerrero Yesenia Lizeth

Bach. Pérez Santos Diana Mareli

Asesora:

Dra. Vidaurre Nieto Cecilia Lourdes

Línea de Investigación:

Comunicación para el desarrollo

Pimentel – Perú

2018

AUTORÍA

- **Título del proyecto de investigación:** Percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios” Chiclayo, 2016.
- **Línea de investigación:** Comunicación para el Desarrollo
- **Autores:** Bach. Flores Guerrero Yasenia Lizeth y Bach. Pérez Santos Diana Mareli
- **Asesor:** Dra. Vidaurre Nieto Cecilia Lourdes
- **Tipo investigación:** Cualitativa
- **Facultad y Escuela Académico Profesional:** Facultad de Humanidades – Ciencias de la Comunicación.
- **Periodo de la investigación:** Abril 2017 – Diciembre 2017
- **Fecha de inicio y término de la investigación:** Abril 2017 – Diciembre 2017
- **Presentado por:**

Bach. Flores Guerrero Yasenia Lizeth

Bach. Pérez Santos Diana Mareli

- **Aprobado por:**

Dra. Vidaurre Nieto Cecilia Lourdes

- **Fecha de presentación:** 22 de octubre de 2018

**PERCEPCIÓN DE LOS RECICLADORES FORMALIZADOS SOBRE LAS
ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS EMPLEADAS POR EL PROGRAMA DE
“SEGREGACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS”
CHICLAYO, 2016**

Aprobación de la tesis

Bach. Yasenia Lizeth Flores Guerrero

Autor

Bach. Diana Mareli Pérez Santos

Autor

Dra. Sharon Soledad Paredes Delgado

Presidente

Mg. Yessica Eunissi Arizaga Olaya

Secretario/a

Dra. Cecilia Lourdes Vidaurre Nieto

Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de grado a nuestros padres, por ser el pilar fundamental en toda nuestra formación, asimismo, por su apoyo incondicional en los momentos de crisis y de felicidad. Gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Es un orgullo y un privilegio ser sus hijas. Va para ustedes con mucho cariño y amor, ¡Son los mejores!

Y a todas las personas que nos han ayudado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a los actores clave de esta investigación:

En primer lugar, a la asociación de recicladores del distrito de Chiclayo, por concedernos gentilmente su tiempo y colaboración en las entrevistas, asimismo, el apoyo fundamental de la presidenta María Elvira Masache Ávila, para la recolección de datos de la asociación. En segundo lugar a los encargados y coordinadores del Programa de Segregación en la fuente y Recolección Selectiva de la MPCH por otorgarnos las entrevistas de manera directa y sin filtros. Por último, queremos expresar todo nuestro afecto aquellas personas que conocimos durante el proceso que se desarrolló la investigación.

PERCEPCIÓN DE LOS RECICLADORES FORMALIZADOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS EMPLEADAS POR EL PROGRAMA DE “SEGREGACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS” CHICLAYO, 2016

PERCEPTION OF THE FORMALIZED RECYCLERS ON THE COMMUNICATIVE STRATEGIES USED BY THE PROGRAM "SEGREGATION IN THE SOURCE OF SOLID RESIDUES DOMICILIARIOS" CHICLAYO, 2016

Yasenia Lizeth Flores Guerrero¹
Diana Mareli Pérez Santos²

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo conocer la percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”. Se fundamenta en el modelo naturalista con una metodología cualitativa de tipo fenomenológico, cuya muestra estuvo compuesta por 7 recicladores y 3 funcionarios de la Municipalidad de Chiclayo, a los cuales se les aplicó una entrevista, mediante el uso del instrumento del cuestionario. Se evaluó en detalle las siguientes categorías de percepción y estrategias comunicativas: enfoque, propósito y objetivos, población meta, contenido, perfil del reciclador, mecanismos de evaluación, sensaciones, inputs internos, con la finalidad de analizar dichos procesos para posteriormente examinar, contrarrestar y procesar los resultados. Los resultados muestran que los recicladores decidieron formalizarse en el programa de Segregación en la Fuente, primero por el apoyo que la municipalidad les ofreció, otros mencionan que por tener un trabajo estable y mejora de su economía, resaltando que muchos de los recicladores son mujeres adultas con una educación básica, además, sugirieron la difusión del programa para que los ciudadanos cooperen en su labor del día a día. Se concluye que los recicladores no se han sentido escuchados, ni valorados por los representantes del programa, asimismo reconocen la importancia de su trabajo en el cuidado del medio ambiente, sin embargo, su condición de vida no ha mejorado, puesto que siguen acumulando residuos sólidos en sus viviendas e incluso obtienen menos ganancias en comparación a temporadas anteriores donde fueron recicladores informales.

Palabras clave: *Percepción, segregación, residuos sólidos, recicladores, estrategias comunicativas.*

Abstract

The objective of this research was to know the perception of the formalized recyclers about the communicative strategies used by the "Segregation in the Source of Residential Solid Waste" program. It is based on the naturalist model with a qualitative methodology of phenomenological type, whose sample consisted of 7 recyclers and 3 officials of the Municipality of Chiclayo, to whom an interview was applied, through the use of the questionnaire instrument. The following categories of perception and communicative strategies were evaluated in detail: focus, purpose and objectives, target population, content, profile of the recycler, evaluation mechanisms, sensations, internal inputs, with the purpose of analyzing said processes to later examine, counteract and process the results. The results show that the recyclers decided to formalize in the Segregation in the Source program, first for the support that the municipality offered them, others mention that for having a stable job and improving their economy, highlighting that many of the recyclers are adult women. In addition, they suggest the diffusion of the program so that citizens cooperate in their day-to-day work. It is concluded that the recyclers have not felt heard, nor valued by the representatives of the program, also recognize the importance of their work in the care of the environment, however, their living conditions have not improved, since they continue to accumulate solid waste in their homes and even get less profit compared to previous seasons where they were informal recyclers.

Keywords: Perception, segregation, solid waste, recyclers, communication strategies.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Situación problemática	1
1.2.	Formulación del problema	3
1.3.	Objetivos	3
1.4.	Justificación	4
1.5.	Antecedentes de la investigación	5
1.6.	Marco teórico.....	11
1.6.1	Marco teórico – conceptual.	11
1.6.1.1	Estrategia.	11
1.6.1.2	Percepción	11
1.6.1.3	Estrategias de comunicación.	13
1.6.1.4	Reciclaje.	18
1.6.1.4.1	Programa de segregación en la fuente de residuos sólidos domiciliarios en viviendas urbanas del distrito de Chiclayo 2016.....	18
1.6.2	Bases teóricas científicas.....	25
II.	MATERIAL Y MÉTODOS	28
2.1.	Tipo y diseño de la investigación.....	28
2.2.	Métodos de investigación	28
2.3	Escenario.....	29
2.4	Participantes	29
2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de información	30
2.6	Validación y confiabilidad de instrumentos.....	31
III.	RESULTADOS	33
3.1.	Resultados en tablas y/o figuras.....	33
IV.	DISCUSIÓN	63
4.1.	Discusión de Resultados.....	63
V.	CONCLUSIONES	66
VI.	REFERENCIAS	67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación	31
Tabla 2. Enfoque (Pregunta N° 1)	33
Tabla 3. Enfoque (Pregunta N° 2)	34
Tabla 4. Propósitos y objetivos (Pregunta N° 3)	35
Tabla 5. Propósitos y objetivos (Pregunta N° 4)	36
Tabla 6. Propósitos y objetivos (Pregunta N° 5)	37
Tabla 7. Población y meta (Pregunta N° 6)	38
Tabla 8. Población y meta (Pregunta N° 7)	39
Tabla 9. Población y meta (Pregunta N° 8)	40
Tabla 10: Contenido (Pregunta N° 9).....	41
Tabla 12. Contenido (Pregunta N° 11)	43
Tabla 13. Contenido (Pregunta N° 12)	44
Tabla 14: Contenido (Pregunta N° 13).....	45
Tabla 15. Contenido (Pregunta N° 14)	46
Tabla 16. Contenido (Pregunta N° 15)	47
Tabla 17. Contenido (Pregunta N° 16)	48
Tabla 18: Perfil del reciclador (Pregunta N° 17).....	49
Tabla 19: Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 18)	50
Tabla 20: Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 19)	51
Tabla 21. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 20).....	52
Tabla 22: Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 21)	53
Tabla 23: Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 22)	54
Tabla 24: Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 23)	55
Tabla 25: Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 24)	56
Tabla 26. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 25).....	57
Tabla 27. Sensaciones (Pregunta N° 26)	58
Tabla 28. Sensaciones (Pregunta N° 27)	59
Tabla 29: Inputs interno (Pregunta N° 28)	60
Tabla 30. Inputs interno (Pregunta N° 29).....	61
Tabla 31. Inputs interno (Pregunta N° 30).....	62

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

En el desarrollo de un plan, se requiere de un trabajo en equipo, partiendo de un diagnóstico hasta la planificación y ejecución del plan, éste debe responder a las necesidades e intereses de una comunidad que afronta dificultades. Sin embargo, el plan tiende a fracasar porque no existe personal capacitado, no hay un trabajo de campo para conocer lo que pasa allí, pues el trabajo de sus ejecutivos se realiza desde oficina, las estrategias comunicativas están mal orientadas, no funciona y todo es una problemática que es ignorada la mayoría de veces, por tanto, repercute gravemente en la comunidad. Cabe resaltar que el plan, por tratarse de un tema comunitario y un problema social, debe contener información relevante de sus actores (participantes) que servirá para aplicar herramientas de acuerdo con su perfil, adaptarse e implementar estrategias de comunicación efectiva, no obstante, muchas veces la relación entre el Estado y actores es lejana; es decir, no existe una proximidad entre ambos que ayude a fortalecer los lazos de compromiso para con el programa.

Andelman (2003), citado por Román & Cuesta (2016), considera que la Comunicación y la Educación Ambiental son herramientas de intervención social en ejercicios de planificación participativa de estrategias, planes y programas para la conservación de la biodiversidad, dirigidas a cambiar políticas, a través de la cooperación, el diálogo y la negociación.

Por ello, se ha considerado importante la evaluación de las estrategias comunicativas en el desarrollo de planes y programas de conservación del medio ambiente, pues a través de estos proyectos se puede reflexionar, analizar e interpretar la efectividad del programa, para así conocer si las estrategias comunicativas son sostenibles en el tiempo. Aun así, en determinadas ocasiones se realizan evaluaciones a conveniencia que no son contrastadas con la realidad.

En ese sentido, Martínez & Sierra (2012), nos dice que “la comunicación para el cambio social, debe ser sustentada en el diálogo público y privado, que permita a las personas decidir lo que son, lo que desean y cómo pueden obtenerlo”. Se respalda entonces en el desafío de personas dispuestas a corregir una serie de acciones que nos podrían llevar a lograr el bien común.

Además, todo programa social debe considerar que “la estrategia de comunicación implica la búsqueda de un cambio sociocultural situado, guiado por valores y objetivos de transformación que se construyen en conjunto con los otros” (Massoni, 2013, pág. 19). Estas permiten abordar una problemática existente en una comunidad valiéndose de la “estrategia de comunicación como soluciones normativas, cuotas, recetas o fórmulas pre-hechas para ser aplicadas en diferentes escenarios”. Tanto es así, que, las estrategias de comunicación no pueden ser ajenas en los programas sociales planteados en los gobiernos, deben guiar el desarrollo de las actividades de capacitación y sensibilización; asimismo, sirven en el proceso de comunicación para dar a conocer los beneficios e incentivos de comprometerse en la ejecución del programa, de tal manera que funcionen como un eje transversal que involucre a todos en el compromiso de un cambio sostenible. Es decir, el Estado y la Sociedad deben estar conectados y trabajar juntos para lo lograr un bien común.

En el mundo se han implementado programas ambientales debido al descontrol generado por el consumo humano, la falta de conciencia y educación ambiental en la gestión de residuos sólidos, “aquella sustancia u objeto generado por actividad productiva o de consumo, de la que hay que desprenderse por no ser objeto de interés directo de la actividad principal” (Xavier, 2009, pág. 18).

A nivel de América Latina, según el organismo "The Waste Atlas" (un sistema interactivo que registra datos globales de residuos sólidos), Chile genera 456 kilogramos de residuos sólidos por persona al año, quedando por delante de Brasil con 383 kg, seguido de Uruguay con 376 kg, Panamá 343 kg, Argentina 341 y Perú 273.8 kg. Teniendo en cuenta estas cifras es necesario implementar nuevos proyectos ambientales, considerando el buen uso de las estrategias comunicativas y sumando a ello la participación de actores importantes. (Grupo Greenpeace, 2016)

En el Perú, el Ministerio del Ambiente (MINAM) viene gestionando, desde el año 2011, el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos en viviendas urbanas, con el propósito de disminuir los residuos sólidos dispuestos inadecuadamente. El programa ha comprometido a 249 municipios divididos por todas las regiones del Perú, impulsando el reciclaje y fomentando la conciencia ambiental en la ciudadanía. Debido al programa, se ha formalizado a más de 3000 recicladores, con su trabajo se ha logrado recuperar cada mes 10, 974 toneladas de residuos sólidos.

En el 2014, la ciudad de Chiclayo fue declarada en situación de emergencia por la Oficina Regional de Defensa Nacional, Civil y Seguridad Ciudadana debido a la acumulación de residuos sólidos; como consecuencia del descuido de las autoridades de la Municipalidad Provincial de Chiclayo (MPCH), y la falta de cultura ambiental en la población. En ese contexto, nace el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”, con el apoyo de la Cooperación Suiza (SECO). Una nueva política que promueve la formalización de los recicladores y ayuda a mejorar sus condiciones de vida. Los recicladores formalizados, son los encargados de separar los residuos sólidos domiciliarios, con su trabajo han generado un ingreso económico para la manutención de sus familias, y a la vez contribuyen con la mejora y preservación de un medio ambiente saludable mediante el aprovechamiento adecuado de los residuos sólidos. Sin embargo, la cantidad de recicladores formalizados cada vez es menor, entonces, surgen muchas interrogantes, tales como: ¿las estrategias de comunicación utilizadas por el programa están funcionando?, ¿Los recicladores fueron capacitados con estrategias de comunicación asertivas?, ¿La Municipalidad de Chiclayo es capaz de atraer a los recicladores y formalizarlos? tales interrogantes, buscan ser resueltas a través de este estudio de investigación.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”?

1.3. Objetivos

General

Conocer la percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”.

Específicos

Estudiar conceptos y teorías relacionadas a estrategias comunicativas, programas sociales, segregación en la fuente, residuos sólidos, reciclaje y recicladores.

Identificar las estrategias comunicativas utilizadas por el Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios.

Describir el perfil personal de los recicladores formalizados del Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios del distrito de Chiclayo.

1.4. Justificación

La presente investigación tiene relevancia social, puesto que ayudará a las ONGs que contribuyen con el medio ambiente en facilitarles referencias actuales del programa; además, de conocer el compromiso de los recicladores de la zona urbana del distrito de Chiclayo.

Es conveniente para la Escuela de Ciencias de la Comunicación, pues en su línea de Comunicación para el Desarrollo, promueve la investigación sobre planes de responsabilidad social y comunicación eficiente, lo cual motiva a otros estudiantes a indagar sobre temas relacionados con esta materia.

Asimismo, tiene un valor teórico porque registra información bibliográfica sobre las estrategias comunicativas, la segregación en la fuente, los residuos sólidos, el reciclaje y los recicladores.

Del mismo modo, en sus implicancias prácticas la Municipalidad Provincial de Chiclayo conocerá la percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas utilizadas en su programa.

1.5. Antecedentes de la investigación

Roger (2011), realizó una investigación referente al reciclado de envases de aluminio por parte de los adolescentes. La metodología utilizada fue mixta, cuyos objetivos fueron hacer un listado de herramientas de comunicación social destacando la eficacia de cada una de ellas en la concienciación ambiental de los ciudadanos en la recuperación y reciclado de residuos domésticos, analizar y posesionar los talleres educativos como una herramienta eficaz de comunicación para promocionar el reciclado de envases de aluminio entre los adolescentes. Concluyó que la comunicación realizada en talleres educativos y con mensajes SMS era eficaz para adquirir tres puntos claves de la participación en campañas de reciclaje como: conocer la manera de reciclar estos envases; tomar conciencia o motivarnos acerca de los beneficios que tendríamos si adoptamos el hábito de reciclar; además sostuvo que con el manejo de talleres educativos se obtuvieron óptimos resultados al momento de difundir conocimientos, concienciación y participación en el reciclado, aunque su labor se ve fortalecido con el envío de mensajes SMS.

Este estudio nos ha facilitado el panorama con respecto a la importancia de los talleres de capacitación, que es una herramienta indispensable en la educación ambiental, además nos permitió reconocer que deben realizarse acciones consecutivas de mayor acercamiento al público objetivo, como envío de mensajes directos que motivan la participación activa en el programa.

Alvira (2012), investigó las orientaciones estratégicas para una educación ambiental alternativa con el uso de las tics, direccionadas a la gestión integral de los residuos sólidos comunes. La metodología que se aplicó fue mixta, sus objetivos fueron: realizar un acercamiento al estado del arte de la educación ambiental, el reciclaje, las tecnologías de la información y la comunicación en Bogotá y la forma como se aproxima el tema de la educación para la gestión ambiental específicamente para los residuos sólidos comunes. La investigación concluyó indicando que la genialidad de los educadores ambientales y el uso efectivo de las TICS son herramientas necesarias para que la educación ambiental sea más efectiva y pueda fortalecer los procesos de una organización, como es el caso de los Sistemas de Gestión Ambiental Universitarios en Bogotá, también resaltó que la política ambiental de esta ciudad, patrocina la enseñanza de temáticas ambientales, el fortalecimiento de los Programas Ambientales Universitarios, por tanto, es un marco legal que contribuye a la gestión ambiental de la ciudad.

En referencia a la investigación anterior, podemos recalcar que los educadores ambientales deben tener el ingenio para desarrollar nuevas estrategias de comunicación integradas que articulen a todos en el proceso de aprendizaje, además el uso eficiente de las nuevas tecnologías, las políticas de educación ambiental son componente fundamentales en la tarea de formación sobre temas ambientales.

Polo (2016), realizó un estudio de investigación sobre los recicladores de residuos en Quito. Utilizó una metodología cualitativa, cuyos objetivos fueron: analizar las prácticas, comportamientos y formas de vida de los recicladores, dentro del ámbito territorial donde se desarrolla sus actividades y determinar a los programas de apoyo tanto los gubernamentales como los no gubernamentales de los Centros Históricos del DMQ, además de describir la manera en la que estos programas de apoyo están cooperando a satisfacer las necesidades esenciales de los recicladores del Centro Histórico de Quito. La tesis finiquitó sustentando que el reciclaje de residuos es un proceso que ha cobrado gran relevancia a nivel global, supone importantes beneficios para la ciudad y el país, gran parte de la recuperación de residuos proviene de actividades informales realizadas por los recicladores. También explicó que la actividad de los recicladores necesita de la participación del Gobierno Central para dar respuestas que concedan un tratamiento especial a los mismos. Además resaltó la carencia de políticas públicas específicas referentes al reciclaje inclusivo, una flaqueza que debe ser afrontada con premura por las autoridades responsables.

Tal como se ha visto de esta investigación, podemos deducir que la actividad de reciclaje de residuos es necesaria para limpiar la ciudad, y en esta tarea los involucrados directos son los recicladores, un sector marginado por las condiciones paupérrimas en las que viven, ante ello la intervención del estado con sus planes y políticas de desarrollo deben seguir lineamientos de inclusión social.

Labarthe (2014), presentó su investigación referente a la comunicación y el medio ambiente. La indagación utilizó una metodología mixta, un estudio de tipo exploratorio descriptivo. Este estudio trazó como objetivos: identificar las formas, espacios y actores de comunicación existentes en Máncora, identificar las percepciones sobre el problema del humedal de la ciudad de Máncora, indagar en el perfil de la población local, su vida cotidiana y su consumo de medios. El estudio arribó a las siguientes conclusiones: la estrategia de comunicación actúa como un conjunto de acciones implementadas para adquirir conocimiento, actitudes, e impulsar al desarrollo sostenible, además de orientar a fomentar un espacio de negociación entre la población y las autoridades locales que ayude a promover acciones colectivas. Por otro lado, la falta de espacios de participación que permitan establecer relaciones con las autoridades locales, con la sociedad y con el medio ambiente, impide la toma de conciencia individual y colectiva.

De acuerdo a las conclusiones anteriores, debemos considerar que la estrategia necesita de acciones programadas y ordenadas para que el proceso de conocimiento sea lo más efectivo posible, también se debe tener en cuenta que el ente ejecutor debe cumplir su rol al fomentar espacios de participación ciudadana que nos ayude a perseguir un fin común en mejora del medio ambiente.

Bazán (2015), realizó un estudio acerca de la comunicación en tensión de los vecinos, recicladores, municipalidad y ONG. La investigación fue de carácter cualitativa. Se planteó como objetivos: describir la relación de los vecinos, los recicladores, la municipalidad y la ONG con los residuos sólidos reciclables en el marco del programa, también analizar la percepción de cada actor social- vecinos, recicladores, municipalidad y ONG-sobre el otro y la comunicación que se establece entre ellos, con miras a definir la relación entre los actores involucrados en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva, y la planificación municipal del componente comunicativo en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Miraflores y Villa El Salvador. La indagación concluyó que: la comunicación es un componente fundamental a ser tratado y las políticas de participación ciudadana supone acciones democráticas y participativas, también destacó que los recursos comunicacionales, referidos al proceso de sensibilización, no estarían teniendo el impacto deseado debido a las deficiencias a nivel de forma (letra pequeña) y contenido (texto en inglés y escasa información). Además el concepto de “participación vecinal” se reduce a la entrega de residuos reciclables por parte

de los vecinos. También indicó que la Municipalidad, no genera espacios para que los vecinos emitan sus opiniones y se debata asuntos relacionados al programa, tampoco se propician los consensos y la co-gestión vecinal, los públicos asumen una actitud pasiva respecto a su propio desarrollo, así como la realización de encuestas representativas y reuniones con las juntas vecinales.

En referencia a la investigación anterior, podemos resaltar que existen infinidad de recursos comunicacionales que nos permiten transmitir un mensaje para implicar a los públicos, sin embargo en algunas ocasiones existen carencias con respecto a la forma y el fondo, es decir textos tediosos, letra pequeña o insuficiente información que generan poco impacto hacia el público objetivo.

Gallegos (2015), analizó las estrategias de relacionamiento comunitario urbano. Fue de tipo descriptiva y delineó como objetivos: describir la utilidad y efectividad de las estrategias de comunicación y relacionamiento comunitario para la gestión de riesgos sociales en el marco de proyectos de construcción en zonas urbanas. Se concluyó que: la comunicación es primordial para forjar relaciones reales que prevalezcan a largo tiempo, las estrategias de comunicación y relaciones comunitarias en zonas urbanas son útiles y efectivas en el marco del desarrollo de proyectos constructivos en zonas urbanas y es indispensable contar con un mapeo social antes de iniciar los proyectos porque permite monitorear de manera más adecuada el entorno.

La investigación nos facilitó el horizonte con respecto a estrategias de comunicación utilizadas en zonas urbanas, una de ellas es el contar con un mapeo social en una etapa preliminar al desarrollo del proyecto, una herramienta que nos sirve para planificar con objetividad, asimismo, una vez más se resalta la importancia de la comunicación como un proceso de conexión que ayuda a mejorar las relaciones comunitarias.

Córdova & Zúñiga (2015), propusieron un plan de sensibilización ambiental en el manejo de residuos. El tipo de investigación fue mixta y se planteó objetivos tales como: proponer talleres de capacitación en temas relacionados al cuidado del medio ambiente y al adecuado manejo de residuos sólidos, además planteó diseñar material informativo y planificar actividades de sensibilización para la adecuada participación de la población para hacer un alto a la acumulación de residuos sólidos e indicar acciones que motiven a los pobladores a participar colectivamente para un cambio de actitud frente al buen manejo de residuos sólidos. La investigación concluyó que: el éxito del plan de sensibilización ambiental se podría lograr mediante el involucramiento y cambio de actitudes de los pobladores, para comprometerlos se les debe incentivar a participar en la feria de aniversario del PP.JJ Santa Rosa y la fiesta patronal de Santa Rosa de Lima, brindándoles la oportunidad de vender sus manualidades de productos reciclados, entre otras actividades que se organizó en fechas especiales como: El día mundial de la Educación Ambiental, El día mundial del reciclaje, El día mundial del medio ambiente y por último El día mundial de la tierra, a participar mediante concursos de la calle más limpias, sorteando así una variedad de premios.

De esta investigación podemos concluir que la comunidad es el eje principal de los planes de desarrollo, son ellos los protagonistas del cambio, A quienes se les debe ofrece oportunidades de desarrollo personal y al mismo tiempo comunitario. Además debemos incentivarlos a ser partícipe de estos programas relacionados al medio ambiente sobre todo en fechas importantes antes mencionados y lograr sensibilizarlos y comprometerlos con el cuidado de nuestro planeta.

Medina (2014), realizó la pesquisa relacionado a las estrategias de comunicación para motivar la colaboración de los alumnos de nivel secundaria, en el sistema de manejo de residuos sólidos. Se aplicó una metodología mixta, la investigación formuló diferentes objetivos como: realizar un diagnóstico situacional sobre la valoración del programa de manejo de residuos sólidos en la I.E Túpac Amaru del distrito de Tumán; conocer los gustos y preferencias de los alumnos en materia de herramientas de comunicación para difusión del tema de su interés. Además propuso elaborar la estrategia creativa del mensaje para incentivar la participación de los educandos en el sistema de manejo de residuos sólidos y determinar los diferentes medios de comunicación eficaces para motivar la participación de los alumnos en el sistema de manejo de residuos sólidos. La investigación concluyó que: la mejor estrategia a emplear estaría constituida por un conjunto de acciones

extracurriculares como talleres de formación, charlas informativas y concursos, los mismos que deberán ser acompañados de folletería, publicidad exterior y videos temáticos el objetivo de la estrategia de comunicación es facilitar el desarrollo y aprovechamiento adecuado y oportuno de la información sobre residuos sólidos, reconociendo la importancia y el papel que juega ésta en el marco de la educación ambiental, todo ello mediante estrategias de comunicación basadas en actividades extracurriculares, asimismo concluyen indicando que la estrategia también tiene el objeto de garantizar el clima comunicativo favorable que promueva la participación en grupo y el diálogo durante el desarrollo de actividades programadas y las estrategias de comunicación es un mix de medios propuestos para la mejor direccionalidad del mensaje para lo cual está conformado por marketing directo, publicidad, eventos y experiencia.

Hechas las consideraciones anteriores, resaltamos que la estrategia de comunicación requiere de un mix de medios eficaces que permitan una respuesta inmediata de la comunidad, es decir una serie de acciones tales como: talleres participativos, publicidad exterior, videos, entre otras. Todas ellas con el objetivo de comunicar y educar en el manejo adecuado de residuos sólidos.

Arteaga & Ponciano (2015), realizaron la tesis relacionado a la implicancia del manejo inapropiado de los pobladores. La metodología fue cuantitativa, presentó un diseño descriptivo o exploratorio. Los objetivos fueron: identificar el proceso de producción, disposición y manejo de residuos sólidos domiciliarios en los pobladores del sector I de Urrunaga del distrito de José Leonardo Ortiz-Chiclayo en el año 2014, también planteó identificar la implicancia en la salud social (relaciones interpersonales con los vecinos) de la manera inadecuada de los residuos sólidos domiciliarios de la población de dicho sector, además de identificar la implicancia en la salud fisiológica (sistema digestivo, respiratorio, tegumentario) del manejo inadecuado de los residuos sólidos domiciliarios de los pobladores. Se determinó que los pobladores del sector I de Urrunaga, producen regular cantidad de residuos sólidos y la disposición de basura no es la adecuada porque no cuentan con contenedores suficientes para clasificarlas. Por otra parte se indicó que el manejo inapropiado de los residuos sólidos ha causado problemas sociales a Los pobladores del sector I de Urrunaga, como discusiones con sus vecinos, respecto a la eliminación de los residuos sólidos que desechan en la calles.

Con relación a este último, debemos dar hincapié que la disposición de los residuos sólidos genera acumulación de basura en las calles, situación que perjudica a todos los pobladores, a ello se suma la falta de volquetes y personal capacitado para su recolección, originando conflictos entre vecinos.

1.6. Marco teórico

1.6.1 Marco teórico – conceptual.

1.6.1.1 Estrategia.

Pérez (1996), conceptualiza la estrategia como un método o una agrupación de métodos elegidos para lograr objetivos propuestos, considerando todas las posibles reacciones del adversario y/o la naturaleza, además, para ejecutar una estrategia se debe planificar los pasos, etapas que nos lleve a concretar determinados objetivos, sin dejar por alto los obstáculos que se presentan durante la práctica.

Capriotti (2009), afirma que una estrategia es la agrupación de lineamientos que determinarán el carácter de los objetivos, dirigirán la asignación de los recursos y señalarán la dirección de todas las acciones para el cumplimiento de los objetivos finales de la organización. En ese mismo sentido, para Guzmán, López & Aguilera (2006) “la estrategia es una propuesta de solución que busca dinamizar la gestión de una organización en determinados tiempos y espacios” (pág. 62).

Después de las consideraciones anteriores podemos concluir que la estrategia busca lograr un objetivo para el propio bienestar o en conjunto, es decir, concentra todos los esfuerzos con el fin de lograr un propósito determinado, por tanto, podemos decir que para que todo programa de una organización que ejecute debe tener estrategias que enmarquen al éxito de los objetivos trazados.

1.6.1.2 Percepción

Se define como la capacidad que tiene la persona para poder visualizar de manera clara lo que sucede en su ambiente, es a partir de ahí que surgen los estímulos sobre los sistemas sensoriales, esto hace que la persona interactúe de manera coordinada, ya que para poder llegar a tener una percepción se ha tenido que procesar información. (Crary, 2008, pág. 198).

Fases de la percepción

Crary (2008) menciona las siguientes fases de la percepción:

Visión temprana: Une varios procesos como el tamaño, color, movimiento y dependiendo de ello van dando una identidad al objeto que se está visualizando. (pág. 198).

Organización perceptiva: En esta fase ya se tiene una noción del objeto que se está visualizando, aquí es donde ya se une el objeto con lo que lo rodea. (pág. 198).

Reconocimiento: Esta fase final, ya el observador sabe lo que está mirando, en si ya ha reconocido el objeto y es ahí mismo que crea un concepto de lo que ha observado. (pág. 198)

Características de la percepción

Crary (2008 (Crary, 2008)) indica que la percepción se basa en 3 características, las que se va a describir a continuación:

Es subjetiva: No todas las personas tienen una misma reacción ante un objeto, ya que, el estímulo visual es diferente por cada persona. (pág. 202)

La condición de selectiva: Las personas al momento de observar un objeto tienden a visualizar parte de este objeto, ya que no puede percibir todo al mismo tiempo, y este lo que hace es seleccionar lo que más le ha llamado la atención. (pág. 202)

Es temporal: La percepción va durar de acuerdo a la importancia que la persona le dé, ya que paralelamente se muestran otros objetos que pueden impactar más que el primer objeto que se ha visualizado. (pág. 202)

Componentes de la percepción

Las sensaciones: Estos van ligados a los órganos sensoriales, ya que parte primero del estímulo-órgano sensorial-relación sensorial (significado para la persona). (Crary, 2008, pág. 210)

Los inputs internos: Es necesario aclarar que no todo lo que se percibe depende del medio externo, también va depender de la persona, de cómo este esta internamente, como por ejemplo:

La necesidad, parte del reconocimiento de las personas ante una necesidad que desean satisfacer. (Crary, 2008, pág. 210)

Motivación, es el impulso que tiene la persona para satisfacer su necesidad.

Experiencia, el ser humano a lo largo de su vida va adoptando conceptos ante las experiencias que vive día a día, esto va ser que ante cualquier objeto este ya tenga predispuesto una percepción. (Crary, 2008, pág. 210)

1.6.1.3 Estrategias de comunicación.

Según Solano (2009, pág. 156), las estrategias de comunicación hacen referencia a los materiales ya sean impresos y/o audiovisuales en los talleres de capacitación, tiene una visión exclusivamente instrumentista de la comunicación, sin tener en cuenta los procesos donde ciertos instrumentos se aplicarán para obtener los objetivos planeados. Significa entonces que las estrategias de comunicación es un plan maestro, con objetivos generales programados y planificados con el propósito de cubrir ciertos intereses y necesidades, asimismo posicionar el mensaje principal en los distintos públicos. Izurieta, Perina, & Arterton (2003) asevera:

La estrategia es una elaboración teórica pero debe tener efectos en la realidad. Cuando está bien hecha parte de investigación seria, que pretenden producir cambios que se pueden medir de manera empírica a lo largo del tiempo. La investigación no solamente pone la base para armar la estrategia, sino que informa permanentemente como se mueve las opiniones de los gobernados y por qué se mueven. La estrategia es algo dinámico, la estrategia se renueva constantemente de acuerdo a lo que dice la investigación. (pág. 37)

La estrategia es algo que existe físicamente, si no está escrita no existe. No hay estrategia si no hay un texto que sea leído, sea discutido y está al alcance de sus principales colaboradores. Esto significa que, todo programa social debe plantear estrategias de comunicación para tener una orientación en sus acciones que realizan durante la ejecución del programa. Según Matilla (2008), afirma:

Podemos llamar estrategia comunicativa siempre y cuando dicha estrategia persiga lograr un objetivo de comunicación, entendiéndose que la comunicación es un proceso constituyente vital para cualquier organismo. Además estas deben ser

anticipativas, deben determinar un marco de referencia donde sea elaborar una lógica de la acción y que en resumen son un conjunto de tácticas. Agrega además, que son métodos guiados por el comunicador para seleccionar, estructurar y difundir su comunicación y de esta manera lograr los objetivos propuestos. (pág. 42)

Por otra parte, distingue Levy (1979), como el proceso mental por el cual un hablante realiza un fin comunicativo como una expresión lingüística y que con el paso del tiempo se va concretando el concepto de estrategia, esto no significa que se restrinja su alcance. Del mismo modo Haverkate (1983), agrega que los hablantes se preocupan con mucha frecuencia de desarrollar estrategias con la finalidad de asegurar el éxito de lo que se quiere transmitir.

Sin embargo, para que pueda haber una buena comunicación se necesita de un sistema compartido de símbolos referentes, lo cual incluye una permutación de símbolos comunes entre las personas que intervienen en el proceso comunicativo. Estas personas que se comunican deben poseer un grado mínimo de experiencia común y de significados compartidos (Fernández, 1999).

1.6.1.3.1 Tipos de comunicación estratégica.

Pérez, R., A. (2005), considera varios tipos, los cuales vamos a describir a continuación:

Estrategia como anticipación: Donde toda entidad pública o privada debe prever y visualizar una crisis, aterrizándolo en un programa social, el hecho de trabajar con variedad de públicos hace que seamos proclives a tener algún tipo de problema. Entonces una estrategia como anticipación es una cualidad privativa del hombre que le permite actuar preventivamente a los cambios del entorno antes de que los problemas y oportunidad hagan acto de presencia. (pág. 140)

Estrategia con perspectiva y visión: Nos permite dar una mirada de a dónde se pretende llegar, nos indica e ilumina el camino, la consistencia lógica necesaria para no salirnos de la vía. La fuerza de una visión consiste precisamente en desencadenar todos los procesos subsiguientes de tácticas, planes, programas, acciones y revisiones. (pág. 149)

Sanz Pinyol (2005) propone tres tipos, que se describen así:

Establecer relaciones de confianza con los oyentes, con el propósito de generar complicidad y la comprensión efectiva de los mensajes.

Planificar la actividad comunicativa, es decir, incluir las actividades que se proponen y las intervenciones orales que servirán para lograr o transmitir ideas o conocimientos.

Facilitar la comprensión de los mensajes mediante un discurso claro y lógico, asimismo el uso de un lenguaje fácil y agradable con un modelo de lengua próximo al lenguaje del receptor.

1.6.1.3.2 Dimensiones de la comunicación estratégica.

Romero y Chávez (2004) mencionan que la comunicación estratégica se basa en:

Enfoque.- En esta parte se tiene que ver la manera en la que se va a tratar el tema en cuestión, a quién va dirigido y que incidencia es lo que provocará. Básicamente nos estamos refiriendo a las siguientes preguntas:

1. ¿De qué manera se abordará el tema?
2. ¿Qué grupo social estará involucrado?
3. ¿Qué impacto hará en la sociedad?

Propósito y objetivos.- Se tiene que tener en cuenta cual es el objetivo que se quiere lograr, y estos tienen que ser medibles, por lo mismo que si son medibles pueden ser alcanzados.

Población meta. – En los programas sociales es indispensable situar a la población meta para aplicar las estrategias comunicativas correctas, considerar sus características y conocer su opinión respecto al tema.

Contenido. - Es lo que se quiere transmitir en pocas palabras, las cuales tienen que ver con las necesidades de la población meta.

Canales de Comunicación.- Son los medios de comunicación a utilizar que pueden ser impresos y electrónicos, radio (spots educativos,), televisión (spots, documentales), Internet (conferencias de Internet, blogs, redes sociales).

Mecanismos de evaluación.- Aquí es dónde se comprueba si el mensaje transmitido ha sido captado por la población objetivo, y responde a lo siguiente:

1. ¿Fue recibido el mensaje?
2. ¿Se modificó la percepción y comportamiento del grupo meta?

Para ello se utiliza talleres de evaluación participativos, entre otros.

1.6.1.3.3 Importancia de la Comunicación Estratégica.

Pérez (2005) refiere que la comunicación estratégica sirve para encausar el poder de la comunicación y así incidir en los resultados de la partida que estamos jugando en la orientación que marcan los objetivos. Por medio de aquellos operadores que hacen un uso estratégico de la comunicación saben que tienen que controlar y estructurar su comunicación con la intención de que los resultados (político, social, cultural, etc) se acerquen lo más posible a sus objetivos.

La comunicación debe ejecutarse, controlarse y evaluarse, para que pueda convertirse en una verdadera acción comunicativa y así evitar posibles desviaciones. Pérez R. A. (2005) afirma:

La comunicación estratégica no se agota en su ejecución: el comunicador debe monitorizar su acción comunicativa y someter la evaluación. Se trata de calcular los resultados reales que se han producido. Si los resultados fuesen equivalentes a nuestros objetivos habríamos sido plenamente eficientes, pero por lo general se producen desviaciones a partir de su conocimiento y solo a partir de él podemos corregir los errores cometidos y prevenir futuras desviaciones comunicacionales. (pág. 461)

Es decir, controla y dirige la acción del hombre para alcanzar sus metas en la sociedad, ayudándole por medio de la interacción simbólica a que los resultados finales de sus actividades, sean estas económicas, políticas o sociales, estén lo más cercano a sus objetivos. Implica administrar la herramienta (controlando y organizando anticipativamente el poder de la comunicación), pero sobre todo gestionar el futuro para así lograr por medio de la comunicación una mejor coordinación.

Asimismo la importancia de las actitudes comunicadoras que debe desarrollar un orador o especialista para poder llegar a sus oyentes, sin conllevar a la tentación de

responsabilizar al receptor por el fracaso de la comunicación. Sanz Pinyol (2005), plantea siete actitudes comunicadoras: naturalidad/ser uno mismo, honestidad/sinceridad, interés/implicación, credibilidad, respeto hacia las personas, claridad/comunicar directamente y usar un lenguaje claro. Evitar la complejidad, la abstracción, las divagaciones y las generalizaciones y emotividad: sintonizar con los sentimientos del grupo y del momento. Mostrar sentimientos positivos hablar de sentimientos y llegar a los sentimientos de los demás.

Entonces, las estrategias comunicativas deben contener el hecho comunicativo, acto, campaña y el feed back como método y como estrategia. Teniendo en cuenta estas teorías, podemos decir que un análisis de las estrategias comunicativas en las organizaciones ayuda a comprender la interacción que tienen tanto con su público externo como interno, los cuales son los determinantes del éxito que esta tenga, además de ser una herramienta esencial para mejorar el rendimiento, ambiente organizacional, imagen corporativa y cumplir objetivos.

1.6.1.3.4 Tipos de estrategias.

Según Guzmán, López & Aguilera (2006, pág. 64), las estrategias se clasifican en:

Estrategias por necesidad: Los autores nos dicen que estas estrategias son las más comunes y están vinculadas a estrategias para el mejoramiento de las competencias, direccionamiento, clima o cultura organizacional; partiendo de ello, se puede indicar que la estrategia por necesidad busca dar solución a una determinada situación. Es una estrategia que permite realizar un diagnóstico e incluso que el estrategia pueda darse el tiempo para planificar y responder a sus objetivos propuestos.

Estrategias por problema: Estas estrategias no son muy comunes y generalmente están vinculadas a circunstancias de crisis. Son ejecutadas por la presión que genera el medio o el problema que se ha suscitado. Después de lo anterior expuesto, podemos decir que las estrategias son usadas a diario y generalmente en situaciones de crisis o problemas, es necesario darle el uso o dirección oportuna que estén encaminadas a fortalecer la capacidad, de tal manera que los individuos o comunidades construyan el escenario futuro. A pesar de actuar con rapidez se requiere en lo posible el dar soluciones propicias.

1.6.1.4 Reciclaje.

1.6.1.4.1 Programa de segregación en la fuente de residuos sólidos domiciliarios en viviendas urbanas del distrito de Chiclayo 2016

En el informe de implementación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Domiciliarios, el cual se viene ejecutando a través del Centro de Gestión Ambiental y la Unidad de Servicios y Gestión de Residuos Sólidos. Su objetivo fundamental es mejorar las condiciones de vida, la promoción de la economía local y protección del medio ambiente, fomentando el compromiso ambiental como cultura mediante la precisa colocación de los residuos sólidos, aminorando su impacto negativo y fomentando su reciclaje a través de la inclusión y formalización de recicladores a través de uno de sus objetivos específicos resalta la importancia de confortar las capacidades organizativas, técnico-operativas y empresariales de las organizaciones de recicladores.

Para tal fin se han desarrollado actividades previas de sensibilización y registro de viviendas participantes del programa en un trabajo de visita puerta a puerta, así como el diagnóstico de la cadena de reciclaje en la ciudad y la participación de los recicladores ya formalizados en la misma.

El programa tiene como conclusión que la Municipalidad Provincial de Chiclayo, a través del programa tiene como propósito la inserción de los recicladores, orientándolos en el proceso de formalización, difundiendo la normatividad especializada respectiva, que involucre capacitaciones y promoción de su desarrollo e inclusión socio económica. (Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2016)

1.6.1.4.1.1 Programas sociales.

El origen de los programas sociales está relacionada directamente con el origen de las políticas públicas de desarrollo social, las llamadas “políticas sociales”. Las políticas sociales se guiaron a procurar condiciones de vida aceptables para la sociedad. A los efectos de este, la ansiedad por la innovación y la eficiencia en la gestión ha encaminado a los gobiernos, entre otras estrategias, a la focalización de sus intervenciones sociales. (Vara, 2007)

Definición y características

De acuerdo con los razonamientos realizados por Vara (2007), define a los programas sociales como un grupo específico de acciones humanas y recursos materiales, que de manera organizada son diseñados y establecidos para una cierta realidad social, con la finalidad de solucionar algún problema que incumbe a una agrupación de personas.

Significa entonces que un programa social, tiene el destino de mejorar las condiciones de vida de una determinada población que tiene ciertas necesidades aún no satisfechas, para una mejor calidad de vida y generar capacidades productivas. En nuestro país existen muchos programas sociales donde se busca el desarrollo inclusivo, facilitando el acceso a oportunidades y al desarrollo de capacidades sociales, económicas, productivas y ambientales. Lamentablemente en nuestro país no se toman las medidas adecuadas para que esto marche como se desea.

Dentro de los programas sociales se encuentran un sin número de temas, de los cuales se van a estudiar, lo relacionado a Residuos sólidos.

1.6.1.4.2 Normativa nacional.

Ley N° 27314 - ley general de residuos sólidos

La Ley determina derechos, atribuciones y responsabilidades de la sociedad en su conjunto, con el propósito de asegurar una gestión y empleo de los residuos sólidos, sanitaria y ambientalmente apropiada, sujeto a los principios de reducción, prevención de riesgos ambientales y protección de la salud y el bienestar de la persona humana. Esta ley se sujeta a las actividades, procesos y operaciones de la gestión y manejo de residuos sólidos, desde la generación hasta su disposición final, incorporando las distintas fuentes de generación de mencionados residuos, en los sectores económicos, sociales y de la población. De igual manera, incluye las actividades de internamiento y tránsito por el territorio nacional de residuos sólidos. El 23 de Diciembre del 2016, se aprobó el Decreto Legislativo N° 1278, Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, aquella que constituye la derogatoria de la Ley N° 27314, Ley General de Residuos, a partir de la entrada en vigencia de su Reglamento. Dicha ley se sostiene en base a tres pilares las cuales son: reducir residuos como primera prioridad, la eficiencia en el uso de los materiales, los residuos vistos como recursos y no como amenaza. (Ministerio del Ambiente, 2016)

Ley N° 29419- ley que regula la actividad de los recicladores

De acuerdo con MINAM (2016), este reglamento tiene por objetivo del regular lo establecido en la Ley N° 29419, por la cual es una ley que normaliza la actividad de los recicladores, con el propósito de contribuir a la protección, capacitación y promoción del desarrollo social y laboral de los trabajadores del reciclaje, fomentando su formalización, asociación y cooperando darle un mejor manejo y poder reaprovechar los residuos sólidos en el país; y en el marco de los objetivos y principios de la Ley N° 27314, Ley General de Residuos Sólidos modificada por Decreto Legislativo N° 1065; la Ley N° 28611, Ley General del Ambiente; y la Ley N° 29419, Ley que regula la actividad de los recicladores.

Después de lo anterior expuesto, podemos observar que existen leyes que regulan las actividades de los recicladores para que a través de dichos principios se pueda contribuir con el adecuado uso del reaprovechamiento de los diferentes residuos sólidos de nuestro país y a la vez incentivando la formalización de los recicladores, aunque si bien es cierto, aún falta mucho por trabajar.

1.6.1.4.3 Residuos sólidos.

Evolución histórica de los residuos sólidos.

Según Márquez (2011, pág. 20), en la prehistoria, hace unos 2,5 millones de años (en el Paleolítico), el ser humano abastecía sus necesidades alimenticias mediante lo que podía obtener de la tierra; además durante esa misma época del Paleolítico, los residuos que generaban en su quehacer cotidiano quedaba en el asentamiento y era ellos mismos lo que los cambiaban de lugar.

Conforme aumentaba la población, se alteraba la composición de los residuos, y estos se volvían más difícil de eliminar, ya sea por la cantidad que se generaba como por su composición. El apogeo de la cultura de “usar y tirar” causó que, a mediados del siglo XX, se empezara a considerar seriamente en todos los países desarrollados, la necesidad de efectuar una perfecta gestión de los residuos sólidos. Agrega además que se fueron creando programas, normativas, planes estratégicos, etc., cada vez más restrictivos y proteccionistas. No obstante, muchos países, a pesar de tener una legislación moderna y avanzada, no tienen ni la concienciación ciudadana suficiente, ni los recursos necesarios para cumplir y hacer cumplir esta normativa. (Márquez, 2011)

Dada las condiciones que anteceden, nos damos cuenta que los residuos existen desde que existió vida en nuestro planeta tierra; a medida que las sociedades modernas iban creciendo, la problemática con la gestión de los residuos también lo hacía, poniendo en riesgo la contaminación del medio ambiente y por ende la salud de la población.

Definición de residuos sólidos

Para Barradas (2012, pág. 2), residuos sólidos está referido a todo material que es designado al abandono por su producto o poseedor, resultado de un proceso de fabricación, transformación, utilización, consumo o limpieza; mientras que Xavier (2009, pág. 18), lo conceptualiza como cierta sustancia u objeto generada por una actividad productiva o de consumo, de la que se debe desprender de ello por no ser objeto de interés directo de la actividad principal.

También hay que hacer un énfasis que unos de los factores por el cual se generan los residuos sólidos son debido al consumismo que día a día sigue en aumento, sin importarles el manejo de los recursos naturales por lo tanto debemos ser más conscientes de ello.

1.6.1.4.3.1 Clasificación de residuos sólidos.

De acuerdo con Puerta (2009, pág. 58)⁸, se clasifican por:

Su origen.- Aquí se encuentran los residuos domésticos, comerciales, institucionales, de construcción y demolición, servicios municipales, zonas de plantas de tratamiento, industriales y agrícolas.

Su grado de descomposición.- Conformado por 2 características, se tiene a los biodegradables y no biodegradables.

Biodegradables: Aquellos que debido a los microorganismos descomponedores de la naturaleza son transformados en micro nutrientes, como los residuos orgánicos, el papel y el cartón. Se forman por los recursos naturales renovables.

No biodegradables: Aquellos que están conformados por recursos no renovables y en la cual los microorganismos descomponedores de la naturaleza no los pueden transformar en micro nutrientes, aquí podemos mencionar a los plásticos (derivados del petróleo), latas, chatarras y vidrios.

Su uso y disposición final.- Conformado por tres:

Residuos reciclables: Estos pueden ser transformados en materia prima para dar origen a nuevos productos como el papel, cartón, vidrio, plástico y objetos metálicos.

Residuos orgánicos: Estos pueden ser transformados en abono orgánico por el proceso de compostaje o lombricultura y podemos mencionar a los residuos de alimentos, estiércol de animales, según su uso y residuos de jardinería.

Desechos: Son aquellos que ya no tienen vida útil y por ende no pueden volver a usarse por su descomposición o contaminación, por lo tanto, deben ir a un lugar de vertido sanitario como por ejemplo: el icopor, los pañales, papel higiénico, toallas sanitarias, empaques sucios de alimentos, barridos de calles, empaques de alimentos contaminados, entre otros.

1.6.1.4.3.2 Residuos sólidos urbanos.

Los residuos sólidos urbanos (RSU), se les conoce como “basuras” que se originan en los núcleos de la población, determinan un problema para la humanidad desde el momento en que su generación logra significantes volúmenes y, como consecuencia, empiezan a invadir su espacio vital o de esparcimiento. (Barradas, 2012, pág. 3)

Siguiendo con el mismo orden de ideas se puede citar a Xavier (2009, pág. 19), quien agrega que los residuos sólidos urbanos son los originados en los domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios, así como todos aquellos que no representen ser peligrosos y que debido a su naturaleza o composición puedan asimilarse a los producidos en los anteriores lugares o actividades.

Los residuos domiciliarios

Según Barradas (2012, pág. 4), esta clase de residuos sólidos son los que se originan de la actividad doméstica, como por ejemplo los residuos de la cocina, restos de comida, papeles, vidrios, material de embalaje y muchos otros bienes de consumo, adecuados por un tamaño para ser recogidos por los servicios municipales normales. En este grupo, podemos incluir también los residuos de domicilios colectivos como: cuarteles, residencias, asilos, etc.

Como ya se ha mencionado las diferentes clases de residuos que se generan en nuestro planeta, pues es de suma importancia conocer y clasificar dichos residuos para generar impactos ambientales positivos como por ejemplo: poder reutilizarlos y de esta manera poder reducir el uso de recursos renovables y no renovables, reducir el consumo de energía, insumos, entre otros.

1.6.1.4.3 Gestión integral de los residuos sólidos urbanos.

Siguiendo a Márquez (2011, pág. 66), conceptualiza la gestión integral de los residuos sólidos urbanos (GIRSU), como la selección y aplicación de técnicas, tecnologías y programas de gestión, apropiado para alcanzar metas y objetivos específicos de gestión de la totalidad de los residuos producidos en una determinada zona geográfica; mientras tanto, para Barradas (2012, pág. 40), la afirma que ésta gestión busca ser compatible con las pesadumbres ambientales, la salud pública y con la conciencia pública relativo a la reutilización y el reciclaje de materias residuales.

En efecto de este, debemos gestionar programas y principios a favor del desarrollo y del medio ambiente como por ejemplo: reducción de residuos, maximizar el reúso y reciclaje de los residuos, promocionar como debemos recolectar, tratar y disponer de los residuos. Todo esto es de suma importancia si deseamos una buena salud y conservar nuestros recursos naturales.

Recogida selectiva, “es el sistema de recogida diferenciada de materiales orgánicos fermentables y de materiales reciclables, así como cualquier otro sistema de recogida diferenciada que permita la separación de los materiales valorizables contenidos en los residuos” (Xavier, 2009, pág. 67).

El reciclaje, “se entiende como la operación compleja que permite la recuperación, transformación y elaboración de un material a partir de residuos, ya sea total o parcial en la composición definitiva” (Xavier, 2009, pág. 67). En este orden de ideas podemos citar a Márquez (2011, pág. 324), quien define el reciclaje como la transformación de las formas y presentaciones habituales de los objetos de papel-cartón, metal, vidrio y aquellos plásticos en materias primas que la industria manufacturera puede utilizar nuevamente para fabricar nuevos productos”. Lenguaje

Es hora que nosotros mismos adaptemos una cultura de reciclaje, que tomemos más en serio los problemas ambientales que cada día los residuos son causante de la muerte de personas, animales y plantas.

1.6.1.4.3.4 La educación y la concientización ambiental para la gestión de residuos.

Debemos ser conscientes que referirnos al medio ambiente se necesita de una gran sensibilización y así poder entender su verdadera relevancia. La población debe razonar acerca de sus principales fenómenos y relaciones causa-efecto, además, de conocimientos específicos acerca de los problemas más relevantes a escala global, pero sobre todo en el ámbito nacional local. En efecto al referirnos sobre el tema de los residuos, específicamente los domésticos, la sensibilización y la toma de conciencia deben desempeñar un rol de gran protagonismo. Se trata de apreciar valores adheridos a conservar los recursos y el medio ambiente y de cambiar las actitudes de la población, iniciando por los hogares. (Barradas, 2012, pág. 131)

Resulta oportuno que los programas de concientización ambiental son, con frecuencia, de menor consideración en los planes municipales, para el fenómeno de reciclaje, lo que establece un manifiesto error y su carencia puede retrasar o impedir el perfecto funcionamiento de un programa de reciclaje y recolección selectiva.

“El medio es acompañado de acciones que invitan a la audiencia a cambiar su relación con él, a asumir un comportamiento nuevo” (Guzmán, López, & Aguilera, 2006).

Cabe agregar que muchos proyectos han fracasado debido a que no se usan los medios apropiados, incluso de no adaptarlos a la peculiaridad peruana. A gran número de nuestros pobladores lo prohibido no solamente no les interesa, sino que da la impresión de que la toman como una invitación; no tomamos las cosas con seriedad.

1.6.1.4.3.5 Comunicación ambiental persuasiva.

La persuasión trata, en definitiva, de cambiar la conducta de aquel que se interpone en la consecución de nuestros objetivos. Su fundamento consiste, así, en la articulación de los argumentos retóricos que convierten al mensaje transmitido en persuasivo y, por tanto, dotado de la capacidad de convencer e influir en el oyente. (Rodríguez & Rico, 2016, pág. 136)

Y es que si la comunicación persuasiva es la que aspira a formar, cambiar o reforzar ideas, habrá que planificar previamente cómo hacerlo. Así, si lo que se pretende es formar actitudes, convendrá proporcionar información a cuantos se encuentren en desconocimiento o apatía del tema. Si se trata de cambiar actitudes, deberemos dar información nueva, para modificar aquella adquirida así como motivarla para inducir al cambio. Por último, la pretensión puede consistir en reforzar actitudes, en cuyo caso procederá la transmisión de información ya aceptada por la audiencia pero con más motivos que despierten emociones a fin de impulsarle a realizar la acción propuesta. (Rodríguez & Rico, 2016, pág. 138)

Hecha las consideraciones anteriores, podemos opinar que es tiempo de que las autoridades realicen un programa dirigida a tener una buena educación ambiental empleando las técnicas informativas apropiadas, y que se dicten sanciones a los infractores con trabajos sociales para que poco a poco tomen cambien sus malas actitudes que atentan contra nuestro medio ambiente.

1.6.2 Bases teóricas científicas

1.6.2.1 Teoría de la penetración social (Altman & Taylor)

Fernández y Galguera (2009), afirman:

El proceso de penetración social incluye comportamientos verbales como la sonrisa o la postura corporal; y comportamientos respecto al entorno como la distancia entre quienes se comunican y la relación que ambos tienen con los objetivos físicos presentes en el entorno. Altman y Taylor creen que las relaciones interpersonales varían mucho en cuanto a su penetración social. Las relaciones comprenden diversos niveles de intimidad, de intercambio o grado de penetración social. (pág. 36)

Premisas de la teoría de la penetración social:

La primera premisa indica que la relación comunicacional entre las personas comienza a un nivel bastante superficial y se mueve, a través de un continuum, hacia un nivel más íntimo.

En la segunda premisa se refiere a la previsibilidad. Los teóricos de la penetración argumentan que las relaciones progresan de forma clara, sistemática, y previsible.

Las personas parecen poseer mecanismos de sintonización muy sensibles que les permiten programar cuidadosamente sus relaciones interpersonales. (pág. 36)

En la tercera premisa alude a la idea de que el desarrollo relacional incluye la “despenetración” y la “disolución”, así como la comunicación permite que una relación avance hacia la intimidad, puede llevarla a sentido contrario. Si la comunicación es conflictiva, la relación puede dar un paso atrás y hacerse más distante.

1.6.2.2 Psicologismo

De Miguel (2013) asevera:

Entre los años 1719-1796, el autor más conocido de esta corriente fue George Campbell, su meta fue comprender el proceso por el cual la acción personal podría ser influida por el discurso y describir los procesos cognitivos que operan en los receptores al exponerse a los argumentos persuasivos. Partiendo de las distinciones aristotélicas, se preocupó en especial por el hecho de que los receptores fueran participantes activos en el proceso de persuasión y por las capacidades de procesamiento interno de la mente humana. (pág. 96)

Según De Miguel (2013), menciona que gracias al arte del orador, pueden, de manera oblicua, resultar persuasivo para cualquiera, tales como el gozo, el amor, la estima y la compasión. Sin embargo, todos estos tipos pueden encontrar un lugar en los discursos suasorios, o dirigirse intencionalmente a operar sobre la voluntad. (pág. 96)

1.6.2.3 Teoría del intercambio social

Fernández y Galguera (2009), aseveran:

Asumen que las personas tratan de predecir los resultados de las interacciones antes que sucedan, la teoría asevera que los costos restan puntos a la relación, mientras que las recompensas suman puntos, entendiendo por éstas “al placer, la satisfacción y las gratificaciones que las personas disfrutan”, y por costos, que “cualquier factor que opere para inhibir o impedir la realización de Una secuencia de conducta”.

Esta teoría se basa en una serie de premisas sobre la naturaleza humana, entre las que destacan las siguientes: El comportamiento de las personas está motivado por algún mecanismo impulsivo interno. Los seres humanos son seres racionales. La

teoría se apoya en la idea de que, dentro de los límites de la información de la que disponen, las personas suelen calcular los costos y las recompensas de la situación dada y guían su conducta de acuerdo con dicha ecuación. (pág. 41)

Estas tres teorías científicas respaldan la investigación en el sentido que la comunicación cumple un rol importante en la vida del ser humano y más aún si se pretende llegar a un grupo amplio, por ello es necesario plantear estrategias comunicativas con el fin de persuadir e informar en la mejora hábitos con respecto a una cultura ambiental.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación se basó en el modelo naturalista debido a que trata de comprender e interpretar fenómenos desde un estudio antropológico. Para su desarrollo el investigador hizo valer procedimientos que ayudaron en la apreciación de la realidad. En este caso se conoció la percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”.

En ese sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2006), afirmaron que una investigación es naturalista, porque estudió a los objetos y seres vivos en sus entornos o ambientes naturales y es interpretativo, debido a que encontró sentido a los fenómenos en términos de los significados que las personas les concedan.

Por consiguiente se apoyó de una metodología cualitativa por lo que se pudo explorar a fin de describir el fenómeno, en este caso la efectividad y desarrollo de las estrategias comunicativas utilizadas por el programa, en los recicladores formalizados.

Hernández et al. (2006), refiere que las investigaciones cualitativas se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas).

Tal es así, que la investigación fue cualitativa por considerarse necesario conocer y analizar la percepción la situación actual de los recicladores formalizados en el ejercicio del uso de las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”. Vale mencionar que la investigación cualitativa facilitó la profundidad de datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas para luego construir el conocimiento. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006).

2.2. Métodos de investigación

Es de tipo Fenomenológico

Para el estudio de Percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”, pues en ella se desarrolló la interpretación de hechos partiendo de un fenómeno, es decir, estudió todo lo relacionado con los acontecimientos que rodeaban a

un sujeto, su relación con el entorno en el que se rodea. Es la ciencia de las vivencias que nos permitió analizar, describir e interpretar el comportamiento con los otros. San Martín (1987), indicó que el método fenomenológico de Husserl, filósofo que más ha influido dentro consciente o inconscientemente en todo el movimiento fenomenológico.

Por ende el método fenomenológico permitió reflexionar sobre el rol que cumplen los recicladores en la sociedad y en especial en un programa de desarrollo sostenible. Dicho de otro modo, Ortiz (2012), sustentó que la fenomenología es la ciencia que estudia la relación existente entre los hechos (fenómenos) y el ámbito en que se hace presente esta realidad (psiquismo, la conciencia).

2.3 Escenario

La Municipalidad Provincial de Chiclayo es el órgano regulador de las políticas municipales, es quién desarrolla y ejecuta el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”, La MPCH es una institución pública que formalizó a un total de 17 recicladores, de los cuales sólo 10 están activos. Para tal fin, la entidad desarrolló actividades previas de sensibilización y capacitación a los recicladores formalizados, de tal manera, que un sector vulnerable de la población (recicladores) esté organizado.

2.4 Participantes

En el estudio participaron 7 recicladores activos formalizados del programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”. Los recicladores formales en el distrito de Chiclayo, son personas de nivel socioeconómico bajo, viven en condiciones precarias, con el trabajo del reciclaje obtienen un ingreso diario para sustentar a sus familias; asimismo, contribuyen en la mejora del medio ambiente; su labor consiste en recoger de manera ordenada y selectiva los residuos sólidos domiciliarios, además, ayudan a mantener la ciudad limpia.

Además, apoyaron tres especialistas responsables del programa, quienes estuvieron durante el tiempo en que se incorporó a los recicladores y formaron parte del proceso de enseñanza y dirigieron cada una de las estrategias utilizadas.

Criterios de inclusión

Recicladores formalizados en el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”, en el 2016.

Especialistas responsables del programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”, en el 2016.

Recicladores participantes de las capacitaciones en un 50% de su totalidad.

Criterios de exclusión

Recicladores formalizados en otras zonas de Chiclayo.

Recicladores formalizados en el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios” en el año 2017.

Recicladores que no han sido concurrentes en las capacitaciones del programa.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para este estudio de investigación se utilizó la técnica de la entrevista con el propósito de interactuar de manera directa con cada uno de los recicladores. Para Hernández et al. (2010), se logra una construcción conjunta de significados respecto a un tema. Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra parte (el entrevistado). Además de recopilar información real y precisa de los sujetos a investigar.

Para Cifuentes (2011), afirma que las entrevistas se desarrollaron a partir de un diálogo, una conversación intencionada, encaminada a objetivos específicos. Permitiendo acceder a información difícil de observar directamente.

Igualmente se aplicó la técnica de la entrevista para conocer cómo funciona la metodología que aplica la municipalidad para orientar sobre el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios, entrevistando a diversos encargados del programa.

Se optó como instrumento un cuestionario siguiendo los parámetros de una entrevista semiestructurada debido a que en el momento pueden surgir preguntas que ayuden a profundizar en el tema, de tal manera que nos facilite el diálogo. Según Troncoso & Daniele (2008), la entrevista semi estructurada permitió un acercamiento directo a los individuos de la realidad, entender el lenguaje de los partícipes y apropiarse del significado que éstos le conceden en el ambiente natural donde desarrollan sus actividades. En el mismo sentido para Bernal (2010), es una entrevista con cierto grado de flexibilidad tanto

en el formato como en el orden y los términos de realización de la misma para las diferentes personas a quienes está dirigida.

Mediante los instrumentos se procedió a conocer la percepción y se analizó las estrategias comunicativas utilizadas en el programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios, en los recicladores formalizados.

2.6 Validación y confiabilidad de instrumentos

Tabla 1. Validación

CATEGORÍAS	ITEMS
Enfoque	1.¿De qué manera se pretende hacer un mejor manejo de Residuos Sólidos Domiciliarios?
	2.¿A quién va dirigido el programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios?
Propósito y objetivos	3.¿Considera que los recicladores tienen una cultura ambiental?
	4.¿Qué tan comprometidos están los recicladores en participar del programa?
	5.¿Cree que los recicladores formalizados responden a sus expectativas para lograr los objetivos del programa?
Población meta	6.¿Cuán importante considera la comunicación como eje transversal en el programa de segregación en la fuente?
	7.¿Se cuenta con un procedimiento estructurado de comunicación con los recicladores formalizados?
	8.¿De qué manera se ha comprobado la eficacia de las estrategias comunicativas?
Contenido	9.¿Cuál fue la metodología que utilizaron en los talleres, capacitaciones y reuniones con los recicladores?
	10.¿Qué temas fueron considerados en las capacitaciones, reuniones y talleres?
	11.¿Cómo se desarrollaron las reuniones, capacitaciones y talleres con los recicladores formalizados?
	12.¿Cada cuánto tiempo se desarrollan?
	13.¿Se consideró comunicadores sociales y especialistas ambientales en las capacitaciones, reuniones y talleres?
	14.¿Qué medios de comunicación se utilizó para llegar a los recicladores?
	15.¿Cuáles fueron los mensajes a posicionar en la mente de los recicladores formalizados?
	16.¿Qué otros recursos comunicacionales se han desarrollado como parte del Programa? ¿Con qué fin?
Perfil del reciclador	17.
	Sexo
	Edad
	Grado de instrucción

	Nivel de educación
	Tiempo de servicio
	Horas de trabajo diarias
	Distribución de sus ingresos
Mecanismos de evaluación	18.¿Por qué decidió formalizarse en el programa de Segregación en la Fuente?
	19.¿Cómo fue el proceso de capacitación?
	20.¿Qué le parecieron los talleres?
	21.¿Qué fue lo que más le gusto?
	22.¿El lenguaje utilizado por sus capacitadores era sencillo o muy técnico?
	23.¿Qué cree que le falta a los talleres?
	24.¿Qué medios (instancias, espacios, recursos electrónicos/ físicos) les brinda la Municipalidad para conversar con los funcionarios públicos sobre el Programa?
	25.¿Cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo adecuadamente?
Sensaciones	26.¿Se ha sentido escuchado y valorado por los representantes del programa?
	27.¿Cree que su trabajo es importante?
Inputs internos	28.¿Han mejorado sus condiciones de vida desde que participa del programa?
	29.¿Qué cosas mejoraría del programa?
	30.¿Cuando han tenido la oportunidad de conversar con un funcionario de la Municipalidad respecto al Programa, ¿Cómo se sintió?

Fuente: Autoría propia

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y/o figuras

Funcionarios

En la tabla 2, los funcionarios manifiestan que la mejor manera de hacer un buen manejo de los residuos sólidos domiciliarios es mediante la organización de los recicladores, a ello se añade la sensibilización de los ciudadanos, que deben de entregar los residuos sólidos a los recicladores.

Tabla 2. Enfoque (Pregunta N° 1)

CATEGORÍA	ENFÓQUE
ITEM	<i>¿De qué manera se pretende hacer un mejor manejo de los Residuos Sólidos Domiciliarios?</i>
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Organizando a los recicladores para que ellos realicen el recojo diario de los residuos.
FUNCIONARIO 2	Los recicladores participantes del programa mantienen limpia y organizada la ciudad de Chiclayo.
FUNCIONARIO 3	Sensibilizando a las personas para segregar sus residuos en sus casas y entregarlo a los recicladores.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 3, se observó que el programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios va dirigido según los funcionarios a recicladores que trabajan en la calle permanentemente, recicladores informales que conocen el campo y tienen experiencia en el recojo de residuos sólidos.

Tabla 3. Enfoque (Pregunta N° 2)

CATEGORÍA	ENFOQUE
ITEM	¿A quién va dirigido el programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Recicladores informales que conocen el campo, tienen experiencia en el recojo de residuos sólidos.
FUNCIONARIO 2	Recicladores informales que trabajan en las calles.
FUNCIONARIO 3	Recicladores informales, que trabajan en las calles de forma permanente.

Fuente: Autoría propia

Respecto a la tabla 4, se tuvo que según los funcionarios, los recicladores en la ciudad de Chiclayo han recibido capacitaciones lo cual les ha permitido tener conocimiento sobre la segregación de residuos de manera ordenada y contribuyendo en fomentar una cultura ambiental.

Tabla 4. Propósitos y objetivos (Pregunta N° 3)

CATEGORÍA	PROPÓSITO Y OBJETIVOS
ITEM	¿Considera que los recicladores tienen una cultura ambiental?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Los recicladores han aprendido a segregar los residuos de manera ordenada, eso demuestra su compromiso por mantener la ciudad limpia.
FUNCIONARIO 2	Desde su forma de expresarse, motivando a los vecinos para que participen del programa.
FUNCIONARIO 3	Sí, han recibido capacitaciones en temas ambientales y les ha ayudado a fomentar su cultura ambiental.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 5, existe cierta cantidad de recicladores que se sienten comprometidos con su trabajo y desean hacerlo de manera correcta. Sin embargo confirman que la ayuda se ha restringido debido a las intensas lluvias.

Tabla 5. Propósitos y objetivos (Pregunta N° 4)

CATEGORÍA	PROPÓSITO Y OBJETIVOS
ITEM	¿Qué tan comprometidos están los recicladores en participar del programa?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Están comprometidos con la zona asignada.
FUNCIONARIO 2	Ahora no los noto muy comprometidos porque hemos disminuido el apoyo que en un inicio les facilitábamos, debido a las intensas lluvias en la región.
FUNCIONARIO 3	Están comprometidos con su trabajo y quieren cumplir la meta.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 6, mencionaron que es necesario contar con más recicladores para poder cubrir todas las zonas y se puedan lograr los objetivos del programa pero definitivamente si se ha observado una mejora en cuanto al manejo de residuos sólidos.

Tabla 6. Propósitos y objetivos (Pregunta N° 5)

CATEGORÍA	PROPÓSITO Y OBJETIVOS
ITEM	¿Cree que los recicladores formalizados responden a sus expectativas para lograr los objetivos del programa?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Aún nos falta cubrir algunas zonas en Chiclayo para lograr recoger mayor cantidad de residuos, para ello necesitamos convocar a otros recicladores.
FUNCIONARIO 2	Sí, han mejorado.
FUNCIONARIO 3	Sí, aunque nos faltan recicladores.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 7, se observó que los funcionarios no cuentan con los medios necesarios para difundir el programa, asimismo no tienen un control que permita evaluar el avance de las estrategias comunicativas.

Tabla 7. Población y meta (Pregunta N° 6)

CATEGORÍA	POBLACIÓN Y META
ITEM	¿Cuán importante considera la comunicación como eje transversal en el programa de segregación en la fuente?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	La comunicación es importante, en mi caso intervengo para exponer el programa desde la municipalidad, además de presentar a los recicladores para que puedan realizar su labor diaria.
FUNCIONARIO 2	Es importante la comunicación diaria con los recicladores para llevar un mejor control del programa y sus avances.
FUNCIONARIO 3	Es importantes sin embargo no tenemos los medios para difundir el programa.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 8, manifestaron que no existe un procedimiento estructurado de comunicación con los recicladores formalizados, pero indican que tienen la posibilidad de visitarlos y tener una comunicación directa con ellos.

Tabla 8. Población y meta (Pregunta N° 7)

CATEGORÍA		POBLACIÓN Y META
ITEM	¿Se cuenta con un procedimiento estructurado de comunicación con los recicladores formalizados?	
RESULTADOS		
FUNCIONARIO 1	No, pero ellos tienen las posibilidades de visitarnos.	
FUNCIONARIO 2	No, pero ellos pueden comunicarse con nosotros. Estamos para apoyarlos.	
FUNCIONARIO 3	No, atendemos en oficina o por llamadas telefónicas.	

Fuente: Autoría propia

En la tabla 9, se observó que no se ha podido comprobar que tan eficaz son las estrategias comunicativas ya que no cuentan con instrumentos, ni fichas de evaluaciones que pueda determinar si las estrategias comunicativas han sido las adecuadas.

Tabla 9. Población y meta (Pregunta N° 8)

CATEGORÍA	POBLACIÓN Y META
ITEM	¿De qué manera se ha comprobado la eficacia de las estrategias comunicativas?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	A la fecha no contamos con ningún instrumento de evaluación.
FUNCIONARIO 2	No hemos evaluado vía física, pero los resultados han sido favorables por las cifras de recojo de residuos sólidos domiciliarios en Chiclayo.
FUNCIONARIO 3	No existe ningún documento de evaluación, pero siempre observamos los avances.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 10, se tuvo que la metodología que se utilizó en los talleres, capacitaciones y reuniones con los recicladores fue mediante juegos, dinámicas, y a través de la palabra tratando de persuadirlos en lo relacionado al reciclaje.

Tabla 10. Contenido (Pregunta N° 9)

CATEGORÍA	CONTENIDO
ITEM	¿Cuál fue la metodología que utilizaron en los talleres, capacitaciones y reuniones con los recicladores?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Se realizaron talleres, terapias, juegos, dinámicas.
FUNCIONARIO 2	Por medio de la palabra, la persuasión se intentó llegar a los recicladores.
FUNCIONARIO 3	Todo fue mediante talleres y capacitaciones.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 11, se tuvo que los temas que fueron considerados en las capacitaciones, talleres y reuniones, fueron de salud, responsabilidad de vida, cuidado de las calles, y manejo de residuos sólidos.

Tabla 11. Contenido (Pregunta N° 10)

CATEGORÍA	CONTENIDO
ITEM	¿Qué temas fueron considerados en las capacitaciones, reuniones y talleres?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	De salud, responsabilidad de vida, cuidado de las calles, y el tema económico.
FUNCIONARIO 2	Residuos sólidos y otros.
FUNCIONARIO 3	Autoestima, manejo de residuos sólidos y educación.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 12, se tuvo que el desarrollo de las reuniones, capacitaciones y talleres con los recicladores, se dieron de la manera más dinámica posible, mostrándoles realidades de otros lugares mediante fotos y videos, de manera que puedan entender el propósito del programa.

Tabla 11. Contenido (Pregunta N° 11)

CATEGORÍA	CONTENIDO
ITEM	¿Cómo se desarrollaron las reuniones, capacitaciones y talleres con los recicladores formalizados?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Tratamos de realizar los talleres de la forma más dinámica posible.
FUNCIONARIO 2	Se desarrollaron mediante dinámicas, presentación de videos y visitas a otros lugares.
FUNCIONARIO 3	Fue de una forma dinámica y participativa.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 13, se tuvo que las capacitaciones se dan de manera mensual, de modo que se pueda tener un acercamiento más frecuente con los recicladores.

Tabla 12. Contenido (Pregunta N° 12)

CATEGORÍA	CONTENIDO
ITEM	¿Cada cuánto tiempo se desarrollan?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Realizamos una capacitación al mes.
FUNCIONARIO 2	Fueron reuniones mensuales.
FUNCIONARIO 3	Mensual.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 14, se tuvo que para las capacitaciones no se contaron con especialistas en comunicación, ni mucho menos especialistas en medio ambiente, pero que sí se contó con el apoyo de psicólogos.

Tabla 13. Contenido (Pregunta N° 13)

CATEGORÍA	CONTENIDO
ITEM	¿Se consideró comunicadores sociales y especialistas ambientales en las capacitaciones, reuniones y talleres?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	No.
FUNCIONARIO 2	No, solo se contrató psicólogos y otros para fomentar el crecimiento empresarial en los recicladores.
FUNCIONARIO 3	No contamos con especialistas en comunicación.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 15, se tuvo que no se contó con medios de comunicación para llegar a los recicladores.

Tabla 14. Contenido (Pregunta N° 14)

CATEGORÍA	CONTENIDO
ITEM	¿Qué medios de comunicación se utilizó para llegar a los recicladores?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Ninguno.
FUNCIONARIO 2	-
FUNCIONARIO 3	No se utilizó.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 16, existe una contradicción con respecto a la pregunta, uno de ellos manifestó el tema ambiental, trabajo en equipo, formarlos como microempresarios y aprovechar mejor los residuos.

Tabla 15. Contenido (Pregunta N° 15)

CATEGORÍA	CONTENIDO
ITEM	¿Cuáles fueron los mensajes a posicionar en la mente de los recicladores formalizados?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	El tema ambiental.
FUNCIONARIO 2	El trabajo en equipo.
FUNCIONARIO 3	Formarlos como microempresarios.

Fuente: Autoría propia

Tabla 17, se tuvo que se utilizaron recursos como videos, dinámicas y actividades ambientales para poder llegar de manera más efectiva a los recicladores formales y transmitir el objetivo del programa.

Tabla 16. Contenido (Pregunta N° 16)

CATEGORÍA	CONTENIDO
ITEM	¿Qué otros recursos comunicacionales se han desarrollado como parte del Programa? ¿Con qué fin?
RESULTADOS	
FUNCIONARIO 1	Videos y actividades de recreación a Lambayeque para conocer un nuevo modelo ambiental.
FUNCIONARIO 2	Videos y dinámicas.
FUNCIONARIO 3	Participación en actividades ambientales como la gira del domo.

Fuente: Autoría propia

Recicladores

En la tabla 18, presenta el perfil de los recicladores formalizados, entre los que destacan los ítems considerados importantes. Se puede observar que la mayoría son mujeres adultas, y sus edades oscilan entre los 40 y 66 años. Tienen un nivel de educación básico. Su tiempo de servicio es entre 2 a 30 años. Un reciclador tiene una jornada más de 9 horas al día, por un ingreso promedio de 15 soles al día.

Tabla 17. Perfil del reciclador (Pregunta N° 17)

CATEGORÍA	PERFIL DEL RECICLADOR						
ITEM	Sexo		edad	Grado de instrucción	Tiempo de servicio	Horas de trabajo	ingresos por jornada
	M	F					
Reciclador 1		X	58	primaria	20 años	9 hrs	s/20,00
Reciclador 2		X	40	Primaria	5 años	8 hrs	s/15,00
Reciclador 3		X	55	secundaria	3 años	9 hrs	s/15,00
Reciclador 4		X	51	secundaria	2 años	9 hrs	s/30,00
Reciclador 5	X		42	secundaria	11 años	10 hrs	s/20,00
Reciclador 6		x	66	No tiene	30 años	9 hrs	s/15,00
Reciclador 7	x		22	Técnico incompleto	2 años	5 hrs	s/12,00

Fuente: Autoría propia

En la tabla 19, según los recicladores decidieron formalizarse en el programa de Segregación en la Fuente, primero por el apoyo que la municipalidad le ofreció, otros mencionan que por tener un trabajo responsable con el medio ambiente y que con ello se generará ingresos, resaltando que muchos de los recicladores son adultos y que en otros trabajos no les dan la oportunidad de insertarse en el mundo laboral.

Tabla 18. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 18)

CATEGORÍA	MECANISMOS DE EVALUACIÓN
ITEM	¿Por qué decidió formalizarse en el programa de Segregación en la Fuente?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Por tener un trabajo digno, limpio y responsable con el medio ambiente.
RECICLADOR 2	Por el apoyo que nos ofreció la municipalidad.
RECICLADOR 3	Por necesidad de tener un ingreso, a nuestra edad no podemos conseguir otro tipo de empleo.
RECICLADOR 4	Por la facilidad que nos ofreció la municipalidad para trabajar.
RECICLADOR 5	Por los ofrecimientos de la municipalidad, además creí que obtendría mejores ganancias.
RECICLADOR 6	Por necesidad, para mantener a mi familia y obtener mejores ingresos.
RECICLADOR 7	Por mejores beneficios.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 20, se tuvo que para capacitarlos, se realizó una reunión previa para informarles sobre el programa, luego se les capacitó con ayuda de profesionales mostrándoles la realidad de otros países mediante videos.

Tabla 19. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 19)

CATEGORÍA	MECANISMOS DE EVALUACIÓN
ITEM	¿Cómo fue el proceso de capacitación?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Nos citaron para contarnos del programa, en un inicio nos capacitaban mediante videos de otros países.
RECICLADOR 2	Nos capacitaron.
RECICLADOR 3	Nos capacitó una ingeniera y otros jóvenes.
RECICLADOR 4	Nos vacunaron y ofrecieron charlas consecutivas sobre medio ambiente.
RECICLADOR 5	Nos dieron charlas en el parque infantil en conjunto con otras asociaciones.
RECICLADOR 6	Mediante charlas, videos y apoyo de psicólogos.
RECICLADOR 7	Nos reunieron en el parque infantil para informarnos el programa, luego elegimos nuestra directiva y con el apoyo de la municipalidad nos formalizamos.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 21, se tuvo que para los recicladores fueron interesantes los talleres ya que además de abordar temas de reciclaje y manejo de residuos sólidos ciudadanos, les aplicaron vacunas y se les hizo sesión con psicólogos.

Tabla 20. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 20)

CATEGORÍA	MECANISMOS DE EVALUACIÓN
ITEM	¿Qué le parecieron los talleres?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Fueron buenos porque nos vacunaron y apoyaron con psicólogos que nos reanimaban con dinámicas grupales.
RECICLADOR 2	Fue interesante y fácil de comprender.
RECICLADOR 3	Buenos e interesantes.
RECICLADOR 4	Fueron buenos y apoyaron con psicólogos.
RECICLADOR 5	Fue interesante porque capacitaron en temas de reciclaje y manejo de los residuos domiciliarios.
RECICLADOR 6	Buenos, porque nos capacitaron para relacionarnos con los ciudadanos.
RECICLADOR 7	Fue fácil de comprender y dinámico.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 22, se tuvo que lo que más les gusto a los recicladores fueron las manualidades que pueden realizar con productos reciclables y lo más importante que ello les generaría un ingreso adicional.

Tabla 21. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 21)

CATEGORÍA		MECANISMOS DE EVALUACIÓN
ITEM	¿Qué fue lo que más le gustó?	
RESULTADOS		
RECICLADOR 1	Las facilidades para poder estudiar durante 4 clases por un mes.	
RECICLADOR 2	Todo fue interesante.	
RECICLADOR 3	Las vacunas de protección y la orientación en el trabajo que nos correspondía realizar.	
RECICLADOR 4	Me gustaron todos los temas.	
RECICLADOR 5	Las manualidades que podemos realizar a base de reciclaje, además de poder ganar un dinero extra.	
RECICLADOR 6	Todo.	
RECICLADOR 7	Las manualidades que puede realizarse en base a productos reciclables.	

Fuente: Autoría propia

En la tabla 23, se mostró que para los recicladores formales el lenguaje utilizado en la capacitación fue entendible y fácil de comprender.

Tabla 22. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 22)

CATEGORÍA	MECANISMOS DE EVALUACIÓN
ITEM	¿El lenguaje utilizado por sus capacitadores era sencillo o muy técnico?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Fue sencillo y comprendí perfectamente.
RECICLADOR 2	No lo comprendí, fue algo confuso.
RECICLADOR 3	El lenguaje fue sencillo.
RECICLADOR 4	Fue sencillo, fácil de comprender.
RECICLADOR 5	El lenguaje fue sencillo, fácil de comprender.
RECICLADOR 6	Fue sencillo, fácil de comprender.
RECICLADOR 7	No comprendía.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 24, los recicladores formales indicaron que lo que hace falta en los talleres son asesorías para dirigir una asociación y temas de como relacionarse con los ciudadanos y poder llegar a sensibilizarlos en cuanto de manejo de residuos sólidos.

Tabla 23. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 23)

CATEGORÍA	MECANISMOS DE EVALUACIÓN
ITEM	¿Qué cree que le falta a los talleres?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Capacitación constante y asesorías para dirigir la asociación.
RECICLADOR 2	-
RECICLADOR 3	Todo fue interesante.
RECICLADOR 4	No hizo falta nada. Todo bien.
RECICLADOR 5	Todo fue bueno.
RECICLADOR 6	Faltaron temas de como relacionarse con los ciudadanos.
RECICLADOR 7	-

Fuente: Autoría propia

En la tabla 25, los recicladores hacen mención que la Municipalidad no les brinda un espacio específico para tener reuniones con el personal a cargo del programa.

Tabla 24. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 24)

CATEGORÍA	MECANISMOS DE EVALUACIÓN
ITEM	¿Qué medios (instancias, espacios, recursos electrónicos/ físicos) les brinda la Municipalidad para conversar con los funcionarios públicos sobre el Programa?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Solo en las reuniones tenemos la oportunidad de comunicarnos con los responsables del programa.
RECICLADOR 2	En nuestras reuniones con la presidenta podemos contarle nuestras preocupaciones.
RECICLADOR 3	Es de manera directa.
RECICLADOR 4	-
RECICLADOR 5	Solo a través de la presidenta quien nos hace llegar un documento.
RECICLADOR 6	Todo es mediante visitas al local.
RECICLADOR 7	Solo visitando la oficina podemos conversar con los encargados.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 26, los recicladores mencionan que en un inicio contaron con guantes y mascarillas otorgadas por la municipalidad y que luego buscaron los medios para poder organizarse y comprar los propios.

Tabla 25. Mecanismos de evaluación (Pregunta N° 25)

CATEGORÍA	MECANISMOS DE EVALUACIÓN
ITEM	¿Cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo adecuadamente?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Nos dieron mascarilla y guantes al principio. Como asociación nos organizamos y mandamos a hacer chalecos, botas y guantes.
RECICLADOR 2	La municipalidad no dio las motocargueras.
RECICLADOR 3	Guantes y chalecos.
RECICLADOR 4	Mascarilla y guantes.
RECICLADOR 5	Guantes, botas, mascarilla y la movilidad propia que tengo.
RECICLADOR 6	No, por ahora no cuento con los equipos.
RECICLADOR 7	Sí, un protector y un chaleco.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 27, se tuvo que según los recicladores no cuentan con el apoyo suficiente de la Municipalidad y que muchas veces se han sentido humillados.

Tabla 26. Sensaciones (Pregunta N° 26)

CATEGORÍA	SENSACIONES
ITEM	¿Se ha sentido escuchado y valorado por los representantes del programa?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Me he sentido humillada, no me han facilitado las cosas para solucionar los problemas.
RECICLADOR 2	No nos escuchan, es difícil comunicarse con los encargados.
RECICLADOR 3	Estamos trabajando sin apoyo y a pesar de nuestras quejas nos sentimos ignorados.
RECICLADOR 4	Sí, nos facilitaron un triciclo después de las lluvias.
RECICLADOR 5	No, el apoyo nos lo han quitado.
RECICLADOR 6	-
RECICLADOR 7	Sí, he tenido la oportunidad de conversar.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 28, los recicladores reconocieron que su trabajo es importante para mantener la ciudad limpia sin embargo condicionan esta importancia con la necesidad de tener un ingreso económico.

Tabla 27. Sensaciones (Pregunta N° 27)

CATEGORÍA		SENSACIONES
ITEM	¿Cree que su trabajo es importante?	
RESULTADOS		
RECICLADOR 1	Es muy importante porque estamos ayudando a mantener la ciudad limpia y a dar un valor al reciclaje.	
RECICLADOR 2	Es importante porque ayuda a mantener mi familia.	
RECICLADOR 3	Sí, es un sustento en mi familia. Y también ayuda a mantener la ciudad más limpia.	
RECICLADOR 4	Sí, cuidamos el medio ambiente y es una manera de sobrevivir.	
RECICLADOR 5	Sí, genera ingreso económico y solventa los gastos en casa.	
RECICLADOR 6	Sí, con nuestro trabajo limpiamos la ciudad.	
RECICLADOR 7	-	

Fuente: Autoría propia

En la tabla 29, los recicladores manifestaron que su condición de vida sigue igual y las ganancias han disminuido en comparación con su trabajo de manera informal.

Tabla 28. Inputs interno (Pregunta N° 28)

CATEGORÍA	INPUTS INTERNO
ITEM	¿Ha mejorado su condición de vida desde que participa del programa?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	No, la ganancia es baja y el trabajo es más fuerte porque ahora cargamos el reciclaje en triciclo.
RECICLADOR 2	No, porque gano menos.
RECICLADOR 3	Sigue igual.
RECICLADOR 4	No, mi casa se ha convertido en un almacén.
RECICLADOR 5	En lo económico no.
RECICLADOR 6	No, antes ganaba mucho más como reciclador informal.
RECICLADOR 7	No, seguimos igual.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 30, para los recicladores lo que se debería mejorar en el programa es que el apoyo que les ofrece la municipalidad sea constante, y que se debería de informar a los ciudadanos sobre el manejo de residuos y la importancia que los recicladores tienen en la sociedad.

Tabla 29. Inputs interno (Pregunta N° 29)

CATEGORÍA	INPUTS INTERNO
ITEM	¿Qué cosas mejoraría del Programa?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	La difusión del programa para hacerlo más conocido en Chiclayo y contar con capacitación constante.
RECICLADOR 2	La comunicación con los vecinos, deberían ir a las casas e informales del programa.
RECICLADOR 3	El apoyo continuo para realizar el trabajo y las facilidades para transportarnos.
RECICLADOR 4	El trabajo en equipo, la unión y colaboración debe ser mutua.
RECICLADOR 5	La motivación para seguir trabajando y un incentivo por el trabajo que realizamos pues debemos de entregar boletas por las ventas.
RECICLADOR 6	Sensibilizar a los ciudadanos de las viviendas empadronadas para que cooperen con nosotros.
RECICLADOR 7	El apoyo constante con las motos para recoger los residuos domiciliarios.

Fuente: Autoría propia

En la tabla 31, los recicladores manifestaron que cuando han conversado con algún funcionario de la Municipalidad, resaltan que los funcionarios les han brindado toda la atención posible, pero ello no hace que los problemas se resuelvan, simplemente los pueden escuchar, más no solucionar nada.

Tabla 30. Inputs interno (Pregunta N° 30)

CATEGORÍA	INPUTS INTERNO
ITEM	Cuando ha tenido la oportunidad de conversar con un funcionario de la Municipalidad respecto al Programa, ¿Cómo se sintió?
RESULTADOS	
RECICLADOR 1	Mal, no me han apoyado.
RECICLADOR 2	La atención es buena, sin embargo, no puede dar la solución al tema.
RECICLADOR 3	Me sentí en confianza con una de las personas que dirige el proyecto.
RECICLADOR 4	La atención es buena y fiable aunque algunas veces no se pueda solucionar el problema.
RECICLADOR 5	-
RECICLADOR 6	Me he sentido escuchado, pero no se ha dado solución a nuestros problemas.
RECICLADOR 7	No he conversado.

Fuente: Autoría propia

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de Resultados

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general conocer la percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “segregación en la fuente de residuos sólidos domiciliarios”.

La percepción que tienen los recicladores con respecto a los objetivos y expectativas del programa ha decaído, creían que ingresando al programa serían valorados, facilitarían su trabajo y mejorarían su situación económica. Sin embargo, la Municipalidad reconoce que el apoyo durante el último año ha disminuido dado que existen insuficientes espacios de diálogo, y escasa difusión del programa. Este tipo de percepciones se arraigan en el imaginario de los recicladores, afectando su relación con el municipio.

Respecto al estudio de las estrategias comunicativas utilizadas se tiene que a través de la categoría de Enfoque la Municipalidad consideró trabajar de manera conjunta con recicladores informales, dedicados al oficio y con experiencia comprobada en el recojo de residuos. Para ello optaron por organizar a los recicladores informales y sensibilizar a la población, sin embargo, en la categoría Contenido se tiene que las estrategias utilizadas fueron limitadas.

Las capacitaciones, talleres, charlas se realizaron en cuatro módulos, en cada uno de ellos se aplicó distinta metodología, además de material audiovisual como videos y dinámicas. Resultados que se asemejan a lo hallado por Bazán (2015) en su estudio acerca de la comunicación en tensión de los vecinos, recicladores, municipalidad y ONG; la investigación fue de carácter cualitativa, la indagación concluyó que: la comunicación es un componente fundamental a ser tratado y las políticas de participación ciudadana supone acciones democráticas y participativas, también destacó que los recursos comunicacionales, referidos al proceso de sensibilización, no estarían teniendo el impacto deseado debido a las deficiencias a nivel de forma (letra pequeña) y contenido (texto en inglés y escasa información).

Además, el concepto de “participación vecinal” se reduce a la entrega de residuos reciclables por parte de los vecinos. También podemos resaltar que la Municipalidad, no genera espacios para que los ciudadanos participen del programa puedan expresar sus opiniones y se debata asuntos relacionados al programa, tampoco se propician los

consensos y la co-gestión vecinal, los públicos asumen una actitud pasiva respecto a su propio desarrollo. A su vez Pérez (2005) indica que la comunicación estratégica sirve para encausar el poder de la comunicación y así incidir en los resultados de la partida que estamos jugando en la orientación que marcan los objetivos.

En cuanto a la identificación de las estrategias comunicativas utilizadas por el Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios, se tiene que el municipio desarrolló capacitaciones en las que se desplegó una serie de módulos, en cada uno de ellos se aplicó distinta metodología, además de utilizar material audiovisual como videos y dinámicas.

Sin embargo, no existe una evaluación con respecto a cómo utilizan sus estrategias comunicativas, por lo que se ha podido percibir que los recicladores no tienen un dominio de los temas concernientes a residuos orgánicos e inorgánicos, aún les falta formación en cultura ambiental.

Asimismo, la Municipalidad percibe que hubieron mejoras e inclusive se cumplió la meta el año pasado, que ahora resulta imposible, sin embargo, los recicladores reclaman a la Municipalidad el reforzamiento del trabajo de sensibilización y el apoyo con las motocargueras para transportar sus productos, asimismo para incrementar la participación de los vecinos y obtener mayores ingresos. Resultados que se asemejan a Gallegos (2015) en su estudio sobre las estrategias de relacionamiento comunitario urbano. Se concluyó que: la comunicación es primordial para forjar relaciones reales que prevalezcan a largo tiempo, las estrategias de comunicación y relaciones comunitarias en zonas urbanas son útiles y efectivas en el marco del desarrollo de proyectos constructivos en zonas urbanas y es indispensable contar con un mapeo social antes de iniciar los proyectos porque permite monitorear de manera más adecuada el entorno.

A su vez Matilla (2008, pág. 42), afirma que se puede llamar estrategia comunicativa siempre y cuando dicha estrategia persiga lograr un objetivo de comunicación, entendiéndose que la comunicación es un proceso constituyente vital para cualquier organismo. Además, estas deben ser anticipativas, deben determinar un marco de referencia donde se elabora una lógica de la acción y que en resumen son un conjunto de tácticas.

Acerca del perfil personal de los recicladores formalizados del Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios del distrito de Chiclayo, podemos indicar que la mayoría son mujeres adultas, y sus edades oscilan entre los 40 y 66

años. Tienen un nivel de educación básico, por lo cual no han tenido oportunidad para desempeñarse en otras funciones, considerando como una opción rentable, el reciclaje.

Su tiempo de servicio es entre 2 a 30 años, son personas que han vivido en las calles recogiendo basura, sintiéndose discriminados por la sociedad. Todo este tiempo han trabajado de manera informal. Un reciclador tiene una jornada más de 9 horas al día, sin descanso, sin seguro médico, y expuestos a contraer cualquier enfermedad por un ingreso promedio de 15 soles al día.

Resultados que se asemejan a Polo (2016) en su estudio de investigación sobre los recicladores de residuos en Quito, dónde utilizó una metodología cualitativa, cuyos objetivos fueron: analizar las prácticas, comportamientos y formas de vida de los recicladores, dentro del ámbito territorial donde se desarrolla sus actividades y determinar a los programas de apoyo tanto los gubernamentales como los no gubernamentales de los Centros Históricos del DMQ, además de describir la manera en la que estos programas de apoyo están cooperando a satisfacer las necesidades esenciales de los recicladores del Centro Histórico de Quito.

También refiere que la actividad de los recicladores necesita de la participación del Gobierno Central para dar respuestas que concedan un tratamiento especial a los mismos. Además, resaltó la carencia de políticas públicas específicas referentes al reciclaje inclusivo, una flaqueza que debe ser afrontada con premura por las autoridades responsables. A su vez Márquez (2011, pág. 66), conceptualiza la gestión integral de los residuos sólidos urbanos (GIRSU), como la selección y aplicación de técnicas, tecnologías y programas de gestión, apropiado para alcanzar metas y objetivos específicos de gestión de la totalidad de los residuos producidos en una determinada zona geográfica.

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Con respecto a conocer la percepción de los recicladores formalizados sobre las estrategias comunicativas empleadas por el programa de “segregación en la fuente de residuos sólidos domiciliarios”. Podemos indicar que los recicladores no se han sentido escuchados, ni valorados por los representantes del programa. Ellos reconocen la importancia de su trabajo en el cuidado del medio ambiente, sin embargo, su condición de vida no ha mejorado, puesto que siguen acumulando residuos sólidos en sus viviendas e incluso obtienen menos ganancias en comparación a temporadas anteriores donde fueron recicladores informales.

Las capacitaciones deben continuar para fomentar la relación con los integrantes, aspecto importante que olvidó la municipalidad y además se debe priorizar en el apoyo e incentivo por el trabajo que realizan. Asimismo, seguir sensibilizando a las viviendas empadronadas para tener mejor resultados.

El estudio demuestra que existe una amplia gama de investigadores que dedican su tiempo a recolectar información sobre programas sociales, segregación en la fuente, residuos sólidos, reciclaje y recicladores, lo cual sirvió para tener como base y disipar las dudas con respecto al tema.

Las estrategias comunicativas utilizadas por el Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios, se redujeron a charlas, talleres, y videos, utilizadas en cuatro módulos de capacitación. Sin embargo, estas no están diseñadas en un plan que cuenta de los logros y desafíos. No se registran en instrumentos, ni fichas de evaluaciones que pueda determinar si las estrategias comunicativas han sido las adecuadas.

En relación al perfil personal de los recicladores formalizados del Programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios del distrito de Chiclayo, podemos indicar que la mayoría son mujeres adultas, tienen un nivel de educación básico, Su tiempo de servicio es entre dos a treinta años, un reciclador tiene una jornada más de nueve horas al día, sin descanso, sin seguro médico, y expuestos a contraer cualquier enfermedad.

VI. REFERENCIAS

- Alvira, M. (2012). La educación para la gestión ambiental. Orientaciones estratégicas para una educación ambiental alternativa con el uso de las tics, direccionadas a la gestión integral de los residuos sólidos comunes del distrito capital. Componente universidades. Colombia: Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.
- Andelman, M. (2003). La comunicación ambiental en la planificación participativa de las políticas para la conservación y uso sustentable de la diversidad biológica. Argentina: Tópicos en Educación Ambiental. Obtenido de <http://www.anea.org.mx/Topicos/T%209/Paginas%2049-57.pdf>
- Arteaga, R., & Ponciano, B. (2014). *Implicancia del manejo inadecuado de los residuos sólidos domiciliarios en la salud de los pobladores del sector I de Urrunaga del distrito de José Leonardo Ortiz-Chiclayo - 2014*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Barradas, A. (2012). *Gestión integral de residuos sólidos para países en desarrollo*. Saarbrücken: Editorial Académia Española.
- Bazán, M. (2015). *Vecinos, recicladores, municipalidad y ONG: La comunicación en tensión*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Capriotti, P. (2009). *La imagen de empresa. Estrategia para una comunicación integrada*. Madrid: Ateneo.
- Cifuentes, R. (2011). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. México: Novedades Educativas de México S.A.
- Com, S., Ackerman, S., & Morel, M. (2011). *Introducción a la comunicación*. Buenos Aires: Ediciones del aula taller.
- Córdova, N., & Zúñiga, Z. (2015). *Propuesta de un plan de sensibilización Ambiental en el manejo de residuos sólidos en el pueblo Joven Santa Rosa en la ciudad de Lambayeque 2015*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Crary. (2008). *Suspensión de la percepción*. España: Ediciones Akal, S.A.
- De Miguel P., R. (2013). *Fundamentos de la comunicación humana*. España: Club Universitario.
- Fernandez Collado, C., & Galguera García, L. (2009). *Teorías de la Comunicación*. México: McGRAW.
- Fernández, C. (1999). *La Comunicación en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Gallegos, G. (2015). *Gallegos, S. (2015). Estrategias de Relacionamento Comunitario Urbano*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Grupo Greenpeace. (13 de Octubre de 2016). *La Tercera*. Obtenido de <http://www.latercera.com/noticia/chile-lidera-generacion-basura-per-capita-sudamerica/>
- Guzmán, A., López, D., & Aguilera, J. (2006). *La comunicación como herramienta gerencial*. Bogotá: Universidad de la Sabana.

- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Izurieta, R., Perina, R., & Arterton, C. (2003). *Estrategias de comunicación para gobiernos*. Buenos Aires: La cruzía.
- Labarthe, T. (2014). *Comunicación, Desarrollo y Medio Ambiente: El caso del humedal del centro veraniego del distrito de Máncora*. Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Márquez, L. (2011). *Residuos sólidos: un enfoque multidisciplinario*. Buenos aires: LibrosEnRed.
- Martínez, H., M., & Sierra, C., F. (2012). *Comunicacion y Desarrollo: Prácticas comunicativas y empoderamiento local*. Barcelona: Gedisa.
- Massoni, S. (2013). *Metodologías de la comunicación estratégica: Del inventario al encuentro sociocultural*. Argentina: HomoSapiens.
- Matilla, K. (2008). *Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las relaciones públicas*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <http://site.ebrary.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=10646846&ppg=12>
- Medina, M. (2014). *Diseño de estrategias de comunicación para motivar la participación de los alumnos del 1er a 5to de secundaria de la I.E Túpac Amaru del distrito de Tumbán en el sistema de manejo de residuos sólidos*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Ministerio del Ambiente. (23 de Diciembre de 2016). *Ley N° 27314 .- Ley General de Residuos Sólidos*. Obtenido de <http://sinia.minam.gob.pe/normas/ley-general-residuos-solidos>
- Municipalidad Provincial de Chiclayo. (2016). *Informe de Implementacion del Programa de Segregacion en la Fuente de Residuos Solidos Domiciliarios en Viviendas Urbanas del distrito de Chiclayo*. Chiclayo: Centro de Gestión Ambiental.
- Muntané, M. D. (2005). *El libro para conducir reuniones con exito*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ortiz, R. (2012). *La fenomenología*. Santa Fe (Argentina): El Cid Editor.
- Pasquali, A. (1990). *Comprender la comunicación*. Caracas: Monte Ávila Editores.
- Pérez , R. A. (2005). *Estrategias de comunicación*. Barcelona : Ariel, S. A.
- Pérez, R. (1996). *Estrategia publicitaria y de las Relaciones Públicas*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <http://www.ebrary.com>
- Polo, G. (2016). *Los recicladores de residuos en Quito: de la exclusión a la solidaridad, 2010-2015*. Quito: FLACSO Sede Ecuador.
- Puerta, E., & Silva, M. (2009). *Los residuos sólidos municipales como acondicionadores de suelos*. Bogotá: Red Revista Lasallista de Investigación.
- Rodríguez, V., & Rico, R. (2016). *El poder de la comunicación: claves de la comunicación estratégica en los espacios jurídico y político*. Granada: Rústica.
- Roger, O. (2001). *La comunicación ambiental en el reciclado de envases de aluminio por parte de los adolescentes: talleres educativos y mensajes SMS (tesis doctorado)*. España: Universidad Internacional de Catalunya.

- Rogers, E. (2003). *Difusión de innovaciones*. Nueva York: The Free Press.
- Román, Y., & Cuesta, O. (2016). Comunicación y conservación ambiental: avances y retos en Hispanoamérica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 071, 15-39.
- Romero, & Chávez. (2004). *Comunicación Institucional y Cambio Social*. EGREGIUS ediciones.
- Sanz Pinyol, G. (2005). *Comunicación efectiva en el aula: técnicas de expresión oral para docentes*. Barcelona: Graó.
- Solano, D. (2009). *Responsabilidad social: estrategias sostenibles para el desarrollo y la competitividad*. Lima: Universidad Esan.
- Troncoso, C., & Daniele, E. (2008). *Las entrevistas semiestructuradas como instrumentos de recolección de datos: una aplicación en el campo de las ciencias naturales*. Argentina: Universidad Nacional de Comahue.
- Vara, A. (2007). *La evaluación de impacto de los programas sociales*. Lima: Fondo.
- Vila, M., Ballesteros, C., Castellá, J., Cros, A., Grau, M., & Palou, J. (2005). *El discurso oral formal: contenidos aprendizaje y secuencias didácticas*. Barcelona: Graó.
- Xavier, E. (2009). *Reciclaje de residuos sólidos industriales: residuos sólidos urbanos y fangos de depuradora*. España: Díaz de Santos.

ANEXOS

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, el Mg. María Luisa Soto Solano deja constancia de haber revisado los ítems de la guía de preguntas de entrevista (dos entrevistas semiestructuradas) que los investigadores Diana Mareli Pérez Santos y Yasenia Lizeth Flores Guerrero utilizarán para su trabajo de tesis denominado: **PERCEPCIÓN DE LOS RECICLADORES FORMALIZADOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS EMPLEADAS POR EL PROGRAMA DE "SEGREGACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS" CHICLAYO 2016**

En tal sentido, el Mg. María Luisa Soto Solano garantiza la validez de dichos instrumentos presentado por los autores.

Chiclayo 12 de julio del 2017



Mg. María Luisa Soto Solano
DNI: 16689807

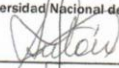
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, la Dra. Alina Antón Chávez deja constancia de haber revisado los ítems de la guía de preguntas de entrevista (dos entrevistas semiestructuradas) que los investigadores Diana Mareli Pérez Santos y Yasenia Lizeth Flores Guerrero utilizarán para su trabajo de tesis denominado: **PERCEPCIÓN DE LOS RECICLADORES FORMALIZADOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS EMPLEADAS POR EL PROGRAMA DE "SEGREGACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS" CHICLAYO 2016**

En tal sentido, la Dra. Alina Antón Chávez garantiza la validez de dichos instrumentos presentado por los autores.

Chiclayo 11 de julio del 2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
Facultad Ciencias Sociales y Educación
Esc. Profesional Ciencias de la Comunicación
Universidad Nacional de Piura


DRA. ALINA DEL PILAR ANTON CHAVEZ
DIRECTORA

CUESTIONARIO

PERCEPCIÓN DE LOS RECICLADORES FORMALIZADOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS EMPLEADAS POR EL PROGRAMA DE “SEGREGACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS” CHICLAYO, 2016

Objetivo:

Conocer la percepción de los recicladores formalizados frente a las estrategias comunicativas utilizadas a través del programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”.

Sujetos de análisis: recicladores formalizados del programa Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios.

Modo: directo

Datos Generales:

Nombre del reciclador:

Edad:

Lugar de residencia:

Cargo:

Teléfono:

Nivel de educación:

Fecha de la entrevista: ____ / ____ / ____

Categoría: Perfil del reciclador

1. Sexo
2. Edad
3. Grado de instrucción
4. Nivel de educación
5. Tiempo de servicio
6. Horas de trabajo diarias

7. Distribución de sus ingresos

Categoría: Mecanismos de evaluación

8. ¿Por qué decidió formalizarse en el programa de Segregación en la Fuente?

9. ¿Cómo fue el proceso de capacitación?

10. ¿Qué le parecieron los talleres?

11. ¿Qué fue lo que más le gusto?

12. ¿El lenguaje utilizado por sus capacitadores era sencillo o muy técnico?

13. ¿Qué cree que le falta a los talleres?

14. ¿Qué medios (instancias, espacios, recursos electrónicos/ físicos) les brinda la Municipalidad para conversar con los funcionarios públicos sobre el Programa?

15. ¿Cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar su trabajo adecuadamente?

Categoría: Sensaciones

16. ¿Se ha sentido escuchado y valorado por los representantes del programa?

17. ¿Cree que su trabajo es importante?

Categoría: Inputs internos

18. ¿Han mejorado sus condiciones de vida desde que participa del programa?

19. ¿Qué cosas mejoraría del programa?

20. Cuando han tenido la oportunidad de conversar con un funcionario de la Municipalidad respecto al Programa, ¿Cómo se sintió?

CUESTIONARIO

PERCEPCIÓN DE LOS RECICLADORES FORMALIZADOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS EMPLEADAS POR EL PROGRAMA DE “SEGREGACIÓN EN LA FUENTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS” CHICLAYO, 2016

Objetivo:

Conocer la metodología e instrumentos de comunicación que utiliza la municipalidad para orientar sobre el programa de “Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios”.

Sujetos de análisis: Encargados del programa.

Modo: directo

Datos Generales:

Nombre:

Edad:

Cargo:

Fecha de la entrevista: ____ / ____ / ____

Categoría: Enfoque

1. ¿De qué manera se pretende hacer un mejor manejo de Residuos Sólidos Domiciliarios?
2. ¿A quién va dirigido el programa de Segregación en la Fuente de Residuos Sólidos Domiciliarios?

Categoría: Propósito y objetivos

3. ¿Considera que los recicladores tienen una cultura ambiental?
4. ¿Qué tan comprometidos están los recicladores en participar del programa?
5. ¿Cree que los recicladores formalizados responden a sus expectativas para lograr los objetivos del programa?

Categoría: Población meta

6. ¿Cuán importante considera la comunicación como eje transversal en el programa de segregación en la fuente?
7. ¿Se cuenta con un procedimiento estructurado de comunicación con los recicladores formalizados?
8. ¿De qué manera se ha comprobado la eficacia de las estrategias comunicativas?

Categoría: Contenido

9. ¿Cuál fue la metodología que utilizaron en los talleres, capacitaciones y reuniones con los recicladores?
10. ¿Qué temas fueron considerados en las capacitaciones, reuniones y talleres?
11. ¿Cómo se desarrollaron las reuniones, capacitaciones y talleres con los recicladores formalizados?
12. ¿Cada cuánto tiempo se desarrollan?
13. ¿Se consideró comunicadores sociales y especialistas ambientales en las capacitaciones, reuniones y talleres?
14. ¿Qué medios de comunicación se utilizó para llegar a los recicladores?
15. ¿Cuáles fueron los mensajes a posicionar en la mente de los recicladores formalizados?
16. ¿Qué otros recursos comunicacionales se han desarrollado como parte del Programa? ¿Con qué fin?