

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA COMUNICACIÓN



Vecinos, recicladores, municipalidad y ONG: La comunicación en tensión

**Tesis para optar el Título de Licenciada en Comunicación para
el Desarrollo que presenta la Bachiller:**

MÓNICA MARYBETH BAZÁN ASCENCIO

NOMBRE DE LA ASESORA: XIMENA GIRALDO MALCA

25/06/2015

Agradecimientos y dedicatoria

“Lo que con mucho trabajo se adquiere,
más se ama” Aristóteles

Quisiera agradecer a Ximena Giraldo, por su valiosa asesoría y constante motivación para llegar al final de éste largo recorrido.

Gracias a mi familia, por comprender y saber disculpar algunos momentos de ausencia y estrés y, particularmente a mis padres, por su apoyo incondicional durante todo el proceso de investigación.

Agradecer de forma especial a Eleodoro Mayuri Salas y Anderson Huayna Castro, mis amigos de Villa El Salvador, ya que su apoyo resultó fundamental para la recolección de datos en dicho distrito.

Finalmente dar las gracias a los actores clave de esta investigación:

En primer lugar, a los recicladores de ARSEMIM, Virgen del Carmen y Ecológica Villa del Mar, por abrirme gentilmente las puertas de sus asociaciones y permitirme acompañarlos en su trabajo por algunas horas; en segundo lugar a las coordinadoras de los Programas de Segregación en la fuente y Recolección Selectiva de ambos distritos por concederme una entrevista horizontal y sin filtros; en tercer lugar, a los vecinos de Miraflores y Villa El Salvador porque aprendí mucho al conversar con cada uno de ustedes; y por último a Ciudad Saludable por brindarme la información solicitada de manera abierta y transparente.

Quisiera dedicar la presente investigación a mi abuela, Berta Jurado Munguía, y a mi novio, Rodrigo Boaventura Martinelli, porque aún en la distancia...me apoyan e inspiran en todo momento.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	i
CAPÍTULO I: Presentación y delimitación del tema	1
1.1 Delimitación del objeto de estudio.....	1
1.2 Justificación	3
1.3 Objetivo e hipótesis de investigación.....	5
CAPÍTULO II: Marco Contextual.....	7
2.1 La gestión pública de los residuos reciclables	7
2.1.1 La problemática ambiental	7
2.1.2 El Marco Normativo de la Gestión de Residuos Sólidos Municipales	11
2.1.3 El aspecto económico y financiero de la gestión de residuos sólidos	16
2.2 Los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva	18
2.2.1 “Basura que no es basura”- Miraflores	18
2.2.2 PROGRESEVES (Bono Verde)- Villa El Salvador.....	19
2.3 Actores involucrados.....	21
2.3.1 Los recicladores:	21
2.3.2 La ONG.....	25
2.3.3 Las municipalidades.....	26
2.3.4 Los vecinos	28
CAPÍTULO III: Marco Teórico	29
3.2 Tensiones en el proceso de comunicación	29
3.2.1 Procesos de comunicación	29
3.2.2 Tensiones y conflictos en el proceso de comunicación.....	33
3.2.3 La percepción del reciclador y su labor	36
3.3.1 La planificación de la comunicación para un desarrollo sostenible.....	37
3.3.1 Comunicación participativa para el Cambio Social	37
3.3.2 La planificación del componente comunicativo- participativo en la gestión pública	40
Capítulo IV: Marco Metodológico.....	46
4.1 Tipo de investigación	46
4.2 Método de investigación	46
4.3 Unidades de Análisis y Unidades de Observación.....	47
4.4 Técnicas de recolección de datos	48

4.4.1 Revisión de documentos	48
4.4.2 Entrevista semi estructurada	49
4.4.3 Grupos Focales.....	50
4.4.4 Observación participante.....	51
Capítulo V: Descripción de Resultados.....	51
5.1 La relación de los diversos actores con los residuos reciclables.....	51
5.1.1 La mirada desde la Gestión Pública	51
5.1.2 La percepción de los vecinos	54
5.1.3 La opinión de los recicladores.....	57
5.1.4 El punto de vista de la ONG	62
5.2 Percepciones y relaciones entre los actores.....	63
5.2.1 La mirada desde la Gestión Pública	63
5.2.2 La percepción de los vecinos	72
5.2.3 La opinión de los recicladores.....	77
5.2.4 El punto de vista de la ONG	86
5.3 Planificación de los componentes comunicativos.....	89
5.3.1 El trabajo municipal	89
5.3.2 La percepción de los vecinos	94
Capítulo VI: Análisis comparativo	99
6.1 La relación entre la Municipalidad y los vecinos.....	100
6.2 La relación entre la Municipalidad y los recicladores	105
6.3 La relación entre recicladores y los vecinos.....	109
6.4 El rol de la ONG en las relaciones entre los actores	112
Precisiones finales respecto a los procesos de comunicación:.....	115
Conclusiones	117
Recomendaciones:	127
Bibliografía	129
Anexos	136

INTRODUCCIÓN

La contaminación ambiental, el calentamiento global, el desgaste de los recursos naturales y la consecuente preocupación por el mundo que se le estaría heredando a las futuras generaciones, son temas que han ido alcanzando mayor notoriedad con el paso de los años precisamente porque las consecuencias se hacen cada vez más visibles.

En el 2014, año de la Promoción de la Industria Responsable y del Compromiso Climático, el Perú recibió a mandatarios de diferentes partes del mundo con motivo de la vigésima Conferencia de las partes COP 20, quienes se reunieron para discutir posibles soluciones y compromisos para combatir el cambio climático.

A nivel nacional, el Ministerio de Ambiente (MINAM) en coordinación con otras entidades estatales como el MEF así como con organismos no gubernamentales (ONGs) y la Cooperación Internacional, vienen llevando a cabo diversos programas que buscan disminuir la contaminación de agua, aire y suelo principalmente. En éste marco, un adecuado manejo de los residuos sólidos es de suma importancia ya que su acumulación puede dañar al entorno natural como a la salud pública; es por ello que se decide promover a nivel a nacional la implementación de programas municipales que susciten la segregación de residuos y el reciclaje.

Teniendo en cuenta que el éxito de dichos programas depende de la participación vecinal, la presente investigación propone describir y comparar el proceso de comunicación que se da entre vecinos, recicladores, municipalidad y ONG, en el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de la Municipalidad de Villa El Salvador, denominado “PROGRESEVES”; y el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de la Municipalidad de Miraflores, denominado “Basura que no es basura”.

Partiendo de que un proceso de comunicación aborda todas las formas de interacción entre los actores involucrados en un determinado contexto social, la pregunta central del estudio es: ¿Cómo el análisis de los procesos de comunicación en los Programas de

Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva, puede ayudar a identificar mejoras en la gestión pública del componente comunicativo y prevenir conflictos entre los actores involucrados?

La selección de los Programas responde a que los actores involucrados (Municipalidad, Recicladores formalizados, vecinos y ONG Ciudad Saludable) están ubicados en distritos con realidades diferentes, por lo que un análisis comparativo permitirá evaluar cómo varían los procesos de comunicación de acuerdo al contexto.

Con este fin, en el Capítulo I, se describe la problemática elegida, se justifica la relevancia de su estudio y se plantea los objetivos e hipótesis de investigación. En el capítulo II se explica el contexto ambiental, normativo y económico en el que surgen los Programas de Segregación y se pasa a detallar las características de ambos programas y los actores involucrados a partir de la información obtenida en entrevistas y la revisión de documentos. En el capítulo III, se expone los dos ejes teóricos que guían el trabajo descriptivo- analítico de la presente investigación: 1) tensiones en el proceso de comunicación 2) La planificación de la comunicación para un desarrollo sostenible. En el capítulo IV, se detalla la metodología utilizada en esta investigación: Entrevistas, Grupos Focales, Observación Participante y Análisis de Documentos. En el capítulo V se describen los resultados encontrados presentando primero la relación de los diversos actores con los residuos reciclables, para luego enfocarse en la descripción de las percepciones y relaciones entre los actores así como la planificación del componente comunicativo en ambos casos. Esta presentación es la base o piedra angular del capítulo VI, donde se realiza el análisis de todo lo expuesto. Como punto final, las conclusiones plantean resumir los resultados del análisis comparativo y reflexionar en torno a ellos.

Al tratarse de una investigación cualitativa de carácter descriptiva- analítica, el diseño metodológico propone la realización de entrevistas en profundidad a los funcionarios públicos relacionados a la gestión del Programa y a un representante de la ONG Ciudad Saludable que mantenga contacto con ellos. También se utilizan otras herramientas cualitativas de recolección de datos como Grupos Focales y Observación Participante.

CAPÍTULO I: Presentación y delimitación del tema

1.1 Delimitación del objeto de estudio

El crecimiento geográfico y demográfico, junto con el desarrollo tecnológico, trae como consecuencia nuevos patrones de consumo que generan más residuos. Ya sean orgánicos o inorgánicos, aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) o materiales peligrosos (como las pilas). Los residuos sólidos contaminan la tierra, el agua y el aire ocasionando riesgos para la salud humana, siendo así, un problema ambiental de carácter global. Ante esto, se han venido realizando acciones para reducir el impacto de su excesiva generación y, en menor medida, incorporar el trabajo del reciclador en el recojo de residuos sólidos municipales.

Los Programas de Segregación son concebidos como medidas que ayudan a reducir la excesiva cantidad de residuos sólidos que generan contaminación ambiental y daños a la salud, tanto en las zonas urbanas como rurales del Perú. Su finalidad es sensibilizar a la población sobre la importancia de separar los residuos reciclables (papel, cartón, plástico, vidrio, tetrapak, aluminio, entre otros) de la basura orgánica (cáscaras de frutas, huesos, restos de alimentos, etc.) para luego efectuar el recojo selectivo del material reciclable y proceder a su adecuado tratamiento. Su implementación masiva fue promovida por el Ministerio del Medio Ambiente (MINAM), en coordinación con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), al otorgar incentivos económicos adicionales a las municipalidades distritales y provinciales del Perú, como parte del Programa de Modernización Municipal (PMM)¹.

En el Perú hay más de 100 000 recicladores que recogen y comercializan materiales reciclables; labor que se realiza muchas veces sin la adecuada protección sanitaria e infringiendo normativas que los convierte en blanco de persecuciones y sanciones (Ciudad Saludable, 2009:83). Si bien el trabajo del reciclador es un modo legítimo de obtener ganancias, este tiende a ser desvalorizado por ser una labor relacionada a los desechos de la

¹ El Programa de Modernización Municipal (2010-2014) fue creado por la Ley N° 29465 con el objetivo de incrementar la economía local. El PMM establece metas en diversos rubros, entre ellos el ambiental, asignando recursos a las Municipalidades Provinciales y Distritales del país para el cumplimiento de las mismas. (MEF, 2014)

sociedad. Así se afirma que “el reciclador es incluido en tanto tiene un trabajo, pero es excluido en tanto realiza un trabajo precario, realizado en condiciones inadecuadas y con un alto grado de peligrosidad, con riesgos irreversibles para su salud y sin ninguna garantía.”(Medeiros y Macedo, 2006:66). Precisamente con el fin de promover la protección, capacitación y desarrollo social y laboral de los recicladores, se aprobó en el año 2009 la Ley 27314 y su reglamento, que regula la actividad de los recicladores y fomenta su formalización para el manejo eficiente de los residuos sólidos.

A partir de esta regulación, algunas Municipalidades empezaron a incluir a recicladores formalizados en sus Programas de Segregación, siendo los encargados del proceso de recolección de residuos reciclables en el distrito. Para trabajar de manera efectiva con los recicladores y consolidar su participación, las Municipalidades establecieron convenios con ONGs como IPES, Grupo GEA, Alternativa, Ciudad Saludable y Ecociudad. Entre las ONGs mencionadas, Ciudad Saludable es una de las más influyentes en cuanto al tema de reciclaje, al haber capacitado a funcionarios públicos de diversas partes del país y al publicar la Guía de Formulación del Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS).

Las agencias financieras y las de cooperación internacional cumplen un rol importante en la ayuda económica que se brinda para mejorar la gestión de residuos sólidos municipales en Perú. Una de ellas es la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo (USAID), quién financió el Programa de Fortalecimiento de Capacidades del MINAM, para formulación de Proyectos de Inversión Pública (PIP) en el tema específico de Residuos Sólidos. Asimismo, la Agencia de Cooperación Internacional del Japón-JICA, tiene un convenio con el gobierno peruano por el que financia 23 proyectos de gestión de residuos sólidos en distintos departamento del Perú. A esta iniciativa se sumó el Banco Interamericano de Desarrollo, quién aprobó un préstamo de 15 millones de dólares para financiar 8 proyectos, siendo en total 31 municipios beneficiados.

La presente investigación sostiene que, en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de la Municipalidad de Miraflores y Villa El Salvador, la interacción

entre los vecinos, los recicladores, la Municipalidad y la ONG, se desenvuelve en un ambiente de tensión debido a la incompatibilidad de los intereses sobre el material reciclable, las mutuas percepciones negativas entre los actores a raíz de problemas encontrados en la propia gestión del Programa así como prejuicios que aún subsisten a pesar de las leyes y los procesos de formalización de recicladores. Para entender este proceso es necesario analizar a cada uno de los actores involucrados y su relación con los residuos reciclables, para luego observar la planificación del componente comunicativo por parte de la municipalidad teniendo en cuenta que sus acciones pueden aminorar o agravar la tensión entre vecinos y recicladores.

1.2 Justificación

Lo interesante de hacer un análisis comparativo entre el proceso comunicativo del Programa de Miraflores y el de Villa El Salvador es que permite evidenciar cómo varía la interacción de los actores en relación al contexto. Precisamente, los Programas “PROGRESEVES” y “Basura que no es basura” fueron escogidos por tener el mismo núcleo de actores (municipalidad, asociación de recicladores, vecinos y ONG Ciudad Saludable) ubicados en contextos disímiles, lo que permite establecer algunas comparaciones que pueden ser extrapoladas a otros distritos de Lima Metropolitana con características similares.

Si bien ambos distritos son categorizados por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) como municipalidades del tipo A debido a criterios sociales, demográficos y geoeconómicos, presentan características muy diferentes. El distrito de Villa El Salvador, con 381,790 habitantes -según el censo del año 2007- presenta en su mayoría una población de nivel socioeconómico D y nivel educativo bajo al tener un 21.08% de población que sólo estudió la primaria y un 5.01% que culminó sus estudios universitarios (INEI, 2007). La gran densidad poblacional, los pocos recursos municipales para una adecuada gestión de residuos sólidos (en parte producto de la falta de pago de los arbitrios) y la difícil geografía, dan como resultado una gran cantidad de residuos sólidos acumulados y abandonados en las calles por horas, días o meses según la ubicación. Por el contrario, el

distrito de Miraflores tiene una población de 82,813 habitantes, presenta una población que es mayormente de nivel socioeconómico A-B y de nivel educativo alto al tener un 8.9% de población que sólo estudió la primaria y un 36.4% que cuenta con estudios universitarios completos (INEI, 2007). Además, los recursos municipales permiten una adecuada recolección de los residuos, haciendo posible el avance progresivo del Programa de Segregación.

Otra razón es que los informes que realiza cada municipio sobre la gestión del Programa, se enfocan en variables cuantitativas (peso recolectado y viviendas sensibilizadas) más que cualitativas. Es por ello que realizar un estudio cualitativo, enfocado en las relaciones y la interacción de los actores involucrados, es un aspecto necesario e importante para una adecuada gestión de los residuos sólidos. En esta misma línea, muchos proyectos o programas de desarrollo, no contemplan el aspecto comunicacional como un punto importante dentro de su planificación y ejecución. Hacer un estudio del proceso de comunicación teniendo en cuenta las estrategias y los recursos comunicacionales que utilizan las Municipalidades en la gestión de los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva, visibiliza la importancia de este aspecto, ayudando a mejorar su propia gestión y siendo una guía para otras Municipalidades que trabajan o piensan trabajar con recicladores.

Asimismo, las investigaciones académicas relacionados al tema informan sobre el nivel de vida de los recicladores, la problemática de su formalización, su rol en la cadena del valor de la basura, entre otros. Sin embargo, para entender las situaciones de tensión que existe en estos Programas la mirada no puede centrarse en los recicladores. Precisamente, este trabajo tiene el gran reto de dialogar con funcionarios públicos, juntas vecinales y representantes de la ONG Ciudad Saludable, involucradas en ambos Programas de Segregación con el fin de entender su rol.

El aporte de la presente investigación a los estudios de Comunicación para el Desarrollo radica en entender las relaciones comunicacionales en su determinado contexto, con el fin que la información expuesta ayude a generar o mejorar los procesos de comunicación entre

los actores involucrados, apuntando así, al desarrollo sostenible de proyectos y programas de educación ambiental. En lo personal se espera que este estudio pueda ser replicado en otros distritos de Lima y provincias, siendo ese el principal motivo para realizar esta investigación.

1.3 Objetivo e hipótesis de investigación

La presente investigación tiene como objetivo analizar los procesos de comunicación entre los vecinos, los recicladores, la municipalidad y la ONG en el marco de los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de la Municipalidad de Miraflores y de Villa El Salvador, para identificar mejoras en la gestión pública del componente comunicativo y prevenir conflictos entre los actores involucrados.

Objetivos específicos:

1. Describir la relación de los vecinos, los recicladores, la municipalidad y la ONG con los residuos sólidos reciclables en el marco del Programa.
2. 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.
3. Analizar la planificación municipal del componente comunicativo en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Miraflores y Villa El Salvador.

Con el fin de responder a estos objetivos, se plantean las siguientes interrogantes:

1. ¿Cómo se caracteriza la relación de los vecinos, los recicladores, la municipalidad y la ONG con los residuos sólidos reciclables, en el marco de los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de la Municipalidad de Miraflores y de Villa El Salvador?

2. ¿Cómo es la relación entre los vecinos, los recicladores, la municipalidad y la ONG, partiendo de sus mutuas percepciones y la comunicación que se establece entre ellos, en el marco de los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Miraflores y de Villa El Salvador?
3. ¿Cómo es la planificación del componente comunicativo en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de la Municipalidad de Miraflores y de Villa El Salvador?

En ambos programas, el proceso de comunicación entre los actores involucrados, se desarrolla en un ámbito de tensión debido a que la participación vecinal aún no es suficiente para que los recicladores perciban mayores beneficios económicos de su trabajo formal, lo que genera una percepción negativa del rol de los municipios en el marco de los programas. La falta de planeamiento del componente comunicativo por parte de las municipalidades afianza el distanciamiento entre recicladores y vecinos; sin embargo, en Villa El Salvador la relación entre dichos actores es más crítica porque existen intereses contrapuestos en el material reciclable.

Hipótesis específicas:

1. Debido al contexto socioeconómico de Villa El Salvador, los vecinos y los recicladores tienen interés en comercializar el material reciclable. En Miraflores, no existe esta confluencia de intereses porque no hay una necesidad económica y los vecinos tienen más desarrollada su conciencia ambiental. En ambos Programas, la Municipalidad es la responsable de promover la segregación y la recolección Selectiva de los residuos y la ONG apoya ésta labor.
2. La percepción de los recicladores de “Bono Verde” y “Basura que no es basura” hacia la Municipalidad de Villa El Salvador y Miraflores respectivamente, es negativa en tanto no han cumplido con las expectativas de mayores beneficios económicos y seguridad laboral que les prometieron en un principio. Por su parte, los funcionarios de ambas municipalidades perciben que los recicladores son un

grupo humano difícil de trabajar y desconfían de su accionar constantemente. En ambos Programas, los vecinos desconfían de los recicladores y guardan prejuicios sobre ellos- sobretodo en el distrito de Miraflores- lo que repercute en su forma de relacionarse.

3. No existe planificación municipal del componente comunicativo. Tanto en Miraflores como en Villa El Salvador, los municipios presentan pocas estrategias para sensibilizar a la población sobre la importancia de la inclusión de los recicladores en los Programas así como de promover espacios de comunicación entre vecinos y recicladores.

CAPÍTULO II: Marco Contextual

2.1 La gestión pública de los residuos reciclables

2.1.1 La problemática ambiental

La generación de residuos es una realidad inevitable e inexorable porque todos los procesos desarrollados por el hombre y la naturaleza generan residuos: “Desde el más elemental proceso metabólico de una célula hasta el más complejo proceso de producción industrial” (Gonçalves, 2003: 19)². La normativa peruana define a los residuos sólidos como “(...) sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido de los que su generador dispone, o está obligado a disponer, en virtud de lo establecido en la normatividad nacional o de los riesgos que causan a la salud y el ambiente, para ser manejados a través de un sistema (...)” (Congreso de la República, 2000).

Desde el momento en que una materia es considerada como residuo sólido, pasa por una serie de procesos que puede ser comprendido como un ciclo de vida: Generación, Recolección, Almacenamiento, Transporte, Tratamiento, Disposición Final y Comercialización (Fuentes, 2008:12). Como ejemplo de ello, se podría decir que cualquier

² A produção de lixo é inevitável e inexorável. Todos os processos geram resíduos, desde o mais elementar processo metabólico de uma célula até o mais complexo processo de produção industrial (Gocalves, 2003:19). Interpretación propia.

actividad genera elementos materiales sobrantes (generación), que son recolectados por diferentes agentes gubernamentales, privados o informales (recolección), los cuales son acumulados en un punto de acopio, ya sea un ambiente cerrado o abierto (almacenamiento), para luego ser llevado al lugar de tratamiento según las características del material y/o intereses de los responsables (tratamiento). Luego de tratados, la parte resultante que no se aprovecha es dispuesta formalmente en rellenos sanitarios o informalmente en botaderos (Disposición final), mientras que el material aprovechable es convertido en productos con valor para ser comercializados (Comercialización).

Se sabe que cuando la población mundial era pequeña y tenía un modo de vida nómada, no existían muchos problemas con los desechos producidos porque estos se descomponían de manera natural al ser material orgánico (Medina, 1999: 8). Incluso cuando aumentó la densidad demográfica, producto de la actividad agrícola y del sedentarismo, los desechos no representaban un problema fundamental en la vida del hombre (Ídem). Es con la Revolución Industrial y principalmente con el surgimiento de las nuevas tecnologías que la cadena Generación- Consumo- Residuos da un giro radical.

Si bien el ser humano consume para cubrir sus necesidades inmediatas, actualmente las nuevas tecnologías y medios de información no sólo permiten tener mayor rapidez e inmediatez para agilizar la productividad e internacionalizar la economía, sino que también han contribuido a erigir una sociedad de mercado con nuevos patrones de consumo basados en el valor simbólico del producto; creando así necesidades de lujo, confort y recreación (Alfaro y Castañeda, 2003: 21). García Canclini señala que todos y particularmente los jóvenes, construyen su identidad (quién soy, a dónde pertenezco) en relación a su tipo de consumo y esa sería una de las razones que explican el por qué la práctica consumista se ha convertido en parte esencial de la vida del hombre, permitiendo su crecimiento exponencial (García Canclini, 1995: 19). Podríamos afirmar entonces que una de las consecuencias socio- ambientales del nuevo paradigma tecno- económico es la creciente cantidad de residuos sólidos, producto de la era consumista en la que vivimos.

Sin embargo, el problema de los residuos está también relacionado al crecimiento demográfico. Por un lado, son las nuevas tecnologías y su consecuente contribución a la producción de conocimiento (Castells, 1995: 33) las que han permitido disminuir la tasa de mortalidad en los últimos años. Por otro, el fácil acceso a los sistemas de transporte así como la centralización de servicios y mejores oportunidades laborales en las grandes urbes, son factores que explican el aumento explosivo de las migraciones (Sassen, 2003: 41). En 1997, se estimaba que cada año emigraban 150 000 personas a Lima Metropolitana aproximadamente (Ruíz y otros, 1997: 5).

En 1991, el Instituto Indira Gandhi- a través de su *Investigación del Desarrollo* confirmó que el consumo del mundo desarrollado es globalmente insustentable (González, 2007:2). Veinte y un años después, es decir en el 2012, un reporte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) señaló que si es que no se llega a controlar el crecimiento exponencial de la población mundial y su consecuente práctica consumista, para el 2030 el mundo necesitará al menos un 50% más de alimentos, un 45% más de energía y un 30% más de agua, condenando a 3000 millones de personas a vivir en la pobreza (El Comercio, 2012). Este reporte afirmó que “El actual modelo de desarrollo global es insostenible. Para lograr la sustentabilidad, se requiere una transformación de la economía global”.

Desde un punto de vista occidental, el “Desarrollo sostenible” debe continuar el crecimiento económico llevando a cabo políticas de sostenibilidad y expansión de los recursos naturales para asegurar el futuro de las próximas generaciones³ (Riechmann, 1995: 4). Si bien éste modelo de desarrollo es criticado por muchos⁴, lo cierto es que actualmente existe una preocupación mundial por preservar el medio ambiente sin disminuir el crecimiento económico. En el Perú, el tema surge como agenda pública recién en 1992, con la suscripción de la Declaración de Río de Janeiro, en el marco de la

³ De acuerdo con el informe denominado “Nuestro futuro común” de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (World Commission on Environment and Development), el Desarrollo Sostenible es aquel que “garantiza las necesidades del presente sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”.

⁴ Por ejemplo el profesor Gilbert Rist, reconocido crítico del desarrollo occidental, señala que éste modelo impide que el consumidor- contaminador se dé cuenta de su participación en el agotamiento de los recursos y la acumulación de los desechos: “Todo lo que se emprende en nombre de la extensión del comercio internacional permite disociar la producción del consumo y el consumo de la consumación” (Rist, 216).

Convención de las Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo (CNUMAD). "Es a partir de dicho acuerdo que el país inició un proceso para la construcción de un marco legal y normativo que permita conciliar el crecimiento económico, la protección del medio ambiente y la biodiversidad del Perú" (Fuentes, 2008: 62) Si bien se han establecido reglamentaciones, muchos transgreden las normas sobre contaminación ambiental y no reciben una sanción efectiva (Ídem, 64).

En el 2009, los datos recopilados por la ONG Ciudad Saludable señalaban que cada peruano generaba 0,711 kg al día en promedio, lo que constituía un total de 13 mil toneladas al día a nivel nacional (Ruiz, 2009:43). De esta cantidad, el 66% se disponía en rellenos sanitarios y el 34% restante (5 mil toneladas diarias aproximadamente), era llevada a botaderos no autorizados o eran quemados a cielo abierto ocasionando no sólo la emisión de dióxido de carbono y gas metano, que es 21 veces más contaminante que el CO₂, sino que también produce enfermedades como el cólera y la tuberculosis⁵ además de la presencia de roedores e insectos (Gonzales, 2010).

En el 2010 el ex ministro del Ambiente del Perú, Antonio Brack, declaraba en una entrevista que el 83% de los desperdicios generados en el Perú eran lanzados al medio ambiente y que la mayor contaminación por residuos sólidos no provenía de la fábrica ni de la minería sino de los mismos ciudadanos (Gonzales, 2010). Cabe preguntarse entonces ¿Cómo estamos actualmente? Según el último Informe Anual de Residuos Sólidos Municipales y No Municipales que evaluó la gestión ambiental del 2012, se registró 19 309 toneladas por día de residuos sólidos municipales a nivel nacional lo que hace un total de 7.2 millones de toneladas anuales (MINAM, 2012:15).

Sólo en Lima y Callao, se estima que se estaría recolectando aproximadamente el 78% de sus Residuos Sólidos dejando de recolectar un promedio de 485 toneladas por día, en su mayoría de zonas periféricas pobres (Fuentes, 2008: 54). Si bien en las áreas peri-urbanas se produce menor cantidad de residuos sólidos que en los sectores de mayores ingresos con alto nivel de consumo, su proceso de recolección resulta mucho más ineficiente. Alvina

⁵ Ver anexo 1

Ruiz afirma que "las condiciones no sanitarias, los malos olores y los residuos sólidos sin cubrir en plenas vía públicas, son características frecuentes en estos asentamientos humanos" (Ruíz y otros, 1997: 5). Asimismo, afirma que muchas veces estos residuos sólidos no son tratados correctamente por los gobiernos locales debido a su inadecuada planificación urbana, lo cual ocasiona altos índices de insatisfacción de la población con sus gobiernos locales, disminuyendo su institucionalidad percibida y permitiendo la aparición de servicios informales (Ídem).

El desarrollo de los sectores informales, concebidos como actividades no rastreables hechas de manera individual o en grupos se genera, entre otros factores, por el bajo nivel de institucionalización en el país y el alto nivel de corrupción. En la gestión de Residuos Sólidos, los informales se establecen en el proceso de recolección y comercialización de material reciclable (OIT, 2004:62pp).

El adecuado manejo de los residuos sólidos está a cargo de los 190 municipios provinciales y más de 1800 municipios distritales. Para lograr el éxito en su gestión, César Fuentes, autor del libro "Gestión de residuos sólidos municipales" señala que es fundamental el liderazgo sostenido y continuo de los gobiernos locales, además de contar con personal capacitado en el tema. Asimismo, otros factores como el marco legal, el financiamiento, la inversión en tecnología, la sensibilización a vecinos y la presencia de recicladores informales deben ser tomados en cuenta (Fuentes, 2008: 22).

2.1.2 El Marco Normativo de la Gestión de Residuos Sólidos Municipales

Antes que se estableciera la Constitución Política del Perú de 1993, la Ley Marco para el Crecimiento de la Inversión Privada de 1991, señalaba en su Artículo 55 que se prohibía el internamiento de residuos peligrosos y que cualquier otro tipo de desechos debían estar destinados a su reciclaje, reutilización o transformación. Esto demuestra que desde hace más de veinte años existía interés en determinar el adecuado destino final de los residuos sólidos domiciliarios.

Poco tiempo después, la Constitución de 1993 establece en su artículo 67 que el Estado es el responsable de determinar la política nacional de medio ambiente y promover el uso sostenible de los recursos naturales. Asimismo, respecto a los gobiernos locales, señala en su artículo 195 que estos deben desarrollar y regular actividades y/o servicios en materia de educación, vivienda, saneamiento, medio ambiente, sustentabilidad de los recursos naturales, etc. Por su parte, la Ley General de Salud de 1997 reconocía en sus artículos 99, 104 y 107, la responsabilidad que tienen las personas naturales o jurídicas de no efectuar descargas de residuos o sustancias contaminantes al agua, el aire o al suelo.

Teniendo en cuenta estos antecedentes normativos, en la década del 2000 el Congreso de la República publicó progresivamente varias leyes que ayudaron a definir y organizar el proceso de gestión de los residuos sólidos. Algunas de ellas, según el Ministerio del Ambiente son:

Ley General de Residuos Sólidos- 2000

La Ley General de Residuos Sólidos, Ley N° 27314, publicada el 21 de julio del 2000, establece el marco normativo de la gestión y manejo de los residuos sólidos en el país; modernizando y dinamizando el mercado de los residuos sólidos y estableciendo de manera clara las atribuciones de responsabilidades sobre su manejo. Ésta ley que fue modificada con Decreto Legislativo N° 1065, señala en su artículo 10 que las municipalidades están obligadas a implementar programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva en su jurisdicción, facilitando su reaprovechamiento y asegurando su disposición final. Además el artículo 43 declara que las autoridades sectoriales y municipales deberán establecer condiciones favorables que directa o indirectamente generen un beneficio económico a aquellas personas o entidades que generen minimización o segregación de materiales para su reaprovechamiento (Congreso de la Republica, 2000).

Ley Orgánica de Municipalidades- 2003

La Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, del 27 de mayo del 2003, que esclarece las responsabilidades de las Municipalidades Distritales sobre el servicio de

limpieza pública y el desecho de residuos sólidos, líquidos y vertimientos industriales en el ámbito provincial (Congreso de la Republica, 2003).

Ley General del Ambiente- 2005

Ley General del Ambiente, Ley N° 28611, publicada el 15 de octubre del 2005, es la norma ordenadora del marco normativo legal para la gestión ambiental en el Perú. Establece los principios y normas básicas para asegurar el efectivo ejercicio del derecho a un ambiente saludable, equilibrado y adecuado con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población y lograr el desarrollo sostenible del país (Congreso de la Republica, 2005).

En su Artículo 1 establece que “Toda persona tiene el derecho irrenunciable a vivir en un ambiente saludable, equilibrado y adecuado para el pleno desarrollo de la vida, y el deber de contribuir a una efectiva gestión ambiental y de proteger el ambiente, así como sus componentes”. El Artículo 119, inciso 1, establece que “La gestión de los residuos sólidos de origen doméstico, comercial o que siendo de origen distinto presenten características similares a aquellos, son de responsabilidad de los gobiernos locales” (Ídem).

Ley que regula la actividad de los recicladores, Ley 29419- 2008

El objeto de la presente ley es establecer el marco normativo para la regulación de los trabajadores del reciclaje, orientada a la protección, capacitación y promoción del desarrollo social y laboral, promoviendo su formalización, asociación y contribuyendo a la mejora en el manejo ecológicamente eficiente de los residuos sólidos del país.

La creación de la ley N° 29419 se dio especialmente por la participación del Movimiento Nacional de Recicladores del Perú (MGRP) con el apoyo de la ONG Ciudad Saludable (Ciudad Saludable, s/a.). Con una marcha de 2000 recicladores de todo el Perú, la organización presentó el proyecto de ley al congreso de la república en el 1 de junio del 2008. (Ciudad Saludable, 2011). La importancia de dicha ley radica no solo por reconocer la actividad del reciclador, sino que sobretodo induce a los gobiernos locales a incluirlos en la gestión de sus residuos sólidos.

Algunos de los puntos que se destacan son:

- “El estado reconoce la actividad de los recicladores, promueve su formalización e integración a los sistemas de gestión de residuos sólidos de todas las ciudades del país (...)” – Artículo 2, inciso 2.2;
- “Los programas y proyectos de gestión y manejo de residuos sólidos implementados por los gobiernos locales deben incluir la actividad de los recicladores” – Artículo 5, inciso 5.2;
- “Los gobiernos locales mantienen un registro de inscripción de las asociaciones de recicladores (...)” – Artículo 5, inciso 5.3;
- “Los gobiernos regionales y locales (...) promueve la formalización de las asociaciones de recicladores y de pequeñas y micro-empresas EPS-RS y EC-RS (...)” – Artículo 6, inciso 6.1;
- “Los gobiernos locales implementan programas de segregación en la fuente (...)” – Artículo 7;
- “El ministerio de salud implementa progresivamente programas de vacunación y salud ocupacional para los recicladores (...)” – Artículo 10, inciso 10.2;
- “El fondo nacional del ambiente (FONAM), en coordinación con las instituciones privadas, crea un fondo especial orientado a facilitar el acceso al crédito a los recicladores (...)” – Artículo 11.

Ordenanzas en Villa El Salvador y Miraflores

- **Ordenanza Municipal N° 277- 2013/ Municipalidad de Villa El Salvador;** que plantea el “Fortalecimiento del Programa Municipal de Recolección Selectiva de Residuos Sólidos y Formalización de Recicladores en el distrito de Villa El Salvador”, que norma por primera vez la actividad de recolección selectiva de residuos sólidos en el distrito así como la formalización de los recicladores para contribuir con el proceso de saneamiento ambiental. Éste proyecto se basó en Ordenanzas anteriores:
 - a. **Ordenanza N° 079- 2004;** que da inicio al incentivo municipal Bono Verde.
 - b. **Ordenanza N° 118- 2005;** que aprueba la Política Ambiental Local de Villa El Salvador.

- c. **Ordenanza Municipal N° 180-2008;** que aprueba el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS) de la Municipalidad Distrital de Villa El Salvador.
- d. **Ordenanza Municipal N° 238- 2011,** que aprueba el Plan de Manejo de los Residuos Sólidos del distrito de Villa El Salvador
- **Ordenanza Municipal N 381- 2012/ Municipalidad de Miraflores;** que regula la actividad de los operadores de residuos sólidos en el distrito de Miraflores, con el fin de lograr el desarrollo de un modelo integrado para el reaprovechamiento de los residuos sólidos.

Nivel Nacional	La constitución del Perú y leyes vinculadas al Medio Ambiente	
	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución Política del Perú 1993, artículo 195: • Ley 28611, Ley general del Ambiente. • Ley 27314, Ley General de Residuos Sólidos - Artículo 10 y Artículo 43 • Ley 29419, Ley que Regula la Actividad de los recicladores - Artículo 1 • Ley 29332, Ley que crea el Plan de Incentivos a la mejora de la Gestión Municipal 	
	Decretos Supremos del MINAM	Resolución Ministerial del MINSA
	<ul style="list-style-type: none"> • Decreto Supremo N 012- 2009 MINAM Política Nacional del Medio Ambiente • Decreto Supremo 005 2010- MINAM • Decreto Supremo N 014- 2011 Plan Nacional de Acción Ambiental PLANAA PERÚ: 2011-2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución Ministerial N 702- 2008/MINSA Norma Técnica de Salud que Guía el Manejo Selectivo por Segregadores
Nivel Municipal	Ordenanzas de Villa El Salvador y Miraflores	
	<ul style="list-style-type: none"> • Ordenanza Municipal N° 277- 2013/ Municipalidad de Villa El Salvador. a. Ordenanza N° 079- 2004 b. Ordenanza N° 118- 2005 c. Ordenanza Municipal N° 180-2008 d. Ordenanza Municipal N° 238- 2011 • Ordenanza Municipal N 381- 2012/ Municipalidad de Miraflores 	

Fuente: Elaboración propia

2.1.3 El aspecto económico y financiero de la gestión de residuos sólidos

El factor económico

El correcto manejo y disposición de los residuos sólidos municipales implica un fuerte costo monetario. De acuerdo con el Cuarto Informe Nacional de Residuos Sólidos Municipales y No Municipales, que recoge la información de transparencia económica del Ministerio de Economía y Finanzas, el gasto de Limpieza Pública a nivel nacional fue de S/ 801,4 millones de soles en el 2011 y de ésta cantidad, la Región de Lima gastó S/371 485 099 soles. Según el último Informe del MINAM al 2012, el gasto de limpieza pública en Lima Región equivale al 10.57% del gasto total del Gobierno (MINAM, 2012: 114).

Según las Ordenanzas Municipales, los propietarios de los predios o sus inquilinos⁶ están obligados al pago de los arbitrios para que estos sean destinados al mantenimiento y mejora de los servicios municipales, entre ellos la actividad de Limpieza Pública; la cual comprende el servicio de barrido de calles, la recolección domiciliaria y selectiva de residuos sólidos urbanos y escombros; transporte, transferencia y disposición final de estos residuos (Ídem, 115).

Por su parte, los documentos de SIGERSOL señalan que la morosidad promedio por el servicio de limpieza pública a nivel nacional en el año 2011, fue de 63,9% y en el año 2012 se redujo al 57.7%. Si bien se tuvo una ligera mejoría, estas cifras demuestran que el servicio de limpieza pública no puede ser asumido correctamente porque los municipios no cuentan con los fondos suficientes.

En éste marco, los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva, surgen como una medida que podría ahorrar una parte de los recursos destinados al transporte y

⁶ Están obligados al pago de los arbitrios municipales en calidad de contribuyentes, los propietarios de los predios cuando los habiten, desarrollen actividades en ellos, se encuentren desocupados, o cuando un tercero use el predio bajo cualquier título (MINAM,2012: 115).

disposición final de los residuos ya que al separar el material reciclable de la basura convencional reduce la cantidad de desechos que terminan en el relleno sanitario.

Incentivos económicos para las Municipalidades

Si bien el Estado peruano ha proporcionado diversos tipos de ayuda económica a las Municipalidades distritales y provinciales para que ejecuten actividades y programas relacionadas al Manejo Integral de Residuos Sólidos- como Leyes, Proyectos de Inversión Pública (PIP), Concursos, entre otros- es el Programa de Modernización Municipal (PMM) el principal incentivo monetario para realizar estas acciones.

El PMM (2010-2013) es una iniciativa del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), creada por la Ley N° 29465, Ley de presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2010, cuya finalidad es promover mejoras en la modernización y gestión municipal en el marco del Programa de Presupuesto por Resultados (MINAM, 2012: 159). En éste sentido, el PMM otorga recursos económicos en diversos rubros o áreas programáticas, entre ellas el manejo de residuos sólidos. La transferencia de recursos económicos consignada en el PMM está sujeta al cumplimiento de metas progresivas por lo que se brinda asesoría técnica a todas las municipalidades distritales y provinciales (MEF, 2012).

El MEF establece que: “Los recursos recibidos por el PMM podrán ser destinados a cualquier actividad o proyecto enmarcado dentro de las áreas programáticas del programa. Por Acuerdo de Concejo Municipal dichos recursos podrán destinarse a otras actividades y proyectos que la Municipalidad considere prioritarios, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de las metas del PMM” (presentación del MEF).

De acuerdo a SIGERSOL, en el año 2012, de las 664 municipalidades del Perú, participaron 249 y de éste número, 205 municipalidades⁷ llegaron a cumplir la meta del programa, lo que equivale al 82.33% del total. El MEF afirma que el balance del programa ha sido positivo para el año 2012 porque se estima que se logró segregarse en la fuente

⁷ De los cuales 36 son municipalidades de tipo A y 169 de tipo B.

57,308 toneladas de residuos sólidos domiciliarios y que el principal destino final de estos es la comercialización a través de una EPS-RS y EC-RS, siendo un total de 94 distritos que realizan esta acción. Esta comercialización, en muchos casos se hace a través de recicladores, lo que conlleva a la formalización de los recicladores existentes (MINAM, 2012: 160).

2.2 Los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva

2.2.1 “Basura que no es basura”- Miraflores

En Miraflores, la gestión y supervisión de la adecuada recolección de residuos sólidos domiciliarios- orgánicos e inorgánicos- así como el trabajo de limpieza pública está a cargo de la Sub Gerencia de Limpieza Pública y Áreas Verdes, quien ejecuta dichas labores a través de la EPS- RS Relima y PETRAMAS respectivamente. Sin embargo, la instancia que se encarga del recojo de material reciclable es la **Sub Gerencia de Desarrollo Ambiental**.

“**Basura que no es basura**” comenzó como un proyecto piloto en la zona 6 del distrito de Miraflores el 13 junio del 2011, funcionando con operarios y un camión municipal, y trasladando los residuos a la planta de tratamiento de EMUSS S.A. En el 2012, con el apoyo técnico de la ONG Ciudad Saludable, se decidió expandir el Programa incluyendo a recicladores formalizados, cumpliendo así la Ley del Reciclador.

Si bien en un comienzo comenzaron a trabajar catorce recicladores de la Asociación de Recicladores Señor de los Milagros de Miraflores (**ARSEMIM**), se sabe que hasta fines de julio de 2014, ya había entrado un nuevo grupo de catorce recicladores. Respecto a la distribución de su trabajo, los dos grupos de catorce que trabajan de lunes a sábado se dividen en sub grupos de 5 o 6 recicladores a los cuales se les asigna una determinada zona. Así, por ejemplo, en el horario de la mañana que va de 8:00am a 2:00pm, un sub grupo recoge el material reciclable en la zona 1 y el otro en la zona 13. Mientras se realiza la recolección, el resto de los integrantes del grupo están en el centro de acopio haciendo la separación de los residuos (Paredes, 2014). Actualmente el Programa se encuentra activo en

todo el distrito de Miraflores; sin embargo, cuando se realizaron las entrevistas y Grupos Focales, todavía estaban en 8 zonas (zonas 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9 y 13).

De acuerdo con Flor Paredes, la Coordinadora del Programa “Basura que no es basura”, el Programa nació por la necesidad de implementar una gestión más responsable y adecuada de los residuos sólidos. Asimismo, señala que los objetivos del programa son: Generar una conciencia ambiental en los vecinos que implique el manejo responsable de sus residuos y dignificar e incluir al reciclador formalizado a éste tipo de servicio (Paredes, 2014).

Si bien el Programa “Basura que no es basura” tiene como público objetivo a los vecinos mirafloresinos, la coordinadora del Programa señala que hay empresas grandes y colegios que al enterarse del programa desean participar y la Municipalidad no les puede negar el servicio; es por ello que el programa funciona de manera mixta: recogiendo principalmente los residuos domiciliarios reciclables y en menor medida recogiendo el material reciclable de las empresas y escuelas interesadas (íbid).

2.2.2 PROGRESEVES (Bono Verde)- Villa El Salvador

En Villa El Salvador, las labores de recolección de residuos y limpieza pública son gestionadas y ejecutadas por el mismo municipio a través de la Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental; sin embargo, es la Sub Gerencia de Residuos Sólidos la que se encarga de gestionar la recolección de los residuos reciclables.

Este Programa se inició en el año 2004 como una iniciativa financiada por la Municipalidad de Amstelveen - Holanda. En ese año se empadronó a los recicladores informales, se les impartió capacitaciones acerca del manejo adecuado de los residuos sólidos y se acondicionó sus triciclos para la actividad de recolección selectiva. Desde el 2009, con el fin de fortalecer a los recicladores, sus asociaciones y la gestión del reciclaje, la ONG Ciudad Saludable viene ejecutando el Proyecto “Perú: Desarrollo del mercado de manejo integral de residuos sólidos reciclables”, siendo la Municipalidad de Villa El Salvador, una de las 4 municipalidades beneficiarias del proyecto.

Si bien la Coordinadora del Programa, Yovana Orihuela, no sabe los detalles sobre los inicios de PROGRESEVES (porque fue otra gestión quien lo implementó), afirma que comenzó en el año 2004 bajo el nombre de "Bono Verde" con el fin de dar solución al problema de los residuos sólidos en el distrito, los cuales eran desechados en botaderos informales donde los recicladores/ cachineros seleccionaban el material reciclable que podían vender. Por ello, uno de los objetivos que persigue el programa es incluir a recicladores formalizados, mejorando su calidad de trabajo y su remuneración.

El Programa PROGRESEVES empezó trabajando como lo hace actualmente la Municipalidad de Miraflores, con un público mixto, siendo su principal foco la recolección de residuos domiciliarios reciclables. Sin embargo, desde el 2013, se cuenta formalmente con iniciativas paralelas de recojo de material reciclable en mercados y colegios. Estas iniciativas tienen sus propios públicos objetivos: vendedores y dirigentes del mercado en el primer caso y directores, profesores y estudiantes en el segundo.

Para cubrir la gran magnitud del distrito y tratar de incorporar a todos aquellos grupos que venían trabajando de manera informal en VES desde hace mucho tiempo, la Municipalidad optó por trabajar de manera formal con 8 asociaciones de recicladores: Los Tigres de las 200 millas, Las Águilas del Tercer Sector, ECOREC, Red Ambiental del Cono sur, Sembrando Vida, Virgen del Carmen, Ecológica Villa del Mar y Cambio de vida en Avance. En Villa El Salvador, cada asociación de recicladores tiene una zona de recojo determinada y cada zona está sub dividida en Grupos zonales (áreas), de manera que a cada reciclador se le asigna determinados Grupos de una zona en particular.

Cabe destacar que en cumplimiento a las normativas del Ministerio de Ambiente (MINAM), tanto la Municipalidad de Miraflores como la de Villa El Salvador han realizado el Estudio de Caracterización que es requisito indispensable para la realización de los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva. Este estudio permite saber los tipos de residuos generados y su cantidad; por ello, se sabe que en Miraflores el material reciclable representa el 25% del total de residuos del distrito mientras que en Villa El Salvador es el 36%.

Respecto al funcionamiento de los Programas, ambos presentan similitudes en el proceso:

- 1) Reconocimiento/ Empadronamiento de las viviendas
- 2) Sensibilización a los vecinos
- 3) Recolección del material reciclable separado por el vecino
- 4) Transporte del material reciclable a los centros de acopio autorizados
- 5) Segregación según tipo de residuo
- 6) Comercialización con empresas transformadoras

2.3 Actores involucrados

2.3.1 Los recicladores:

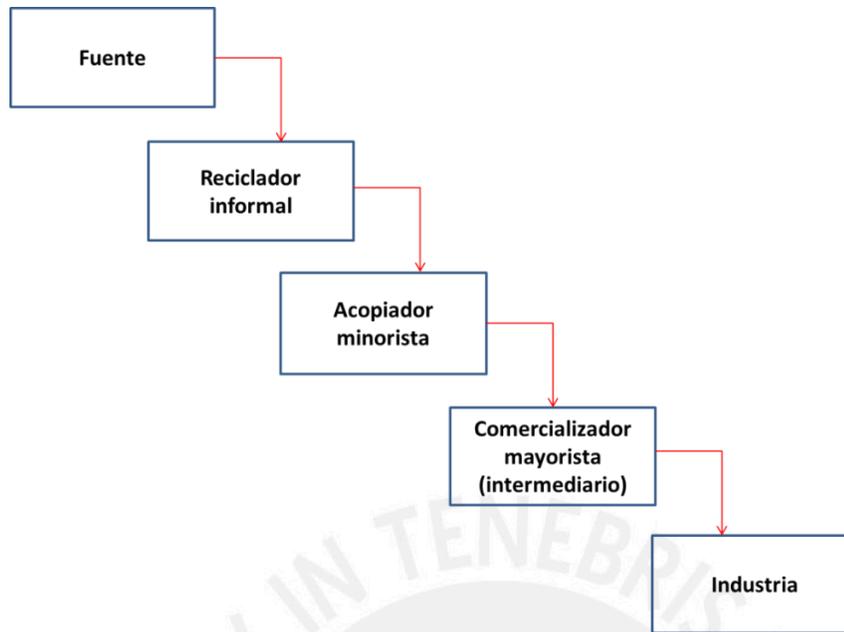
En América latina los recicladores pueden recibir diferentes denominaciones. En Uruguay, por ejemplo, son conocidos como “carritos” debido al medio de transporte que utilizan para la recolección, mientras que en Brasil se les puede llamar de “cirujanos” (cirujanos) porque cortan las bolsas de basura como si fuese un bisturí (Goncalves, 2003: 39). La Organización Panamericana de la Salud (OPS) define como “segregador” a la persona que recolecta residuos sólidos para fines de comercialización, de manera formal o no (OPS, 1998: 147-148).

En el Perú, los recicladores informales son conocidos como los “buceadores” (Riofrío 1994: 102), es decir, aquellos que buscan el material reaprovechable- como papel, cartón, plástico, vidrio- en las bolsas de basura que los vecinos dejan en la calle para que el camión de la municipalidad se las lleve, o también en los tachos, botaderos y rellenos sanitarios (Madueño, 2010:12). Asimismo, de acuerdo al tipo de material reciclable que recogen, pueden recibir un nombre en particular. Así por ejemplo están los “chatarreros”, quienes compran y venden metales como el cobre, bronce, aluminio; los “campaneros” que reciben un doble beneficio económico al realizar el servicio de recojo de basura en los domicilios y luego vender el material recolectado; los “chancheros” que recolectan restos orgánicos para alimentación del ganado porcino; los “cachineros” que compran y venden artefactos u objetos en desuso; los “desmonteros” que brindan el servicio de recojo de desmonte a

domicilio; y los “retaceros” que se dedican a la recolección de restos textiles o ropa usada (Ciudad Saludable 2010:59).

De acuerdo con la ONG Ciudad Saludable, son más de cien mil los recicladores que trabajan en el Perú (Ruíz, 2009: 83) quienes representan el 0,34% de la población nacional. En el caso de Lima Metropolitana, existe un promedio de 15.000 recicladores (MINAM, 2010), de los cuales la mayoría proviene de Manzanilla, El Agustino, La Victoria y Villa el Salvador (Cabrera e Hidalgo, 2011:15). Esta labor suele ser realizada por adultos mayores, madres de familia solteras, discapacitados y en algunos casos hasta familias enteras que optan dedicarse a ello por necesidad. La mayoría cuenta con bajo nivel educativo y su experiencia en el rubro es en promedio mayor a los 5 años, presentándose este conjunto de labores como una forma alternativa de empleo. (Ruíz, 2009:88).

En el camino informal de la ruta del reciclaje, los recicladores se caracterizan en primer lugar por sus inadecuadas condiciones laborales, ya que no se cuenta con ningún equipo de protección para la manipulación de residuos, dejándolos totalmente expuestos a la contaminación y las enfermedades que ésta acarrea. En segundo lugar, se caracteriza por ser una práctica laboral individualista y competitiva porque cada uno tendrá que generar sus ganancias y conseguir sus propios recursos dependiendo de sus capacidades y habilidades. En tercer lugar, debido al contexto de supervivencia en el que viven, los recicladores trabajan en función de conseguir dinero a corto plazo, por lo que venden diariamente su mercadería (material reciclable) sin pensar en su capacidad de ahorro. En relación a éste último punto, cabe mencionar que los recicladores informales que logren establecer un contacto comercial con las empresas formales (industria del reciclaje) serán las que obtengan una mayor ganancia. La cadena de valor del material reciclable en el circuito informal del reciclaje es representado en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia

La transacción comercial a través de los intermediarios se hace necesaria debido a que los recicladores informales y minoristas no cuentan con centros de acopio para acumular el volumen y pesaje que normalmente piden las empresas transformadoras (Industria). A continuación se presenta un cuadro comparativo que expresa la variación de precios del material reciclable para los acopiadores (kg), comercializadores (kg) y la industria (Tn).

Valor comercial de los residuos sólidos reaprovechables en Lima Metropolitana				
Tipo de residuo	Precio por Kg para acopiadores (S/.)	Precio por Kg para comercializadores (S/.)	Precio por toneladas en el 2011 (S/.)	Precio por toneladas en el 2012 (S/.)
Cartón	0.25	0.28	250.00	300.00
Plástico PET	0.80	0.90	1000.00	1400.00
Plástico No PET	0.90	1.00	750.00	1600.00
Papel Blanco	0.62	0.70	1000.00	800.00
Papel Periódico	0.10	0.12	-	-
Vidrio Blanco	0.10	0.12	-	-
Fierro liviano	0.40	0.48	600.00	610.00
Fierro Pesado	0.45	0.50	700.00	670.00
Chatarra de cobre	14.00	-	20000.00	16835.00
Chatarra de aluminio	-	-	4000	2500

Fuente: Elaboración propia⁸

⁸ Información basada en tres documentos: 1) Informe Anual de Residuos Sólidos Municipales y No Municipales en el Perú Gestión 2012 2) Anexo 01 del Decreto de Alcaldía N17- 2013 ALC/ MVES titulado “Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos en el distrito de Villa El

A partir de la Ley 29419, ley que regula la actividad de los recicladores, se dio inicio a su proceso de formalización y su inserción en la gestión integral de residuos sólidos. Dado que uno de los requisitos para la formalización es la capacitación, todos los recicladores- tanto de Miraflores como de Villa El Salvador- señalan mediante Focus Group que han recibido alguna capacitación por parte de una empresa o una institución acreditada como: SENATI, Ciudad Saludable, Cementos Lima, PEPSICO o La Universidad Católica.

Cabe mencionar que de acuerdo a un estudio que analiza el comportamiento de un determinado grupo de recicladores (Fuerza Emprendedora Lima Norte) en su proceso de formalización y trabajo como microempresarios, se llega a la conclusión de que la transición hacia la formalidad sólo se ha dado en parte ya que actualmente los recicladores tienden a combinar las prácticas laborales informales con las formales para obtener más ganancias (Madueño, 2010:24).

“Más allá de la sinceridad o el cinismo de las actuaciones, estas siempre estuvieron determinadas por el cálculo estratégico que cada uno de los recicladores realizó según sus intereses. El perfil del reciclador propuesto nunca caló; no contribuyó a crear una identidad homogénea entre los recicladores y más bien resaltó su heterogeneidad” (Madueño, 2010:24).

En 1999, se constituyó la primera asociación de recicladores del Perú, denominada Asociación de Trabajadores Independientes Ambientales y de Recuperación de Residuos Sólidos- ATIARRES, que agrupaba más de 800 recicladores de todo Lima Metropolitana (Ciudad Saludable, 2010). Tiempo después, se crearon las dos centrales que agrupan a las asociaciones de recicladores del Perú: la Federación Nacional de Recicladores del Perú (FENAREP) en el año 2005 y el Movimiento Nacional de los Recicladores del Perú- MNRP en el 2008 (Herrera, 2013: 51). Finalmente, una tercera central fue creada en diciembre de 2010: la Red Nacional de Recicladores del Perú (RENAREP) (RENAREP, 2010).

Salvador PROGRESEVES” 3) Tesis titulada “Representación y reconocimiento de los recicladores en el espacio público local y sus implicancias para el diseño de políticas concertadas en Lima Cercado”

Para el año de 2011, ya se registraban 127 organizaciones relacionadas al reciclaje, de las cuales 111 eran asociaciones y las 16 restantes eran micro-empresas, siendo un total de 108.594 recicladores los contabilizados en ese año (DESCO, 2011: 41).

2.3.2 La ONG

Los Organismos No Gubernamentales (ONG) como IPES, Grupo GEA, Alternativa, Ciudad Saludable y Ecociudad han venido desarrollando diferentes proyectos que impulsan el manejo integral de residuos sólidos con inclusión de recicladores. Por ejemplo, el Grupo GEA, ofrece servicios de gestión ambiental urbana mientras que Alternativa ha desarrollado proyectos para promover una cultura de compromiso ambiental en Lima Norte (Comas, San Martín de Porres, Independencia) y Callao (Alternativa, 2014).

Sin embargo, es la ONG Ciudad Saludable la que ha logrado posicionarse como uno de los principales agentes que han contribuido a visibilizar la problemática socioambiental de los residuos sólidos en nuestro país, incidiendo en políticas públicas que reconocen e incluyen de manera formal el trabajo de los recicladores. “Ciudad Saludable busca, sobre todo, el cambio de actitud frente a la problemática del inadecuado manejo de los residuos sólidos y la situación de pobreza y exclusión en la que viven las más de 108 mil familias recicladoras que se dedican a esta actividad económica en el Perú” (Ciudad Saludable 2014).

Desde la primera experiencia de Ciudad Saludable en el 2003, en la ciudad de Carhuaz, su ámbito de acción se ha expandido rápidamente a nivel nacional e internacional. En el Perú ha trabajado en 14 regiones como Cajamarca, Lambayeque, Ucayali, Piura, Arequipa, San Martín, entre otros; y a nivel internacional, el modelo de gestión se ha expandido en América Latina como Chile, Brasil, Colombia, México; así como en Asia (India) y África (Egipto).

Asimismo, cuenta con aliados institucionales clave como el Ministerio de Ambiente (MINAM) y la Asociación Civil Nacional de Recicladores del Perú (RENAREP), además de otros aliados de reconocida trayectoria y experiencia en temas de emprendimiento y

proyectos sociales como Ashoka, Skool Foundation, Avina, La cooperación Alemana (GIZ), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Pepsico, entre otros.

Si bien Ciudad Saludable ha obtenido diversos reconocimientos desde su creación en el 2002, existen varios trabajos de investigación que critican su labor. A nivel cuantitativo, la tesis antropológica de Diego Sotomayor señala que dicha ONG no ha hecho un cálculo correcto sobre el número de recicladores a nivel nacional (Sotomayor, 2010: 29), mientras que por el lado cualitativo, la tesis de Diego Madueño, señala que dicha ONG sólo se dedicó a difundir la dinámica emprendedora entre los recicladores pero no llegó a explicar en qué consistía una microempresa ni qué procesos legales eran necesarios para sus constitución legal así como tampoco ejecutó estrategias efectivas para cambiar las prácticas laborales informales (Madueño, 2010: 27).

2.3.3 Las municipalidades

Las municipalidades son gobiernos locales con autonomía política y jurídica, encargadas de proveer servicios para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos, pero sobretodo, de ser promotoras del desarrollo integral y la democracia. De acuerdo a las leyes peruanas, las Municipalidades pueden y deben formular, ejecutar y monitorear planes y políticas locales en materia ambiental, en concordancia con los lineamientos regionales y nacionales. Los gobiernos locales promueven el desarrollo integral, para viabilizar el crecimiento económico, la justicia social y la sostenibilidad ambiental.

En éste contexto, y cumpliendo con el marco normativo respecto a la ley General de Residuos Sólidos y Ley del Reciclador explicados en el primer capítulo de la presente investigación, las Municipalidades de Miraflores y Villa El Salvador, han logrado establecer los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva.

La Municipalidad de Villa El Salvador, fundada en 1971 a raíz de las demandas y la lucha organizada de la población que había invadido el terreno, está comandada por el alcalde Guido Iñigo Peralta, quien ha sido reelegido en las recientes elecciones municipales (2014).

El organigrama de dicha municipalidad señala que existen cinco gerencias: Gerencia de Rentas, Gerencia de Desarrollo Económico Local, Gerencia de Desarrollo Urbano, Gerencia de Desarrollo e inclusión social y Gerencia de Servicios Municipales y gestión ambiental. En esta última, se encuentra la Sub Gerencia de Residuos Sólidos encargada de la gestión del Programa PROGRESEVES.

En cuanto al trabajo realizado con recicladores en el marco del Programa, no se tiene registro de reconocimientos o premios obtenidos por la gestión, sin embargo, la 3era Fase del informe de DESCO titulado *Dimensiones de Género en el manejo de residuos sólidos domésticos en América Latina*, menciona que el Programa Bono Verde de Villa El Salvador era la más importante experiencia de manejo de residuos sólidos a nivel nacional en ese entonces (MINAM, 2009).

El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Villa El Salvador señala que una de sus finalidades es: “Representar al vecindario, consolidando la democracia participativa en su gestión, comprometiéndolo con su propio desarrollo”. En este sentido, existe un Consejo de Coordinación Local, conformado por el alcalde, 13 regidores y 14 miembros de la sociedad civil, que tiene el fin de coordinar el Plan Integral de Desarrollo Concertado y el Presupuesto Participativo.

Por su parte, la Municipalidad de Miraflores- uno de los primeros municipios establecidos por la constitución⁹- actualmente está liderada por el alcalde Jorge Muñoz Wells. De acuerdo al Organigrama de la municipalidad de Miraflores está compuesta por trece gerencias: Gerencia de participación vecinal, Gerencia de Comunicación e Imagen Institucional, Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Sistemas y Tecnologías de la Información, Gerencia de Planificación y Presupuesto, Gerencia de Asesoría Jurídica, Gerencia de Administración Tributaria, Gerencia de Autorización y Control, Gerencia de Obras y Servicios Públicos, Gerencia de Seguridad Ciudadana, Gerencia de Cultura y Turismo, Gerencia de Desarrollo Humano y Gerencia de Desarrollo Urbano y Medio

⁹ Fundada de acuerdo a ley del 2 de enero 1857 que promulgó el presidente Ramón Castilla.

Ambiente. En ésta última Gerencia se encuentra la Sub Gerencia de Desarrollo Ambiental que es la entidad encargada del Programa “Basura que no es basura”.

La Municipalidad ha obtenido diversos reconocimientos en torno al Programa de Segregación, entre ellos destaca el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2012 en la categoría “Gestión Ambiental Efectiva” organizado por la asociación “Ciudadanos al Día (CAD), el Premio Internacional “Escoba de Plata” otorgado por la Asociación Técnica para la Gestión d Residuos, Aseo Urbano y Medio Ambiente (ATEGRUS) y el reconocimiento a la Gestión Ambiental Local Sostenible (GALS 2014) otorgado por el Ministerio del Ambiente.

La Municipalidad de Miraflores define su política de participación ciudadana como abierta y democrática, caracterizada por su horizontalidad, transparencia e inclusividad. Una muestra de ello sería el Programa municipal “Gobernando con el vecino” por el cual, desde el 05 de enero del 2011, se vienen realizando audiencias vecinales en las que el alcalde y los funcionarios de la municipalidad atienden personalmente al vecino. Dichas audiencias se realizan todos los miércoles de 8:00am a 12:30pm y se transmiten en vivo a través de su canal MIRATV (<http://www.miratv.pe/>) contando además con intérpretes en lenguaje de señas (Municipalidad de Miraflores- web, 2014). La Gerencia de Participación Vecinal es la encargada de procesar los casos atendidos, clasificarlos y derivarlos a las Gerencias encargadas, orientando a los vecinos que buscan canalizar sus reclamos, quejas o sugerencias planteadas.

2.3.4 Los vecinos

Edad por Grandes Grupos	Villa el Salvador			Miraflores		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
0 - 14	55932	54078	110010	5754	5651	11405
15 - 64	126125	130773	256898	26850	33170	60020
65 +	7438	7444	14882	5219	8421	13640
Total	189495	192295	381790	37823	47242	85065

FUENTE: Elaboración propia. Basada en el Censo Poblacional 2007 (INEI)

De acuerdo al cuadro expuesto se puede notar claramente que el distrito de Villa El Salvador cuenta con una población mucho más grande que la de Miraflores, 381,790 habitantes versus 85,065 respectivamente. Sin embargo, un dato interesante es que el distrito de Miraflores cuenta con mayor cantidad de mujeres adultas mayores.

Respecto a la información socioeconómica de los pobladores de ambos distritos se sabe que el 21,9% de los pobladores de VES viven en situación de pobreza mientras que en Miraflores es solo el 1,8% de la población. Asimismo, se sabe que la población en edad escolar que no asiste a la escuela y es analfabeta es 0,6% en el caso de VES (457 personas) y 0,3% (29 personas) en el caso de Miraflores. Por último, respecto al empleo, la Población Económicamente Activa (PEA) que labora de manera independiente y que tienen a lo más educación secundaria es de 24,1% en VES, mientras que en Miraflores es solo el 4% de su población. Así, a partir de los datos expuestos se puede afirmar que en general los ciudadanos del distrito de Villa El Salvador están en un nivel socioeconómico inferior que el distrito de Miraflores y que no cuentan con las mismas oportunidades que estos últimos.

CAPÍTULO III: Marco Teórico

3.1 Tensiones en el proceso de comunicación

Antes del proceso de formalización, los recicladores eran muchas veces mirados con desconfianza y desprecio si es que no pasaban inadvertidos. Su inclusión formal en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva, ha debido significar entonces una estrategia de comunicación municipal para visibilizar de manera positiva el trabajo del reciclador en el programa y el funcionamiento de éste.

El presente apartado tiene como fin reflexionar en torno al posible desencadenamiento de conflictos entre los actores involucrados partiendo de sus mutuas percepciones negativas, con especial énfasis en la relación vecino- reciclador.

3.1.1 Procesos de comunicación

De acuerdo con la Real Academia Española, la palabra *Proceso* puede significar: “Acción de ir hacia delante”, “Transcurso del tiempo”, “Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial” o “Acción de seguir una serie de cosas que no tienen fin” (RAE, 2014). Más allá de optar por una de ellas, lo que habría que destacar es el carácter dinámico y continuo que involucra dicha palabra. Tal y como afirma David Berlo:

“Si definimos algo como proceso, también estamos significando que este carece de principio, de fin o de una secuela fija de acontecimientos; que no es estático, no descansa; que se halla en movimiento” (Berlo, 2002: 21).

Teniendo en cuenta lo anterior, uno de los problemas para estudiar el proceso comunicacional es que se necesitará tomar una fotografía de éste para describirlo y analizarlo. Esta foto vendría a ser una representación del proceso comunicacional a investigar más no sería el *proceso per se* ya que no reproducirá todos los componentes que son parte de la dinámica del proceso ni el orden en el que están realmente (Berlo, 2002: 23). Otro problema es que al utilizar determinadas palabras para describir un proceso se restringe su concepción, pero es la única alternativa si se quiere emplear el lenguaje como instrumento de análisis. Por ello se puede afirmar que la “discusión del proceso es incompleta, que el orden utilizado es forzado y que probablemente la perspectiva será deformada” (Berlo, 2002: 24).

La comunicación es pues, un proceso de diálogo e interlocución (entre individuos y entre éstos y sus instituciones), que posibilita la puesta en común de imágenes, percepciones, dudas, ideas y propuestas, llegando a consensos para vivir en sociedad y aprendiendo unos de otros (Castañeda, 2005:9).

Respecto a los componentes del proceso comunicativo, Aristóteles planteó en su *Retórica* un modelo de comunicación con tres variables: el orador, el discurso y el auditorio (Berlo,

2002: 26). Desde ese entonces, la mayoría de los modelos de comunicación acogen el planteamiento aristotélico aumentando otros elementos que intervienen en el proceso, como los “códigos”, que vendrían a significar las reglas, normas o signos con los cuales la gente se comunica; así como los “medios” y/o recursos (canales, medios, espacios) que vehiculizan la comunicación.

Cabe resaltar que todo proceso de comunicación se enmarca en un “contexto”, entendiéndolo como el conjunto de procesos y estructuras sociales, económicas, políticas, culturales; además de los procesos individuales de la vida cotidiana que influyen, de una u otra manera, en las relaciones. Asimismo, se afirma que los sujetos que intervienen en un proceso comunicativo, Emisor- Receptor (y viceversa), son también perceptores ya que las personas no sólo reciben información sino que perciben la comunicación según el contexto cultural, experiencias pasadas, etc. (Castañeda, 2005:12).

En el proceso de comunicación se evidencian dos tipos de interferencia o ruido que impiden que los mensajes consigan el efecto deseado. El primero se denomina ruido de canal¹⁰ y se refiere a cualquier manifestación física o sensorial que entorpece la correcta recepción de un mensaje. El segundo se conoce como ruido semántico, que consiste en la interpretación errada de un mensaje. Entre los ruidos semánticos se encuentran las percepciones, emociones y las expectativas de los interlocutores; es decir, todos aquellos factores personales que influyen en la manera en que decodificamos la información y, por supuesto, también en cómo la emitimos (Pintos, 2007).

El reconocido edu-comunicador Mario Kaplún, señala que *los ruidos* son todo elemento, físico o psíquico, que altera el mensaje e impide que este llegue de manera correcta y fielmente al destinatario; es decir, todo aquello que perturba la comunicación, la obstaculiza, la interfiere o la distorsiona (Kaplún, 1998: 180).

Si bien la emisión de información es sólo una parte del proceso comunicativo, su ausencia y/o escasez pueden ser factores (barreras) que generen los mencionados ruidos

¹⁰ El canal es el recurso físico por el cual se transmite la señal. Los canales principales son las ondas de luz, las ondas sonoras, las ondas radiales, los cables telefónicos, el sistema nervioso, etc (Fiske, 1984).

comunicacionales. En este sentido, la insuficiente comunicación de las municipalidades con la ciudadanía, puede generar que la población recurra a la interpretación y la imaginación, completando los pocos datos que tiene (Castañeda, 2005: 57).

“Incluso, en algunos casos, la población no sabe el nombre de sus autoridades, quiénes son, qué experiencia tienen y cómo pueden relacionarse con ellas. Más aún, no encuentran espacios donde expresar y satisfacer estas dudas, preguntas y expectativas. Se generan así las formas informales de comunicación como el rumor o el chisme constituyendo ruidos para una relación fluida” (ídem).

Para consolidar una gestión pública sostenible, no solo se debe detectar y corregir las barreras y ruidos que inadvertidamente se hayan filtrado sino también aplicar un valioso enfoque para la efectividad de la comunicación: la empatía.

“La empatía es un valioso enfoque para la efectividad de la comunicación. Cuando los intentos empáticos son recíprocos, al interactuar, hemos alcanzado la situación ideal de comunicación” (Berlo, 2002: 119).

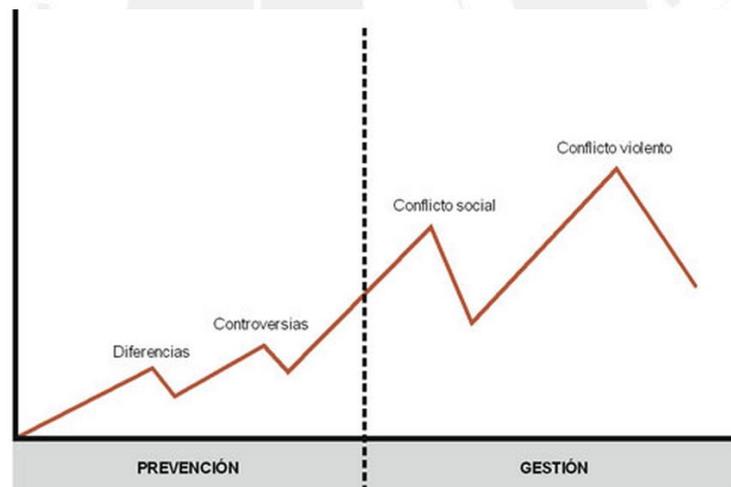
La escucha empática hace referencia a la preparación y disposición a romper prejuicios, a tener la intencionalidad de colocarse en la posición del otro, dándose el tiempo adecuado para el diálogo, sin adelantar conclusiones (Whilemi, 2009).

Dado que la interacción implica un gasto de energía, especialmente si se trata de interactuar con un grupo con el que no se ha tenido contacto- como es el caso de los vecinos con los recicladores- la dotación de un estímulo podría motivar a que los actores estén dispuestos a gastar su energía para conocerse e interactuar (Berlo, 2002: 118). Si bien existen personas que no necesitan de esta motivación externa porque tienen una alta capacidad empática que les permite interactuar sin problema, habría que reflexionar en torno a los esfuerzos que realizan las Municipalidades de Miraflores y Villa El Salvador para motivar a que vecinos y recicladores tengan una relación armoniosa y de mutua cooperación.

3.1.2 Tensiones y conflictos

La conflictividad es inherente a toda agrupación humana ya que en el proceso de interacción cualquier asunto puede ser causal de discordia (Caballero, 2009: 4). Así, se afirma que los motivos que llevan a los actores a entrar en conflicto son virtualmente infinitos.

La Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad (ONDS), es la encargada de abordar la prevención, mediación y/o negociación de diferencias, controversias y conflictos a nivel nacional (PCM, 2014). Esta unidad afirma que las diferencias pueden evolucionar en convergencias y finalmente convertirse en conflictos (ver cuadro); y aunque no todos siguen ese camino, les resulta “esencial poder detectar las diferencias y controversias como parte de su trabajo de prevención (íbid).”



(PCM, 2014)

De acuerdo con dicha oficina, se puede afirmar que existen “diferencias” entre los actores cuando hay contraposición de opiniones sobre un hecho real (íbid). Además, es catalogado como “controversia” a toda situación que presente una oposición de intereses y/o posiciones acerca de un hecho, una acción o decisión concreta (íbid).

En el Perú, la definición de “conflicto social” es asunto controversial. Por un lado, la ONDS define al conflicto social como un “proceso dinámico donde los actores perciben que sus intereses se contraponen (metas incompatibles, escasez de recursos e interferencia de la otra parte para la consecución de sus metas u objetivos), adoptando acciones que pueden constituir una amenaza a la gobernabilidad y/o el orden público” (íbid). Por su parte, la Defensoría del Pueblo, órgano del Estado Peruano que tiene como función contribuir a la solución pacífica de los conflictos sociales, define al conflicto social como un “proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y las empresas perciben que sus objetivos, intereses, valores o necesidades son contradictorios y esa contradicción puede derivar en violencia” (Defensoría del Pueblo 2012:3).

A partir de lo anterior, se infiere que la PCM concibe que los conflictos sociales se inician cuando hay una acción que amenaza la gobernabilidad, es decir, como si la violencia fuera parte del conflicto. Por el contrario, la Defensoría va mucho más atrás del desencadenamiento violento ya que considera como parte del conflicto a los casos latentes o de etapa temprana. En este sentido, la definición hecha por la Defensoría del Pueblo parecería ser más pertinente, no solo porque su eje está en la protección de los derechos ciudadanos más que el mantenimiento de la gobernabilidad democrática, sino porque en general la clasificación de la PCM en “diferencias, controversias y conflictos sociales” carece de fundamento ya que por definición la palabra controversia significa “discusión de opiniones contrapuestas entre dos más personas” (RAE, 2012); mientras que una de las definiciones de “diferencia” es precisamente “controversia, disensión u oposición de dos o más personas entre sí (íbid).

Sin embargo, el término “conflicto socio-ambiental” hecho por la Defensoría del Pueblo es también cuestionable. Dicha institución la define como un tipo de conflicto que tiene una dinámica en torno “al control, uso y/o acceso al ambiente y sus recursos donde están presentes también componentes políticos, económicos, sociales y culturales” (Defensoría del Pueblo, 2012:4). De acuerdo con la politóloga Tamara Lasheras, dicha definición es tan amplia que puede abarcar desde la falta de agua potable en la Comunidad de San Agustín de Huaychao hasta los impactos que generaría el proyecto minero Conga (Lasheras, 2014).

En el Perú, los conflictos socioambientales están comúnmente relacionados a los conflictos entre las empresas extractivas, las comunidades y el Estado. Sin embargo, si la generación, recolección y disposición de los residuos sólidos es una problemática ambiental y la inclusión de los recicladores en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva es una problemática social. Cabe preguntarse si la contraposición de intereses o posiciones que se generan en los Programas, pueden ser considerados como conflictos sociales o socio-ambientales.

Más allá de una catalogación, la presente investigación se basa en que las relaciones pueden tornarse conflictivas no solo por hechos o acontecimientos contextuales sino también por problemas subyacentes que influyen en las dinámicas de interacción. Una de ellas es la distorsión de la imagen que se tiene del otro.

Al respecto, el profesor Pablo Espinoza señala que “Actuamos en un conflicto sobre la base de las imágenes que nos formamos de los actores involucrados: por eso es importante el control que podamos ejercer sobre estas impresiones que producimos” (Espinoza, 2007: 128). En este sentido, la prevención de conflictos implicará la identificación de percepciones negativas que puedan estar ocasionando algún tipo de tensión en las relaciones así como la realización de estrategias o acciones que puedan ejercer algún tipo de control de estas impresiones y/o reducir su impacto.

El término “tensión social” ha sido utilizado como sinónimo de conflicto al representar la divergencia de intereses contrapuestos entre grupos sociales (Urquijo, 2009). La diferencia radica en que este hace referencia a una pugna anterior al conflicto abierto o público “simultáneo con los conflictos latentes y concomitante para con los conflictos resueltos parcial y temporalmente” (Urquijo, 2009).

3.1.3 La percepción del reciclador y su labor

Los primeros registros de una alusión a recicladores en el Perú fueron hechos en el año de 1955, en la obra literaria "Los gallinazos sin plumas", del cuentista peruano Julio Ramón Ribeyro (Ciudad Saludable, 2010). En el cuento, dos niños eran obligados por el abuelo a separar de la basura la comida para los cerdos:

“Un domingo, Efraín y Enrique llegaron al barranco. Los carros de la Baja Policía, siguiendo una huella de tierra, descargaban la basura sobre una pendiente de piedras (...) Cuando estuvieron cerca sintieron un olor nauseabundo que penetró hasta sus pulmones. Los pies se les hundían en un alto de plumas, de excrementos, de materias descompuestas o quemadas. Enterrando las manos comenzaron la exploración” (Ribeyro, 1955).

En el texto citado hace referencia al trabajo informal de los recicladores, presentándola como una labor expuesta a la contaminación y la insalubridad y es que cuando, pensamos en ellos, las imágenes evocadas tienen como escenario, o bien el relleno sanitario y/o el botadero a cielo abierto, donde grupos de hombres y mujeres escarban en los montículos de basura descargada por los camiones municipales; o en su defecto circulando en las calles y avenidas con sus costales, triciclos o carretas cargados de cartones, latas, plásticos y chatarra (Cabrera y Riofrío, 2012:22).

Existen lugares de la ciudad donde podemos apreciar con facilidad la “huella” del trabajo informal, ya sea por la visible acumulación de un tipo determinado de residuos en la vía pública, como por el uso de lotes y depósitos informales, especialmente donde el espacio público no es regulado por la autoridad ni cuestionado por el vecino, situación que ocurre particularmente en los barrios populares (Riofrío y Cabrera, 2012: 16).

De acuerdo con Polita Gonçalves, nuestra sociedad tiende a colocar el problema de los residuos sólidos por debajo del tapete, “lejos de los ojos y el corazón” (Goncaves, 2003, 23). Y es que al percibir la basura como material sin valor y como sinónimo de suciedad, las personas que trabajan en torno a dicho material pasan al plano del menosprecio, la desvalorización y la invisibilidad.

Un estudio hecho en Armenia- Colombia señala que la mayoría de los que trabajan recolectando residuos sólidos (recicladores) tienden a ser juzgados por su apariencia y son objeto de discriminación y exclusión social. “El reciclador es catalogado como indigente, generalmente duerme en las calles, bajo los puentes o en parques públicos. Solo un número reducido de ellos puede pagar diariamente para pasar la noche en un hogar de paso” (Montoya, 2011).

Un prejuicio implica una opinión, creencia o actitud usualmente negativa, a otra persona. El prejuicio incluye sentimientos como desprecio, disgusto, abominación y es parte del funcionamiento normal del ser humano ya que todos podemos presentarlos en algún momento dado (Everardo, 2011:3pp). El estereotipo en cambio, son generalizaciones que se hacen a una persona o grupo de personas, con frecuencia de manera negativa y resistente al cambio facilitando el prejuicio y la discriminación (Everardo, 2011:5pp).

3.2 La planificación de la comunicación para un desarrollo sostenible

La sostenibilidad del planeta es una problemática mundial asumida por diversos Estados. En el Perú, el Ministerio de Ambiente promueve la recolección selectiva de residuos y su adecuado tratamiento, dando las pautas necesarias a cada municipio. Si bien el fin es que cada programa sea sostenible, poco se ha hablado de la importancia de la planificación del componente comunicativo para crear una cultura de compromiso ambiental, siendo ésta una ardua y fundamental tarea.

El presente apartado tiene como objetivo reflexionar sobre el enfoque de Comunicación para el cambio Social, siendo la planificación del componente comunicativo- participativo un eje clave para el desarrollo sostenible.

3.2.1 Comunicación participativa para el Cambio Social

El Director Ejecutivo del Consorcio de Comunicación para el cambio Social, Alfonso Gumucio, señala que las campañas de información son importantes y útiles pero por sí solas no pueden dar solución a la cultura de desarrollo insostenible en la que vivimos. Si

bien en las décadas de los 60s y 70s se había asentado la idea de que “los pobres son pobres porque no saben, si les proporcionamos conocimiento e información pueden mejorar sus vidas” (Gumucio, 2006:36), hoy en día se sabe que las causas de la pobreza son estructurales- no informacionales- y que el conocimiento no puede ser transferido a través de mensajes, sino que éste se construye cuando cada persona relaciona la información que recibe con su propio conocimiento y contexto. Por ello se afirma que la información puede ayudar a enriquecer el conocimiento pero que definitivamente es insuficiente para generar acciones colectivas para el cambio social (ídem).

La comunicación para el cambio social es definida por Ramiro Beltrán como el uso de la comunicación para facilitar los procesos de diálogo y de espacios de participación, permitiendo mejorar las relaciones de convivencia de los actores y la concertación social. Su definición está basada en que el cambio sostenible se da, si y solo si, nace desde las propias personas, a partir de sus propios valores y normas comunitarias (Beltrán, 2007:53).

Según el documento de la Novena mesa Redonda de la ONU sobre “Comunicación para el Desarrollo”, esta se trataría de un proceso social que busca el intercambio de conocimientos para alcanzar un consenso, teniendo en cuenta los intereses, necesidades y capacidades de los actores involucrados (FAO, 2007: vi). Sin embargo, el consenso no sería la única variable que garantiza el desarrollo sostenible. Para Gumucio, por ejemplo, no se puede hablar de sostenibilidad si es que antes no existe una apropiación del proceso de comunicación, ya que solo en la medida en que las personas se involucren y participen de los proyectos y programas de desarrollo, estos se harán sostenibles (Gumucio, 2006: 37).

Asimismo, se afirma que los procesos participativos pueden propiciar actitudes de respeto, colaboración y confianza al fortalecer el sentido de pertenencia e identidad a través de lo “público” es decir, aquello que es beneficioso para todos (UNICEF, 2006:51). Así, estamos de acuerdo en que “desde la comunicación interpersonal hasta los medios comunitarios, las herramientas de comunicación participativa para el cambio social son imprescindibles si se busca un desarrollo sostenible” (Gumucio, 2006:39).

El concepto de *comunicación participativa* aún no tiene una definición precisa, sin embargo, se puede decir que el término *comunicación participativa* parte de dos grandes enfoques: La pedagogía dialogal de Paulo Freire y las ideas sobre participación debatidas por la UNESCO en los años 1970. En la primera, la comunicación debe propiciar el respeto al otro mediante el diálogo y la búsqueda de soluciones colectivas. En la segunda, la participación implica el involucramiento del público en los procesos de producción, gestión y planificación de los sistemas o procesos de comunicación (Sarvaes y Patchanee, 2007).

Desde fines del siglo XX, existe una creciente importancia de la participación en los procesos sociales y comunicativos para alcanzar un verdadero desarrollo transformador. Es precisamente en la década de los noventa, con la nueva formulación de desarrollo humano impulsado por el PNUD, que la participación es entendida como fin en sí misma, además de ser un medio para alcanzar determinados objetivos. La participación como medio es entendida como aquella que se integra a un proyecto o una iniciativa que ya está formulada y/o está siendo aplicada, limitando así la participación en el proceso de cambio y enfocándose en resultados de corto plazo. (Singh 2005: 12). Por el contrario, cuando la participación es formulada como fin en sí misma, los sujetos se organizan para identificar sus necesidades y problemas, encontrar sus causas y proponer y comprometerse con sus soluciones, involucrándose así en todas las etapas de un plan de desarrollo (ídem).

Se debe tener en cuenta que a medida que los proyectos aumentan su alcance e involucran a un público cada vez más disímil, distante y masivo, la verdadera participación se hace más difícil. En ese sentido, Gumucio afirma que “las experiencias de comunicación participativa no han sabido vincularse adecuadamente con proyectos de desarrollo que busquen cambios profundos en las esferas sociales y económicas” (2001: 9).

Para fines de ésta investigación, el término “comunicación participativa” es aquel proceso de diálogo horizontal que involucra a los participantes respetando y tomando en cuenta sus puntos de vista, necesidades y sugerencias antes y durante el proceso de ejecución de los proyectos de desarrollo; y fomenta la toma de decisiones en conjunto para generar un compromiso de participación a largo plazo (Gumucio, 2001).

3.2.2 La planificación del componente comunicativo- participativo en la gestión pública

Todas las acciones realizadas por la municipalidad comunican, desde un parque inaugurado hasta la basura acumulada, generan mensajes que la población percibe y posteriormente comenta. Para evitar problemas de comunicación y consecuentemente tensiones en las relaciones, resulta fundamental que la municipalidad genere constantes puentes de diálogo con la población, permitiendo así la creación- conjunta- de planes de desarrollo sostenible.

La participación ciudadana en la gestión municipal es la capacidad política y jurídica de todo ciudadano para intervenir en los diversos procesos de gestión del desarrollo local (Chirinos, 2003). Instituciones como el Banco Mundial han observado que la participación puede ser un factor crítico de éxito para la sostenibilidad de los proyectos de desarrollo y un elemento clave en la implementación de políticas públicas (Banco Mundial, 2001: 109-110).

En el sector público, los ciudadanos tienen derecho a participar en la gestión municipal y las autoridades tienen la obligación de mantener una actitud abierta, clara y accesible sobre los asuntos relacionados a su gestión, precisamente porque allí radica su carácter “público” (Castañeda, 2005: 55). Sin embargo, la municipalidad no sólo debe dar a conocer lo que se decide y se hace, sino también gestionar en diálogo con otros y comprometer a todos en su seguimiento (ídem).

En los procesos de participación ciudadana se pueden distinguir diversos niveles que suponen diferentes grados de involucramiento. Si bien, existen muchas maneras de clasificación de la participación, se ha considerado la teoría Shand y Arbnerg de la Asociación Internacional para la Participación Pública.

- 1) **Nivel informativo:** se provee información sobre el tema en cuestión. Se caracteriza por ser unidireccional y sin posibilidad de retroalimentación o negociación.

- 2) **Transparencia:** Se informa a los vecinos sobre las políticas y disposiciones municipales así como la utilización de los recursos en programas y proyectos.
- 3) **Acceso a consulta:** supone la generación y uso de canales de comunicación para que la población pueda emitir sus opiniones y sugerencias. Es bidireccional.
- 4) **Involucramiento:** se involucra a los ciudadanos en la elaboración de políticas públicas a través de diferentes canales.
- 5) **Identificación:** los ciudadanos se sienten identificados con la institución y sus propósitos, teniendo voluntad de participación.
- 6) **Toma de decisiones:** los ciudadanos interactúan con el Estado en la toma de decisiones o busca de solución de un problema determinado.
- 7) **Co- gestión:** los ciudadanos adquieren destrezas y capacidades, fortalecen sus espacios y organizaciones y actúan con un sentido de identidad y comunidad propio respecto del tema que los convoca. El fortalecimiento de sus organizaciones y trabajo en redes facilita una acción eficiente y orientada al cumplimiento de las metas y proyectos públicos.

En la gestión pública existen diferentes instrumentos para planificar la participación, entre los cuales están los procesos de planeamiento concertado, plasmados en los Planes de Desarrollo Concertado (PDC) y Presupuestos Participativos (PP). El primero establece la visión de desarrollo del distrito y afianza la identidad local orientando la participación del conjunto de actores del distrito. El segundo involucra a los ciudadanos en la determinación del destino de una parte del presupuesto de una Municipalidad, teniendo en cuenta el Plan de Desarrollo Concertado (IEP, 2014). Si bien la presente investigación no tiene como fin estudiar el cumplimiento y la efectividad de estos procedimientos, habría que preguntarse si cada programa o proyecto municipal aprobado cuenta con un planeamiento estratégico de la comunicación que asegure el logro de los objetivos a largo plazo y si éste planeamiento está afín con la política de participación ciudadana del municipio.

De acuerdo a su raíz latina- *planum*- las actividades de planificación estaban relacionadas en un inicio a la tarea cartográfica de hacer mapas o planos, los que al ser aplicados, ayudaban a cambiar, corregir o mejorar los planos y planes.

Si bien es posible encontrar antecedentes de planificación en múltiples momentos de la historia de la humanidad, en los países latinoamericanos, la planificación data de los años 60, surgiendo como un trabajo de investigación sobre el futuro. La Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y posteriormente el Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (ILPES) realizaron ésta labor con el fin de explorar la capacidad y posibilidad de América Latina de superar el subdesarrollo (Abatedaga, 2008: 23); “es así como en la década de los 60 y 70 en América Latina se encuentra una amplia inversión en la formación de planificadores y en desarrollos teórico metodológicos” (íbid).

El adjetivo “estratégico” aplicado a la planificación surgió a partir de la observación y análisis de nuevos cuestionamientos como: ¿quiénes deciden? ¿Dónde? ¿Con qué aliados? ¿A quiénes afectan? ¿En qué contexto? ¿Desde qué posición o con qué fuerza relativa?

Si bien la planificación es un proceso abstracto que contiene múltiples determinaciones, se afirma que en general, tiene como fin diseñar, implementar y evaluar planes. Como bien lo afirma la Magister Nidia C. Abatedaga:

“La planificación supone un campo teórico abstracto articulado con proceso concretos de vinculación con la vida social y es en éste sentido entonces que se acepta que la planificación en general posee una esfera propia de saberes y de procesos técnicos orientados a diseñar, implementar y evaluar planes”. (Abatedaga, 2008: 21)

Sin embargo, no existe un solo modo de planificar por lo que cada caso puede tener un modo particular o específico de planificación. En cada ámbito o área de trabajo- ya sea salud, educación o comunicación- el proceso planificador adoptará particularidades propias del ámbito (íbid).

De acuerdo con Alan Hancock, la planificación de la comunicación implica la preparación de planes estratégicos y operacionales- de corto y largo plazo- con el fin de hacer un uso eficaz y equitativo de los recursos comunicativos de una determinada comunidad o

institución que mantiene objetivos, medios y prioridades. Por ello, al llevar a cabo la planificación, se debe tener en cuenta los fines, los procedimientos, los recursos financieros, entre otras variables económicas y sociales (Hancock, 1981: 12). Para Nidia Abatedaga la planificación en comunicación no sólo debe apuntar al uso estratégico de los recursos comunicacionales, entendido como productos tangibles, sino a todos los componentes que conforman el proceso comunicacional en relación a su contexto, por lo que también se debe considerar las mutuas percepciones entre los sujetos, la autopercepción, los intereses, las experiencias previas de relacionamiento, entre otros aspectos sociales, culturales y políticos que incidan en la interacción (Abatedaga, 2008:22).

En el libro, *Planificación de la comunicación para el Desarrollo: Marco Operativo de Referencia*, Hancock señala que la construcción de políticas de comunicación- definidas como un “conjunto de normas, modelos y principios que rigen los procedimientos de la comunicación” (Hancock, 1981: 13)- debería ser un aspecto a priori al proceso de la planificación. Similar argumento sostiene Nidia Abatedaga, quien señala que se debe escoger la orientación o tipo de planificación más adecuada de acuerdo a las políticas de la organización y las características del entorno (Abatedaga, 2008: 115).

En el caso de la gestión pública, la política de comunicación y particularmente, la de participación ciudadana, será el marco que delimitará la planificación de las estrategias y actividades de las diferentes instancias de la municipalidad.

En el sector público, las políticas de comunicación deberían caracterizarse por ser sistemáticas, siendo un conjunto de principios voluntariamente adoptados, con objetivos, estrategias y procedimientos claros (Castañeda, 2005:68). En segundo lugar, deberían ser institucionalizadas mediante normativas legales de manera que esté basada en los objetivos de la institución así como en los valores, actitudes y prácticas de sus actores y áreas de acción.

Asimismo, de acuerdo con la profesora Marisol Castañeda, la planificación del aspecto comunicativo en el sector público debería garantizar gradualmente tres tipos de

transformaciones: en las personas (actitudes, percepciones y habilidades para una buena comunicación); al interior de la municipalidad (Generación de procesos institucionales) y en el municipio (relaciones entre actores, sistemas de información local, apertura institucional, imagen y posicionamiento) (Castañeda, 2005:69).

El diagnóstico es la primera etapa de la planificación. Proveniente del griego, la palabra *diagnóstico* significa “distinguir”, “discernir”, “conocer” (Abatedaga, 2008: 115). En este sentido, el diagnóstico es un instrumento del conocimiento clínico de una realidad, que implica, en primer lugar, un ejercicio de diferenciación de los elementos de una determinada situación (íbid). En las relaciones interpersonales, por ejemplo, si es que un grupo social carece de recursos de discernimiento para interpretar su propia realidad, puede ser manipulado fácilmente.

El diagnóstico en comunicación deberá dar como resultado la identificación de uno o más problemas comunicacionales que deberán ser resueltos con la planificación de una estrategia. Cabe recalcar que realizar un diagnóstico general no es lo mismo que un diagnóstico comunicacional ya que el primero detecta desde necesidades básicas (fisiológicas y estructurales) hasta necesidades sociales (comunitarias) mientras que el segundo está orientado a detectar específicamente una necesidad comunicacional, que aunque también es una necesidad social, tiene particularidades especialmente relacionadas con su objeto de análisis (Abatedaga, 2008: 121).

Si bien la comunicación es un proceso que tiene una lógica propia, está relacionada a otros procesos sociales que acompaña, promueve, define y vehiculiza. Así, un diagnóstico comunicacional debe contemplar un análisis histórico para comprender el entramado social en el que se desarrolla el proceso comunicativo, ya que “las relaciones sociales son siempre el resultado de una historia” (íbid, 118).

El análisis de la situación comunicacional (diagnóstico) se caracteriza por identificar a los actores que interactúan en una determinada situación, analizar la percepción que tiene el sujeto o grupo sobre sí mismo, la imagen que tiene sobre la institución, así como la

percepción de los otros interlocutores que son parte de la problemática estudiada con el fin de comprender las relaciones comunicacionales existentes. Se evalúa también los procesos de comunicación vigentes, ausentes y previstos, teniendo en cuenta los espacios comunicacionales y los mensajes producidos según su frecuencia, regularidad, cantidad, calidad y oportunidad, entre otros. Además deberán considerarse los canales o espacios utilizados, teniendo en cuenta que debe existir un tratamiento diferenciado de la información según los destinatarios (íbid, 131).

Luego del diagnóstico, el diseño de una estrategia de comunicación se hace factible. Su diseño deberá contemplar la definición de objetivos y la audiencia (público objetivo), entendida como “el grupo de actores sociales involucrados en un proyecto que comparten espacios, intereses, características sociodemográficas y/o consumos culturales que constituyen, por tanto, una comunidad de sentido”(UNICEF, 2006: 41). La participación e identificación de dicha comunidad con los mensajes y la causa social que persigue el proyecto, es primordial para propiciar los cambios esperados (Ídem).

Se debe tener en cuenta que cada actor social puede integrar más de una audiencia, pero de acuerdo al rol que cumpla en la comunidad y los fines de la estrategia de comunicación, se le incluirá en un determinado público (UNICEF, 2006:42). Por ejemplo, en una zona, los líderes vecinales cumplen un rol específico a diferencia de los demás vecinos, por lo que un proyecto deberá contemplar una estrategia de comunicación particular para dicho público si es que planea intervenir en esa zona. Cabe destacar que si se trata de jóvenes, el interés debe recaer en conocer sus espacios de encuentro para llegar a ellos, si es a mujeres, la apelación a sus intereses ayudará a motivarlas.

De acuerdo con Nidia Abatedaga, la evaluación permite cerrar el círculo de la planificación (Abatedaga, 2008: 178). En este sentido, ya sea si es aplicado en función de quién realiza la evaluación (a nivel interno, externo, mixto o participativo) o/y en función de su naturaleza (descriptivo o explicativo), lo importante es que el diseño y aplicación de un proceso de evaluación durante y después de la ejecución de las estrategias de comunicación, es fundamental para corregir y valorar las acciones planificadas.

Capítulo IV: Marco Metodológico

4.1 Tipo de investigación

La presente investigación es en primer lugar descriptiva porque busca caracterizar a los Programas escogidos y sus actores (Vecinos, Recicladores, Municipalidad y ONG), partiendo de la descripción del contexto ambiental, legal y económico de la gestión de residuos sólidos reciclables; para luego puntualizar la relación de los actores con dichos residuos.

En segundo lugar, es fundamentalmente de carácter comprensivo- analítico en tanto busca hacer un análisis comparativo de los procesos comunicativos de cada programa en relación a los contextos descritos, las mutuas percepciones entre los actores y la planificación del componente comunicativo de ambas municipalidades, teniendo presente la literatura encontrada sobre la problemática.

4.2 Método de investigación

Teniendo en cuenta que “los investigadores cualitativos estudian las cosas en su contexto natural, intentando dar sentido o interpretando los fenómenos en función de los significados que las personas le dan” (Denzin y Lincoln, 2005). La presente investigación es de carácter cualitativa porque busca estudiar las percepciones de los sujetos y las relaciones que estos entablan en su propio contexto, sin alterarlo, con el fin de interpretar cómo es el proceso comunicativo y comprender las tensiones que se generan en dicho proceso. Asimismo, su carácter cualitativo está basado en la comprensión sistemática de percepciones y situaciones que implica la utilización de instrumentos cualitativos como observaciones participantes, conversaciones grupales (Grupo Focal) y entrevistas en profundidad.

4.3 Unidades de Análisis y Unidades de Observación

La investigadora de la presente tesis mantiene particular interés en la problemática de los residuos sólidos inorgánicos a partir de la experiencia laboral en la Municipalidad de Miraflores durante los años 2011- 2013. Es a partir de esta experiencia que comienzan los primeros cuestionamientos sobre el proceso comunicativo en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva. Gracias a ésta labor, se pudo obtener rápido acceso a la información de primera fuente, facilitando el proceso de recolección de datos.

Respecto a las áreas de intervención, “Zona 7” en el caso de Miraflores y “Sector 1” en el caso de Villa El Salvador, fueron escogidas por ser las primeras áreas donde se incluyó a recicladores formalizados. En Miraflores, si bien el programa “Basura que no es basura” trabajó su proyecto piloto en la zona 6 del distrito, fue en la Zona 7 del distrito donde se empezó la ampliación de Programa con la inclusión de los recicladores de ARSEMIM. En el caso de Villa El Salvador, el Sector 1 fue la primera zona en incluir a los recicladores formalizados, siendo la asociación “Virgen del Carmen” la más antigua del distrito.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se seleccionó como Unidad de Observación el contexto en el que se relacionan los actores que participan del Programa y como Unidad de Análisis, los procesos de comunicación entre los actores involucrados: funcionarios públicos que trabajan en la coordinación del Programa; los vecinos del sector I de Villa El Salvador y de la zona 7 de Miraflores que participan del Programa; los recicladores formales que trabajan en el sector 1 de Villa El Salvador y en la zona 7 de Miraflores; y finalmente los representantes de la ONG Ciudad Saludable.

Unidad de Observación: Contexto de la relación entre vecinos, recicladores, municipalidad y ONG	Historia de la relación
	Intereses
	Imaginario sobre el otro
	Conflictos previos y dificultades
	Clima actual
Unidad de Análisis: Proceso de comunicación	Política de comunicación municipal
	Niveles de participación
	Diagnóstico comunicacional
	Estrategias de comunicación
	Espacios de diálogo
	Toma de decisiones en conjunto
	Temas que originan tensión
	Distorsiones en mensaje (ruidos)
	Mensajes y frecuencia
	Medios usados
Recursos comunicacionales	
Problema de comunicación percibido	

4.4 Técnicas de recolección de datos

4.4.1 Revisión de documentos

Debido a que la investigadora ya conocía el funcionamiento del Programa “Basura que no es basura” de Miraflores, se necesitaba información del caso de Villa El Salvador (VES). Por ello, la estrategia metodológica de la intervención supone en primer lugar la indagación de información vía internet para conocer el funcionamiento de dicho programa y los actores que participan de éste. Si bien los resultados iniciales de la búsqueda no fueron alentadores porque la página web de VES tiene información desactualizada y muy genérica del Programa, luego de la entrevista a la Coordinadora del Programa, se pudo encontrar documentos específicos a partir de palabras clave.

Tanto para Miraflores como para Villa El Salvador, se revisó los Documentos de Trabajo del 2013 y las ordenanzas municipales. Sin embargo, se obtuvo mayor información del Programa “Basura que no es basura” porque en el portal web del municipio de Miraflores aparecen notas de prensa sobre las actividades del Programa en orden de ejecución y está colgado el video institucional del Programa, cosa que no ocurre en el caso de Villa El Salvador.

4.4.2 Entrevista semi estructurada

Con el fin de conocer la relación de la Municipalidad con los residuos sólidos reciclables así como la percepción de los funcionarios públicos sobre los otros actores involucrados y la planificación del componente comunicativo en cada Programa, se decidió utilizar entrevistas semi- estructuradas como principal técnica de recolección de datos. Esta técnica consiste en “una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández, 2010: 418). La herramienta permitirá obtener datos cualitativos sobre “descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, conductas observadas y sus manifestaciones” (Patton, citado por Hernández, 2010: 9).

Asimismo, con el fin de conocer la relación de la ONG Ciudad Saludable con los residuos reciclables y la percepción de los funcionarios de dicha ONG sobre los otros actores involucrados, se optó por emplear la misma técnica de recolección de datos. Las entrevistas fueron aplicadas a las Coordinadores de los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva: Yovanna Orihuela en el caso de Villa El Salvador y Flor Paredes para el caso de Miraflores; teniendo una duración de hora y media en promedio. Entre tanto, en representación de la ONG Ciudad Saludable, la entrevista fue aplicada a la Coordinadora del Área de Gestión de Residuos Sólidos, María Alejandra Quiroga. Todas las entrevistas fueron realizadas en los centros de labores de las entrevistadas.

4.4.3 Grupos Focales

Los grupos focales tienen la forma de conversaciones grupales donde se discute un tema en particular por lo que favorecen la recolección de diversas opiniones sobre el tema de investigación, pudiendo obtener conclusiones producto de los acuerdos entre los participantes (Aigner, 2011:3). En esta investigación se utiliza los grupos focales para conocer la relación de los vecinos con los residuos sólidos reciclables y su percepción sobre los otros actores involucrados.

Debido a que la Coordinadora del Programa de Villa El Salvador, Yovanna Orihuela, no proporcionó la base de datos de los vecinos participantes en el sector 1, se tuvo que identificar a dichos vecinos haciendo trabajo de campo. Este trabajo consistió en tocar la puerta de aquellos predios que presentaban el sticker del Programa pegado en la pared o en su puerta, ya que éste debía ser una señal de que los que habitaban allí participaban o por lo menos habían recibido información sobre el Programa. Sin embargo, en la mayoría de los casos los vecinos no sabían acerca del Programa o no participaban de éste por lo que se decidió hacer una convocatoria masiva en el sector 1.

La convocatoria a los vecinos de Villa El Salvador supuso la realización de pequeños afiches, los cuales fueron colocados en los principales puntos de reunión del sector 1: comedores populares, centros comunales e instituciones educativas. Para reforzar ésta acción, se realizó tres visitas al sector para repartir dichos afiches de manera presencial. Así, con la ayuda de un ex dirigente vecinal del sector, quien amablemente se ofreció a brindar su apoyo, la investigadora tocó la puerta de muchas viviendas para conversar con los vecinos sobre el propósito de la investigación y la relevancia de su participación en el grupo focal. El grupo focal se realizó en el centro comunal 23 B del sector 1 del distrito, teniendo un total de 11 asistentes.

En Miraflores, la convocatoria se realizó por teléfono ya que se contaba con los números de celular de las ex dirigentes de las juntas vecinales de la zona 7 del distrito, quienes se ofrecieron a convocar a otros vecinos. Sin embargo, el día de la reunión solo asistieron 5 vecinas de la zona, la mayoría de ellas adultas mayores. La reunión se realizó en un café de Miraflores.

4.4.4 Observación participante

Con el fin de ver el trabajo de los recicladores en las zonas escogidas y la interacción entre vecinos y recicladores que ocurre en ésta labor, se realizó una observación participante en cada distrito. Para ello se coordinó previamente con cada asociación de recicladores y se elaboró tres preguntas generales para conversar con algunos vecinos a manera de sondeo. Esta herramienta permitió conversar con tres vecinos de cada distrito, los que eran considerados por los recicladores como “caseritos”, ya que entregan frecuentemente sus residuos reciclables a los recicladores. Resumen de instrumentos aplicados:

Instrumentos aplicados en orden de ejecución	
Intrumentos	Descripción
Revisión de documentos en línea	Revisión del contenido del Programa colgado en la web de cada municipio: Informes, diapositivas, ordenanzas, notas de prensa y videos informativos.
Entrevistas en profundidad	Entrevistas dirigidas a las coordinadoras de los Programas: Flor Paredes y Yovanna Orihuela ; así como a La coordinadora del Área de Gestión de Residuos Sólidos en Ciudad Saludable: Maria Alejandra Quiroga
Grupo Focal	Grupos focales a los vecinos y a los recicladores participantes de cada Programa, de acuerdo a las zonas de intervención escogidas: sector 1 de Villa El Salvador y zona 7 de Miraflores.
Observación participante	Una observación participante del proceso de recolección de residuos reciclables en cada distrito para evaluar la interacción de los vecinos y los recicladores y recoger sus opiniones.

Capítulo V: Descripción de Resultados

5.1 La relación de los diversos actores con los residuos reciclables

5.1.1 La Gestión Pública y el material reciclable

Las Municipalidades son gobiernos locales (distritales o provinciales) con autonomía política y jurídica que tienen la responsabilidad de promover el desarrollo integral en su localidad. De acuerdo a las leyes peruanas, una de sus funciones específicas es proteger y conservar el ambiente en concordancia a los lineamientos regionales y nacionales. En éste sentido, las municipalidades tienen **el deber** de gestionar y garantizar un adecuado sistema de recolección de residuos sólidos y disposición final.

En concordancia con lo anterior, las municipalidades de Miraflores y Villa El Salvador han realizado estudios de caracterización para calcular la cantidad de residuos reciclables que se desecha en el distrito a nivel anual, mensual y diario, tal y como se señala en el sub capítulo 2.2 de la presente investigación.

Por su parte, la Municipalidad de Miraflores cuenta además con un “Informe de las percepciones de los vecinos de la zona 7 sobre el Programa Basura que no es basura y la inclusión de los recicladores”, que data de mayo del 2012. Las conclusiones de éste estudio cuantitativo, realizado a 102 vecinos de la zona 7, revelan que más del 92% aprobaba la inserción de recicladores formalizados para la recolección selectiva de sus residuos sólidos (Velarde, 2012); mientras que el 8% que rechazaba la propuesta señaló que prefería la instalación de contenedores, la contratación de una empresa transformadora formal, y la creencia de un incremento municipal de gastos innecesarios (íbid). A diferencia de Miraflores, la Municipalidad de Villa El Salvador no cuenta con informe de las percepciones de los vecinos sobre la inclusión de alguna de las ocho asociaciones de recicladores que actualmente laboran en el distrito.

Yovanna Orihuela- Coordinadora del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva PROGRESEVES- comenta que el principal problema en la gestión de residuos sólidos domiciliarios (orgánicos e inorgánicos) es el mal hábito de los vecinos de sacar la basura a cualquier hora y la informalidad que esto genera. Al respecto, Yovanna explica que los vecinos están acostumbrados a no esperar a que el camión recolector pase a recoger sus residuos sino que prefieren dejarlos en calles y avenidas o en su defecto dárselos a “los campaneros”, quienes recogen informalmente la basura de los vecinos de VES a cambio de una propina de 0.50 céntimos o 1.00 nuevo sol, y luego lo llevan a botaderos informales o los colocan en avenida principales. Muy diferente es el caso de Miraflores, donde los vecinos están acostumbrados a sacar sus residuos a una determinada hora y el campaneo no existe. Ver gráficos para comparar:

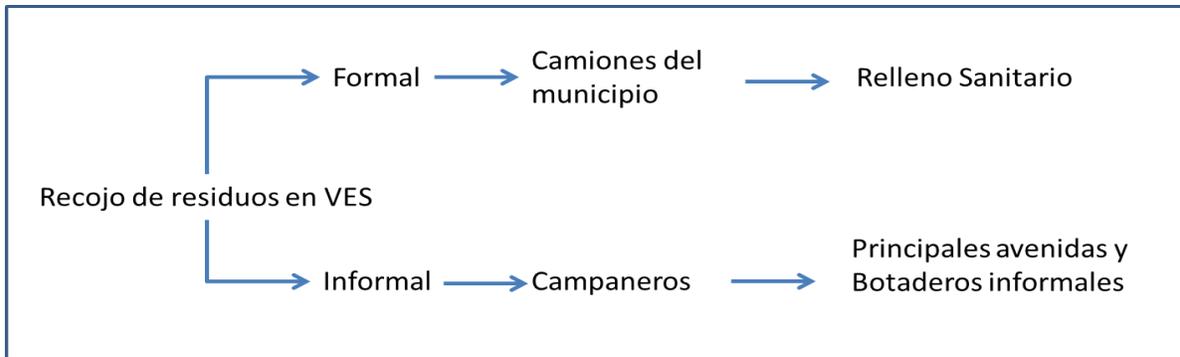


Gráfico 1, elaboración propia

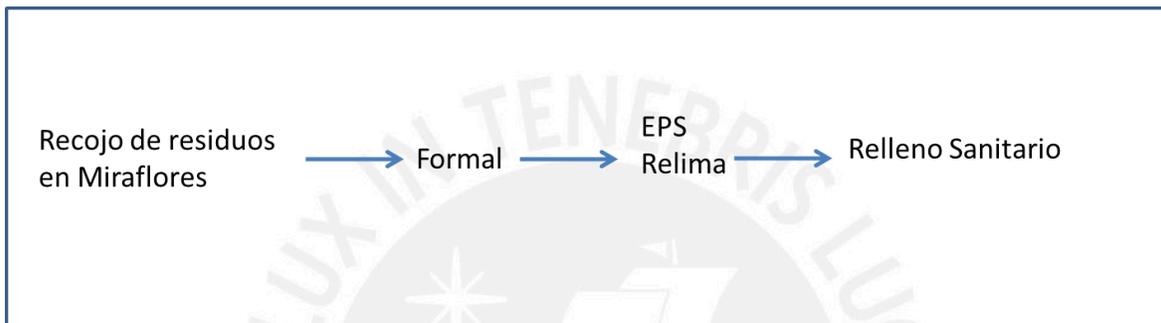


Gráfico 2, elaboración propia

Siguiendo con las dificultades que implica la gestión de residuos domiciliarios, Yovanna señala que un problema común es la falta de pago de los arbitrios que no permite tener los recursos suficientes para realizar una mejor gestión de limpieza pública. En concordancia a lo expuesto en el apartado 2.1.3 del Marco Contextual y de acuerdo a lo comentado por Yovanna, el programa es una oportunidad de reducir los gastos de operación y mantenimiento del servicio de limpieza pública. En Miraflores, la situación es totalmente opuesta ya que los vecinos sí cumplen con el pago de sus arbitrios pues tienen mayor capacidad adquisitiva.

Como funcionaria pública, Flor Paredes señala que para la Municipalidad de Miraflores es importante incentivar el recojo selectivo de los residuos por un tema de responsabilidad ambiental en su gestión y también porque se debe cubrir la creciente demanda de prácticas eco-amigables por parte de los vecinos del distrito. En el caso de Villa del Salvador, Yovanna Orihuela señala que la importancia del Programa radica en que este no solo reduce los gastos de operación y mantenimiento que implica la recolección de residuos sino que también promueve el pago de los arbitrios.

La gestión pública y el material reciclable		
	Municipalidad de Miraflores	Municipalidad de Villa El Salvador
Antecedentes	<ul style="list-style-type: none"> -Se inició en el 2011, después de la Ley del Reciclador, Ley 29419. - Empezó como un programa piloto en una zona del distrito, sin incluir a recicladores. -Se realizó una convocatoria pública para elegir a la asociación de recicladores , la cual exigía contar con un camión de recolección. - Trabajan con escuelas y comercios en menor medida, de manera no institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> -Se inició en el 2004, antes de la Ley del Reciclador, Ley 29419. - Empezó trabajando en tres sectores del distrito con recicladores desde el inicio. -No se hizo convocatoria pública. Se capacitó a los recicladores informales del distrito para que trabajaran formalmente. - Formalmente ampliaron su campo de acción a escuelas y mercados en el 2013.
Dificultades contextuales	<ul style="list-style-type: none"> - No percibidas. Contexto propicio para la Recolección Selectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> -Los vecinos no sacan la basura a la hora indicada fomentando la Informalidad en el recojo de basura. - Alta morosidad en el pago de arbitrios.
Interés en el material reciclable	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplir con la ley - Responsabilidad ambiental en su gestión - Cubrir la demanda de prácticas eco-amigables - Reducir gastos de operación y mantenimiento de limpieza pública. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con la ley -Reducir gastos de operación y mantenimiento de limpieza pública. - Incentivar el pago de arbitrios

Fuente: Elaboración propia

5.1.2 Los vecinos y sus residuos reciclables

Al preguntar a los vecinos de ambos distritos sobre lo que saben de los residuos reciclables, tanto el grupo de vecinos de Villa El Salvador como el de Miraflores conocen o tienen una noción general sobre el tema ya que señalan que son productos en desuso que pueden ser re-aprovechados y/o reutilizados y como ejemplos mencionaron algunos materiales como: papeles, cartones, plásticos y vidrios. Sin embargo, ninguno de los grupos sabe aproximadamente cuál es la cantidad de desechos reciclables que se genera en su respectivo distrito.

Respecto a la ruta o destino que siguen dichos residuos luego de su recolección, casi todo el grupo de vecinos de Miraflores creía que estos eran transportados a las empresas encargadas de su transformación, como es el caso de Cartotek- la empresa que trata el Tetrapak- y Gexim-la empresa que trata el plástico. En Villa El Salvador, también existe confusión al respecto ya que las respuestas fueron totalmente diferentes. Mientras que algunos vecinos mencionaron que los residuos se iban al centro de acopio para segregar el

material, otros señalaron que se transportaban a las chancherías y otros que terminaban en los botaderos de Lurín. Estas respuestas indicarían que a pesar que existe confusión, los vecinos de VES conocen más sobre el destino de los residuos reciclables, a diferencia de los vecinos mirafloresinos.

Al preguntarles cómo accedieron a la información que tienen sobre el tema, los vecinos de Miraflores contestaron que su conocimiento surge a raíz de las reuniones que la mayoría tuvo con el personal de la municipalidad antes de iniciarse el proceso de sensibilización en su zona. Las vecinas que asistieron al Grupo Focal afirman que están interesadas en recibir mayor información/ capacitación sobre el tema.

Muy diferente es el caso de Villa El Salvador, ya que la mayoría de los vecinos señalan que conocen del tema porque ellos o sus familiares se dedican a la compra- venta de material reciclable, o también porque en alguna oportunidad le han llegado a preguntar a los recicladores sobre ello. Si bien señalan que han recibido información de la municipalidad, no la recuerdan. La única información que todos han retenido es acerca de la recompensa que reciben al participar en el programa, es decir el descuento en los arbitrios municipales o también llamado Bono Verde.

Respecto a la motivación para participar en el Programa, en Miraflores, la mayor parte de las vecinas que asistieron al Grupo Focal habían sido miembros de la ex junta vecinal de su zona por lo que afirmaron que se animaron a participar porque tenían que dar el ejemplo. Aquellas vecinas que no fueron parte de la junta directiva, señalaron que de alguna manera ya estaban vinculadas con el tema del reciclaje, pues dejaban sus residuos a los supermercados como Wong o Vivanda, o en todo caso, lo otorgaban en donación a “Los Traperos de Emaús”. Por el contrario, en Villa El Salvador, todos los vecinos concuerdan en que su motivación fue pagar el 20% menos de sus arbitrios.

La coordinadora del Programa “Basura que no es basura”, Flor Paredes, sostiene que a pesar que muchos vecinos mirafloresinos tienen desarrollada una conciencia ambiental, muchos demandan un incentivo o recompensa por su participación:

"El problema está en la parte en que ellos saben que tiene un valor, porque obviamente al saber que tiene un valor la pregunta casi automática que a ellos les viene es: '¿Y qué van a hacer con esos residuos? ¡Porque eso cuesta!' Y es ahí cuando viene el reclamo por el retorno" (Paredes, 2014)

Por ello, la Coordinadora del Programa señala que el trabajo del equipo es sensibilizar a los vecinos no sólo en los beneficios ambientales sino también sociales.

En Villa EL Salvador ocurre una situación similar en el sentido que los vecinos también reconocen que existe un valor económico en los residuos y desean obtener un retorno a cambio de su participación, sin embargo el problema principal- y esa es la gran diferencia con Miraflores- es que al ser un distrito donde la población está subempleada o desempleada (sector socioeconómico C-D), la venta de material reciclable se presenta como un negocio extra que puede contribuir de alguna manera a la economía personal o del hogar. Yovanna menciona que al inicio del programa, muchos vecinos no sabían la importancia de reciclar y ni siquiera entendían bien su concepto pero ahora que el programa se ha establecido, ya saben que pueden obtener “algunito”; de ésta manera se genera una competencia directa con el reciclador

Respecto a cómo se sienten con la labor de segregar/ separar el material reciclable, los vecinos de ambos distritos coinciden en que es una labor que no resulta trabajosa o tediosa sino que están acostumbrados/as a ello. Tanto en Miraflores como en Villa El Salvador, hay vecinas que incluso enjuagan los plásticos y vidrios antes de colocarlos en una bolsa; no lo ven negativo.

En Villa El Salvador, de los 10 vecinos que asistieron al Focus Group, la mitad de ellos comentó que antes de su participación en el Programa, solían separar los residuos reciclables para venderlos por su cuenta pero que ahora solo lo hacen en algunas oportunidades “sólo cuando hay necesidad”(vecina 4) o cuando el reciclador “no llega” (vecina 5). La otra mitad de vecinos señala que antes de participar en el Programa, desechaban el material reciclable junto con la basura convencional.

En Miraflores, la mayoría de los vecinos señalaron que antes de participar oficialmente en el Programa, ponían solían entregar sus residuos a los Traperos de Emaús y/o lo llevaban a tiendas como Wong y Vivanda. A diferencia de los vecinos de Villa, no se comercializa actualmente con dichos residuos.

Los vecinos y los residuos reciclables		
	Vecinos de Miraflores	Vecinos de Villa El Salvador
Conocimiento sobre los residuos	- Conocimiento general de los residuos - Alta grado de confusión sobre el destino final de los residuos	- Conocimiento general de los residuos - Confusión general sobre el destino final de los residuos.
Tratamiento de los residuos	- No resulta tedioso separar los residuos	
Interés en el material reciclable	-	- Los residuos reciclables significan una ganancia adicional. Actualmente, los comercializan en ocasiones.
Interés en participar del Programa	- Dar el ejemplo como dirigentes vecinales. - Continuar con su práctica eco-eficiente. - Recibir algo a cambio de su participación (obras, merchandising, reducción de arbitrios, etc).	- Pagar el 20% de los arbitrios.

Fuente: Elaboración propia

5.1.3 Los recicladores y los residuos reciclables

De las tres asociaciones con las cuales se realizaron los Grupos Focales, los recicladores de dos de ellas (ARSEMIM y Virgen del Carmen) afirman que antes de recibir las capacitaciones requeridas para la formalización¹¹, ya conocían mucho sobre los residuos reciclables porque aprendieron mucho en la práctica informal que venían desarrollando desde hacía varios años. Así, el dirigente de ARSEMIM afirma lo siguiente: "Nosotros como recicladores, conocemos todos los materiales que ningún profesional sabe o sabía porque ellos han aprendido de nosotros". También el dirigente de la Asociación Virgen del Carmen señala que todos los miembros de su asociación son “profesores” en el tema del reciclaje porque ellos fueron los primeros que se formalizaron en el distrito y enseñaron a los vecinos a cómo reciclar.

Sin embargo, todas afirman que luego de formalizarse y entrar al Programa, la municipalidad no les ha brindado capacitación para reforzar sus conocimientos, estando

¹¹ Ver el apartado 3.2.1 del Marco Teórico

todos ellos muy interesados. El presidente de la Asociación Ecológica Villa del Mar señala por ejemplo, que sería necesario que los capaciten en temas de emprendimiento:

“En el reciclaje hay muchas cosas que se pueden hacer, unos hacen manualidades otros le dan valor agregado (...) pero para eso hay que saber la viabilidad de ello, los ingresos, egresos, es como una empresa, entonces ahora que estamos vendiendo a las empresas nos ayudaría mucho tener otras capacitaciones para convertirnos en pequeños empresarios" (Reciclador 1- Ecológica Villa del Mar, 2014).

Tanto para ARSEMIM en Miraflores, como para las dos asociaciones de Villa El Salvador con las cuales se realizó el Grupo Focal, los residuos reciclables representan una fuente de ingresos que les ayuda en su hogar. Así, uno de ellos señaló: “Es el material con el que trabajamos para poder vivir" (Reciclador 2- ARSEMIM, 2014). Sin embargo, también algunos señalan que tiene un significado "ambiental" en la medida en que dichos residuos pueden ser reutilizables: "Uno lo vuelva a usar en otro producto, en otra materia y así evitamos por ejemplo que se corte más árboles" (Recilador 6- ARSEMIM, 2014).

Para continuar laborando en sus respectivos distritos y generar más ingresos, todos los recicladores decidieron formalizarse. En el caso de los recicladores de ARSEMIM, ellos venían laborando de manera informal en el distrito desde hace 14 años en promedio y decidieron postular a la convocatoria pública de la Municipalidad para dejar de ser perseguidos por personal de Serenazgo y generar mayores ingresos. Por el contrario, los recicladores de VES quienes nunca han sido perseguidos por Serenazgo, la formalización no solo les permitía trabajar en su distrito sino también para su distrito:

“Nosotros apoyamos a la Municipalidad porque también nuestros hijos viven acá y las calles antes eran un muladar pero nosotros limpiábamos, separábamos la basura y ya todo quedaba algo mejor" (Recicladora 4- Ecológica Villa del Mar).

A partir de los comentarios de los mismos recicladores, se puede afirmar que la relación con los residuos sólidos sufrió una transformación luego del proceso de formalización.

Antes de dicho proceso, los recicladores de la Asociación Virgen del Carmen, por ejemplo, estaban acostumbrados a trabajar de forma individual, hurgando en los montículos de basura de la planta de transferencia de la Municipalidad sin ninguna protección; y en el caso de la Asociación Ecológica Villa del Mar, los recicladores estaban muy acostumbrados a campanear y hurgar en la basura de los vecinos a cualquier hora del día.

Asimismo, tanto los recicladores de ARSEMIM como los de Villa El Salvador, afirman que el proceso de adecuación a la nueva forma de trabajo ha sido bastante difícil porque al ser formales deben utilizar uniformes e identificación, cumplir horarios y trabajar en equipo dividiendo las ganancias, siendo éste último aspecto la parte más negativa.

"Nosotros no estábamos acostumbrados a trabajar en la calle, nos convenía trabajar en la planta de transferencia porque sacábamos más"
(Recicladora 2, Virgen del Carmen)

"Antes yo ganaba para mí, ahora cada cosa que gano tengo que dividirla con todos mis compañeros y es un lío porque si tengo una cocinita que un vecino me regaló cómo hago, la única manera es venderla y repartir la ganancia, osea ya no puedo ni reusarla"(Reciclador 2, ARSEMIM).

A pesar de las dificultades, a la mayoría de los recicladores les gusta el trabajo que hacen, les resulta fácil porque están acostumbrados a tratar con dichos residuos y creen que su rol es importante porque contribuyen de alguna manera a preservar el ambiente:

"A mí me gusta lo que hago porque siento que de alguna manera estoy colaborando con el medio ambiente también" (Recicladora 7, 2014)

A pesar de las dificultades antes mencionadas, todos creen que en general el balance es positivo porque las condiciones sanitarias han mejorado; y en el caso particular de Miraflores, ya no son perseguidos por Serenazgo.

Si bien las asociaciones de recicladores de ambos Programas recogen, seleccionan y venden el material reciclable, el circuito varía en cada caso:

ARSEMIM- Miraflores	Ecológica Villa del Mar- VES	Virgen del Carmen- VES
<ul style="list-style-type: none"> •Recolección •Transporte a su centro de acopio •Segregación •Venta a empresas formales •Reciclaje: asegurado 	<ul style="list-style-type: none"> •Recolección •Transporte a su centro de acopio •Segregación •Compra de residuos de otros recicladores •Venta a empresas formales e informales •Reciclaje: no asegurado 	<ul style="list-style-type: none"> •Recolección •Segregación en calle •Transporte a depósito ajeno •Acopiador vende a empresas formales e informales •Reciclaje: no asegurado

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el cuadro, mientras que en Miraflores, la Asociación ARSEMIM tiene un ciclo que corresponde a los lineamientos del Ministerio de Ambiente, las asociaciones Ecológica Villa del Mar y Virgen del Carmen de Villa El Salvador, tienen un circuito distorsionado que no asegura el adecuado destino final de los residuos.

Al respecto, el dirigente de la Asociación Ecológica Villa del Mar señala que a pesar que utilizan su centro de acopio para almacenar los residuos que han recolectado y los que han comprado de otros recicladores, en algunas oportunidades no llegan a reunir el pesaje mínimo que piden las empresas transformadoras por lo que lo terminan vendiendo en el mercado negro. En el caso de la Asociación Virgen del Carmen la situación socioeconómica es más crítica ya que no cuentan con un centro de acopio propio y se ven obligados a vender sus residuos a los acopiadores, quienes pagan un menor precio por estos. Una vez hecha la venta, los recicladores no pueden asegurar el destino final que siguen dichos residuos.

En el proceso de recolección, todos los recicladores recogen: papel, cartón, plástico, vidrios y aluminio. Sin embargo, los integrantes de las tres asociaciones con los que se conversó, reconocieron que algunas veces recolectan otro tipo de residuos que, si bien son conscientes de que no son reciclables, pueden ser reutilizados o vendidos. Este es el caso de las cocinas en desuso, termas descompuestas o muebles antiguos, que son otorgados en calidad de donación o vendidos a un bajo precio:

"No te voy a negar que si es que algún vecino nos dice que desea vendernos un material un artefacto o electrodoméstico, sí se lo compramos porque si lo arreglamos lo podemos volver a usar o en su defecto lo vendemos al menudeo" (Reciclador 1, Asociación Ecológica Villa del Mar).

Además de la compra de materiales en desuso, en Villa El Salvador, casi todos los recicladores de Ecológica Villa del Mar y Virgen del Carmen tienen otros trabajos para mantenerse porque lo que ganan en el programa no les alcanza. Algunos de sus otros trabajos son: ayudantes en depósitos, chancherías, campaneros, etc. En el caso de los recicladores de ARSEMIM, la municipalidad les estaba dejando recolectar de manera individual en aquellas zonas en las cuales todavía el programa no había llegado pero una vez que lo haga, ellos tendrán que trabajar a tiempo completo de manera formal y como equipo.

Los recicladores y los residuos sólidos		
	ARSEMIM (Miraflores)	Ecológica Villa del Mar y Virgen del Carmen (Villa El Salvador)
Conocimiento sobre los residuos	- Afirman conocer mucho sobre el tema pero están interesados en capacitarse más.	
Tratamiento de los residuos	- Circuito de acuerdo a los lineamientos del MINAM.	- Circuito distorsionado: no se asegura el adecuado destino final de los residuos.
Intereses en el material reciclable	- Principal fuente de ingreso	
Actitud hacia el Programa	- Les gusta el trabajo que hacen (les resulta fácil y consideran que su rol es importante).	
Interés en participar del Programa	- Generar más ganancias - Continuar trabajando en Miraflores - Generar un impacto ambiental positivo. - No ser perseguidos por Serenazgo	-Generar más ganancias - Continuar trabajando en VES -Generar un impacto ambiental positivo - Trabajar a favor de su distrito
Dificultades en la participación del Programa	-Adecuación al modo formal de trabajo: uniforme, horarios, identificación, trabajar en equipo, dividir las ganancias y respetar las reglas. - Cuando las ganancias generadas no son suficientes y/o se tienen residuos reusables, venden lo recolectado en el mercado negro. - Se ven obligados a tener otro trabajo.	

Fuente: Elaboración propia.

5.1.4 La ONG y los residuos reciclables

Desde su creación en el 2002, la ONG ha realizado diversas publicaciones de los estudios y experiencias que ha ido desarrollando a nivel nacional e internacional. Su publicación más importante se titula: “Desde la basura: cambiando mentes y corazones”.

De acuerdo con la Coordinadora del Área de Gestión de Residuos Sólidos de la ONG Ciudad Saludable- María Alejandra Quiroga- la problemática en torno a los residuos recae en lo difícil que resulta su adecuada gestión, no solo porque se cuenta con muy pocos rellenos sanitarios, sino que también se debe a la informalidad en la cadena de valor del reciclaje y la falta de concientización vecinal.

A partir de la entrevista a María Alejandra y la información publicada en la página web de dicha ONG, el objetivo y/o misión de Ciudad Saludable es crear sistemas de gestión ambiental integrales con inclusión de recicladores. En este sentido, Ciudad Saludable busca fomentar la minimización, reutilización y el reciclaje de los residuos, beneficiando económica y socialmente a los recicladores en éste proceso. Sin embargo, señala que la participación de los recicladores en un Programa se debe determinar a partir de los estudios de caracterización entre otros factores.

La ONG trabaja 3 grandes programas: Pro Reciclador, Basura Cero y Ciudadanía Ambiental, y cada uno de estos programas engloba a un número de proyectos. Los 3 programas, especialmente Pro Reciclador, han tenido alcance nacional con el apoyo de los municipios y los Gobiernos Regionales, pero también con apoyo de la empresa privada como PEPSICO y Petro Perú, así como con universidades e institutos.

	Objetivo
Pro Reciclador	Implementar un modelo integral de gestión de residuos sólidos que genere empleo y la inclusión socioeconómica de los recicladores en seis distritos del Cono Sur y oeste de Lima (Villa El Salvador, Miraflores, Villa María del Triunfo, San Juan de Miraflores, Chorrillos y Barranco. (Ciudad Saludable, 2014)

	Objetivo
Basura Cero	Reducir la contaminación ambiental modificando gradualmente las políticas y prácticas de gestión integral de residuos sólidos a nivel regional, provincial y distrital mediante: el fortalecimiento de los gestores, la minimización, el reaprovechamiento y la disposición final segura de los residuos sólidos; hasta llegar a enterrar CERO toneladas de materiales reaprovechables y de arrojar CERO toneladas de residuos a botaderos y al medio ambiente (Ciudad Saludable, 2014).
Ciudadanía Ambiental	Desarrollar ciudadanía ambiental a través de la formación y el fomento de buenas prácticas ambientales en la escuela, la empresa, la comunidad y la universidad priorizando el manejo adecuado de residuos sólidos. Como parte de este Programa se lleva a cabo el proyecto: “Escuela Saludable: Desarrollando buenas prácticas en la gestión ambiental escolar en Villa El Salvador” (Ciudad Saludable, 2014).

Además de estas acciones, Ciudad Saludable ha sido uno de los principales promotores de la Ley del Reciclador, por lo que tiene una línea de acción de incidencia en políticas públicas.

5.2 Percepciones y relaciones entre los actores

5.2.1 La mirada desde la Gestión Pública

Los vecinos

Dejando como un tema de estudio aparte aquellos programas o iniciativas que atienden a mercados y escuelas, se puede afirmar que tanto el Programa “Basura que no es basura” como “PROGRESEVES” tienen como público objetivo primario a los vecinos.

A pesar que en Miraflores hay vecinos que no realizan la segregación por falta de tiempo, flojera y/o porque quieren que se les entregue bolsas para depositar allí el material reciclable¹², la Coordinadora del Programa señala que en general los vecinos mirafloresinos sí están interesados en participar ya que reciben llamadas y correos donde expresan sus dudas sobre los horarios de recojo y sus recomendaciones. También los vecinos interesados en

¹² Éste aspecto representa la mayor lucha de Miraflores ya que, de acuerdo con Flor, al vecino mirafloresino le cuesta entender que uno de los propósitos del programa es no generar más plástico para poder reusar lo que se tiene.

colaborar con los recicladores, les piden que les recojan algunos materiales/ electrodomésticos en desuso y que vayan a hacer limpieza de techo.

Por su parte, en Villa el Salvador, Yovanna Orihuela asegura que a pesar que hubo un tiempo en que la recolección disminuyó notablemente, actualmente la participación ha ido creciendo y es por eso que se podría decir que se tiene una homogeneidad de la recolección en casi todas las zonas. Los vecinos demuestran su interés participando de las campañas grandes que se realizan como el de la Limpieza de Techo pero son muy pocos los que llaman o se comunican por correo.

Flor señaló que los y las líderes vecinales¹³ cumplen un rol muy importante ya que son aliados estratégicos que ayudan a incentivar la participación de los vecinos, ya sea difundiendo las diferentes actividades en torno al Programa o incluso apoyando en la sensibilización casa por casa. Flor afirma que esto es posible porque antes de empezar a sensibilizar una determinada zona se convoca a los miembros de la Junta Directiva para explicarles cómo funciona el Programa y cuáles son sus beneficios; incluso a inicios del Programa (2011- 2012) se llevó a algunos vecinos a las plantas de reciclaje Gexim (tratamiento del plástico) y Cartotek (tratamiento del cartón) para que conozcan la transformación de los residuos. Cuando no hay una junta vecinal en la zona, a veces hay vecinos que asumen de manera voluntaria y espontánea el liderazgo de su calle/ zona/ edificio para promover la participación. Flor añade que en general la relación es buena y cercana porque se pueden comunicar con ellos por cualquier medio.

En el caso del Programa PROGRESEVES, también se tiene identificado a los líderes vecinales (juntas directivas de las zonas y sub zonas) como aliados importantes pero la relación con ellos no es cercana a pesar de las reuniones que se han realizado. De acuerdo con la coordinadora del programa: “la relación es buena con todos los vecinos pero el problema es que su compromiso se desvanece luego que acaba la reunión” (Orihuela, 2014). En este caso, los líderes vecinales no son miembros activos del Programa y tampoco promueven la participación de sus vecinos.

¹³ Miembros de la Junta Directiva de vecinos de la zona

En cuanto a los medios de comunicación, Flor Paredes señaló que se comunican con los vecinos por teléfono y correo, y en menor medida vía Facebook. En Villa El Salvador, el tipo de comunicación más frecuente con los vecinos es interpersonal, entre las promotoras y los vecinos al momento de la sensibilización. En menor medida se reciben llamadas y muy ocasionalmente se reciben correos electrónicos.

Como en todo proceso de comunicación no han faltado las dificultades y problemas. En Miraflores, las principales dificultades se han presentado al momento de la sensibilización:

1) Malentendidos por la entrega de bolsas: Algunas veces los vecinos argumentan que se les ha informado que el municipio entregará bolsas para que coloquen allí el material reciclable. Sin embargo, de acuerdo con la Coordinadora, todo el personal que realiza la sensibilización nunca da esa información ya que todos conocen bien el discurso que se le debe dar al vecino.

2) Reclamo por contenedores en edificios para depositar allí el material reciclable: para resolver este tema, se está haciendo un PIP- que actualmente está en expediente técnico- para adquirir y repartir contenedores en edificios seleccionados.

3) Dudas sobre los materiales: algunas veces no les queda claro y el personal debe proceder a explicar de forma detallada.

Cabe señalar que al comienzo del Programa, se recibían varias críticas de los vecinos debido al incumplimiento de los recicladores en el recojo del material reciclable, sin embargo, actualmente se reciben muy pocas quejas al respecto.

En Villa El Salvador, los problemas que se han generado son:

1) Desavenencias por el incumplimiento del descuento del Bono Verde al momento que el vecino se acerca a pagar sus arbitrios.

2) Se han presentado quejas sobre el incumplimiento del recojo del material reciclable por parte de los recicladores. Los vecinos algunos veces le han expresado a Yovanna y a las promotoras su disconformidad por el incumplimiento en el recojo y es por ello que están supervisando más de cerca éste proceso.

Recicladores

A partir de las entrevistas realizadas a las Coordinadoras de ambos programas se sabe que en general, el reciclador informal es percibido como un “buceador” que rompe las bolsas de basura para hurgar en ellas, poniendo en riesgo su salud al no contar con protección. Sin embargo ambas atribuyen algunas características en particular. Flor Paredes, como funcionaria de la Municipalidad de Miraflores, menciona por ejemplo que hay algunos recicladores informales que son violentos y conflictivos por lo que es muy difícil hablar con ellos; mientras que Yovanna, como funcionaria de Villa El Salvador, afirma que el trabajo informal contribuye a fortalecer el mercado negro del reciclaje.

Por su parte, el reciclador formal es percibido como aquel que, si bien puede mantener algunos hábitos de la informalidad y no tener una visión de pequeño empresario, ambas indican que por lo menos tienen voluntad e iniciativa para incorporar a un modo formal de trabajo; ver tabla 4. Se puede afirmar entonces que el reciclador informal es percibido como un elemento/personaje negativo porque ocasiona perjuicios no solo hacia su persona sino también al ambiente; mientras que el reciclador formal es percibido como un elemento positivo.

Percepciones de las funcionarias públicas: características	
Reciclador Informal	Reciclador Formal
Rompen y hurgan en las bolsas	Mantiene algunos hábitos de la informalidad
Violentos y conflictivos	Aún no tienen visión de pequeños empresarios
Fortalecen el mercado negro del reciclaje	Tienen voluntad e iniciativa

Fuente: elaboración propia.

Sin embargo, Flor Paredes señala que para los vecinos mirafloresinos, el reciclador formal nunca es 100% confiable y su imagen puede distorsionarse aún más si es que no cumplen con los horarios o surgen inconvenientes en el trato interpersonal. Por ello, además de recalcarles la importancia de estar bien uniformados, se les ha enseñado que deben saludar

a los vecinos con cordialidad porque "Ellos ya saben que todos somos la cara de la Municipalidad de Miraflores" (Paredes, 2014). Asimismo, la Municipalidad ha realizado actividades para visibilizar el trabajo del reciclador y proyectar una imagen positiva de su trabajo, un ejemplo de ello es la exposición fotográfica llevada a cabo en el 2013 en el Parque Kennedy, donde la intención fue mostrar la importante labor que hacen los recicladores a oscuras, siendo prácticamente invisibles; y por otro, las Ferias de reciclaje donde se procura que los recicladores asistan para que sean identificados por los vecinos. Por último, se sabe que en algunas ocasiones, se convocó a los recicladores que tienen mayor facilidad de expresión y comunicación para que ayuden en el proceso de sensibilización, pudiendo interactuar con el vecino, aunque estuvieron siempre acompañados de algún voluntario, practicante o promotor.

Por el contrario, en Villa El Salvador, la Coordinadora del programa no cree que el reciclador informal es mal visto porque en dicho distrito hay muchas personas de tercera edad o familias enteras que se dedican a la labor de recolectar y vender el material reciclable para generarse un ingreso extra, en ese sentido afirma "los vecinos no pueden ver mal ni al reciclador ni al reciclaje porque muchos de ellos la realizan como práctica cotidiana" (Orihuela, 2014). Añade que si bien hay algunos recicladores informales que se les ha relacionado con actos delincuenciales, no se les percibe como "rateros o choros". A diferencia de ellos, los recicladores formales son percibidos como aquellos que trabajan de forma más digna y que son más confiables. Al igual que Miraflores, la municipalidad de Villa El Salvador le ha entregado uniformes y materiales de protección personal, además de identificación personal con el fin de diferenciarse de los recicladores informales y transmitir seguridad y confianza al vecino. Sin embargo, a diferencia de Miraflores, no se han realizado otras actividades que refuercen su rol en el distrito.

Para complementar dicha gestión, la Municipalidad de Miraflores ha realizado capacitaciones a los recicladores sobre liderazgo, comunicación estratégica y trabajo en equipo para que ellos puedan trabajar mejor el tema de asociatividad. En cambio, en Villa El Salvador lo que se hizo fue expandir el campo de acción del Programa a

mercados y escuelas, tal y como se menciona en el Marco Contextual de la presente investigación.

Ambas coordinadoras afirman que los recicladores con los que trabajan sí están interesados en participar pero su participación presenta dificultades. En el caso de Miraflores, el problema principal que percibe su coordinadora es que ellos están muy acostumbrados a la informalidad y a conseguir resultados a corto plazo de manera individual por lo que aún no logran entender la naturaleza de trabajo grupal que implica el programa. Flor señala que, por ejemplo, si el vecino desea entregar un material RAEE en desuso al reciclador, éste por buscar su propia ganancia- le dice que puede ir a recoger dicho material el día domingo, día que en teoría el programa no funciona y por ello afirma que "a veces me desinforman al vecino". Sin embargo, Flor afirma que éste tema ha mejorado bastante y que poco a poco los recicladores parecen estar entendiendo lo delicado de esto.

Por su parte, Yovanna Orihuela, Coordinadora del programa en VES, admite que si bien quieren participar también quieren ganar más y eso todavía no es posible porque el nivel de participación no es lo suficientemente bueno. Además afirma que uno de los principales problemas es el incumplimiento del recojo del material reciclable debido a que más del 80% de los recicladores son de la tercera edad y tienden a tener problemas de salud.

En cuanto al proceso de comunicación las Coordinadoras de ambos Programas- Flor Paredes y Yovanna Orihuela- afirman que el tipo de comunicación que resulta más efectivo es el interpersonal pero el trato más frecuente se da a través del celular. Asimismo, afirman que la relación entre los recicladores y la Municipalidad es generalmente buena aunque resulta bastante compleja.

En el caso de Miraflores, si bien hay muchos recicladores que ya han internalizado cuáles son sus derechos y deberes en el programa, aún hay un grupo que les cuesta adaptarse al nuevo ritmo de trabajo (Paredes, 2014). Por el lado de Villa el Salvador, el problema no sería la adaptación a la responsabilidad que implica el trabajo formal sino la existencia de botadores informales y el reciclaje ilegal, condiciones que deben ser reguladas para que la

relación con ellos sea mucho mejor (Orihuela, 2014). Además, a diferencia de Miraflores, existe un tema de desconfianza por las falsas promesas de las otras gestiones aunque Yovanna afirma que luego de la ordenanza municipal, esta situación ha mejorado.

En ambos distritos, los recicladores deben cumplir las reglas impuestas por la Municipalidad para una adecuada recolección de residuos reciclables, entre las cuales se destaca: el cumplir con los horarios de recolección asignados, utilizar el uniforme¹⁴ que le otorga cada municipio y portar su identificación y los artículos de protección¹⁵; aunque respecto a esto último, las Coordinadoras de ambos programas afirman que los recicladores no están acostumbrados a utilizarlos y resulta muy difícil controlar su uso permanente durante la recolección. Flor afirma que: "Es un cambio de conducta brutal para ellos porque han estado acostumbrados a recoger con ropa de calle, caminando, abriendo bolsas".

Asimismo, cabe mencionar que en el caso de Miraflores, se ha realizado un Reglamento General con algunas normas adicionales relacionadas precisamente con el contexto de dicho programa como son el descargar el material en el centro de acopio; que cada reciclador cumpla con el pago del camión y su mantenimiento (gasolina) así como mantener el respeto y buen trato.

En Miraflores, si bien la Coordinadora del programa señala llevarse bien con los jefes de cada sub grupo de recicladores, no sucede lo mismo con la Junta Directiva de la Asociación ya que los directivos tienden a buscar apoyo asistencialista por parte de la Municipalidad. Ante esto, Flor trata de hacerles entender que el acuerdo que tienen es de cooperación, donde ambas partes tienen obligaciones. Por el otro lado, en Villa El Salvador, no existe discordia con una Junta Directiva en particular pero sí con una de las ocho asociaciones que trabajan en el distrito, debido a su duplicidad de roles. De acuerdo con Yovanna: "Es una organización paralela: son recicladores pero al mismo tiempo campanean y eso no lo podemos permitir, no sólo por cumplir la ley sino porque no sería justo para las otras asociaciones" Ésta Asociación que trabaja a la par de manera informal es: Ecológica Villa del Mar.

¹⁴ En el caso de Miraflores: Camisaco, pantalón, polo y gorrita y en el Villa El Salvador solo una chaqueta.

¹⁵ Guantes y mascarilla

ONG

Respecto a la ONG Ciudad Saludable, las Coordinadoras de “Basura que no es basura” y “PROGRESEVES” están de acuerdo en que dicha institución ha brindado asesoría a los recicladores para ayudarlos en su proceso de formalización y trabajo conjunto con la Municipalidad, además de brindar diversas capacitaciones para seguir formándolos como pequeños empresarios.

Asimismo, tanto en Miraflores como en Villa El Salvador, Ciudad Saludable ha sido el nexo para contactar a empresas que quieren apoyar de alguna manera a los respectivos programas, ya sea dando sus residuos o apoyando con el financiamiento de alguna iniciativa. Además, ellas afirman que dicha ONG ha brindado apoyo en el proceso de sensibilización de ambos programas ya sea difundiendo la convocatoria de voluntariado o a través de la ayuda del mismo personal de la institución. Sin embargo, en el caso de la municipalidad de Miraflores, Flor señala que Ciudad Saludable también ha brindado ayuda en temas legales ya que es actualmente el aval de ARSEMIM para la obtención y mantenimiento del crédito del vehículo; esto no sucede en Villa El Salvador.

En Miraflores, la coordinadora explica que se optó trabajar con Ciudad Saludable porque es un organismo que tiene experiencia trabajando con recicladores a nivel nacional e internacional. En Villa El Salvador, si bien la alianza con Ciudad Saludable ocurrió en otra gestión, la coordinadora cree que es probable que haya sido escogida por la misma razón que Miraflores, aunque en este caso, es probable que dicha institución viniera a cubrir las falencias de otras ONG con las que se trabajó al inicio del Programa, como es el caso de IPES.

Si bien Flor Paredes agradece que Ciudad Saludable facilitara la compra de los vehículos recolectores para ARSEMIM, cree que dicha ONG podría hacer mucho más como el hecho de ayudar a controlar el pesaje del material reciclable en el centro de acopio, tema que resulta muy importante porque a partir de ello se define el beneficio económico, ambiental y social que conlleva el programa: cantidad de ahorro del municipio al no mandar dichos residuos al Relleno Sanitario, la huella ecológica y la canasta básica familiar.

Por su parte, Yovanna comenta que Ciudad Saludable podría mejorar su aporte al Programa organizando mejor la labor de voluntariado para la sensibilización a los vecinos y realizando un buen empadronamiento ya que se han cometido muchos errores. Respecto a esto último, Yovanna señala que dicha ONG realizó un empadronamiento sin firma ni datos suficientes para coordinar las rutas de recolección, perjudicando así al programa.

Desde el punto de vista municipal, tanto Flor Paredes como Yovanna Orihuela, perciben que la comunicación entre los recicladores y la ONG es buena porque saben que algunas Juntas Directivas se reúnen seguido con representantes de Ciudad Saludable; Yovanna enfatiza que esto sucede porque algunos de ellos pertenecen a la Federación Nacional de Recicladores del Perú (FENEREP) o el Movimiento Nacional de Recicladores del Perú (MNRP). Asimismo, ambas coinciden en que parecería que la relación es buena porque dicha ONG les pasa la voz para darles "puentes", es decir, recojos de material reciclable en empresas grandes o en eventos, que no necesariamente están o se realizan en los distritos de Miraflores y Villa El Salvador.

Otro aspecto en el que coinciden ambas coordinadoras es que Ciudad Saludable tiene muy poca relación con los vecinos de sus respectivos distritos. El único breve contacto sería en aquellos momentos en los cuales el personal de Ciudad Saludable ha apoyado en la sensibilización.

Respecto a la comunicación entre Ciudad Saludable y los municipios, ambas coinciden en que los canales de comunicación más frecuentes son el teléfono y el correo electrónico, además del trato interpersonal mediante reuniones, aunque estas no sean muy frecuentes. Los temas de conversación son generalmente en torno a la canasta de precios, las capacitaciones a recicladores y los voluntarios para la sensibilización. Además, señalan que si bien han habido problemas en la relación, estos no han sido graves y se han podido solucionar rápidamente. Sin embargo, cabe señalar que en el Villa el Salvador se tiene más confianza en Alvina Ruiz, que en Ciudad Saludable en sí, pues Yovanna afirma lo siguiente: "sólo cuando hablo con Alvina tengo un impacto".

5.2.2 La percepción de los vecinos

Municipalidad

Al preguntar a los vecinos de ambos distritos si sabían la razón por la que la Municipalidad había decidido ejecutar el programa, ninguno de los vecinos estuvo seguro de su respuesta pero aun así dieron su opinión. Las vecinas de Miraflores piensan que el principal motivo es el económico ya que al ser residuos con valor comercial, la municipalidad puede reunir dinero para pagar los gastos que implica la recolección, incluyendo el pago a los recicladores, así como suplir otras obras ajenas al programa. En un segundo plano, las vecinas piensan que se estaría tratando de un interés social, para ayudar a los recicladores, y ambiental para reducir la contaminación en el planeta.

En Villa El Salvador, no sólo varió el orden de las respuestas según prioridad, sino que también se agregó una respuesta más: la imagen. Al respecto, todos los vecinos que asistieron al Grupo Focal afirman que a la Municipalidad le interesa realizar el Programa para quedar bien ante el Ministerio y otras entidades que pueden ayudar con su financiamiento. En este sentido, como tema de fondo habría un interés de cumplir las leyes para obtener un beneficio económico. Tal y como comentó una vecina: "La Municipalidad quiere plata" (Vecina 7, 2014). En último lugar, también habría un interés de la municipalidad por cuidar el ambiente.

Asimismo, los vecinos de ambos distritos infieren que la municipalidad incluyó a los recicladores por un tema de brindarles mejores condiciones laborales y económicas. Sin embargo, en el caso de Villa El Salvador, los vecinos enfatizan que la responsabilidad social de la Municipalidad es mucho mayor debido a que los recicladores informales eran vecinos del distrito, que tenían dificultades económicas y es por ello que, desde su perspectiva, se les formalizó e incluyó dentro del Programa.

Desde el punto de vista de los vecinos mirafloresinos, las principales formas de comunicarse con los funcionarios del Programa son de manera oral, mediante las visitas de las promotoras y las llamadas telefónicas, y escrita a través del correo electrónico, siendo la

comunicación oral la más utilizada. Asimismo, las vecinas señalan que pueden comunicarse directamente con el Alcalde en la audiencia vecinal que se lleva a cabo en Palacio Municipal todos los miércoles.

Los vecinos de Villa El Salvador también sienten que el principal tipo de comunicación con los funcionarios del Programa es interpersonal, a través de las visitas (casa a casa) que realizan las promotoras del Programa. Sin embargo, a diferencia de Miraflores, ninguno de los vecinos ha llamado alguna vez a la Sub Gerencia ni tampoco se han llegado a comunicar con la Coordinadora o el Alcalde respecto al Programa; ver tabla 5. Cabe destacar que, al preguntar si habían tenido otros tipo de comunicación con los representantes de la municipalidad, no sólo dijeron que no, sino que comentaron que así estuvieran interesados no sabrían con quién tendrían que hablar y mediante qué medio: "Yo no he me he comunicado pero si algún día quisiera hacerlo, no sé con quién tendría que hablar, ni si debo ir a la Municipalidad o llamar por teléfono" (Vecina 5, 2014).

Formas de Comunicación	
Municipalidad de Miraflores	Municipalidad de Villa El Salvador
Interpersonal: visitas personales y llamadas telefónicas	Interpersonal: visitas personales
Virtual: Correo electrónico	No hay comunicación virtual

Fuente: elaboración propia.

Teniendo en cuenta lo anterior, las vecinas de Miraflores, afirman que todos los funcionarios, desde el promotor hasta el alcalde, siempre han tenido un trato amable y se han mostrado interesados en brindar información. En Villa El Salvador, solo un vecino ha tenido contacto personal con un funcionario de la Municipalidad en el año 2007, lo que demuestra que la comunicación entre vecinos y funcionarios es bastante lejana, a diferencia de Miraflores.

Sin embargo, las vecinas mirafloresinas que eran ex líderes vecinales, señalaron que luego que dejaron sus respectivos cargos, la comunicación con los funcionarios ha dejado de ser

fluida. La vecina 3 comenta: " [la comunicación] Ha bajado bastante, y ellos tienen nuestra base de datos pero ya no se comunican". La vecina 2 también menciona lo siguiente: "deberían usar más las redes sociales también, yo no uso mucho pero sé que serviría con los jóvenes". Todas las vecinas asienten que un aspecto a mejorar sería el retomar la comunicación tan frecuente que se tenía antes.

En Villa El Salvador, el problema no sería comunicacional sino sobre la gestión misma del programa ya que el principal punto de discordia es el incumplimiento del descuento del 20% en los arbitrios anuales (Bono Verde). De los asistentes al Focus, tres señalaron haber tenido serios problemas al momento de acercarse a caja para pagar los arbitrios; y a una vecina le dijeron que el programa ya no existía y que por ende no aplicaba ningún descuento. Otras dos señoras comentaron que cuando fueron a pagar sus arbitrios con sus 4 tickets, el cálculo del descuento resultó ser demasiado pequeño: "Sólo me descontaron 2 soles, era prácticamente una burla" (Vecina 8, 2014). Por esta razón, la gran mayoría está de acuerdo en que la Municipalidad no está realizando un buen trabajo ya que sólo ven a los recicladores de vez en cuando y la municipalidad parece invisible en cuanto al tema.

Recicladores

En general, los vecinos de ambos distritos no tienen mucha información sobre los recicladores que son parte de los Programas "Basura que no es basura" y PROGRESEVES respectivamente. Por ejemplo, en Miraflores, las vecinas no se acuerdan exactamente el número de recicladores pero creen que son 20 aproximadamente y sólo una de las vecinas se acordó del nombre de la Asociación. En Villa El Salvador la situación es un tanto más crítica ya que los vecinos no saben los nombres de las asociaciones que participan ni el número de recicladores, sólo conocen de vista a la recicladora o reciclador que les toca la puerta.

En cuanto a la percepción del trabajo del reciclador y la imagen que proyecta, se puede afirmar que esta es generalmente positiva precisamente por la antítesis entre reciclador formal y reciclador informal. Así, mientras que los informales son catalogados como

“buceadores” y son concebidos como personas de escasos recursos económicos que promueven el desorden y la suciedad al romper las bolsas y dejar todo “desparramado”, los formales son identificados como aquellos que trabajan de manera más limpia y ordenada pues usan uniformes y no rompen las bolsas, además que se les percibe como personas que ganan un poco más dinero.

Sin embargo, cabe destacar que la mayoría de las vecinas de Miraflores cree que todavía subsiste un prejuicio hacia el reciclador formal debido a que su labor es vista como un sub empleo: "El hecho que trabajen con basura, los hace ver como de bajo nivel de empleo" (Vecina 1, 2014). En el caso de los trabajadores informales, los prejuicios son aún mayores ya que no solo son percibidos como “sucios” sino que también podrían ser "gente del mal vivir", es decir, personas que cometen actos delictivos. Al respecto, algunas de las vecinas mirafloresinas creen que es necesario tener cuidado porque los recicladores pueden ser informantes: "Ellos van de casa en casa, recogiendo lo que pueden sacar de la basura y van viendo nuestras costumbres, por eso creo que hay que tener cuidado siempre" (Vecina 1, 2014); además señalan que la Municipalidad debería hacer algo más para transmitir más confianza y seguridad.

"Debería haber una reunión o un encuentro para conocer más a los recicladores del programa (...) hubo una feria en el parque Clorinda Matto, que yo pensé encontrar a los recicladores pero no estaban sólo vendían cosas recicladas" (Vecina 2- Miraflores, 2014).

Por el contrario, en Villa El Salvador, todos los vecinos estuvieron de acuerdo con que no existe un estereotipo o prejuicio sobre el reciclador, ni formal ni informal. Al preguntarles si creían que ellos podrían ser calificados como "delincuentes" "desordenados" "sucios", casi todos respondieron que no pensaban así del reciclador. El pensamiento con el que todos concordaron es el siguiente: "Hay de todo, nunca falta uno que sea delincuente pero son pocos yo creo" (Vecina 4- VES, 2014).

En ambos casos, los y las vecinas creen que los recicladores sí están interesados en participar del Programa porque muchos viven y mantienen familias con ese trabajo. Sin embargo, mientras que en Miraflores, las vecinas señalan que el tema de la puntualidad al momento de la recolección es un aspecto a mejorar si realmente están interesados, en Villa El Salvador los vecinos no se importan cuando llegan tarde o no cumplen con el recojo en alguna oportunidad porque, si es que no llegan a recogerlos, los guardan y luego los venden. Así, uno de ellos señala: "No estoy pendiente de ellos si vienen o no, o sea cuando vienen yo les doy mis residuos, sino ya me lo quedo pues... y lo vendo" (Vecina 5- VES, 2014).

A pesar de los prejuicios y el no siempre demostrado interés, el balance sobre la imagen y el performance del reciclador formal sigue siendo positivo porque se les perciben como las personas más idóneas para realizar esta labor ya que tienen amplia experiencia trabajando con los residuos reciclables, siendo ese su mayor aporte al programa. "Ellos llevan varios años trabajando aquí y saben qué cosa es reciclable y que no, dónde lo pueden vender, entonces ya saben bien su negocio y creo que por eso no lo podría hacer otra persona" (Vecina 1, 2014).

Tanto en Villa El Salvador como en Miraflores, los vecinos han tenido muy poco contacto con los recicladores. En Miraflores, las vecinas han tenido breves encuentros con recicladores por curiosidad de alguna de las partes o por pequeñas confusiones que no pasaron a mayores: la Sra. Margarita, por ejemplo, dice que conversó con ellos porque vio que los recicladores se habían llevado la tapa del tacho de su edificio donde depositaban el material reciclable: "prácticamente le reclamé y me lo devolvió felizmente (...) también me pidió disculpas" (Vecina 1- Miraflores, 2014). Se podría decir entonces que recicladores y vecinos no se conocen por falta de oportunidad, tiempo y/o desinterés. En Villa El Salvador, la relación entre reciclador- vecino se remite generalmente a saludos cordiales: "yo le digo siempre buenos días y ella me responde (...) a veces bromeamos porque le digo ay ojala que ésta vez me descuenten más" (Vecina 5- VES, 2014). La relación es distante por las mismas razones que Miraflores.

ONG

Los vecinos de Miraflores y Villa El Salvador no conocen casi nada sobre la ONG Ciudad Saludable. En Miraflores ninguna de las 7 vecinas que asistieron al Grupo Focal supieron responder a las preguntas sobre dicha ONG; en Villa El Salvador, la situación de desinformación era muy parecida aunque en este caso hubo un vecino que pensaba que dicho organismo brindaba apoyo económico para que el Programa se lleve a cabo, además de brindar capacitaciones:

"Yo sé que el programa recibe apoyo del extranjero, si no me equivoco de Holanda y de España, pero también reciben apoyo nacional de esa ONG (...) creo que su principal apoyo es financiero pero no estoy seguro, aunque creo que también apoya dando capacitación a los recicladores" (Vecino 1- VES, 2014).

A partir de esto, se puede decir que la comunicación y relación entre los vecinos y la ONG Ciudad Saludable es prácticamente nula.

5.2.3 La opinión de los recicladores

Municipalidad

Si bien todos los recicladores creen que los municipios ejecutan el Programa para cumplir con las leyes y cuidar el ambiente, hay otras razones de fondo mucho más poderosas. Así, mientras que los recicladores de Miraflores piensan que la Municipalidad ejecuta el Programa principalmente para proyectar una buena imagen ante los vecinos y ganar votos, los recicladores de Villa El Salvador piensan que el principal motivo es de carácter económico:

"Hay que ser honestos, yo sé que El Ministerio de Economía te dice: chocherita si el programa está funcionando bien voy a mandar a que te supervisen y si efectivamente ese programa está muy bien y haz alcanzado tus metas conforme se dice, entonces te voy a dar más dinero" (Reciclador 1- Ecológica Villa del Mar, 2014).

Asimismo, las asociaciones de VES reclaman que a pesar que el Municipio cuenta con el apoyo económico de los Gobiernos de Holanda, España y Francia, ellos no reciben recompensas, haciéndoles pensar que el dinero recibido es utilizado para otros proyectos: “La cuestión es cumplir o aparentar su cumplimiento para recibir plata y lo peor es que ni siquiera lo destinan para el programa sino que es para otros proyectos” (íbid).

La inclusión de los recicladores en el programa está muy relacionada a los criterios antes expuestos ya que la mayoría de ellos piensan que fueron incluidos porque las Municipalidades querían cumplir las leyes, proyectar una imagen “socialmente responsable” antes los vecinos y recibir más fondos, aunque este último punto solo es señalado por los recicladores de Villa El Salvador. Para ellos, la municipalidad cada año incluye a más asociaciones en el programa para "demostrar" en qué gasta los fondos obtenidos, ya sea por parte del MINAM o de fuentes internacionales.

Las tres asociaciones de recicladores con los que se conversó, señalan que el principal tipo de comunicación con los funcionarios municipales es interpersonal ya que todos tienen la libertad de ir a la Sub Gerencia para hablar con las promotoras, la Coordinadora del Programa y el/la Sub Gerente. En segundo lugar, todos coinciden que la comunicación oral a través del teléfono también es constante.

Sin embargo, a diferencia de los recicladores de Villa El Salvador, los recicladores de ARSEMIM señalan que ellos pueden hablar directamente con el alcalde de Miraflores a través de la Audiencia Vecinal que se lleva a cabo todos los miércoles. Por ejemplo, una de las recicladores comenta que ha conversado varias veces con el alcalde por éste medio: "yo cada vez que quiero hablar con el alcalde madrugo, y a las cinco de la mañana estoy haciendo mi colita para que me atienda en la audiencia" (Recicladora 5- ARSEMIM, 2014).

Otra diferencia es en la frecuencia de la comunicación ya que, mientras que los recicladores de ARSEMIM se comunican- vía telefónica- con las promotoras de la municipalidad casi todos los días y, de manera interpersonal, por lo menos una vez a la semana con la

coordinadora del programa; los recicladores de Villa El Salvador, se comunican con los funcionarios públicos sólo una vez al mes de manera interpersonal y sólo algunas veces vía telefónica.

Cabe resaltar además que, si bien los recicladores de ambos distritos afirman que han recibido un trato amable por parte de los funcionarios públicos y que si han habido “intercambios de palabras” lo han logrado superar, muchos de los recicladores de Villa El Salvador (Virgen Milagrosa y Ecológica Villa del Mar) no consideran que la atención ha sido buena porque sienten que no los escuchan realmente, habiendo aún pendientes por resolver:

“No es por rajar pero yo creo que desde hace unos meses, dicen que van a solucionar las cosas pero al final no lo terminan haciendo, entonces cada vez que vas a hablar con ellos ya no uno duda si creerles o no”
(Reciclador 1- Virgen del Carmen, 2014)

Así, a partir de los comentarios de los recicladores se puede afirmar que existe un descontento generalizado hacia la labor municipal. En el caso de Miraflores, los recicladores afirman que si bien los funcionarios realizan un buen trabajo, aún falta hacer mucho más:

"Han habido algunos problemas, sobretudo al inicio, porque como ganamos poco, ya varios miembros se han ido pero igual los que quedamos seguimos luchando (...) y la municipalidad sí está tratando pero yo creo que no hace lo suficiente todavía" (Reciclador 3- ARSEMIM, 2014).

Añaden además que en reiteradas oportunidades han solicitado la entrega de bolsas en lugar de cintas, para que los vecinos coloquen allí el material reciclable pero siempre se lo han negado y no entienden por qué: "ellos tienen plata, yo no sé por qué no entregan, en todos los distritos entregan, aunque sea bolsas ecológicas, pero aquí no" (Recicladora 7- ARSEMIM).

Por su parte, en Villa El Salvador, los recicladores de Ecológica Villa del Mar y Virgen del Carmen creen que no se está realizando una buena gestión. Ambas asociaciones señalan que no están ganando lo suficiente para subsistir y que la Municipalidad no sólo no hace nada para revertir esta situación sino que pone un obstáculo muy grande al no cumplir con el “Bono Verde” para los vecinos; así muchos de ellos perciben que su labor en el programa es “un cachuelo” ya que cada uno de ellos tiene que tener uno o dos trabajos más para poder “llevarse el pan a la mesa”. En el caso de Ecológica Villa del Mar, todos los recicladores trabajan como campaneros, venden en el mercado o cargan madera paralelamente a su trabajo como reciclador. Ellos destacan que esto se debe a que el número de asociaciones que trabaja en el distrito no corresponde a la cantidad de residuos generada: “Yo no entiendo cómo la Municipalidad integra a 8 asociaciones de recicladores cuando sabe que los residuos generados no le es rentable a ninguna asociación” (Reciclador 2, Ecológica Villa del Mar, 2014).

En suma, la percepción negativa que los recicladores tienen sobre la municipalidad se basa en la percepción sobre sus intereses para ejecutar el programa, su inadecuada gestión y la falta de comunicación.

Para superar las dificultades, todos los recicladores están de acuerdo en que la municipalidad debería reforzar el trabajo de sensibilización para que se incremente el número de participantes y de ese modo ellos puedan percibir más. Sin embargo, cada asociación tiene sus propias peticiones al municipio. Así, mientras que los recicladores de Miraflores (ARSEMIM) piden que se entregue bolsas a los vecinos para que separen el material reciclable y que el municipio les dé seguro médico, celulares y asuma el pago de la gasolina del camión recolector; en Villa El Salvador se pide principalmente que la municipalidad cumpla el incentivo del Bono Verde porque su incumplimiento ocasiona desilusión y desinterés en el vecino, perjudicando el trabajo del reciclador. Particularmente, los recicladores de la Asociación Virgen Milagrosa, piden que se cierren todos los depósitos informales para que los vecinos no puedan vender sus residuos y sobretodo tener un mayor reconocimiento por parte de la municipalidad al ser los pioneros en el trabajo formal con residuos sólidos.

ONG

Si bien algunos de los recicladores de ARSEMIM señalan que conocieron a la ONG Ciudad Saludable cuando- como FENAREP- "peleaban" por sus derechos para que se promulgara y se cumpliera la Ley del Reciclador, la gran mayoría empezó a tener contacto con dicha ONG a raíz de su incorporación al Programa. Diferente es el caso de los recicladores de Villa El Salvador ya que casi todos ellos conocieron a Ciudad Saludable a raíz de su proceso de formalización. Los recicladores de la Asociación Virgen del Carmen, por ejemplo, dijeron que personal de dicha ONG los visitó en la Planta de tratamiento del municipio y les propusieron trabajar de manera formal. Luego de ello les dieron varias capacitaciones y talleres.

La percepción que se tiene sobre dicha ONG es que es una institución que logró poner en la agenda política el trabajo del reciclador y sus derechos, y que actualmente asesora a muchas municipalidades para que trabajen con recicladores y cumplan la ley. Saben también que su presidenta es conocida internacionalmente y que la institución ha ganado varios premios.

Si bien los recicladores de la Asociación Ecológica Villa del Mar argumentan que no pueden recomendar al personal de Ciudad Saludable aquello que deberían mejorar porque no tienen en claro cuál es el apoyo específico que ellos están comprometidos a dar, los recicladores de las asociaciones ARSEMIM y Virgen del Carmen están de acuerdo en que la ONG debería apoyar más a la municipalidad en el trabajo de sensibilización: "Deberían dar más voluntarios para captar a más gente, ahorita hay cualquier cantidad de vecinos que no participan y es porque no se ha ido a todas las casas" (Reciclador 1- Virgen del Carmen, 2014).

La comunicación entre el personal de Ciudad Saludable y los recicladores varía en cada caso. Los recicladores de ARSEMIM, por ejemplo, señalan que la comunicación es frecuente y directa porque siempre los llaman para apoyar en algunas actividades que tiene la ONG, mientras que con los recicladores de Villa El Salvador la convocatoria es indirecta

y no tan frecuente ya que normalmente los convocan a través de la Municipalidad cuando hay talleres o una actividad en específico; señalan además que la época en la que tuvieron un contacto directo y constante con dicha ONG fue al momento de la formalización.

Respecto al estado de la relación con Ciudad Saludable, todos los recicladores comentan que en alguna oportunidad han tenido problemas con alguno de sus representantes pero que, en la mayoría de casos, se han sobrellevado. Los recicladores de ARSEMIM por ejemplo, señalan que si bien tuvieron un roce con el Sr. Rochabrundt, ex Gerente General de Ciudad Saludable, por un apoyo que les habían prometido a la Asociación y que no recibieron, al final hicieron las paces.

Por su parte, los recicladores de Virgen del Carmen de Villa El Salvador, señalan que hubo un problema fuerte con los representantes de dicha ONG porque les ofrecieron motos para su asociación y al final no se las dieron argumentando que Virgen del Carmen ya no necesitaba porque estaban formándose como una pequeña empresa. Luego de hablar con el Gerente (Rochabrundt), les dijeron que se lo iban a entregar unos meses después pero hasta la fecha no han recibido nada. A raíz de este problema, los recicladores de Virgen del Carmen se han alejado de Ciudad Saludable.

Vecinos

Los recicladores de ARSEMIM, creen que los vecinos de Miraflores ven el material reciclable como "parte de la basura en general" y que si bien hay algunos vecinos que sí piensan que sus residuos tienen "un impacto ambiental", lamentablemente no son la mayoría. Entre tanto, los recicladores de Villa El Salvador son conscientes de que los vecinos ven el material reciclable como una fuente de ingresos extra y por ende representan una competencia para la labor que realizan como recicladores. Los recicladores de la Asociación Virgen del Carmen, por ejemplo, señalan que la población sabe sobre la práctica del reciclaje a partir de la sensibilización que ellos hicieron al inicio del Programa: "A mí me han dicho una vez, ya no te puedo dar, pero gracias porque ustedes nos han enseñado el reciclaje, entonces ¿Qué digo ante esto? Ya gracias señora ¡Qué me queda! No puedo decir más" (Reciclador 4- Virgen del Carmen, 2014).

A pesar que existen zonas o grupos donde el programa tiene una buena acogida, todos los recicladores piensan que en general la participación es muy baja. Los recicladores de ARSEMIM piensan que muchos vecinos no están interesados en participar principalmente porque no tienen bolsas para el material reciclable como en otros distritos; afirman que "con la bolsa ya se sienten comprometidos". Otra hipótesis es que algunos vecinos creen que la municipalidad les paga y que por eso los recicladores no necesitarían de su participación/colaboración. Los recicladores de Virgen del Carmen también señalan este aspecto: "A mí una vez, un señor me dijo: no, no, yo no te voy a dar reciclaje porque encima que ganas sueldo quieres llevarte extra, vas a volverte millonario" (Reciclador 4- Virgen del Carmen, 2014). Ante esto, ellos les explican que eso no es cierto y les dicen que pueden comprobarlo llamando a la Municipalidad.

Asimismo, de acuerdo con los recicladores de Villa El Salvador, de cada 100 casas que participan solo 5 están recibiendo el descuento del Bono Verde en sus arbitrios, por lo que no sienten el respaldo municipal:

"la mayoría de los vecinos dice <no me descuentan, me pelotean, siguen con el incumplimiento>, entonces no tengo fe en mi alcalde (...) y al final como nosotros somos la cara del programa, nos cierran la puerta, nos gritan, por causa de ellos" (Reciclador 1- Virgen del Carmen, 2014).

Además de la incomodidad por la falta de participación, los recicladores señalan que también les fastidia algunos malos hábitos de aquellos vecinos que sí participan del Programa. Por ejemplo, en Miraflores, los recicladores afirman que algunos vecinos mezclan en una misma bolsa los residuos reciclables y los no reciclables como el material orgánico, y luego se lo entregan al reciclador. Así, una de las recicladoras señala: "Una vez encontré hasta excremento en una bolsa donde supuestamente había material reciclable" (Recicladora 5- ARSEMIM, 2014). Por ello, los recicladores califican estos actos como "falta de compromiso".

Por el lado de Villa El Salvador, varios de los vecinos que participan tienden a reservar la parte "más rica" para que lo puedan comercializar por su cuenta por lo que solo le entregan a los recicladores aquellos residuos que no valen mucho. Al respecto, la mayoría de los recicladores dicen que no les conviene y que definitivamente les incomoda esta situación pero tampoco pueden juzgar a los vecinos porque hay algunos que realmente necesitan ese tipo de ingreso "extra". Así, ambas asociaciones reclaman que es la Municipalidad la que debería plantear una solución.

Todos los recicladores, tanto de Miraflores como de Villa El Salvador, creen que los líderes vecinales no han incentivado ni incentivan actualmente la participación en el Programa. Los recicladores de ARSEMIM explican que esto se debe a que hay algunos vecinos que simplemente no les interesa y otros que aún no están informados. En el caso de Villa El Salvador, muchos de los recicladores señalan que los dirigentes vecinales no solo no incentivan sino que no participan o a veces ni siquiera están enterados del programa. Al respecto, los recicladores de Ecológica Villa del Mar señalan estar interesados en hacer un plan, como asociación, para hablar con los dirigentes de cada zona y así conseguir su apoyo.

Los recicladores de ARSEMIM comentan que las zonas en las cuales se tiene más participación se deben a que existe una mayor cantidad de casas y edificios sensibilizados. En Villa El Salvador, los recicladores de la Asociación Virgen del Carmen señalan que los grupos zonales con mayor participación son aquellas donde viven los vecinos con los que tuvieron el primer contacto luego de su formalización, siendo ahora sus "caseritos"; y los recicladores de Ecológica Villa del Mar afirman que el miembro de su Asociación que tiene más "clientela" se debe a que éste es carismático y amable con sus vecinos:

"Los vecinos se le acercan a ésta compadre porque empieza a tocar su música desde su furgoneta y los vecinos la reconocen y ya saben que es el del reciclaje" (Reciclador 1- Ecológica Villa del Mar, 2014).

"Yo les toco con mi música y luego empiezo a cantar y así voy alegrando, alegrando a la gente y pongo también mi perrito al costado para que ladre" (Reciclador 2- Ecológica Villa del Mar, 2014).

Todos los recicladores, tanto de Miraflores como de Villa El Salvador afirman que en general, el contacto con los vecinos es muy básico, sólo de saludos cordiales. Sin embargo, con aquellos vecinos que son "caseritos" y con los cuales se tiene más confianza, la conversación y el contacto son mucho mayores. Así, por ejemplo, una recicladores de Miraflores comentó lo siguiente:

"Yo tengo una vecina que siempre me invita a desayunar, me deja pasar a su casa, todo y siempre me da mi paquete con el material que ha separado de la semana" (Recicladora 5- ARSEMIM, 2014).

Por su parte, el dirigente de Ecológica Villa del Mar comenta que muchas veces la relación es tan cercana que incluso ha llevado en su furgoneta a una vecina que necesitaba ayuda con sus paquetes del mercado. El presidente de dicha asociación añade además que es triste cuando esta se rompe la relación con el vecino por algún motivo.

Finalmente, a partir de los comentarios de los mismos recicladores, se puede afirmar que en general ellos no sienten que los vecinos los juzgan por su apariencia o por su trabajo aunque confiesan que en alguna oportunidad sí han tenido problemas con los vecinos por malentendidos o por desconfianza, especialmente en el distrito de Miraflores. Los recicladores añaden que los estereotipos o prejuicios van a depender también de cómo uno se presente ante la persona: "primero va a depender de cómo te diriges a la persona, tu educación y de acuerdo a tu vestimenta también eso va a influenciar" (Recicladora 7- ARSEMIM, 2014).

Al igual que ARSEMIM, los recicladores de Ecológica Villa del Mar señalan que el reciclador tiene la responsabilidad de difundir quiénes son y que hacen por el ambiente, y que esa labor debe ser asumida por la asociación

"Nosotros hemos marchado ahora que me acuerdo con la municipalidad por el día del reciclador, entonces la gente nos mira y nos reconoce y eso nos falta hacer más como asociación, actividades de reconocimiento" (Reciclador 1- Ecológica Villa del Mar, 2014).

Los recicladores de Virgen del Carmen señalan que las discordias con vecinos se remontan al inicio, cuando recién se habían formalizado pero ahora esto ya no es así: "Antes un poco más y nos echaban a los perros, ahora, a pesar que a veces vamos y están comiendo ya nos hacen pasar a su casa como si fuéramos su familia" (Reciclador 2- Virgen del Carmen, 2014).

5.2.4 El punto de vista de la ONG

Recicladores

Maria Alejandra afirma que todos los recicladores, tanto de Miraflores como de Villa El Salvador están interesados en participar del Programa y eso se ve reflejado desde el inicio, es decir, desde que tuvieron la voluntad de cumplir con los requisitos para pasar al "bando de los formales". Asimismo, añade que en las conversaciones con los recicladores, se nota que ya tienen una visión más amplia sobre el mercado del reciclaje y anhelan convertirse en pequeños micro- empresarios.

Para la funcionaria de Ciudad Saludable, los recicladores formales aportan significativamente al programa porque al portar identificación y mostrar interés, hace que el vecino se sienta más confiado y se anime a darle sus residuos.

Desde el punto de vista de la ONG, actualmente no existen prejuicios o estereotipos hacia el reciclador formal pero es probable que sí lo hubiera al principio porque la mayoría de personas tiende a tener un mal concepto del informal. Sin embargo, no descarta la probabilidad de que existan excepciones, y en esos casos señala que es la Municipalidad la que debería tomar cartas en el asunto.

Desde el punto de vista de Ciudad Saludable, la relación que ellos mantienen con los recicladores de ambos programas es muy buena ya que la comunicación es constante y se tiene amistad con la mayoría de los dirigentes: “Ellos saben que pueden venir en cualquier momento y estamos tratando de apoyarlos todo el tiempo” (Quiroga, 2014). Sin embargo, María Alejandra cree que un tema a mejorar es la ayuda puntual que se debe dar a cada asociación debido a que cada una de ellas es muy diferente a pesar que trabajen en el mismo distrito. Al respecto, menciona lo siguiente:

"Luego que lograron su formalización, han empezado a evolucionar diferente y ahora estamos en la etapa en que debemos definir cómo es que se les va ayudar de acuerdo a sus características pero siempre escuchándolos y entablando una conversación" (Quiroga, 2014)

En cuanto a la comunicación con los recicladores, María Alejandra comenta que normalmente se reúnen con el presidente de la asociación y algún representante de la junta directiva para conversar sobre actualizaciones de la ley, definir talleres o tratar algún asunto en particular, los cuales son transmitidos a los integrantes de su asociación. Si bien no hay una frecuencia fija, ella señala que en promedio es una vez al mes. Asimismo, recalca que no se han generado dificultades mayores porque en general la comunicación es fluida y cuando ha habido algún percance se ha solucionado rápidamente.

Municipalidad

La Coordinadora del área de Gestión de Residuos Sólidos, María Alejandra Quiroga, señala que el municipio es el ente que diseña, planifica, ejecuta y monitorea el programa, es decir, es el responsable de la gestión del proyecto en su conjunto. Las Municipalidades, al ser concebidas como “los que ponen las reglas de juego”, son ellos los que deben conseguir que se cumpla las normas para una adecuada recolección y disposición de los residuos.

Desde el 2005 con Villa El Salvador, y 2012 con Miraflores, Ciudad Saludable ha brindado apoyo a ambas municipalidades al encargarse de asesorar a los funcionarios públicos sobre

el proceso de inclusión de los recicladores y su posterior trabajo en el programa. Además, en el mismo proceso de ejecución, se ha apoyado en el tema de educación ambiental, facilitando el apoyo de voluntarios para la sensibilización puerta a puerta.

La ONG Ciudad Saludable cree que la comunicación con los funcionarios públicos de ambos municipios es buena a pesar que el trato interpersonal no sea tan seguido (1 o 2 veces por mes aproximadamente). Sin embargo, se señala que hay una mayor coordinación con los funcionarios de Villa El Salvador porque con ellos ven otros programas, como el de Ciudadanía Ambiental en Instituciones Educativas; y además han asesorado el proyecto de recolección de residuos reciclables en mercados del distrito. En ambos casos, se comunican de manera interpersonal o través del teléfono.

Vecinos:

María Alejandra afirma que los vecinos de Villa El Salvador, a diferencia de los de Miraflores, ven en el material reciclable una oportunidad comercial que puede brindar un aporte económico adicional:

"Definitivamente uno de los grandes problemas del Programa en Villa El Salvador, sino el principal, es el tema de la competencia entre el vecino y el reciclador porque ahora el vecino sabe que tiene un valor y ya no se lo quiere dar al reciclador, no es la mayoría pero todavía se dan estos casos" (Quiroga, 2014).

Por el contrario, en Miraflores, ella cree que muchos vecinos tienen mayor conciencia de la importancia del reciclaje para cuidar el ambiente.

María Alejandra dice que cada vez hay más vecinos de Miraflores y Villa El Salvador que sí tienen interés en participar y eso se demuestra con el hecho mismo de segregar los residuos reciclables y entregarlos a los recicladores, ya que este programa es voluntario. En el caso de Villa El Salvador, sostiene que si bien la participación estuvo un poco baja el año

pasado, éste año ha aumentado y sabe que la municipalidad está re-sensibilizando a los vecinos para que participen.

No hay una comunicación directa porque señala esa no es su función:

"Nosotros apoyamos en el proceso de sensibilización y personal nuestro ha acompañado a los promotores y voluntarios en éste proceso pero más allá de eso no porque no nos corresponde, nuestro trato directo es siempre con el reciclador"(Quiroga, 2014).

5.3 Planificación de los componentes comunicativos

5.3.1 El trabajo municipal

Respecto al manejo del componente comunicativo del Programa, ninguno de los dos municipios ha realizado un diagnóstico comunicacional, entendido como el conocimiento clínico de la situación comunicacional que se caracteriza por la identificación de los actores, el análisis de percepciones y opiniones con el fin de comprender las relaciones comunicacionales existentes, tal y como se señala en el Marco Teórico de la presente investigación. Asimismo, ninguno tiene un procedimiento estructurado para la comunicación con los actores involucrados, teniendo en cuenta que dicho procedimiento debería comprender un diseño de la estrategia de comunicación y un proceso de evaluación.

Además, si bien ambos municipios han planteado en sus documentos de trabajo cuáles son los objetivos de comunicación, hay una marcada diferencia en cuanto a su concepción y manejo. Mientras que la Coordinadora del programa de Miraflores concibe como negativo el no contar con objetivos de comunicación que vayan más allá de la difusión del programa, así como no contar con un planeamiento del componente comunicativo, para no tener que hacer las actividades por intuición o intentando aprovechar una oportunidad; En Villa El Salvador las acciones de comunicación se basan en la promoción del programa a través de recursos como banners, volantes y stickers. Esto se demuestra en el documento de trabajo elaborado en el 2013, donde se dice:

“El objetivo de realizar comunicación y sensibilización ambiental es generar y/o despertar interés en la comunidad para participar del programa de recolección selectiva del distrito, por ello se debe incidir y enfatizar la promoción del programa. A través de éste componente se debe brindar información sobre el proceso de implementación del Programa y los beneficios (...) (Web de la Municipalidad de Villa El Salvador, 2013)”

Al respecto, Yovanna señala que ella ha elaborado una estrategia de sensibilización y educación ambiental pero aún no la ha podido llevar a cabo.

Para llevar a cabo una estrategia de comunicación, Flor admite que necesitaría más apoyo tanto en recursos humanos como a nivel logístico, además de poseer acceso directo a los medios institucionales de la municipalidad (Página web y página de Facebook de la Municipalidad) para generar campañas de difusión masiva. Sobre este punto, argumenta que existe una barrera muy grande para ejecutar una planificación estratégica, debido a que las redes sociales y la página web son manejadas sólo por la Gerencia de Comunicaciones de la Municipalidad. En Villa El Salvador, la situación es mucho más caótica pues es la misma coordinadora quien se encarga del componente comunicacional, ya que las tres promotoras que están a su cargo solo se dedican a la re- sensibilización y apoyo logístico.

Como bien se muestra el Marco Contextual, a pesar que el distrito de Miraflores es mucho más pequeño que Villa El Salvador, presenta una gran cantidad de adultas mayores: 8421 mujeres mayores de 60 años en Miraflores versus 7444 en Villa El Salvador. Ante esto, la Coordinadora de “Basura que no es basura” señala que la comunicación para este público en específico es planificada ya que se actúa de acuerdo a determinadas pautas: en primer lugar, se les mantiene permanentemente informados porque son vecinos que tienen más tiempo para escuchar y leer información, en segundo lugar se les brinda material impreso adicional con letra más grande, porque normalmente su vista no es buena; y en tercer lugar, se busca que el contacto interpersonal sea siempre cordial y amable para fidelizarlos al programa. Por el contrario, la PEA resulta en ambos distritos un problema por resolver ya que son personas que solo llegan de noche a sus casas y por ende es difícil encontrarlos al momento de la sensibilización.

Si bien no es percibido como estrategia, en ambos distritos, los recicladores tienen zonas específicas de recojo permitiendo que cada vecino tenga a "su reciclador" y la oportunidad de generar empatía con él/ella, haciendo posible la sostenibilidad de la participación.

Por otro lado, se debe recalcar que a diferencia de Villa El Salvador, en Miraflores existe una segmentación de públicos, determinando acciones para cada uno de ellos, este es el caso de las juntas administrativas de los edificios, donde se les manda una carta al administrador para poder hablar con él sobre el programa y luego que él lo apruebe, se convoca a una reunión con todos los vecinos de ese edificio para capacitarlos.

Respecto a los tipos y medios de comunicación, tanto en Miraflores como en Villa El Salvador el principal tipo de comunicación es interpersonal- cara a cara- a través del trabajo de sensibilización donde se invita a los vecinos a participar del programa, y en un segundo plano la comunicación oral a través de las llamadas telefónicas que se reciben en la Sub Gerencia. La comunicación escrita es también un aspecto en común ya que ambos municipios otorgan material informativo a los vecinos.

Sin embargo, también existen notables diferencias. En primer lugar, en Miraflores la comunicación virtual a través de correos, redes sociales y página web, juega un rol importante mientras que en Villa El Salvador esta es casi nula ya que se reciben muy pocos correos y las redes sociales del municipio así como la página web brindan poca información y no permiten la interacción. Otra diferencia estaría en la comunicación visual, ya que si bien ambos municipios utilizan banners en calles y avenidas, la coordinadora de "Basura que no es basura" señala que estos tienen un buen impacto ya que han recibido comentarios de vecinos donde mencionan que se enteraron del programa por medio de éste recurso; cuestión que no pasa en PROGRESEVES ya que la coordinadora del programa afirma que las gigantografías no tienen mucho efecto porque todo el distrito está lleno de carteles y muchas veces se termina perdiendo de vista. Finalmente, en Villa El Salvador la comunicación audiovisual es inexistente por términos presupuestales, mientras que en Miraflores sí se han realizado varios videos sobre el programa.

El trabajo de sensibilización en Miraflores lo realiza un equipo conformado por tres promotoras, tres practicantes y muchos voluntarios, en Villa El Salvador, que es un distrito

más grande y que por ende debería tener un equipo mayor del que tiene Miraflores, solo cuenta con tres promotoras. El tiempo promedio de sensibilización es ambos distritos es de un mes y medio por Zona, en el caso de Miraflores, y por Grupo, en el caso de Villa El Salvador. Todo aquel que realiza este trabajo recibe capacitación para aprender sobre el funcionamiento del programa y el trato con el vecino

Paralelamente al trabajo de sensibilización, ambas municipalidades realizan actividades complementarias. En Miraflores, por ejemplo, se realizan ferias con el fin de que los vecinos puedan ver en qué se convierte el material recolectado y reforzar el posicionamiento en cada zona. En dichas ferias han recibido retroalimentación por parte de los vecinos, quienes tienden a pedir más de éstas actividades en otras zonas del distrito. Asimismo, se ha realizado una muestra fotográfica para visibilizar el trabajo de los recicladores así como las visitas a las plantas de reciclaje con las juntas vecinales aunque estas sólo se realizaron en las primeras zonas sensibilizadas, por términos de tiempo y logística, no se ha podido hacer de nuevo. A diferencia de Miraflores, en Villa El Salvador se han realizado más campañas para obtener mayor cantidad de residuos reciclables que para crear una conciencia ambiental, este es el caso de las campañas de Limpieza de Techo.

Respecto al kit de sensibilización, en Miraflores se da: un tríptico, un imantado y una cinta para sellar las bolsas con material reciclable. Por su parte, en Villa El Salvador, el kit consiste en un volante, un sticker y una bolsa para poner allí lo segregado. En ambos casos, el material es meramente informativo ya que el discurso y las imágenes están principalmente avocadas a presentar a los vecinos (público receptor) qué es el material reciclable y qué beneficios trae las prácticas de segregación y reciclaje. Sin embargo, en el caso de Miraflores, la información va mucho más allá ya que se explica brevemente el fin del programa, cómo se debe hacer la segregación de residuos en casa y finalmente los beneficios que conlleva la inclusión de los recicladores en el programa. Ver el sub capítulo 5.3.2 de la presente investigación y Anexos 3 y 4.

Asimismo, la Coordinadora de “Basura que no es basura” señala que el tríptico y el imantado son el principal medio para posicionar los canales de comunicación con la Subgerencia de Desarrollo Ambiental: correo y teléfono.

Respecto al material de sensibilización, en Villa El Salvador los recursos no se han validado formalmente aunque la coordinadora del Programa señala que sí se ha recogido las opiniones de los vecinos sobre dichos recursos. Diferente es el caso de Miraflores, donde los recursos se han validado en una pequeña muestra, aunque esta no sea representativa.

Cabe añadir que la Municipalidad de Miraflores reparte cada 6 meses un *Ecoboletín* para mantener informado al vecino, queriendo garantizar con ello la sostenibilidad en la participación. Por el contrario, la Municipalidad de Villa El Salvador, no tiene un elemento comunicativo con el mismo fin. Ver el siguiente cuadro resumen:

Características del componente comunicativo	Municipalidad de Miraflores	Municipalidad de VES
Diagnóstico comunicacional	No	No
Estrategias de comunicación	-Capacitación a recicladores -Visibilizar los beneficios del reciclaje y el trabajo del reciclador	No
Segmentación de públicos	- Juntas vecinales - Juntas administrativas - Vecinos de habla inglesa - Vecinos mayores de 60 años	No
Medios de comunicación	Teléfono, correo, web y redes sociales	Teléfono
Principal tipo de comunicación	Interpersonal	Interpersonal
Recursos para sensibilización	Trípticos, imantados y cinta	Volante, sticker y bolsa
Otros recursos comunicacionales	Boletines, banners y video	Calendarios y banners
Validación de recursos	Sí	No
Otras actividades de sensibilización	-Exposiciones fotográficas - Campañas de educación	Campañas de limpieza de techos y de calles
Espacios de comunicación para vecinos y recicladores	-Ferias - Visitas a plantas de reciclaje	No
Toma de decisiones en conjunto	- Logo y nombre del Programa - Horarios de recojo	No

Por último, se debe señalar que- en el Estado- las características del enfoque de comunicación y su operatividad, están relacionadas a la política de participación ciudadana. En este sentido, a pesar que las estrategias de comunicación de la Municipalidad de Miraflores deben mejorarse, los espacios de diálogo generados para la toma de decisiones en conjunto así como el uso de diferentes canales y recursos de comunicación para determinados públicos, están coherentemente relacionados a la política de participación ciudadana que promulga la Municipalidad de Miraflores: Abierta y democrática, caracterizada por su horizontalidad, transparencia e inclusividad.

Por el contrario, en el caso de la Municipalidad de Villa El Salvador, no existe coherencia con su política de participación ciudadana, auto-definida como “democrática y participativa”, ya que las actividades de consulta e involucramiento del vecino son muy limitadas y los espacios de diálogo para el mutuo acuerdo y co-gestión son inexistentes. A esto se le debe sumar el limitado acceso a información actualizada del Programa en su página web.

A continuación se presenta los niveles de participación percibidos en cada programa¹⁶:

Nivel de participación percibido	Municipalidad de Miraflores	Municipalidad de VES
Información y transparencia	- Página web y redes sociales - Actividades de sensibilización - Recursos comunicacionales	- Recursos Comunicacionales
Involucramiento e identificación	-Ferias de Reciclaje - Visitas a Plantas de reciclaje - Exposiciones fotográficas - Reuniones con juntas Admin. - Videos co-participativos.	- Campañas de Limpieza pública
Toma de decisiones y co-gestión	-Reuniones con Juntas Vecinales	-

Fuente: Elaboración propia.

5.3.2 La percepción de los vecinos

¹⁶ De acuerdo a lo expuesto en el Capítulo 3.3.2 de la presente investigación.

Las vecinas de Miraflores señalaron que en general están satisfechas con los recursos otorgados por el municipio, tanto en forma como en contenido, especialmente con el imantado pues argumentan que es un buen recordatorio para aquello que es reciclable y aquello que no. Respecto al Tríptico, casi todos los comentarios son favorables aunque les gustaría que el lenguaje sea un poco más personalizado: “Me gustaría que escribieran como si me estuvieran hablando” (Vecina 1- Miraflores, 2014).

Por su parte, los vecinos de Villa El Salvador, mencionaron que desde hace tiempo no reciben ningún material informativo del programa y que precisamente eso es algo que está fallando. Así, uno de ellos señaló:

"Cuando recién empezó esto sí me acuerdo que nos entregaban un tríptico y se daban charlas también a los vecinos pero ahora ya nada" (Vecino 1- Villa El Salvador, 2014) Mientras que otro dijo: "En el 2006 sí sentía que estaban detrás de nosotros, ahora yo ya no sé nada" (Vecino 6- Villa El Salvador, 2014).

Al preguntar por el volante y el sticker, dijeron que ninguno de ellos se acordaba cómo eran o qué decían dichos recursos, a pesar que los stickers estuvieran pegados en su puerta o en la pared exterior de la casa. Todos los vecinos afirmaron que ya no contaban con el volante pues en algunos casos se les había perdido y en otros, lo habían desechado. Meses después se conversó brevemente con algunos vecinos para saber su opinión sobre estos materiales de sensibilización y los comentarios fueron en su mayoría negativos ya que había problemas de comprensión y la información sobre el programa era muy escasa.

A continuación se resume los comentarios de los vecinos de Miraflores y Villa El Salvador respecto a los recursos comunicacionales que son parte del kit de sensibilización: imantado y tríptico en el caso de “Basura que no es basura”; y volante y sticker en el caso de “PROGRESEVES”.

Programa de Segregación en la Fuente





Día de recojo: _____ **Hora de recojo:** _____

Promotora: _____

	RECICLABLES	NO RECICLABLES
PAPEL	<ul style="list-style-type: none"> • Papel bond. • Papel couché. • Papel mixto. • Periódicos, revistas, folletos. • Guías de teléfonos. • Carpetas. • Sobres y papeles varios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel carbón y fax. • Plastificados. • Celofán. • Papel de fotografía. • Etiquetas. • Servilletas, papel tissue o toalla. • Envases de comida.
CARTÓN Y TETRAPACK	<ul style="list-style-type: none"> • Cajas de todos los tamaños. • Envases de alimentos, bebidas y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vasos de cartón encerado. • Cartón sucio.
VIDRIO	<ul style="list-style-type: none"> • Botellas, envases transparentes, verdes, oscuros y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedazos de vidrio. • Lunas, focos. • Fluorescentes.
PLÁSTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Botellas, envases en general, bolsa fill, juguetes en desuso, sillas y bidones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnopor. • Bidones y envases de lubricantes. • Bidones con restos de pintura, agroquímicos o fertilizantes.
METAL	<ul style="list-style-type: none"> • Latas, conservas, chatarra, fierro, tapas de olla y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pilas comunes y alcalinas • Pilas recargables,
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Jebes y artículos de limpieza. 	

Tel: 617-7173 • Subgerencia de Desarrollo Ambiental • Municipalidad de Miraflores

Positivo: Posee información sobre los días y horas de recojo.

Positivo: al final posee los datos para comunicarse con personal encargado del Programa: teléfono y correo electrónico.

Positivo: se explica cuáles son los residuos considerados como reciclables haciendo un contraste con aquello que no lo es para disipar posibles confusiones.

Positivo: al ser un imán para la refrigeradora, permite que el material no se extravíe o se deseche, sirviendo así como un recordatorio sobre los días, y horas de recojo.

Positivo: Los colores resultan agradables y llaman la atención.

Negativo: Hay algunos residuos que resultan desconocidos para los vecinos y no se brinda mayor explicación al respecto.

Negativo: La letra es muy pequeña

Inclusión de recicladores

La Municipalidad de Miraflores, con la asistencia técnica de la ONG Ciudad Saludable, incluirá a un grupo de recicladores como parte del Programa de Segregación en la Fuente "Basura que no es basura" en el marco de la Ley N° 29419, que busca formalizar su trabajo y dignificar su labor ambiental. Por ello, se han organizado rutas y horarios para la recolección ordenada, limpia y segura de los residuos reciclables identificados con la cinta del Programa.

Los recicladores incorporados al Programa están debidamente identificados con una credencial otorgada por la Municipalidad y recogerán los residuos en un camión, apropiado para esta labor, que circulará dos veces a la semana con media hora de anticipación al camión convencional de basura.

Beneficios:

- Recicladores formales mantienen las calles de Miraflores limpias.
- Seguridad en el recojo de residuos reciclables en horario nocturno.
- Formación de un hábito de disposición de los residuos reciclables.
- Garantía del almacenamiento de los residuos reciclables en un centro de acopio con medidas de seguridad.
- Inclusión de los recicladores a un mercado laboral con mayores beneficios.



Programa de Segregación en la Fuente



INFORMES
Sub Gerencia de Desarrollo Ambiental
Horario lunes a viernes
8:00am a 5:30pm
basuraquenoebasura@miraflores.gob.pe
Calle Mártir Olaya 136, oficina 903. Tel: 617-7173
www.miraflores.gob.pe



Positivo: Se mencionan los medios de comunicación con la Municipalidad y sus horarios de atención.

Positivo: Los colores e imágenes resultan agradables y coherentes al mensaje.

Positivo: Resulta agradable que sea de material reciclado.

Negativo: El lenguaje es sencillo pero se siente "despersonalizado".

Basura que no es basura

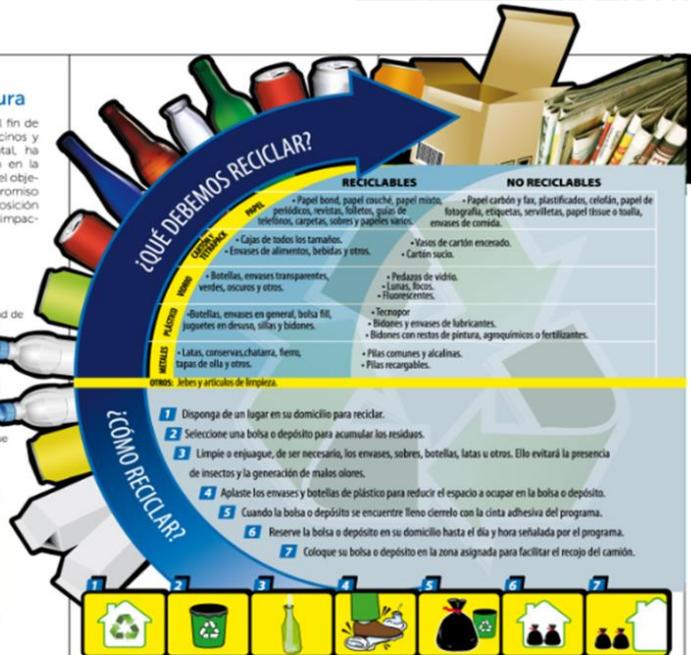
La Municipalidad de Miraflores, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus vecinos y bajo su política de respeto ambiental, ha creado el Programa de Segregación en la Fuente "Basura que no es basura" con el objetivo de fomentar una cultura de compromiso ambiental mediante la correcta disposición de los residuos sólidos para reducir su impacto y promover su reciclaje.

¿Por qué debemos segregar y reciclar?

Diariamente producimos una gran cantidad de residuos orgánicos e inorgánicos que son depositados de manera conjunta en los basureros, contaminando así el medio ambiente. Dado que buena parte de los residuos inorgánicos tardan un tiempo considerable para degradarse, el proceso de reciclaje permite contrarrestar el grave daño al medio ambiente al someter un producto o una materia ya utilizada a un ciclo de tratamiento que genera un nuevo producto.

Tiempo de degradación de los residuos inorgánicos:

- Papel: entre 2 y 6 semanas
- Latas de conserva: 100 años
- Botellas de plástico: 450 años
- Pilas: 1.000 años
- Botellas de vidrio: 4.000 años

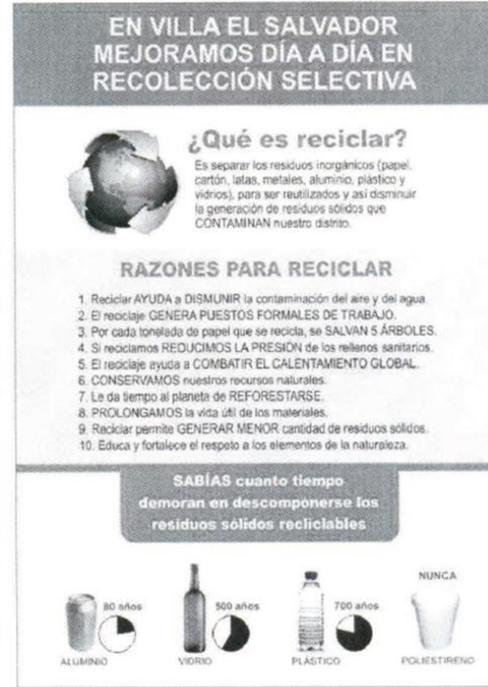


Positivo: Se explica cuál es el fin del Programa.

Positivo: Contiene información sobre cómo reciclar en casa y por qué es importante.

Positivo: Contiene información de lo que es reciclable y lo que no lo es.

Positivo: Las imágenes ayudan a explicar el proceso de segregación de residuos.



Negativo: la mayoría no recuerda la información que contiene el volante porque lo extravió o lo desechó.

Negativo: tiene palabras en inglés por lo que se dificulta su comprensión

Negativo: La letra resulta pequeña.

Negativo: Tiene poca información sobre el programa.

Positivo: La información sobre las razones para reciclar y qué es el reciclaje resultan relevantes.

Positivo: Las imágenes ayudan a posicionar entender qué es el material reciclable.

Negativo: El sticker no contiene información y algunos no saben cómo llegó a estar pegado en sus paredes o puertas.

Negativo: Algunos no entienden a qué se refieren las flechas.

Al preguntarles por el medio o los medios por los cuales les gustaría recibir información y estar en comunicación con los funcionarios públicos, las vecinas de Miraflores mencionaron que les gustaría enterarse del programa a través de algún medio masivo de comunicación como la televisión, pero destacaron que para “una generación más joven” la comunicación vía redes sociales es sumamente importante, y que para ellas el correo electrónico se debe seguir usando. Por el lado de Villa El Salvador, las respuestas que se tuvieron son: La radio, porque la mayoría lo escucha mientras hacen otras labores al mismo tiempo; también carteles en puntos “visibles”, como las paredes de los centros comunales y los comedores populares para ayudarlos a recordar; y finalmente señalan que un afiche con adhesivo sería ideal para pegarlo en algún lugar visible de la casa, muy parecido a los imantados que se otorga en Miraflores.

Capítulo VI: Análisis comparativo

Teniendo en cuenta lo expuesto en el capítulo anterior, Descripción de Resultados, lo primero que habría que recalcar es que son las municipalidades a través de sus respectivas Sub Gerencias, Sub Gerencia de Desarrollo Ambiental en el caso de Miraflores y Sub Gerencia de Residuos Sólidos en el caso de Villa El Salvador, las que dirigen y son responsables por los programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva, por lo que la ONG Ciudad Saludable es sólo una institución que apoya a ambos programas; ver cuadro 7.

De acuerdo a su misión y su destacada experiencia de trabajo con recicladores, el apoyo que brinda a cada municipio está vinculado principalmente al proceso de inclusión de los recicladores en los programas y su posterior empoderamiento, a través de capacitaciones para formarlos como pequeños empresarios. En éste sentido, la ONG mantiene una relación con los recicladores del programa, pero casi no tiene contacto con los vecinos de los distritos de Miraflores y Villa El Salvador.

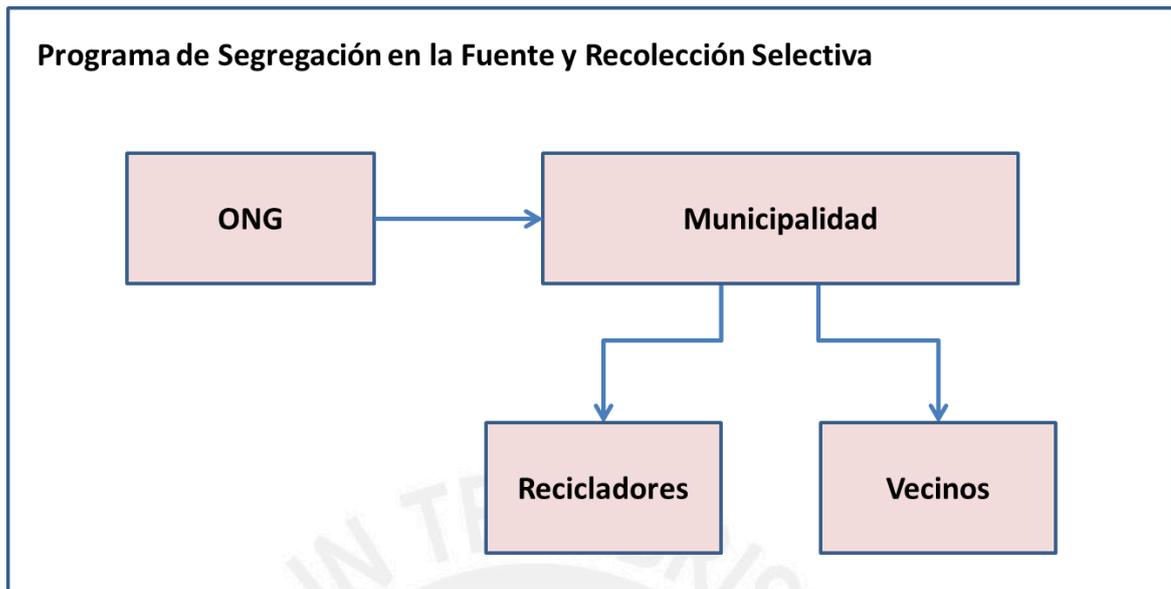


Gráfico 3, elaboración propia.

Sabiendo que la ONG es una entidad de apoyo al Programa, se analizará primero la relación del trío: municipalidad- reciclador- vecino, para luego estudiar de forma general la relación de la ONG con los diversos actores en el marco de los programas Basura que no es basura y PROGRESEVES.

6.1 La relación entre la Municipalidad y los vecinos

En general, la relación entre la Municipalidad de Miraflores y sus vecinos es más fuerte que la relación que mantiene la Municipalidad de Villa El Salvador con sus vecinos en el Marco del Programa. Sin embargo, ambos municipios tienen muchos aspectos por mejorar tanto a nivel comunicacional como en la gestión general del Programa para fortalecer la relación Municipalidad- Vecinos.

En el caso de Miraflores, los aspectos que generan una tensión en la relación Municipalidad- vecinos e inciden en la participación vecinal son los siguientes:

- 1) Si bien para la Municipalidad la importancia del Programa radica en su interés por tener una gestión ambiental responsable y busca cubrir la creciente demanda de prácticas eco- amigables en el distrito. Las vecinas de la zona 7 con las que se conversó creen que la Municipalidad ejecuta el Programa por interés económico y en segundo lugar por una preocupación socioambiental.

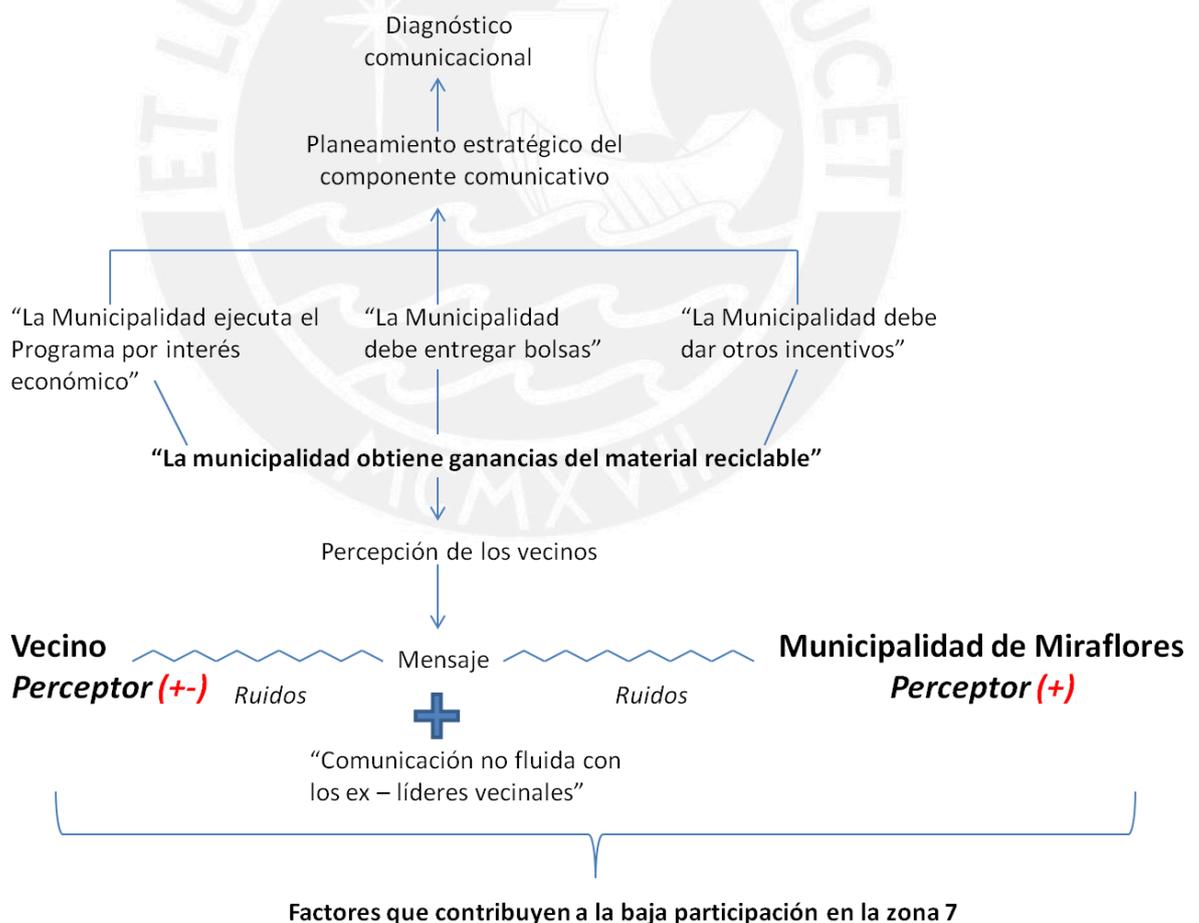
- 2) Algunas de las vecinas creen que la Municipalidad obtiene ganancias por el Programa, por lo que debería brindar bolsas para juntar allí el material reciclable o en su defecto brindar otro tipo de incentivo para seguir promoviendo la participación de los vecinos en el Programa.
- 3) Si bien la Municipalidad mantiene una buena relación con los líderes vecinales (Miembros de la actual Junta Directiva de la zona), la comunicación ha dejado de ser fluida con los y las ex líderes vecinales, quienes tienen intención de retomar el contacto.

Los aspectos mencionados están relacionados a la falta de conocimiento de los vecinos sobre la intención y gestión de la Municipalidad sobre el Programa, así como la falta de fluidez en la comunicación con las ex líderes vecinales. Dichos aspectos no han sido tratados adecuadamente debido a la falta de un diagnóstico comunicacional y a un planeamiento estratégico del componente comunicativo. A pesar que el Programa no cuenta con ninguno de estos, se debe rescatar que tiene un procedimiento semi-planificado de la comunicación con los vecinos ya que se han segmentado públicos con los que se tiene un determinado procedimiento comunicativo, este es el caso de las juntas directivas de los edificios; asimismo se han planteado recursos generales y específicos para aquel público que es “clave”, como el caso de los vecinos mayores de 60 años; además se han validado los recursos comunicacionales del kit de sensibilización y se cuenta con medios de comunicación como el teléfono y el correo electrónico que, de acuerdo con las vecinas con las que se conversó en el grupo focal, son bastante adecuados pues resultan ser de fácil acceso.

Cabe resaltar además que en Miraflores, la comunicación es dirigida desde una mirada “participativa”, cumpliendo con la política de participación ciudadana del municipio. Esto se demuestra en las encuestas que se realizan a los vecinos antes de iniciar el proceso de sensibilización en la zona ya que a partir de los resultados de la aplicación de dicho instrumento, se determina el horario de recolección del material reciclable. Asimismo, las vecinas entrevistadas señalaron que en las reuniones con las Juntas Vecinales no solo se les informó sobre el Programa y se les invitó a participar sino que también se les hacía sentir que ella eran piezas fundamentales para incentivar la participación de los vecinos. Este sentido, la “importancia” que les fue transmitida las

impulsó a sensibilizar a los vecinos de su jurisdicción, llegando incluso a sensibilizar puerta a puerta de forma voluntaria. Por último, tanto la Coordinadora del Programa, Flor Paredes, como las vecinas señalaron que la comunicación entre ambos siempre ha sido horizontal, teniendo los y las vecinas carta abierta para conversar con cualquier funcionario público relacionado con el Programa, desde el promotor hasta el alcalde.

El siguiente esquema resume el proceso de comunicación expuesto, demostrando cómo las percepciones negativas generan ruidos comunicacionales que afectan la interacción entre los interlocutores. Esto sumado a la poca comunicación con los ex líderes vecinales, son factores que contribuyen a la baja participación en la zona 7 de Miraflores.



En el caso de Villa El Salvador, la tensión entre vecinos y la Municipalidad es más fuerte por las siguientes razones:

1. Si bien para la Municipalidad el Programa es importante porque reduce los costos de disposición de residuos y promueve el pago de los arbitrios para una gestión integral sostenible, los vecinos del sector 1 con los que se conversó piensan que la Municipalidad ejecuta el programa para conseguir más financiamiento y solo en segunda instancia habría un interés por cuidar el ambiente.
2. Los vecinos de dicho sector tienen una mala imagen de la gestión municipal en el Marco del Programa porque no cumple con el descuento del 20% en los arbitrios municipales llamado Bono Verde, lo que causa desilusión y malestar en los vecinos, ya que ese es su principal motivación para participar de Programa.
3. La comunicación con los vecinos del Sector 1 con los que se conversó y con los líderes vecinales en general, es muy lejana ya que la mayoría de los vecinos no saben quién dirige el programa ni cómo podrían comunicarse con la responsable.
4. La Coordinadora del Programa señala que a pesar que se han realizado acciones de sensibilización, los vecinos del distrito carecen de compromiso ambiental porque anteponen sus intereses individuales en el material reciclable.

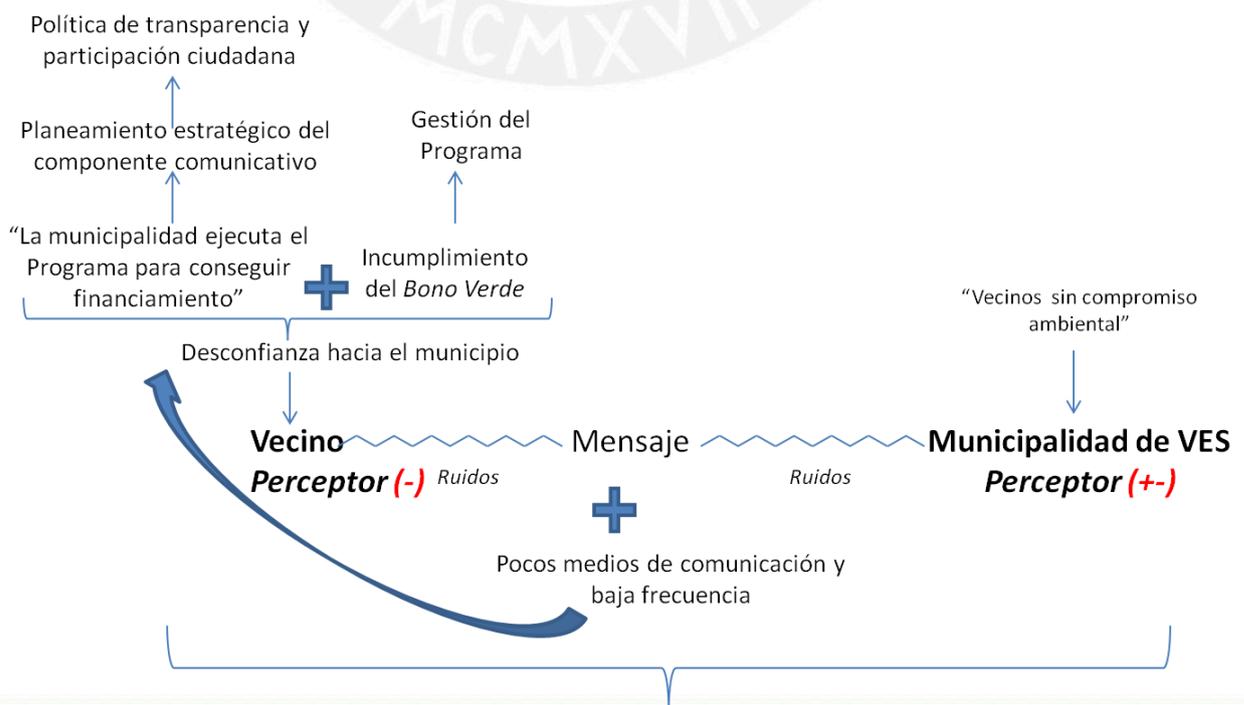
A diferencia del distrito de Miraflores, los aspectos mencionados no solo están relacionados a la falta de estrategias de comunicación para fomentar una actitud de compromiso ambiental en los vecinos sino también a los errores cometidos en la gestión del Programa.

Si bien al igual que la Municipalidad de Miraflores, no se ha realizado un diagnóstico comunicacional, la situación es más crítica porque el municipio no cuenta con los recursos humanos y logísticos suficientes para trabajar el componente comunicativo, ya que es la Coordinadora, quien realiza todo siendo Ingeniera Ambiental. Como consecuencia de esto, no se ha elaborado una planificación estratégica de la comunicación, siendo los recursos comunicacionales elaborados, elementos aislados con muchas deficiencias, manteniendo así la desinformación de los vecinos y la imagen negativa que se tiene respecto al municipio.

A pesar que la Municipalidad de Villa El Salvador define a su política de participación ciudadana como “democrática y participativa”, su concepto es muy poco aplicado en la gestión del programa PROGRESEVES, o por lo menos no en el Sector 1 del distrito, ya que no se han realizado actividades donde el vecino tenga la opción de opinar y decidir algún aspecto relacionado al programa, como por ejemplo, los horarios de recolección.

Tampoco se han generado estrategias que promuevan la identificación con el programa siendo un proyecto que busca el desarrollo de su propia comunidad, teniendo en cuenta que el distrito tiene un pasado histórico de trabajo colectivo y agrupación vecinal. En la práctica, el enfoque comunicativo que maneja la municipalidad de VES es instrumentalista, quedándose en el primer escalón de la participación: La transmisión de información, con disposición al dialogo (los vecinos pueden eventualmente comunicarse con sus autoridades) pero sin la promoción del mismo. Cabe destacar que todos los vecinos que asistieron al grupo focal señalaron que hace tiempo no reciben noticias del programa, por lo que este “nivel informativo” sería deficiente.

A continuación se presente un esquema que da cuenta de los ruidos que se generan en el proceso de comunicación, a raíz de la desconfianza que existe hacia la Municipalidad de Villa El Salvador por problemas tanto en la gestión del programa como en la comunicación. La falta de espacios y medios de comunicación afianza esta desconfianza, ocasionando una baja participación vecinal en el programa.



Factores que contribuyen a la baja participación en el Sector 1

6.2 La relación entre la Municipalidad y los recicladores

En ambos distritos la relación entre los recicladores y la Municipalidad es complicada, sin embargo se presenta una mayor tensión entre las partes en el distrito de Villa El Salvador. Teniendo en cuenta que la inclusión del reciclador en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva no sólo es obligatoria por ley sino que es la piedra angular para la sostenibilidad económica de la gestión de residuos reciclables, se debe trabajar para mejorar la relación entre la Municipalidad y los recicladores con la atención que el caso amerita.

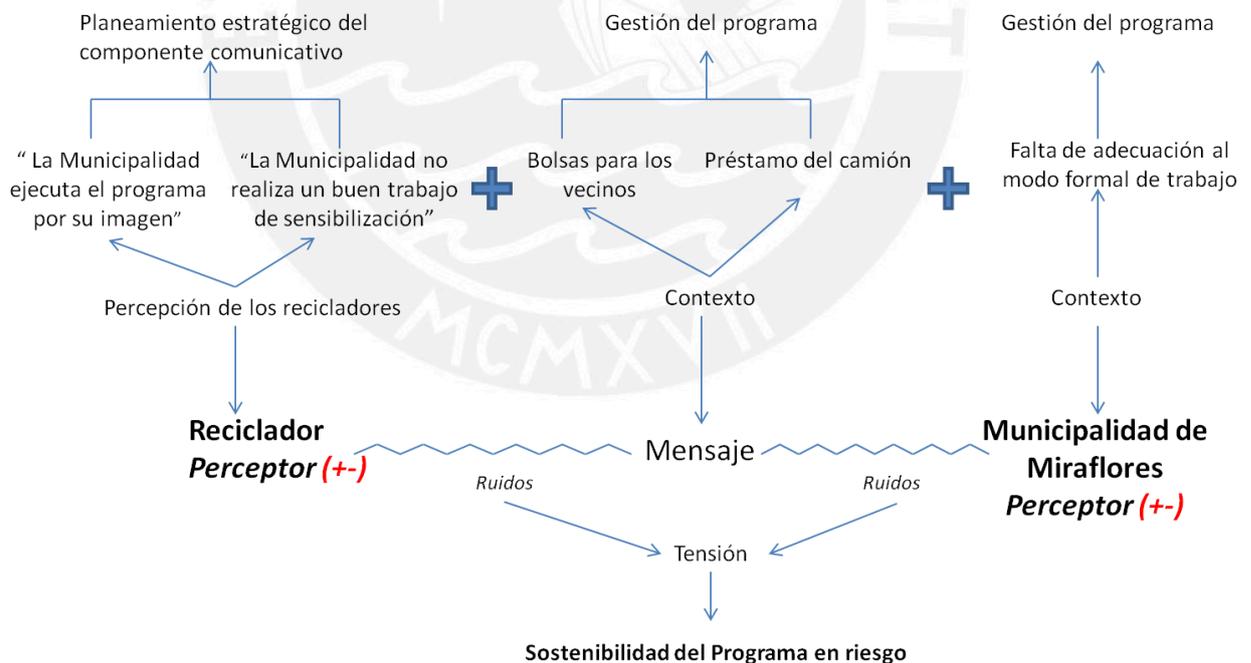
En Miraflores, los aspectos que generan una tensión entre la Municipalidad y los recicladores son los siguientes:

- 1) Con el fin de recoger los residuos reciclables de manera formal, los recicladores adquirieron un préstamo para comprar un camión. Ahora, pagar las cuotas mensuales es difícil porque el dinero recaudado a fin de mes no es suficiente.
- 2) A los recicladores de ARSEMIM les ha costado mucho adecuarse al modo formal de trabajo. Si bien la Municipalidad percibe que han habido mejoras y que el balance final es positivo, aún se preservan hábitos del ámbito informal como el recoger otros tipos de residuos para reutilizarlos o venderlos.
- 3) Los recicladores de ARSEMIM piensan que la Municipalidad ejecuta el Programa principalmente porque desea proyectar una buena imagen ante los vecinos y así ganar votos.
- 4) Mientras que los recicladores de ARSEMIM reclaman a la Municipalidad el reforzamiento del trabajo de sensibilización y la entrega de bolsas a los vecinos para incrementar la participación y obtener así mayores ingresos, la Municipalidad piensa que los recicladores están acostumbrados a recibir ayuda asistencialista.

Se debe recalcar que, si bien el incremento de la participación vecinal ayudará a socavar la preocupación por el pago mensual de la deuda del camión, éste es un factor externo que debe ser tratado con detenimiento, contando con la ayuda de Ciudad Saludable.

Como se ha expuesto, la mala percepción que tienen los recicladores sobre el municipio se disipará no solo cuando ellos logren obtener mayores ganancias producto de la participación vecinal, sino cuando logren comprender que todos los involucrados tienen derechos y deberes, y por ende ellos deben cumplir fielmente las normas establecidas por el Municipio. Dado que ambas partes deben comprenderse mutuamente, las estrategias de comunicación municipal deben enfocarse en ser un instrumento de consenso.

A continuación se resume en un esquema el proceso de comunicación entre los recicladores de la Asociación Señor de los Milagros y la Municipalidad de Miraflores, en el cual se muestra que la percepción- regularmente negativa- hacia el municipio sumado a problemas contextuales, generan una tensión en la relación que podría poner en riesgo la sostenibilidad del programa.



En el caso de Villa El Salvador, la tensión entre los recicladores de Virgen del Carmen y Ecológica Villa del Mar con la Municipalidad está relacionado a:

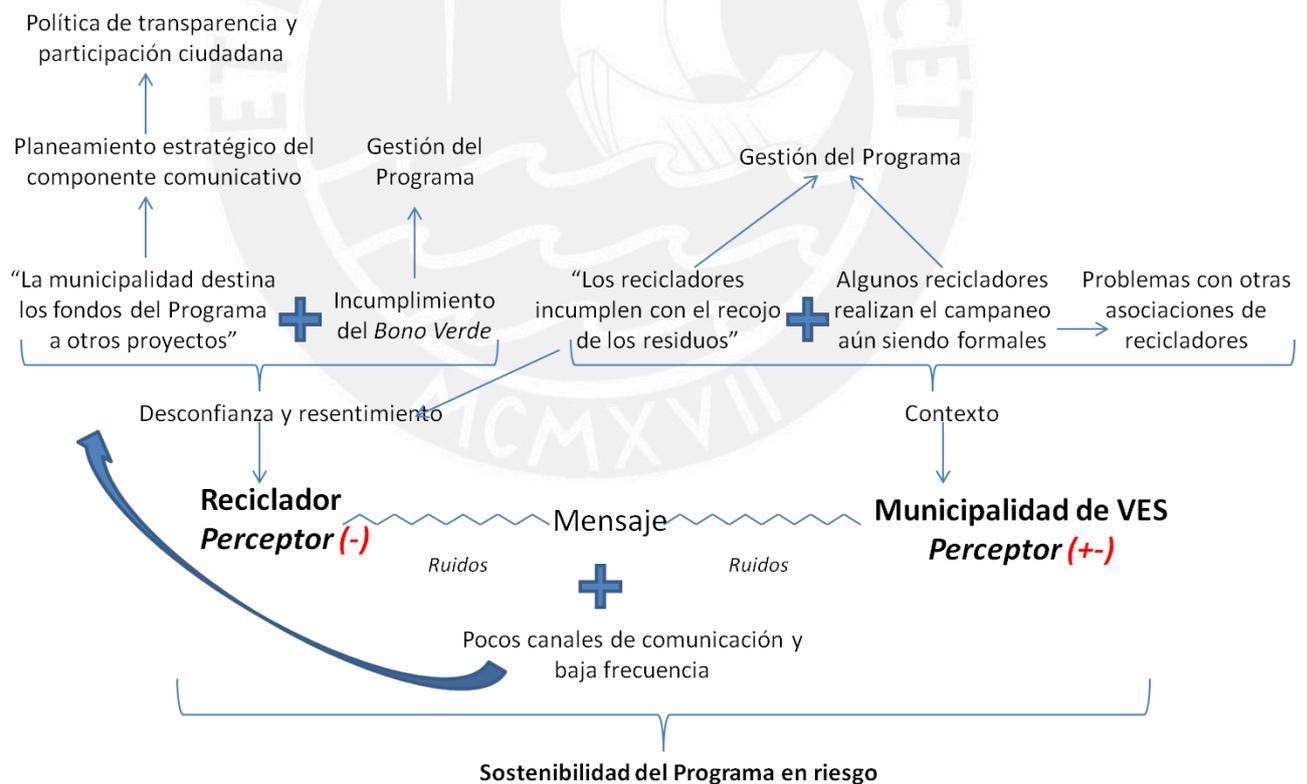
1. Los recicladores tienen una percepción negativa del Municipio porque piensan que la Municipalidad ejecuta el Programa para ganar dinero y destinarlo a otros proyectos; y la inclusión de los recicladores es una vía para justificar los gastos de fondos obtenidos. Esto es un rumor que perjudica la relación.
2. Los recicladores están desilusionados y disgustados con la Municipalidad porque ésta no cumple con el Bono Verde, ocasionando que la participación vecinal disminuya.
3. Si bien la Coordinadora del Programa afirma que la relación con los recicladores es buena, ellos consideran que los funcionarios públicos del Programa no los escuchan realmente pues aún está pendiente solucionar el problema de su baja obtención de ganancias.
4. Desde el punto de vista Municipal, algunas veces los recicladores incumplen con el recojo de los residuos, mientras que los recicladores niegan que esto esté sucediendo.
5. Existe discordia con la Junta Directiva de la Asociación Ecológica Villa del Mar porque sus miembros campanean y al mismo tiempo son recicladores formales del Programa.

A diferencia de Miraflores, muchos de los factores que generan una tensión entre los recicladores y la Municipalidad de Villa El Salvador son contextuales; así el “campaneo” que realizan algunos recicladores que participan del programa, el aparentemente incumplimiento del recojo de los residuos reciclables y el incumplimiento del *Bono Verde* por parte del municipio, son cuestiones fundamentales que afectan directamente la sostenibilidad del programa y por ende deberán ser tratados *a priori* la ejecución de un plan estratégico de comunicación.

Si bien no es materia de la presente investigación, se debe señalar que el campaneo realizado por los recicladores de la Asociación Ecológica Villa del Mar genera malestar en los recicladores de la Asociación Virgen del Carmen, por lo que es necesario prestar atención a este tema para que no se convierta en un conflicto.

En lo que respecta a los problemas comunicacionales, se debe señalar que la percepción de que “la municipalidad destina fondos del programa a otros proyectos” está relacionada a la falta de transparencia sobre los ingresos y egresos del programa. En este sentido, si bien la municipalidad tiene una política de transparencia y participación ciudadana, todo parece indicar que ésta no se estaría aplicando en el programa. Dado que existen pocos espacios de diálogo, este tipo de percepciones se arraigan en el imaginario de los recicladores, afectando su relación con el municipio.

El planeamiento del componente comunicativo puede ayudar a afianzar la relación con los recicladores, contribuyendo así a la sostenibilidad del programa. El siguiente esquema resume el proceso de comunicación entre los interlocutores:



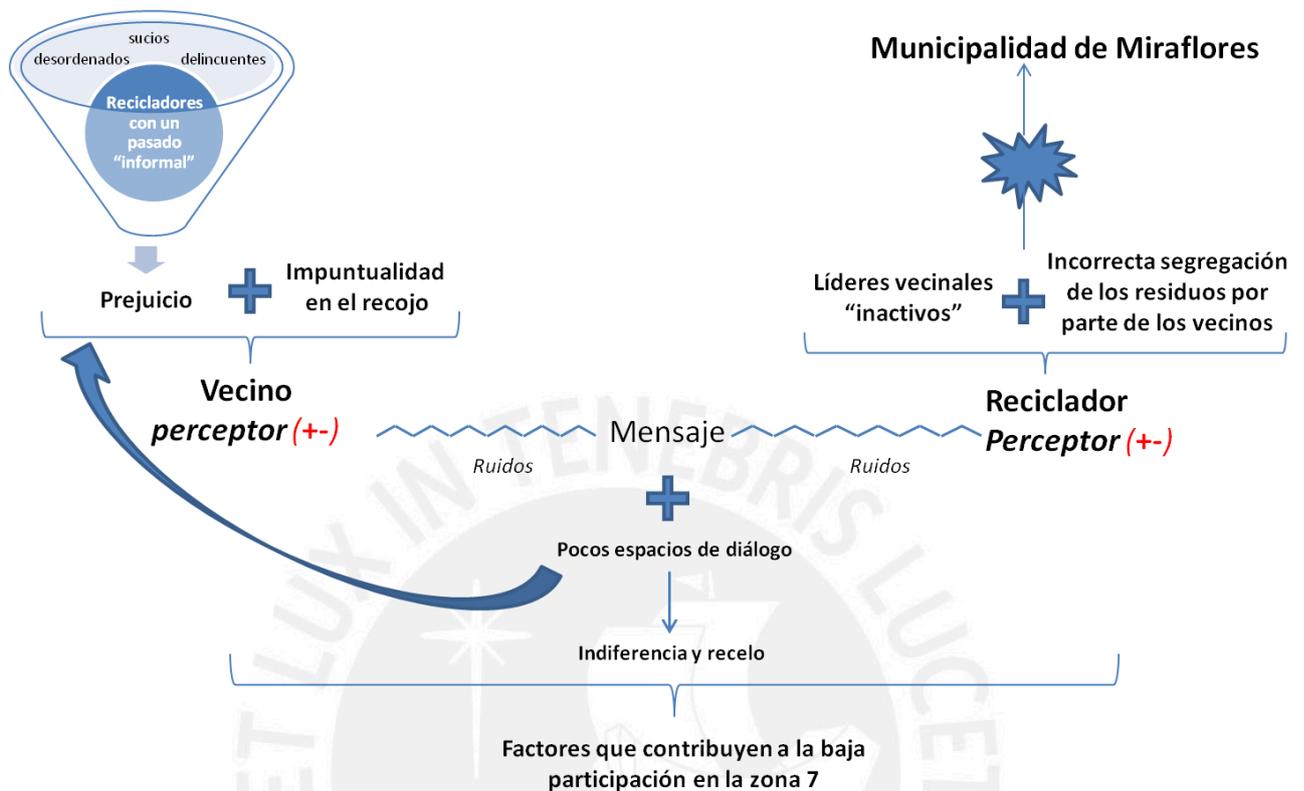
6.3 La relación entre recicladores y los vecinos

En cuanto a la relación entre recicladores y vecinos, se ha encontrado que ésta es débil en ambos distritos, sin embargo, en Villa El Salvador la tensión es mucho mayor que en Miraflores debido principalmente a la diferencia en el contexto social y económico en el que se enmarcan los Programas.

En Miraflores, las dificultades que se presentan en la relación están basadas en lo siguiente:

- 1) A veces los vecinos que participan no realizan una correcta segregación pues entregan material orgánico y/o residuos no reciclables en el paquete que se entrega al reciclador.
- 2) Los recicladores creen que los líderes vecinales no incentivan la participación en el programa, lo que genere resentimiento hacia ellos pero también al municipio por no incentivar su involucramiento.
- 3) A pesar que en el 2012 se llevaron a cabo espacios de encuentro entre vecinos y recicladores como ferias y visitas a las plantas de reciclaje, en el 2014 no se han vuelto a repetir estas prácticas ni se han efectuado otras para la zona 7 en específico por lo que el contacto con los vecinos es muy básico, solo de saludos cordiales.
- 4) Si bien la percepción de los vecinos a los recicladores es generalmente positiva debido a la antítesis Reciclador Formal vs Reciclador Informal, aún subsisten prejuicios y desconfianza sobre los recicladores debido a su pasado informal, caracterizado por el desorden, la suciedad y la delincuencia; como por la impuntualidad en el recojo en algunas ocasiones.

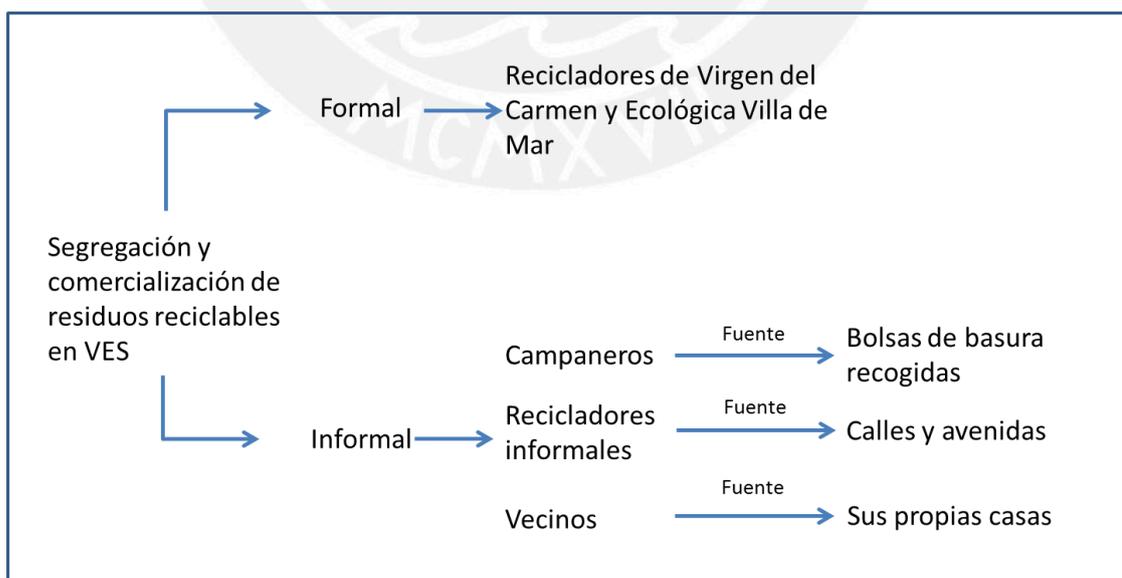
A partir de los puntos anteriormente señalados se puede determinar que, a pesar que los interlocutores se mantienen comunicados, se tiene una percepción regularmente negativa sobre el otro; que termina afectando la participación vecinal en el programa ya que cada actor es indiferente al otro. El siguiente esquema resume dicha relación:



Cabe añadir que la ligera tensión que existe entre los recicladores y los vecinos debe ser resuelto desde el ámbito municipal. En este sentido, la Municipalidad debe seguir difundiendo y sensibilizando la correcta manera de segregar así como generar más espacios de encuentro entre vecinos y recicladores, como las visitas a las Plantas de reciclaje o las Ferias, para que estos se conozcan mutuamente y se pierdan los prejuicios que aún subsisten en algunos de ellos. Generar una estrategia de comunicación que ayude a fortalecer el vínculo entre estos actores contribuirá a mantener la participación de los vecinos en el Programa, garantizando así la estabilidad económica de los recicladores.

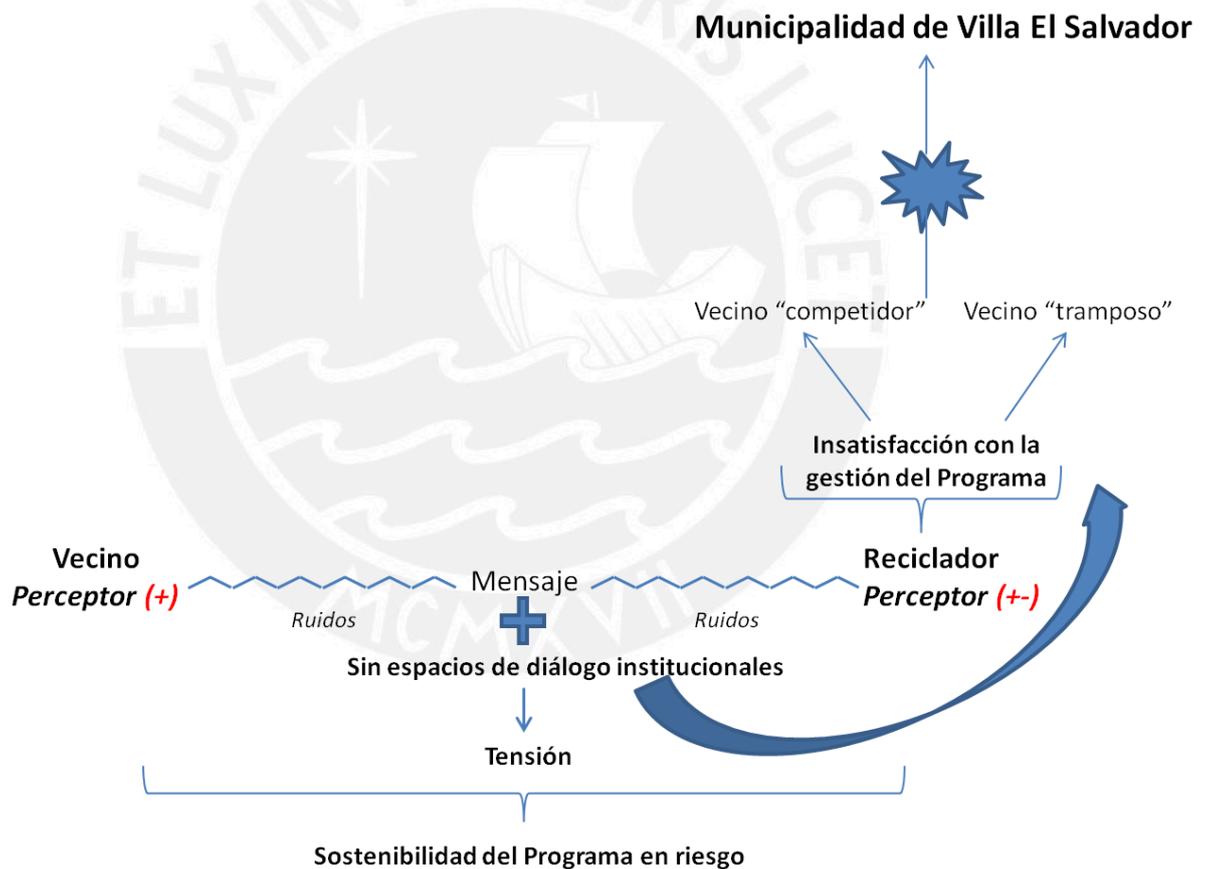
En Villa El Salvador, la situación es distinta por lo siguiente:

- 1) Se tiene una baja participación en el Programa porque los vecinos tienen interés en comercializar el material reciclable ya que es una fuente de ingresos extra.
- 2) Los recicladores formales no solo tienen que “competir” con los vecinos por los residuos reciclables sino también con los campaneros y los recicladores informales. Ver gráfico inferior
- 3) Alguno de los vecinos que participan del Programa, lo hacen bajo una modalidad mixta ya que conservan aquel material reciclable que tiene más valor para venderlo por su cuenta y solo le dan al reciclador aquello que no tiene mucho valor. De este modo obtienen ganancias personales y al mismo tiempo tienen la posibilidad de obtener el descuento del Bono Verde. Además, si es que por alguna razón el reciclador no pasa a recogerles sus residuos, no tienen problemas porque los venden por su cuenta.
- 4) Exceptuando los pocos vecinos con los que sí se mantiene una buena relación, los recicladores y vecinos en general prácticamente no se conocen. Esto se debe a que no se han hecho actividades para visibilizar el trabajo de los recicladores ni se han generado espacios de encuentro para afianzar las relaciones.



Fuente: elaboración propia.

A diferencia de Miraflores, el vecino de VES no tiene una percepción negativa del reciclador porque éste es un vecino que, al igual que él, trabaja para salir adelante. Asimismo, si bien el reciclador sabe que el vecino es muchas veces su competencia y le disgusta que- en ocasiones- se quede con el material reciclable “más rico” para comercializarlo por su cuenta, no tiene resentimiento hacia el vecino ya que desde su perspectiva es la municipalidad la que debe encargarse de promover la participación vecinal así como supervisar la correcta segregación. Dado que la Municipalidad de VES no genera espacios de diálogo entre ambos actores, la insatisfacción por la gestión del programa prevalece. A continuación se resume lo expuesto en el siguiente cuadro:



En Villa El Salvador, no solo se debe trabajar una estrategia de comunicación para mejorar el vínculo entre recicladores y vecinos sino que se debe trabajar también a nivel de la gestión del Programa, ya que la confluencia de intereses no puede ser solucionado netamente con campañas de comunicación. Al igual que en Miraflores, solucionar este aspecto es fundamental para que la inclusión de los recicladores sea sostenible.

6.4 El rol de la ONG en las relaciones entre los actores

Dado que el rol de la ONG Ciudad Saludable es facilitar la inclusión de los recicladores en los Programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva y velar por la continuidad de sus labores de emprendimiento, debería tener una relación estrecha con los recicladores y con las Municipalidades, sin embargo, esto no es así.

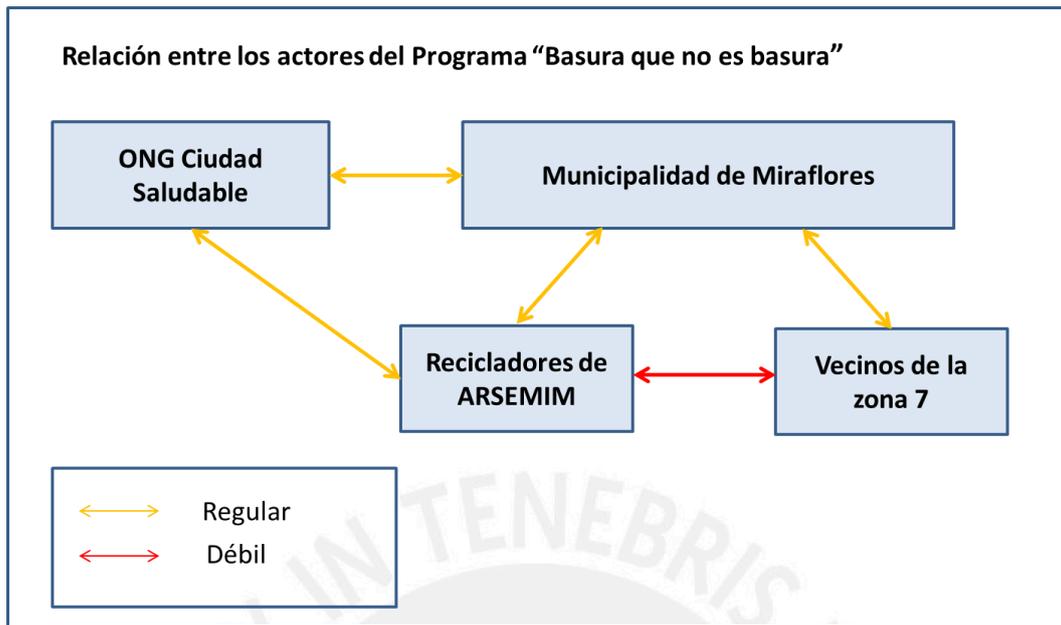
En Miraflores, la comunicación con los miembros de ARSEMIM es fluida a través de reuniones presenciales y comunicación telefónica y, si bien se han tenido altercados, estos no son considerados como graves por los interlocutores por lo que no ha repercutido en su interacción. Por el contrario, en Villa El Salvador, la relación entre Ciudad Saludable y la Asociación de recicladores Virgen del Carmen es lejana debido a una promesa no cumplida por parte de Ciudad Saludable, tal y como se expuso en el Capítulo 5.2.3 de la presente investigación¹⁷. Este es un aspecto a solucionar por parte de la ONG si es que quieren actuar consecuentemente con su visión y misión.

Cabe recalcar además que la mayoría de los recicladores de ARSEMIM recién conocieron a Ciudad Saludable a raíz del programa, mientras que en Villa El Salvador la relación con los recicladores es mucho más larga, desde cuando eran informales. La historia de la relación y los conflictos que se han tenido son factores que dicha ONG debe tener en cuenta para estrechar el vínculo con los recicladores.

En cuanto a la relación con las Municipalidades, si bien la comunicación es percibida como “buena”, las funcionarias de ambas municipalidades creen que la ONG debería brindar más apoyo en el trabajo de sensibilización casa a casa, y en el caso particular de Miraflores, debería ayudar a controlar el tema del pesaje del material reciclable en el centro de acopio. Si bien no es responsabilidad directa de la ONG, lo cierto es que se deben generar un puente comunicativo más frecuente que ayude a establecer cuáles serían las posibilidades de ayuda que ésta institución puede brindar, evitando así las percepciones negativas que se puedan generar.

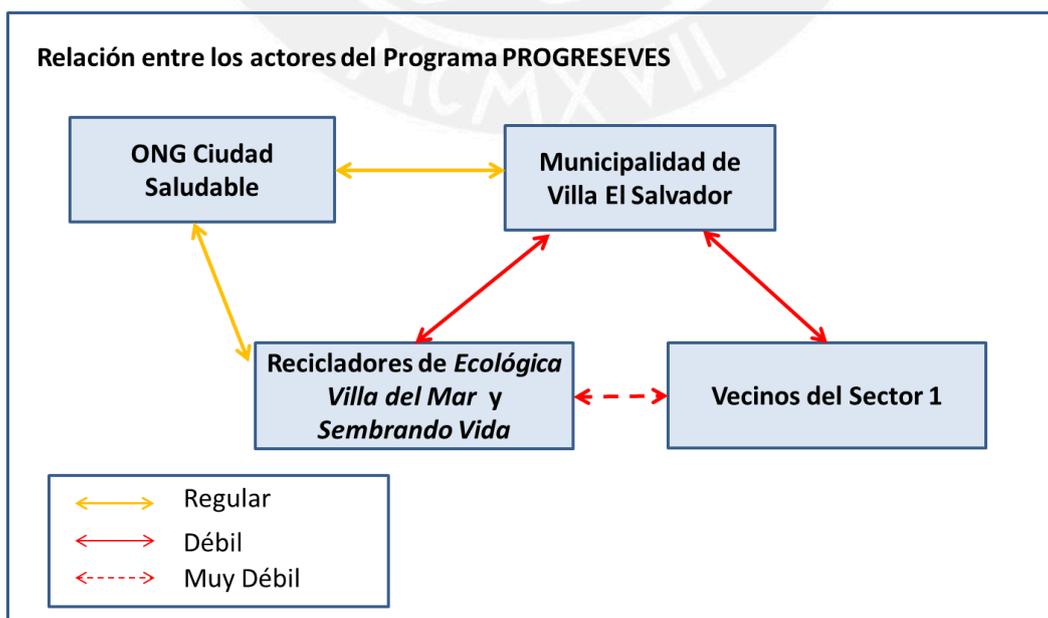
A continuación se presenta dos esquemas que sintetizan las relaciones entre todos los actores involucrados: la ONG, la municipalidad, los recicladores y los vecinos.

¹⁷ les ofrecieron motos para su asociación y al final no se las dieron argumentando que Virgen del Carmen ya no necesitaba porque estaban formándose como una pequeña empresa.



Fuente: elaboración propia.

En el gráfico superior se muestra que, en general, la relación de la Municipalidad de Miraflores con Ciudad Saludable, los recicladores de ARSEMIM y los vecinos es “regular” porque, a pesar que existe una comunicación horizontal y accesible, hay ciertos “ruidos” que impiden una mejor relación entre los actores. El componente comunicativo- participativo es trabajado en el programa pero no de la mejor manera, especialmente en la relación reciclador- vecino.



Fuente: elaboración propia.

En el caso de Villa El Salvador, la relación del Municipio con Ciudad Saludable es regular, sin embargo, su relación con los recicladores y con los vecinos es débil ya que las percepciones negativas por problemas en la gestión del programa son comunes y la comunicación es poco frecuente y no efectiva, afianzando el mantenimiento de dichas percepciones y contribuyendo al resentimiento y la indiferencia entre los actores. La competencia por el material reciclable y los pocos espacios de diálogo entre el vecino y el reciclador hacen que la relación entre ellos sea muy distante.

Precisiones finales respecto a los procesos de comunicación:

El estudio comparativo de los procesos de comunicación, es decir, de las políticas de participación, las estrategias de comunicación, los mensajes, los medios, la frecuencia de la interacción, los espacios creados para el diálogo y los recursos comunicacionales, así como la identificación de barreras y ruidos comunicacionales, dan cuenta que la Municipalidad de Miraflores tiene un mejor manejo del componente comunicativo a pesar de tener menos tiempo de ejecución. Si bien la Municipalidad de Miraflores todavía tiene que mejorar su planificación y sus estrategias, se tiene un enfoque de comunicación que va más allá de su carácter instrumental. Esto tal vez se explica en el hecho de contar con Comunicadoras para el Desarrollo dentro del equipo de trabajo del Programa “Basura que no es basura”.

En el caso de PROGRESEVES, desde la falta de transparencia y coherencia percibida por los vecinos y recicladores hasta la poca receptividad que tienen los recursos comunicacionales creados para la sensibilización casa por casa, dan cuenta que hay mucho trabajo por hacer en cuanto al componente comunicativo.

Por otro lado, teniendo en cuenta que “la empatía es un valioso enfoque para la efectividad de la comunicación” (Berlo, 2002: 119), se debe señalar que las veces en que se ha logrado establecer un vínculo entre recicladores y vecinos, tanto en Miraflores como en Villa El Salvador, se ha debido principalmente al carisma personal y al ingenio de cada reciclador. En el caso de Ecológica Villa del Mar por ejemplo, el reciclador que ha logrado mantener a su “clientela”, se debe a que intenta conversar con

sus vecinas, intercambiando anécdotas del día a día e intentando sacarles una sonrisa con su música o la mascota que le acompaña en el recorrido; además siempre agradece por lo poco o mucho que le den. En el caso de ARSEMIM, algunas recicladoras y recicladores generan empatía con las trabajadoras del hogar y en algunas ocasiones también con las dueñas del hogar (en su mayoría adultas mayores), precisamente por la cordialidad con la que se dirigen.

En las observaciones participantes en Miraflores y Villa El Salvador, se pudo comprobar que el buen trato que reciben los recicladores por parte de sus vecinos “caseritos” es un factor que les hace sentir bien y los motiva a seguir trabajando. Esto demuestra la importancia de la comunicación no solo como un medio para fidelizar a los vecinos sino también como un fin en sí misma.



Conclusiones

La generación de residuos es inevitable pero su aumento exponencial y correcta disposición puede y debe ser controlado por el Estado y, por ende, por los gobiernos locales para hacer efectivo el derecho ciudadano a un ambiente saludable y garantizar el desarrollo sostenible del país. En este sentido, la disposición de las Municipalidades de Miraflores y Villa El Salvador para llevar a cabo un Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva, incluyendo a los recicladores en éste proceso, es un buen indicador de la voluntad política; especialmente si se tiene en cuenta que solo 249 municipalidades de un total de 664, acatan la Ley del Reciclador- N° 29419¹⁸; y que la Municipalidad de Villa El Salvador empezó la ejecución de su programa aún antes que saliera la Ley General del Ambiente- N° 28611y La Ley del Reciclador. Sin embargo, en ambos programas hay muchos aspectos que deben ser mejorados, siendo la comunicación un componente fundamental a ser tratado.

Villa El Salvador

El servicio de limpieza pública gestionado por la Sub Gerencia de Residuos Sólidos de la Municipalidad de Villa El Salvador resulta complejo debido a la gran extensión territorial del distrito, su enorme densidad poblacional, pero sobre todo por la alta morosidad en el pago de los arbitrios.

Ante los ojos de los vecinos del distrito, el servicio de limpieza pública es muy deficiente ya que los días y horarios de recolección de la basura no son respetados en todas las zonas, viéndose obligados a desechar sus residuos en las principales calles y avenidas- por donde sí pasa frecuentemente el camión- o en su defecto pagan a un “campanero” para que se lleven sus residuos, generando así puestos informales de trabajo. Desde el punto de vista municipal, la informalidad y la acumulación de basura en las calles, son los principales problemas en la gestión de residuos sólidos, pero desde su perspectiva son los vecinos los que no respetan los horarios de recojo, estando acostumbrados a disponer de ellos según su propio horario. Más que escatimar

¹⁸ El artículo 5, inciso 5.2 de la Ley del Reciclador sostiene que los recicladores deben ser parte de los programas de manejo de residuos sólidos.

culpabilidades, lo cierto es que en general los vecinos no tienen una buena imagen del municipio por las deficiencias percibidas en el servicio de limpieza pública.

Dado que dicho servicio implica un fuerte gasto para el municipio y no se tienen los fondos suficientes, la ejecución del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva “PROGRESEVES” representa una buena alternativa de ahorro, teniendo en cuenta que el material reciclable representa el 36% del total de residuos del distrito y que al separarlo e insertarlo en el circuito del reciclaje, se reduce el pago de los desechos que terminan en el relleno sanitario. En esta misma línea de ahorro, se pensó que al incentivar la participación vecinal mediante el “Bono Verde”, se estaría promoviendo indirectamente el pago de los arbitrios municipales, permitiendo superar el déficit presupuestario.

Además de estos beneficios, el programa también significa la oportunidad de formalizar el trabajo de los recicladores, quienes venían trabajando en los botaderos de basura sin la adecuada protección, exponiéndose a posibles enfermedades. De acuerdo con Ciudad Saludable, su inclusión también significa la oportunidad de convertirlos en pequeños empresarios, mejorando así su calidad de vida. Sin embargo, los beneficios ambientales y sociales no son percibidos ni por los vecinos ni por los recicladores del Sector 1 del distrito¹⁹. Ambos actores creen que el principal interés del municipio es obtener financiamiento con el programa para usarlo en otros proyectos y/o para su propio beneficio.

Los vecinos y recicladores no pueden afirmar que su percepción es válida pero piensan que es probable que sea así porque saben que la municipalidad recibe apoyo económico de fuentes nacionales y extranjeras para llevar a cabo el Programa, y como no ven los “productos” de esos ingresos ni tampoco están al tanto de la rendición de cuentas, infieren que el dinero recibido tiene otro destino.

Sin embargo, estas no son las únicas percepciones negativas que afectan la relación entre los actores. Se debe recalcar que vecinos y recicladores desconfían del municipio porque no se cumple con el “Bono Verde”, siendo éste el eje central de la disconformidad con el Programa. Ante el incumplimiento del descuento del 20% de los

¹⁹ Recicladores pertenecientes a la Asociación de Recicladores Virgen del Carmen y Ecológica Villa del Mar.

arbitrios, los vecinos dejan de participar en el programa afectando con ello la ganancia de los recicladores, quienes llegan a percibir menos que cuando trabajaban de manera informal.

Además del problema generado por la poca participación, el vecino de VES representa una competencia para el reciclador pues ellos también segregan y comercializan el material reciclable por su cuenta, o en ocasiones entregan el material reciclable de menos valor al reciclador para obtener el ticket del “Bono Verde” y guardar el mejor material para comercializarlo. Ante esto, los recicladores no culpan al vecino sino a la municipalidad, pues es ella la responsable de sensibilizar al vecino y corregir las deficiencias.

A ello se le suman algunos problemas relacionados al contexto del programa, como el aparente incumplimiento del recojo de los residuos reciclables por parte de los recicladores y la subsistencia del “campaneo”, desarrollado de forma paralela al trabajo formal; lo que origina que la municipalidad tome acciones de monitoreo del recojo de los residuos reciclables y la decisión de amonestar el trabajo informal. Estas decisiones no son percibidas de buena manera por parte de los recicladores porque no solo sienten que la Municipalidad no confía en ellos, sino que tampoco les da el derecho a réplica ni les brinda alternativas de solución.

Todas las percepciones negativas mencionadas, generan mayor desconfianza y resentimiento al municipio, teniendo en cuenta que en general ya existe disconformidad por el servicio de limpieza pública. Estos pensamientos se terminan afianzando en el imaginario de los vecinos y recicladores al no haber espacios de diálogo ni suficiente información sobre el programa. Existe así un problema de comunicación que denota la ausencia de un planeamiento estratégico del componente comunicativo y la incoherencia con su política de transparencia y participación ciudadana.

A continuación se explican las deficiencias encontradas en el manejo de la comunicación:

- 1) A pesar que la política de participación ciudadana supone acciones democráticas y participativas, en la práctica la comunicación es sinónimo de difusión de información a través de volantes y stickers, así como calendarios regalados eventualmente y algunos banners que se colocan en el distrito. Estos recursos comunicacionales, o por lo menos los referidos al proceso de sensibilización, no estarían teniendo el impacto deseado no solo porque hay deficiencias a nivel de forma (letra pequeña) y contenido (texto en inglés y escasa información), sino que además la información que brindan los promotores parece ser muy básico pues la mayoría de vecinos no recuerdan lo que se les dijo. Así, por más que la municipalidad esté realizando un proceso de re-sensibilización en el sector 1, las deficiencias percibidas en el manejo del componente comunicativo impedirán que se logre el objetivo de sensibilizar al vecino y aumentar la participación.
- 2) No se ha identificado una verdadera transparencia de información porque lo que se publica en los medios de comunicación virtual (Página web y Facebook) es muy escaso y desactualizado, sin además promover canales alternativos para la consulta ciudadana. La poca transparencia de información afianza las percepciones negativas y los rumores, generando mayor desconfianza hacia el municipio y desinterés hacia el programa. Éste es el caso de la aparente “bonanza económica” que tendría la municipalidad al ejecutar Programa.
- 3) El concepto de “participación vecinal” se reduce a la entrega de residuos reciclables por parte de los vecinos. La Municipalidad de VES a través de la Sub Gerencia de Residuos Sólidos, 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. Como consecuencia de esto, el vecino es ajeno al programa, no se identifica con sus objetivos y fines, ni reconoce a los actores implicados, por lo que asume una actitud pasiva respecto a su propio desarrollo.
- 4) Si bien la estabilidad del programa está en que el vecino entregue sus residuos y el reciclador los comercialice con empresas transformadoras para obtener más ganancias, la Municipalidad de VES no tiene los recursos humanos suficientes

para la gestión integral del Programa, así como personal que conozca temas de comunicación participativa, siendo éste un factor crítico de éxito.

- 5) A raíz de los comentarios de los vecinos del Sector 1 y de la Coordinadora del Programa PROGRESEVES, la Sub Gerencia de Residuos Sólidos no está coordinando, o por lo menos no lo suficiente, con la Oficina de Participación Ciudadana para el involucramiento de los líderes vecinales de cada grupo zonal en las actividades informativas del programa. Asimismo, parecería que no hay una buena coordinación con la Unidad de Imagen Institucional ya que ésta solo se encarga de darle el visto bueno a los recursos comunicacionales que la coordinadora realiza y, tal y como se ha expuesto, estos recursos tienen muchas deficiencias en forma y en contenido.
- 6) La Sub Gerencia de Residuos Sólidos de Villa El Salvador, carece de un diagnóstico comunicacional que le permita identificar las necesidades e intereses de vecinos y recicladores. Tampoco cuenta con un planeamiento estratégico de la comunicación donde se evalúe las actividades comunicacionales que se llevan a cabo a lo largo del año, por lo que no puede medir el impacto de éstas ni plantear una mejora de manera objetiva.
- 7) A pesar que el distrito de Villa El Salvador tiene un pasado histórico de trabajo colectivo y agrupación vecinal debido a las invasiones, y además el distrito cuenta con centros comunitarios en cada Grupo Residencial, con parlantes en la mayoría de los casos; no se aprovecha ese contexto ni tampoco los medios y espacios para realizar charlas, talleres y reuniones de diálogo vecinal sobre el programa. Los vecinos asistentes al Grupo Focal afirmaron que la comunicación es tan escasa que no saben quién es la Coordinadora del Programa ni cómo contactarla a ella o alguna otra persona que trabaje en el programa en caso decidan hacerlo.

Miraflores

En el distrito de Miraflores, el servicio de limpieza pública que es gestionado por la Gerencia de Limpieza Pública y Áreas Verdes a través de la EPS- RS Relima y Petramás respectivamente, no parece tener complicaciones ya que se cuenta con los recursos financieros suficientes para su mantenimiento y hay un monitoreo del cumplimiento de estas labores. Si bien los vecinos señalan que hay algunas deficiencias, no hay una percepción negativa del servicio de limpieza pública en general.

A pesar que lo anterior es un aspecto positivo en la relación Municipalidad- vecino, otras percepciones negativas podrían entorpecer ésta relación. En el Programa “Basura que no es basura” liderado por la Sub Gerencia de Desarrollo Ambiental, se han identificado algunas percepciones negativas referidas a problemas contextuales y sobre todo comunicacionales.

En cuanto al contexto, uno de los problemas tiene que ver con la falta de adecuación de los recicladores al modo formal de trabajo. Antes de su formalización, todos los recicladores en general (no solo los que trabajaban en Miraflores), lo hacían sin las adecuadas condiciones sanitarias ya que no contaban con ningún equipo de protección; ahora que tienen sus implementos, les cuesta un poco acostumbrarse a su uso, especialmente en cuanto a las mascarillas. Además, se trabajaba de forma individual y con miras a obtener ganancias a corto plazo, siendo así una labor competitiva ya que cada uno tenía que cuidar bien su territorio para asegurar sus ganancias del día. Con la formalización, ésta forma de trabajo cambió completamente pues deben trabajar en equipo, dividir las ganancias y aprender a administrar su dinero a mediano plazo para pagar el préstamo del camión recolector y convertirse en pequeños empresarios. Estos cambios de actitud y de hábitos representan un gran reto para los recicladores.

Otro de los problemas contextuales, está relacionado precisamente al préstamo bancario que adquirieron los recicladores de ARSEMIM para comprar el camión recolector que exigía la Municipalidad de Miraflores como requisito para trabajar formalmente en el distrito. De acuerdo con los recicladores, las ganancias obtenidas al inicio eran muy pocas por lo que el pago del camión era insostenible, ocasionando que algunos de los recicladores se desvincularan del programa sin querer pagar la deuda. Si bien esta crisis

se ha ido superando con el aumento de las ganancias al ir adquiriendo más zonas de trabajo, éste es un tema que sigue siendo una espina en la relación entre recicladores y la Municipalidad de Miraflores ya que los primeros no perciben un mayor interés del municipio en querer ayudarlos, ya sea económicamente o a través de un mejor trabajo de sensibilización.

Además de estos conflictos generados al inicio del proceso de inclusión de los recicladores, se han identificado algunas percepciones negativas que no han sido afrontadas desde el ámbito comunicacional. Por ejemplo, para los vecinos, la municipalidad estaría obteniendo ganancias a partir de la recolección del material reciclable. Ésta percepción que es compartida por la mayoría de los vecinos de la zona 7 con quienes se conversó, da pie a otro tipo de especulaciones y/o aseveraciones como el que la municipalidad esté ejecutando el programa principalmente por interés económico. También se piensa que, “dado que hay ganancias”, la municipalidad debería repartir bolsas para depositar allí los residuos reciclables así como otorgar otros incentivos a los vecinos participantes. Estas percepciones hacen que los vecinos no se sientan totalmente conformes con la gestión del programa.

Por su parte, los recicladores también perciben que los vecinos reclaman bolsas para la segregación de sus residuos y por ello piden al municipio que se les reparta. A pesar que la municipalidad les ha dicho que no se entregarán bolsas para ser consecuentes con los fines ambientales que se persiguen, los recicladores no logran comprender por qué el municipio se niega a entregar bolsas biodegradables si, para ellos, la municipalidad está recibiendo mucho dinero del Ministerio de Ambiente para llevar a cabo el programa.

Lo anterior genera especulaciones de carga negativa, a lo cual se le suman otras percepciones no favorables. La primera se da a raíz de la incorrecta segregación de los residuos por parte de los vecinos, lo que ocasiona que los recicladores piensen que el proceso de sensibilización tiene muchas deficiencias; y la segunda por la aparente inactividad de los líderes vecinales, haciendo que los recicladores piensen que la gestión del programa no es la adecuada. Todo esto genera una tensión entre recicladores y municipio.

Además, a diferencia de Villa El Salvador, en el distrito de Miraflores algunos vecinos

mantienen algunos prejuicios hacia el reciclador por su pasado “informal” y también se generan algunas percepciones negativas cuando ven que no se cumple con el horario de recojo del material reciclable. Esto genera una barrera entre vecinos y recicladores que complica la gestión municipal y que, como se ha expuesto en la presente investigación, no es trabajada de la mejor forma posible al haber deficiencias en el componente comunicativo.

A continuación se explican las deficiencias encontradas en el manejo de la comunicación:

- 1) Si bien la política de participación ciudadana de la Municipalidad de Miraflores- autodefinida como democrática, abierta, horizontal y transparente- se ve reflejada en el programa “Basura que no es basura”, aún hay aspectos que mejorar. Por ejemplo, en cuanto a la transparencia de información, a pesar que la Municipalidad de Miraflores coloca información actualizada sobre el programa en su página web y también cuenta con un portal de transparencia donde está la información financiera de la ampliación y mejoramiento del Programa “Basura que no es basura”; se concluye que, a partir de los comentarios de los vecinos, el problema radica en la falta de difusión y diálogo vecinal respecto al tema financiero del programa, generando suposiciones y rumores que generan desconfianza hacia el municipio.
- 2) Debido a que parte del equipo del programa “Basura que no es basura” tiene conocimientos en Comunicación para Desarrollo y se tiene una política municipal que propicia la participación, el componente comunicativo se ha manejado como un factor que va más allá del nivel informativo. La dirección del componente comunicativo ha comprendido la segmentación de públicos, la validación de los recursos comunicacionales para que estos sean efectivos, la difusión de los diferentes canales de comunicación para que los vecinos se sientan con la libertad de poder llamarlos o escribirles en cualquier momento, así como la realización de encuestas representativas y reuniones con las juntas vecinales. Sin embargo, el reto para la Municipalidad de Miraflores radica en

maximizar el uso de sus medios de comunicación masiva, sin descuidar el contacto con las viejas y nuevas juntas vecinales así como la realización de actividades zonales que hagan que el vecino se “adueñe” del programa y se identifique con la causa, alcanzando así niveles más altos de participación como la co-gestión.

- 3) El siguiente reto para la municipalidad en el ámbito comunicacional, está relacionado a su relación con los recicladores. Si bien ellos sienten que pueden dialogar de manera horizontal con los funcionarios públicos del programa, desconfían de la gestión municipal precisamente por las percepciones y conflictos expuestos en este apartado. Al respecto, la municipalidad ha llevado a cabo talleres de liderazgo y trabajo en equipo para que los recicladores se fortalezcan como asociación pero lo que también estaría faltando son espacios de comunicación para hablar precisamente de aquello que les incomoda y plantear en conjunto futura soluciones.
- 4) Un aspecto que ha sido tratado tímidamente por el municipio es la generación de espacios de diálogo entre recicladores y vecinos. Si bien hubieron algunas visitas a plantas de reciclaje poco después de la inclusión de los recicladores, este tipo de estrategias no se han vuelto a repetir, ni se han generado medios o formas alternativas de interacción que ayuden romper los prejuicios que aún subsisten sobre los recicladores. El vínculo entre ambos actores resulta fundamental para que cada uno asuma la importancia de su rol en el programa y puedan colaborar para su sostenibilidad.
- 5) A partir de los recursos comunicacionales descritos en la presente investigación, se infiere que la municipalidad de Miraflores está en constante coordinación con la Gerencia de Comunicaciones e Imagen Institucional ya que se crean imágenes con diseños propios y se mantiene una misma línea gráfica. Asimismo, a partir de los comentarios de las ex- líderes vecinales, el Programa no tendría mucho contacto con la Oficina de Participación Ciudadana para el involucramiento de los líderes vecinales en las actividades informativas del programa.

Reflexiones finales:

- Ciudad Saludable es una ONG de amplia trayectoria nacional e internacional que trabaja temas de educación ambiental y tiene la misión de formar ciudades sostenibles incorporando y empoderando a los recicladores. Bajo esta consigna y en el marco del Programa Pro- Reciclador, ha mantenido una relación relativamente cercana con la mayoría de las asociaciones de recicladores de Miraflores y Villa El Salvador, brindándoles capacitación y facilitándoles el acceso a residuos reciclables de eventos o empresas. Sin embargo, parece que la ONG no ha contemplado que un aspecto importante para cumplir su objetivo es fortalecer la relación del reciclador con el vecino para incrementar la participación vecinal, haciendo que la inclusión de los recicladores sea sostenible. En este sentido, el apoyo que la ONG brinda a las municipalidades en materia de comunicación es insuficiente.
- Para evitar los “ruidos comunicacionales”, una adecuada política de comunicación pública debe garantizar que todos los funcionarios manejen información sobre el conjunto de la gestión y no sólo sobre sus respectivas áreas ya que los ciudadanos perciben esa desintegración. En ese sentido, la socialización del funcionamiento de los programas de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva a nivel interno y el trabajo conjunto inter- áreas, puede contribuir a consolidar una gestión pública sostenible.
- La ausencia y/o escasez de información puede ocasionar problemas entre la municipalidad y la ciudadanía ya que la población recurre a la interpretación y la imaginación, completando los pocos datos que tiene (Castañeda, 2005: 57). Por ello, es tan importante implementar canales y medios de información de la municipalidad hacia la población así como facilitar que la población se comunique con la municipalidad haciendo llegar sus opiniones y propuestas.
- Los distritos de Miraflores y Villa El Salvador son de contextos socioeconómicos distintos. Si bien aparentemente el primero tendría ventaja sobre el segundo para llevar un Programa de Segregación de éxito, ambos tienen la capacidad de implementar estrategias de comunicación participativa exitosas, utilizando sus propios recursos, desde megáfonos hasta redes sociales.

Recomendaciones:

➤ **Más información, transparencia y difusión:**

- ✓ Las municipalidades de Miraflores y Villa El Salvador, deben brindar más información sobre el circuito de los residuos reciclables y el papel que cumple el reciclador en ese circuito, recalcando cómo es que éste genera sus ganancias y aclarando que no recibe un sueldo del municipio por su labor.
- ✓ Asimismo, ambas municipalidades deberían informar claramente a la población y a los recicladores sobre cuáles sus intenciones y objetivos con el Programa, enfatizando los beneficios ambientales y sociales de éste.
- ✓ En el caso de Villa El Salvador, se recomienda que la municipalidad utilice sus medios de comunicación para difundir claramente la información financiera de los programas. En el caso de Miraflores, como ya se tiene un portal de transparencia y la página web está activa, se recomienda que éste tema sea incluido en alguna actividad ya programada. En ambos casos se recomienda que los líderes vecinales estén al tanto de la información financiera para que ellos sean una fuente multiplicadora.

➤ **Planificación estratégica de la comunicación:**

- ✓ Es claro que ambas municipalidades necesitan realizar un diagnóstico de comunicación así como un planeamiento estratégico del componente comunicativo, los cuales deberán estar en sintonía con la política de participación ciudadana y el enfoque de desarrollo que persiga el municipio. Si bien esto definirá si se realiza o no y cómo se hará, se recomienda que se desarrolle un diagnóstico participativo donde sean los mismos vecinos y recicladores los que analicen y reflexionen colectivamente sobre la problemática de los residuos, involucrándolos así con los fines del programa.
- ✓ Se recomienda que el diagnóstico sea aplicado tanto con vecinos “caseritos” como con aquellos que nunca han participado o que alguna vez colaboraron pero dejaron de hacerlo, ya que esta diversidad le permitirá plantear diferentes soluciones para cada tipo de vecino. La segmentación de públicos de acuerdo a género, rango de edades, nivel de participación, nivel de interés, entre otros; ayudará a realizar estrategias efectivas y mejorar los recursos comunicacionales.
- ✓ Dado que el Programa “Basura que no es basura” ya cubre todo el distrito de Miraflores, se debe utilizar canales masivos de comunicación como Facebook y

twitter, así como plantear una estrategia para no perder el contacto de aquellas personas que han demostrado mucho interés en el programa, tal es el caso de las vecinas de la zona 7 de Miraflores. Por su parte, dada la gran extensión de Villa El Salvador y la gran cantidad de población que habita allí, también se le recomienda usar canales masivos de comunicación, sin embargo, dado que el uso de redes sociales no es muy frecuente en VES, lo más pertinente sería aprovechar los espacios de reunión vecinal como los comedores de vaso de leche y centros comunales. Esto, no elimina la ejecución de una estrategia de comunicación virtual que puede servir a cierta población del distrito.

- ✓ Ambas municipalidades deben desarrollar espacios de encuentro entre vecinos y recicladores, y aprovechar dichos espacios para hacer sentir al vecino que su participación es esencial para el éxito del programa. Entendiendo que dicha participación va mucho más allá de entregar sus residuos, es decir, motivando a que el vecino se apropie del programa al opinar, criticar y proponer nuevas ideas para mejorar su gestión.
 - ✓ Para fidelizar a los vecinos de ambos programas, las municipalidades podrían plantear actividades que premien y feliciten a aquellos vecinos que participan constantemente. Esta premiación no necesariamente tendría que involucrar un fuerte gasto ya que muchas veces el reconocimiento público es mucho más valioso y puede tener un efecto mayor.
 - ✓ Finalmente ambas municipalidades deberían aprovechar que los recicladores son “expertos” en el tema de reciclaje para que ellos también puedan participar del proceso sensibilización casa a casa.
- **Aspectos contextuales:**
- ✓ Para que las futuras estrategias de comunicación tengan un impacto positivo, la Municipalidad de Villa El Salvador debe solucionar primero los problemas internos que le impiden cumplir con el Bono Verde. Si no hay coherencia, toda actividad y recurso comunicacional será prácticamente en vano.
 - ✓ Dado que uno de los problemas es la subsistencia de hábitos informales en los recicladores, se recomienda realizar periódicamente talleres de Trabajo en Equipo, Liderazgo, Inteligencia Emocional y Emprendimiento con la ayuda de Ciudad Saludable.
 - ✓ En Villa El Salvador, sería recomendable que cada asociación tenga su propio centro de acopio para medir cuánto es el material reciclable que recolecta cada asociación y tener mayor control que garantice el correcto destino final de dichos residuos.

Bibliografía

- ABATEDAGA, Nidia
2008 *Epistemologías y Metodologías Para Planificar Por Consensos*. Córdoba: Brujas
- ACURIO GUIDO y otros
1997 *Diagnóstico de la situación del manejo de residuos sólidos municipales en América Latina y el Caribe*. Washington DC: BID y Organización Panamericana.
- AIGNEREN, Miguel
2002 “La Técnica de Recolección de Información Mediante Los Grupos Focales” *La Sociología en sus escenarios*. Medellín, número 6.
- ALFARO, Rosa María
2003 *¿Concertación o vigilancia?: relaciones entre el Estado y sociedad civil*. Lima: Calandria
- ASOCIACIÓN PERUANA DE EMPRESAS DE INVESTIGACIÓN DE MERCADOS
2013 *Niveles Socioeconómicos 2013*. Lima. Consulta: 10 de enero de 2015. <<http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2013.pdf>>.
- BERLO, David
2002 *El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica*. Buenos Aires: El Ateneo.
- CABALLERO, Víctor
2013 *Análisis del conflicto social*. Lima: Perú
- CABRERA, Teresa e HIDALGO, Alonso
2011 *Inclusión del servicio de recicladores y recicladoras en la gestión municipal de residuos sólidos*. Lima: DESCO. Consulta: 15 de mayo del 2013.
<http://www.desco.org.pe/sites/default/files/publicaciones/files/cons_mun_recicl_desco_IDRC.pdf>
- CASTAÑEDA, Marisol
2005 *Comunicación y Desarrollo Local. Cuaderno de consulta*. Lima: Calandria.

CASTELLS, Manuel

- 1995 La ciudad Informacional: tecnología de la información, reestructuración económica y el proceso urbano- regional. Madrid: Alianza

CIUDAD SALUDABLE

- 2010 *Desde la basura, cambiando mentes y corazones*. Ciudad Saludable (web). Consulta 22 de junio del 2014
- 2012 “Ordenanzas municipales para la formalización de recicladores y recolección selectiva de residuos sólidos en los distritos de Lima”. *Ciudad Saludable*. Consulta: 16 de abril del 2012
<http://www.ciudadsaludable.org/mercadoreciclaje/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=44&Itemid=68>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

- 2000 *Ley N° 27314. Ley General de Residuos Sólidos*. Consulta: 22 de agosto de 2011.
<<http://intranet2.minem.gob.pe/web/archivos/dgaam/publicaciones/compendio99/LEY%2027314.pdf>>
- 2009 *Ley 29419. Ley que regula la actividad de los recicladores*. Consulta: 21 de agosto de 2011.
<<http://www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Leyes/29419.pdf>>

CONSORCIO CIUDAD SALUDABLE - PERÚ WASTE INNOVATION S.A.C.

- 2009 *Informe Anual de Residuos Sólidos Municipales en el Perú, Gestión 2008*. Lima.

DESCO

- 2008 “Comunicación política municipal”. *Diálogo político*. Año 25, número 1.

DEFENSORIA DEL PUEBLO

- 2012 “Defensoría Del Pueblo”. *Portal web*.
Consulta: 20 de enero del 2014

DENZIN, Norman y LINCOLN, Ivonna

- 2005 *The Sage Handbook of Qualitative Research*. 3ra ed. Londres: Sage.

ESPINOZA, Pablo.

- 2007 “Comunicación y conflicto: metáforas”. *Conexión*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, año 1, número 1, pp 121-135.

- EVALUACIÓN Y GESTIÓN AMBIENTAL S.A.C - EVAGAM S.A.C.
2012 *Cuarto Informe Nacional de Residuos Sólidos Municipales y No Municipales, Gestión 2010 - 2011.* Lima.
- EVERARDO, Jorge
2011 *Prejuicios, estereotipos y discriminación.* Oaxaca: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Consulta: 12 de mayo del 2013.
<http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/prejuicio_estereotipo_discriminacion.pdf>
- FAO
2007 *Comunicación y desarrollo sostenible. Selección de artículos de la 9na mesa redonda de las Naciones Unidas sobre comunicación para el desarrollo.* Italia.
Consulta: 14 de mayo del 2013.
<<ftp://ftp.fao.org/docrep/fao/010/a1476s/a1476s00.pdf>>
- FUENTES CRUZ, César
2008 *Gestión de residuos sólidos municipales.* Lima ESAN
- GIESECKE, Ricardo
2003 *La Gestión Ambiental de los Residuos Sólidos Urbanos de Lima Metropolitana.* Tercer curso de Gestión Urbana para Latinoamérica, del 09 al 19 de febrero del 2003. Consulta: 12 de mayo del 2013.
<<https://idl-bnc.idrc.ca/dspace/bitstream/10625/50077/1/IDL-50077.pdf>>
- GONCALVES, Polita
2003 *A reciclagem integradora dos aspectos ambientais, sociais e econômicos.* Rio de Janeiro: DP&A
- GONZALES, Gabriel
2010 “Perú: 83% de la basura se va al ambiente” *Perú 21.* Lima, 23 de abril del 2010. Consulta: 02 de mayo del 2013
<<http://peru21.pe/noticia/466127/peru-83-basura-se-va-al-ambiente>>
- GUMUCIO, Alfonso
2001 *Haciendo olas: Historias de comunicación participativa para el cambio social.* Nueva York: Fundación Rockefeller.

- HABERMAS, Jurguen
1989 *Teoría de la acción comunicativa: complementos y estudios previos.* Madrid: Cátedra
- IBAÑEZ, Alonso
2009 “¿Qué es lo que hace eficaz a la comunicación?” *Punto de encuentro: Creando una cultura de diálogo para la gestión de conflictos en el Perú.* Lima: CAJ
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA E INFORMATICA (INEI)
2007 *Censos nacionales 2007: XI de población y VI de vivienda.* Lima. Consulta: 23 de abril del 2013.
<<http://www.inei.gob.pe/Anexos/libro.pdf>>
- 2008 *Censos de Población y Vivienda 2007.* Consulta: 10 de enero de 2015. <<http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/>>
- IPES
2005 *Estudio de Caracterización de los trabajadores informales de residuos Sólidos en Lima Metropolitana.* Lima: IPES.
- LASHERAS, Tamara
2014 “Defensoría vs PCM”. La Mula.pe.
Consulta: 20 de noviembre del 2014
<<https://redaccion.lamura.pe/2014/05/06/defensoria-vs-pcm/tamaralasheras/>>
- LOMBARDI, Maria José
2005 *El reciclador marginado: Un análisis sobre la percepción de los residuos y los clasificadores informales.* Montevideo.
- MADUEÑO, Diego
2012 *El proceso de la formalización de los recicladores y la reproducción de las condiciones de desigualdad en la microempresa Fuerza Emprendedora Lima Norte.* Documento de trabajo N.172. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- MCQUAIL, Denis
1996 *Introducción a la teoría de la comunicación de masas.* Barcelona: Paidós.
- MEDEIROS, Luiza y MACÊDO, Kátia.
2006 “Catador de material reciclável: uma profissão para além da sobrevivência.” *Psicología & Sociedad.* Mayo/agosto 2006.
Goaia: Universidad Católica de Goiás.

- MEDINA, Martín
1999 *Reciclaje de desechos sólidos en América Latina*. DF: Frontera Norte, vol 11 num 21. Consulta: 24 de julio del 2014
<http://www.colef.mx/fronteranorte/articulos/FN21/1-f21.pdf>
- MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)
2010 *Decreto Supremo N° 002-2010-EF*. El Peruano. Normas Legales. Lima, 12 de enero, pp. 410875-410876.
- 2014 “0036. *Gestión Integral de Residuos Sólidos*”. Programa Presupuestal. Lima.
- 2012 Plan de Incentivos a la mejora de la gestión municipal. Programa de modernización municipal. Dirección de Calidad del Gasto Público. Consulta: 10 de diciembre del 2014
<http://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/migl/docs/presentaciones/pmm/incentivosMunicipales_A.pdf>
- MINISTERIO DE AMBIENTE (MINAM)
2012 Informe anual de residuos sólidos municipales y no municipales en el Perú, Gestión 2012. Consulta: 18 de septiembre del 2014
<http://www.redrssi.pe/material/20140423145035.pdf>
- MONTOYA CANO, Gladys Patricia
2010 “El reciclador y su trabajo: un análisis de sus actitudes”. *Revista Psicología Científica.com*. Consulta: 02 de agosto del 2012
<<http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-488-1-el-reciclador-y-su-trabajo-un-analisis-de-sus-actitudes.html>>
- MUNICIPIO AL DIA
2014 *El Presupuesto Participativo*. Consulta: 10 de enero de 2015
<http://www.municipioaldia.com/index.php?fp_cont=957>
- MUNICIPALIDAD DE MIRAFLORES
2012 “Mapa del distrito”. *Documento interno*.
- MUNICIPALIDAD DE VILLA EL SALVADOR
2009 Mapa del distrito. Consulta: 21 de diciembre del 2015
<http://www.munives.gob.pe/plano_distrital/Plano_Distrital.jpg>
- ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL (OEFA)
2014 *La Fiscalización Ambiental en Residuos Sólidos*. Lima.

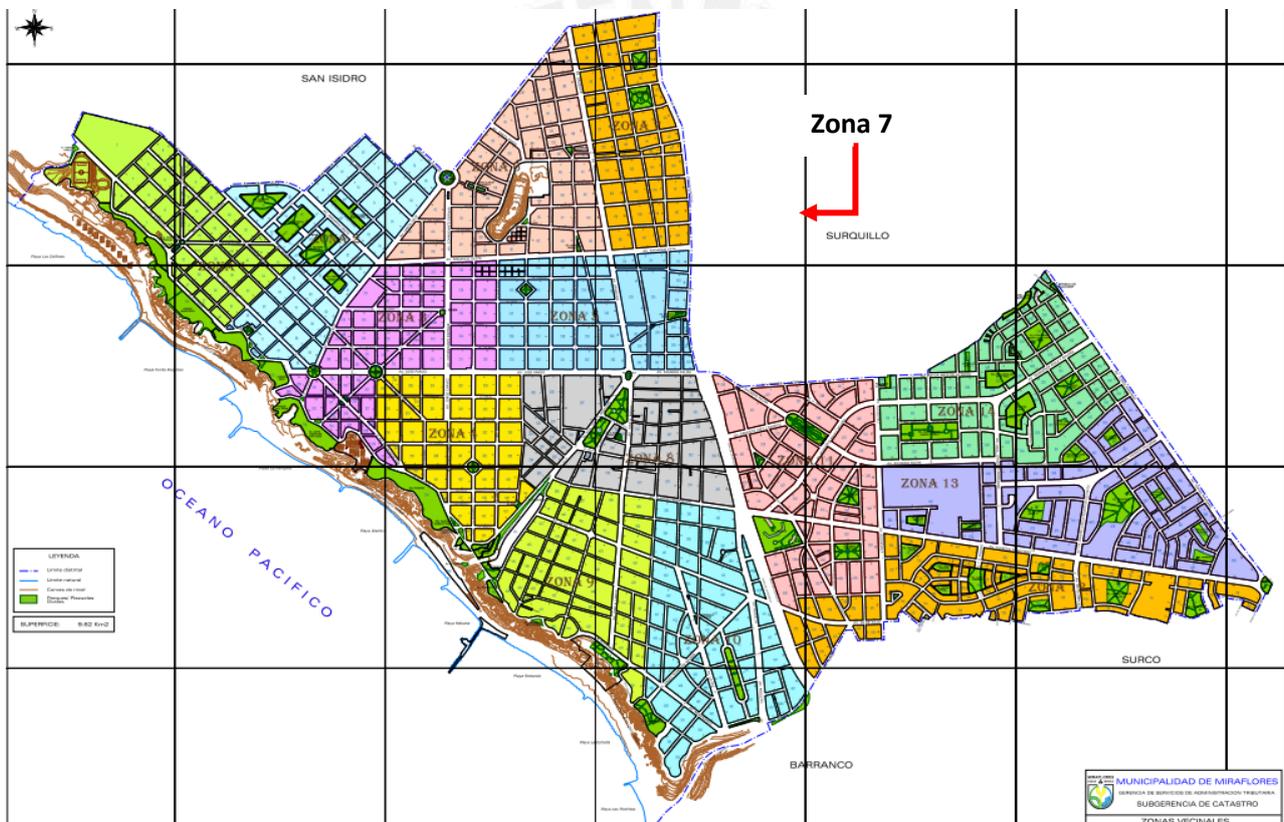
- PINTOS, Fernando
2007 “Ruidos de comunicación: rumores y un ejemplo para meditar”. *Informe Uruguay*. Montevideo: Informe Uruguay. Consulta el 06 de abril del 2013.
:http://www.uruguayinforme.com/news/12012007/12012007_pintos_ruidos.php
- PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (PCM)
2014 *Definiciones*. Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad .
Consulta: 03 de diciembre del 2014
<<http://onds.pcm.gob.pe/106-2/>>
- PERÚ WASTE INNOVATION (PWI)
2010 “Una nueva visión para el manejo moderno, inclusivo y sostenible de los residuos sólidos”. *Portal web de Perú WasteInnovation*. Lima. Consulta: 23 de agosto del 2012.

<<http://www.pwi.com.pe/wpcontent/uploads/2010/11/PropuestaResiduos-Solidos.pdf>>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA
2014 Diccionario en línea. Madrid: España
- RIECHMANN, Jorge
1995 *Desarrollo sostenible: la lucha por la interpretación*. Madrid: Trot. Consulta: 02 de junio del 2013
< <http://www.ceh.cl/wp-content/uploads/2009/12/Desarrollo-sostenible-la-lucha-por-la-interpretaci+C2%AAAn.pdf>>
- RIOFRÍO, Gustavo y CABRERA, Teresa
2012 *Trabajadoras por la Ciudad: Aporte de las mujeres a la Gestión Ambiental de los residuos sólidos en América Latina*. Lima: DESCO. Consulta: 14 de abril del 2013.
<<https://idl-bnc.idrc.ca/dspace/bitstream/10625/50077/1/IDL-50077.pdf>>
- RIOFRIO, Gustavo; OLIVERA, Luis y CALLIRGOS, Juan Carlos
1994 *Basura o desechos, el destino de lo que botamos en Lima*. Lima: DESCO
- RIBEYRO, Julio Ramon
2008 “Cuentos”. *Maria Teresa Perez ed*. Madrid: Cátedra.
- RODRIGUEZ, Clemencia; Rafael OBREGÓN y Jair VEGA

- 2009 *Estrategias de comunicación para el cambio Social. Proyecto Latinoamericano de Medios de Comunicación. Quito: Impresores MyL. Consulta: 14 de mayo del 2013*
- RUÍZ RÍOS, Albina
1997 *Manejo ambiental de residuos sólidos: medidas innovadoras en áreas peri- urbanas de Lima. Lima: Alternativa*
- SISTEMA NACIONAL DE INFORMACIÓN AMBIENTAL (SINIA)
2014 “Cifras Ambientales 2014”. Lima, noviembre del 2013. Consulta: 17 de septiembre del 2014
<http://sinia.minam.gob.pe/index.php?accion=verElemento&idElementoInformacion=1477&idformula=>
- SERVAES, Jan y MALIKHAO, Patchanee
2010 “Advocacy strategies for health communication”. *Public Relations Review. Science Direct*
- URBANO
2007 *Gestión participativa del territorio y movilización social en la mejora del barrio. Lima: DESCO. Consulta: 14 de abril de 2013.*
<<http://www.urbano.org.pe/downloads/documento/CONCURSO%20PARTICIPATIVO%20DE%20PROYECTOS.pdf>> (págs.19 y 31)
- UNICEF
2006 *Elaborando proyectos de comunicación para el desarrollo. Argentina: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, 2006.*
- URQUIJO, José
2007 “*El concepto de tensión*”. *Ventana del profesor José Ignacio Urquijo al mundo virtual. Consulta el 15 de mayo del 2013.*
<http://jidurquijo.blogspot.com/2007/11/el-concepto-de-tensin-en-las-relaciones.html>
- VELARDE, Patricia
2012 “Informe de las percepciones de los vecinos de la zona 7 sobre el Programa BQB y la inclusión de recicladores” *Documento interno. Lima: Municipalidad de Miraflores.*
- WEST, Richard
2005 *Teoría de la comunicación: Análisis y aplicación. Madrid: Mc Graw Hill*

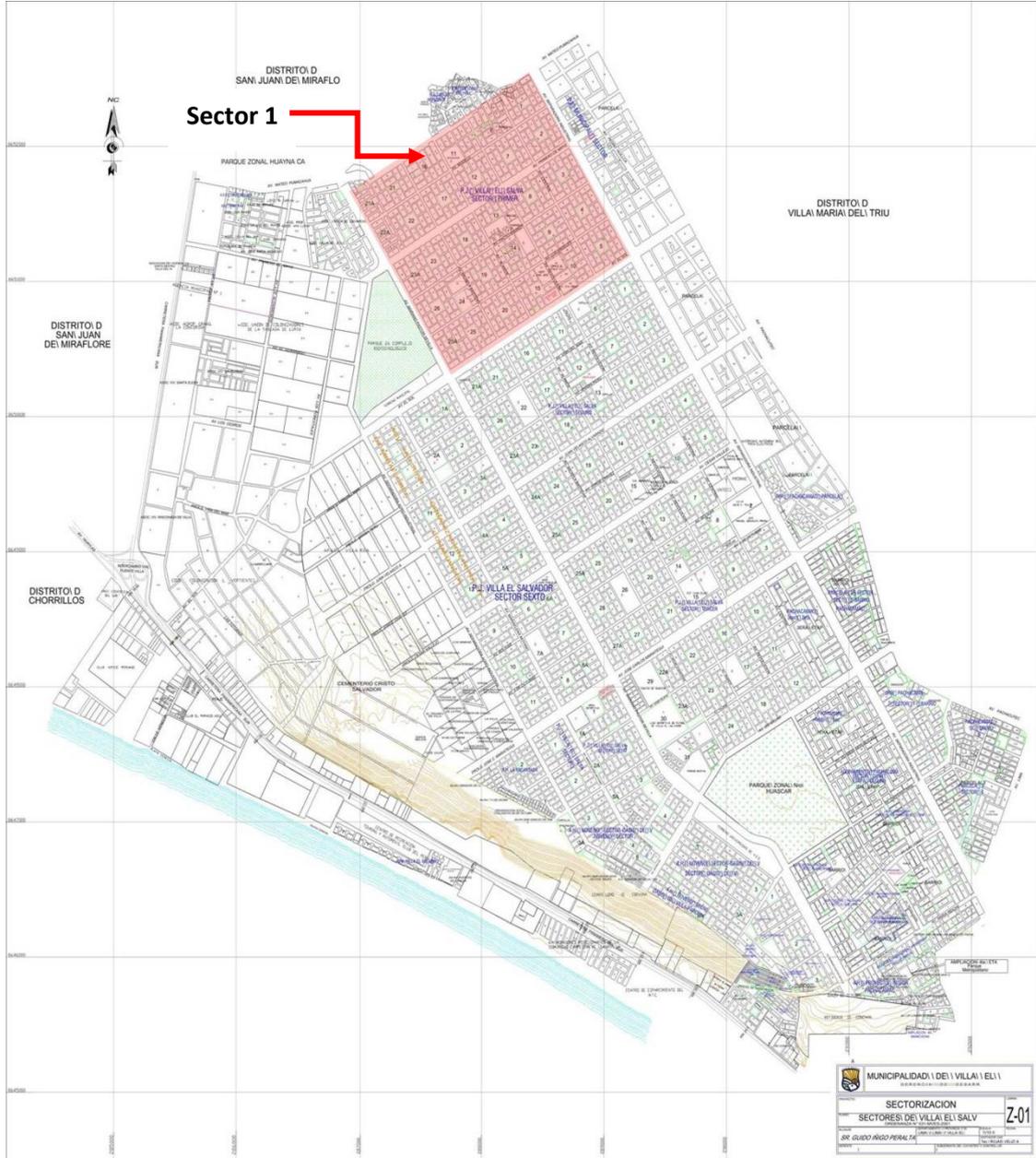
Anexos

ANEXO 1: Mapa del distrito de Miraflores



(Municipalidad de Miraflores, 2012)

ANEXO 2: Mapa del distrito de Villa El Salvador



(Municipalidad de Villa El Salvador, 2009)

ANEXO 3: Materiales de sensibilización del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva “Basura que no es basura”

Cinta



Imantado

Programa de Segregación en la Fuente

Día de recojo: _____ Hora de recojo: _____
 Promotora: _____

	RECICLABLES	NO RECICLABLES
PAPEL	<ul style="list-style-type: none"> • Papel bond. • Papel couché. • Papel mixto. • Periódicos, revistas, folletos. • Guías de teléfonos. • Carpetas. • Sobres y papeles varios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Papel carbón y fax. • Plastificados. • Celofán. • Papel de fotografía. • Etiquetas. • Servilletas, papel tissue o toalla. • Envases de comida.
CARTÓN Y TETRAPACK	<ul style="list-style-type: none"> • Cajas de todos los tamaños. • Envases de alimentos, bebidas y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vasos de cartón encerado. • Cartón sucio.
VIDRIO	<ul style="list-style-type: none"> • Botellas, envases transparentes, verdes, oscuros y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pedazos de vidrio. • Lunas, focos. • Fluorescentes.
PLÁSTICO	<ul style="list-style-type: none"> • Botellas, envases en general, bolsa fill, juguetes en desuso, sillas y bidones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnopor. • Bidones y envases de lubricantes. • Bidones con restos de pintura, agroquímicos o fertilizantes.
METAL	<ul style="list-style-type: none"> • Latas, conservas, chatarra, fierro, tapas de olla y otros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pilas comunes y alcalinas • Pilas recargables.
OTROS	<ul style="list-style-type: none"> • Jebes y artículos de limpieza. 	

Tel.: 617-7173 • Subgerencia de Desarrollo Ambiental • Municipalidad de Miraflores

Inclusión de recicladores

La Municipalidad de Miraflores, con la asistencia técnica de la ONG Ciudad Saludable, incluirá a un grupo de recicladores como parte del Programa de Segregación en la Fuente "Basura que no es basura" en el marco de la Ley N° 29419, que busca formalizar su trabajo y dignificar su labor ambiental. Por ello, se han organizado rutas y horarios para la recolección ordenada, limpia y segura de los residuos reciclables identificados con la cinta del Programa.

Los recicladores incorporados al Programa están debidamente identificados con una credencial otorgada por la Municipalidad y recogerán los residuos en un camión, apropiado para esta labor, que circulará dos veces a la semana con media hora de anticipación al camión convencional de basura.

Beneficios:

- Recicladores formales mantienen las calles de Miraflores limpias.
- Seguridad en el recojo de residuos reciclables en horario nocturno.
- Formación de un hábito de disposición de los residuos reciclables.
- Garantía del almacenamiento de los residuos reciclables en un centro de acopio con medidas de seguridad.
- Inclusión de los recicladores a un mercado laboral con mayores beneficios.



INFORMES
Sub Gerencia de Desarrollo Ambiental
Horario lunes a viernes
8:00am a 5:30pm
basuraquenoesbasura@miraflor.gov.pe

Calle Mártir Olaya 136, oficina 903. Tel: 617-7173
www.miraflor.gov.pe



Programa de Segregación en la Fuente



Basura que no es basura

La Municipalidad de Miraflores, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus vecinos y bajo su política de respeto ambiental, ha creado el Programa de Segregación en la Fuente "Basura que no es basura" con el objetivo de fomentar una cultura de compromiso ambiental mediante la correcta disposición de los residuos sólidos para reducir su impacto y promover su reciclaje.

¿Por qué debemos segregar y reciclar?

Diariamente producimos una gran cantidad de residuos orgánicos e inorgánicos que son depositados de manera conjunta en los basureros, contaminando así el medio ambiente. Dado que buena parte de los residuos inorgánicos tardan un tiempo considerable para degradarse, el proceso de reciclaje permite contrarrestar el grave daño al medio ambiente al someter un producto o una materia ya utilizada a un ciclo de tratamiento que genera un nuevo producto.

Tiempo de degradación de los residuos inorgánicos:

- Papel : entre 2 y 6 semanas
- Latas de conserva: 100 años
- Botellas de plástico: 450 años
- Pilas: 1.000 años
- Botellas de vidrio: 4.000 años

¿QUÉ DEBEMOS RECICLAR?

RECICLABLES	NO RECICLABLES
PAPEL • Papel bond, papel couché, papel mixto, periódicos, revistas, folletos, guías de teléfonos, carpetas, sobres y papeles varios. CAJAS DE CARTÓN • Cajas de todos los tamaños. • Envases de alimentos, bebidas y otros. PLÁSTICO • Botellas, envases transparentes, verdes, oscuros y otros. • Botellas, envases en general, bolsa fill, juguetes en desuso, sillas y bidones. METALES • Latas, conservas, chatarra, fierro, tapas de olla y otros. OTROS: Jebes y artículos de limpieza.	• Papel carbón y fax, plastificados, celofán, papel de fotografía, etiquetas, servilletas, papel tissue o toalla, envases de comida. • Vasos de cartón envasado. • Cartón sucio. • Pedazos de vidrio. • Lunas, focos. • Fluorescentes. • Tecnopor • Bidones y envases de lubricantes. • Bidones con restos de pintura, agroquímicos o fertilizantes. • Pilas comunes y alcalinas. • Pilas recargables.

¿CÓMO RECICLAR?

- 1 Disponga de un lugar en su domicilio para reciclar.
- 2 Seleccione una bolsa o depósito para acumular los residuos.
- 3 Limpie o enjuague, de ser necesario, los envases, sobres, botellas, latas u otros. Ello evitará la presencia de insectos y la generación de malos olores.
- 4 Aplaste los envases y botellas de plástico para reducir el espacio a ocupar en la bolsa o depósito.
- 5 Cuando la bolsa o depósito se encuentre lleno ciérrela con la cinta adhesiva del programa.
- 6 Reserve la bolsa o depósito en su domicilio hasta el día y hora señalada por el programa.
- 7 Coloque su bolsa o depósito en la zona asignada para facilitar el recojo del camión.

ANEXO 4: Materiales de sensibilización del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva PROGRESEVES

VILLA EL SALVADOR MUNICIPALIDAD
PROGRAMA DE RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS 2013

PROGRESE. VES

CARTÓN
LATAS
PLASTICO
TETRA PAK
VIDRIO
PAPEL

**REUSE
 REDUCE
 RECYCLE**

RECICLADOR: _____
 DÍA DE RECOJO: _____ HORA: _____

con *Guido* **Súmate al cambio...**

EN VILLA EL SALVADOR MEJORAMOS DÍA A DÍA EN RECOLECCIÓN SELECTIVA

¿Qué es reciclar?
 Es separar los residuos inorgánicos (papel, cartón, latas, metales, aluminio, plástico y vidrio), para ser reutilizados y así disminuir la generación de residuos sólidos que CONTAMINAN nuestro distrito.

RAZONES PARA RECICLAR

1. Reciclar AYUDA a DISMINUIR la contaminación del aire y del agua.
2. El reciclaje GENERA PUESTOS FORMALES DE TRABAJO.
3. Por cada tonelada de papel que se recicla, se SALVAN 5 ÁRBOLES.
4. Si reciclamos REDUCIMOS LA PRESIÓN de los rellenos sanitarios.
5. El reciclaje ayuda a COMBATIR EL CALENTAMIENTO GLOBAL.
6. CONSERVAMOS nuestros recursos naturales.
7. Le da tiempo al planeta de REFORESTARSE.
8. PROLONGAMOS la vida útil de los materiales.
9. Reciclar permite GENERAR MENOR cantidad de residuos sólidos.
10. Educa y fortalece el respeto a los elementos de la naturaleza.

SABÍAS cuanto tiempo demoran en descomponerse los residuos sólidos reciclables

ALUMINIO	80 años	VIDRIO	500 años	PLASTICO	700 años	NUNCA	POLESTIRENO
----------	---------	--------	----------	----------	----------	-------	-------------



ANEXO 5: Instrumentos aplicados en la investigación

GUÍA DE ENTREVISTA

Para los funcionarios de la Municipalidad de Miraflores y la Municipalidad de Villa El Salvador

Objetivos de investigación que serán alcanzados con esta herramienta

1. Describir la relación de la Municipalidad con los residuos sólidos reciclables.
2. Analizar la percepción de la Municipalidad sobre los otros actores involucrados, con miras a definir la relación que existe entre ellos en el marco del Programa.
3. Analizar la planificación de los componentes comunicativos que las Municipalidades de Miraflores y Villa El Salvador aplican en sus Programas.

Preguntas personales: (pueden ser dichas en off)

- ¿Cuál es su nombre y su edad?
- ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la Municipalidad?
- ¿Qué cargo desempeña en la Municipalidad?

Sub Objetivo 1: Aplicable a Gerente/Sub Gerente/ Coordinador(a)

Describir la relación de la Municipalidad con los residuos sólidos reciclables.

- ¿Qué empresas o instancias se encarga(n) de recoger los residuos sólidos orgánicos e inorgánicos y los residuos sólidos reciclables?
- ¿Qué instancia pública se encarga de la gestión y/o supervisión del recojo de residuos?
- ¿Qué estudios ha realizado la Municipalidad en cuanto a la problemática de los residuos sólidos, reciclables y no reciclables, en el distrito?
- ¿Cuánta cantidad de residuos sólidos (en toneladas/ kilos) se desecha en el distrito, y cuál es el porcentaje de material reciclable?
- ¿Qué problemas o dificultades relacionadas a la gestión de residuos sólidos se presentan en el distrito?
- ¿En qué contexto nace el Programa “Basura que no es basura”/ “Bono verde”?
- ¿Cuáles son los objetivos del Programa?
- ¿Cómo funciona el programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva “Basura que no es basura”/ “Bono Verde”?
- ¿Quiénes conforman el equipo que gestiona el Programa?
- ¿Qué otros proyectos o iniciativas se han generado para complementar la adecuada gestión de residuos sólidos reciclables?
- ¿Por qué es importante para la Municipalidad incentivar el recojo selectivo de los residuos sólidos reciclables?

Sub Objetivo 2: Aplicable a Gerente/Sub Gerente/ Coordinador(a)

Analizar la percepción de la Municipalidad sobre los otros actores involucrados, con miras a definir la relación que existe entre ellos en el marco del Programa.

- ¿Quién es el público objetivo del Programa? ¿Quiénes participan?
- ¿Qué rol cumple los líderes vecinales en el Programa de Segregación y cómo es la relación con ellos en el Marco del Programa de Segregación?
- En base a los estudios de la Municipalidad ¿Qué percepción tienen los vecinos respecto a sus residuos sólidos reciclables?
- ¿Qué hábitos tienen los vecinos en relación a la disposición de sus residuos sólidos reciclables y no reciclables? ¿Cómo los calificaría?
- ¿Qué tan interesados están los vecinos en participar del Programa? ¿Cómo demuestran su interés/ desinterés?
- ¿Por qué medios los vecinos se comunican con los representantes de la Municipalidad? Normalmente ¿Qué preguntan o qué dicen?
- ¿Qué dificultades se han presentado en la relación/ comunicación que hay entre los vecinos participantes del Programa y los funcionarios de la Municipalidad en el marco del Programa?
- ¿Cuántos y de qué Asociación son los recicladores que participan del Programa?
- ¿Por qué se decidió incluir a los recicladores en el Programa de Segregación?
- ¿En base a qué se determina la cantidad de recicladores que trabajarán en el distrito?
- ¿Cuál es el criterio de selección para escoger a los recicladores formales que trabajan con ustedes?
- ¿Cómo se distribuyen el trabajo?
- ¿Qué reglas deben cumplir para una adecuada recolección? ¿Las cumplen? ¿Por qué no lo hacen?
- ¿Qué tan interesados están los recicladores en participar del Programa?
- ¿En qué medida los recicladores pueden aportar al Programa de Segregación?
- ¿Qué problemas o dificultades se han presentado en el proceso de recolección del material reciclable?
- ¿Qué dificultades se han presentado en las conversaciones con los representantes de la Asociación de recicladores?
- ¿Cómo es la relación entre los recicladores y la Municipalidad en el marco del Programa? ¿Cómo la calificaría? ¿En qué aspectos podría mejorar?
- Para la Municipalidad ¿Qué imagen tiene el reciclador informal y en qué se diferencia con el reciclador formal?
- ¿Qué aspecto proyecta el reciclador de la Asociación hacia el vecino? ¿Qué ha hecho la Municipalidad para mejorar esa proyección?
- ¿Cuál es el rol de la ONG Ciudad Saludable en el proyecto?
- ¿Por qué escogieron a la ONG Ciudad Saludable como aliado?
- ¿Cómo y qué tan frecuente es el contacto entre los recicladores y los trabajadores de Ciudad Saludable?
- ¿En qué aspectos podrían mejorar su labor/aporte al Programa?
- ¿Cómo es la comunicación de la Municipalidad con la ONG Ciudad Saludable? Representantes/ Frecuencia/ canales/ acuerdos
- ¿Qué dificultades se han presentado en las reuniones de coordinación con los representantes de la ONG Ciudad Saludable?

Sub Objetivo 3: aplicable al coordinador del Programa

Analizar la planificación de los componentes comunicativos que las Municipalidades de Miraflores y Villa El Salvador aplican en sus Programas.

- ¿Se cuenta con un procedimiento estructurado- reglamentado- para el proceso de comunicación con los actores involucrados en el Programa? Si es NO ¿Por qué? Si es SÍ detalle.
- ¿Qué tipo de comunicación es el que más se utiliza con los vecinos y recicladores que participan del Programa? oral, visual, escrita ¿por qué?
- En el caso de los vecinos ¿Se ha identificado y segmentado grupos o públicos específicos que impliquen una estrategia de comunicación en particular? ¿Qué canales y recursos son utilizados en estos casos?
- ¿Qué canales/ medios de comunicación son empleados en el programa?
- ¿Se cuenta con personal y e insumos logísticos suficientes para llevar a cabo una estrategia de comunicación para el Programa? Detalle
- ¿Cómo es el trabajo de sensibilización a los vecinos? Tiempo/ quiénes
- ¿Qué preparación reciben las personas que realizan dicha actividad?
- ¿Qué materiales de sensibilización se reparte a los vecinos?
- ¿Cuál es el objetivo o fin de estos materiales?
- ¿Qué estrategia se ha planteado para la difusión de estos materiales?
- ¿Cómo se han validado dichos recursos?
- ¿De qué manera se ha recogido la opinión y percepción de los vecinos para mejorar estos recursos?
- ¿Qué otros recursos comunicacionales se han desarrollado como parte del Programa?¿Con qué fin? ¿Cada cuánto tiempo se desarrollan?
- ¿Qué actividades o campañas se han implementado como parte del Programa? ¿Cuál fue el motivo? ¿De qué formas han recibido retroalimentación?
- ¿Cuántos conforman el equipo encargado de la realización de los recursos comunicacionales? ¿Cómo se distribuye su trabajo?
-

1. Características del sujeto

- i. Tener cargo de gerente, sub gerente o coordinador relacionado al Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva.
- ii. Tener como mínimo 06 meses trabajando en el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva.

GUÍA DE ENTREVISTA

Para los representantes de la ONG Ciudad Saludable

Objetivos de investigación que serán alcanzados con esta herramienta

1. Describir la relación de la ONG Ciudad Saludable con los residuos sólidos reciclables.
2. Analizar la percepción de los funcionarios de la ONG Ciudad sobre los otros actores involucrados, con miras a definir la relación que existe entre ellos en el marco del Programa.

Preguntas personales: (pueden ser dichas en off)

- ¿Cuál es su nombre y su edad?
- ¿Hace cuánto tiempo trabaja en la ONG Ciudad Saludable?
- ¿Cuál es su cargo?

Sub Objetivo 1: Aplicable a Gerente/ Coordinador(a)/ Supervisor(a)

Describir la relación de la ONG Ciudad Saludable con los residuos sólidos reciclables.

- ¿Cuál es la problemática que existe en torno a la disposición de residuos sólidos reciclables en el Perú?
- ¿Cuál es el objetivo/misión de la ONG Ciudad Saludable?
- ¿Cómo el trabajar con recicladores es parte de ese objetivo?
- ¿Qué proyectos, relacionado a la segregación de residuos sólidos reciclables, maneja la ONG Ciudad Saludable en Lima? Entidades públicas y privadas.
- ¿De qué otras formas la ONG Ciudad Saludable fomenta la segregación y el reaprovechamiento de los residuos sólidos reciclables?
- ¿Desde cuándo trabaja con las Municipalidades de VES y Miraflores y qué tipo de apoyo provee?

Sub Objetivo 2:

Analizar la percepción de la ONG Ciudad Saludable sobre los otros actores involucrados, con miras a definir la relación que existe entre ellos en el marco del Programa.

- ¿Qué reglas deben cumplir los recicladores para una adecuada recolección? ¿Las cumplen? / ¿Por qué no lo hacen?
- ¿Qué tan interesados están los recicladores en participar de los Programas?
- ¿En qué medida los recicladores pueden aportar a los Programas de Segregación?
- ¿Cómo es la relación entre los recicladores y la ONG Ciudad Saludable? ¿Cómo la calificaría? ¿En qué aspectos podría mejorar?
- ¿Qué dificultades se han presentado en las coordinaciones con los representantes de la Asociación de recicladores?
- ¿Qué aspecto proyecta el reciclador hacia el vecino? ¿Creen que existe un estereotipo/ prejuicio sobre el reciclador? ¿Cuál es? ¿De qué manera la ONG ha

- ayudado a mejorar esa proyección?
- ¿Qué problemas o dificultades se han presentado en el proceso de recolección del material reciclable?

 - ¿Qué rol cumple la Municipalidad en los programas de Segregación?
 - ¿Por qué la ONG Ciudad Saludable aceptó trabajar con la Municipalidad de VES y Miraflores?
 - ¿Cómo y qué tan frecuente es el contacto entre los funcionarios de la Municipalidad y los representantes de la ONG Ciudad Saludable que trabajan en los Programas?
 - ¿Cómo es la comunicación de la Municipalidad con la ONG Ciudad Saludable? Frecuencia/ canales ¿Cómo cree que ésta comunicación podría mejorar?

 - ¿Cómo es la relación con los líderes vecinales? ¿Cómo es su participación dentro del Programa?
 - En base a los estudios de la ONG Ciudad Saludable y su opinión como especialista ¿Qué percepción tienen los vecinos de ambos distritos respecto a sus residuos sólidos reciclables?
 - ¿Qué hábitos tienen los vecinos mirafloresinos y de VES en relación a la disposición de sus residuos sólidos reciclables y no reciclables? ¿Cómo los calificaría?
 - ¿Qué tan interesados están los vecinos en participar del Programa? ¿Cómo demuestran su interés/ desinterés?
 - ¿Por qué medios los vecinos se comunican con los representantes de la Ciudad Saludable? Normalmente ¿Qué preguntan o qué dicen?

GUÍA DE FOCUS GROUP

Para los vecinos de Miraflores y Villa El Salvador

Objetivos de investigación que serán alcanzados con esta herramienta

1. Describir la relación de los vecinos con los residuos sólidos reciclables.
2. Analizar la percepción de los vecinos sobre los otros actores involucrados, con miras a definir la relación que existe entre ellos en el marco del Programa.

Preguntas personales: (pueden ser dichas en off)

- ¿Cuál es su nombre y su edad?
- ¿Hace cuánto tiempo vive en el distrito?
- ¿Hace cuánto tiempo participa en el Programa?

Sub Objetivo 1: (Aplicable a los vecinos participantes del Programa)

Describir la relación de los vecinos con los residuos sólidos reciclables.

- ¿Qué son los residuos sólidos reciclables? Ejemplos.
- Aproximadamente ¿Cuánta cantidad de material reciclable creen ustedes que desecha por día?
- ¿Conoce la ruta o destino que siguen dichos residuos luego de su recolección?
- ¿Qué información les ha proporcionado la Municipalidad sobre los residuos sólidos reciclables? ¿Les gustaría conocer más sobre ello?
- ¿Por qué decidieron participar del Programa? ¿Cómo se animaron?
- Antes de participar del Programa, ¿qué hacían con los residuos sólidos reciclables?
- Para usted, ¿Realizar la segregación y disposición de residuos reciclables es una tarea adicional a la de sacar la basura convencional?, ¿Cómo se siente al respecto?

Sub Objetivo 2: Analizar la percepción de Los vecinos sobre los otros actores involucrados, con miras a definir la relación que existe entre ellos en el marco del Programa.

- ¿Por qué cree que la Municipalidad ejecuta dicho Programa?
- ¿Por qué cree que la Municipalidad decidió incluir a los recicladores en el Programa?
- ¿Qué medios (instancias, espacios, recursos electrónicos/ físicos) se brinda a los vecinos del distrito para conversar con los funcionarios sobre el Programa?
- Cuando han tenido la oportunidad de conversar con un funcionario de la Municipalidad respecto al Programa, ¿Con quién fue? ¿Cómo calificarían dicha atención?
- Como líderes vecinales, ¿Qué tan frecuente es la comunicación con los funcionarios públicos que trabajan en el Programa?
- ¿Han tenido dificultades o problemas con alguno de ellos sobre el Programa de Segregación? Detallar.

- ¿Cree en general que la Municipalidad realiza un buen trabajo? ¿Por qué?
- Si tuvieran que escoger algún aspecto en particular para mejorar el Programa, ¿qué sería?

- ¿Cuántos y de qué Asociación son los recicladores que participan del Programa?
- ¿Qué es lo que saben sobre los recicladores que trabajan de manera formal en el distrito? ¿Cómo trabajan? ¿En qué se diferencian con el reciclador informal?
- ¿Han tenido la oportunidad de conversar con ellos? ¿Cuál fue la razón?/ ¿Cómo fue?
- ¿Cree que los recicladores están interesados en participar en el Programa? ¿Cómo demuestran su interés/ desinterés?
- ¿Qué problemas o dificultades se han presentado en el proceso de recolección del material reciclable? ¿Los recicladores del Programan trabajan de manera limpia y ordenada?
- ¿Qué opina usted de los recicladores del Programa?
- ¿Creen que existe un estereotipo/ prejuicio sobre el reciclador? ¿Cuál es? ¿Qué ha hecho la Municipalidad para mejorar esa proyección?
- ¿En qué medida los recicladores pueden aportar al Programa de Segregación?
- ¿Preferiría usted que la Municipalidad hiciera otro sistema de recolección que no incluya a los recicladores?

- ¿Qué conocen sobre la ONG Ciudad Saludable? ¿Cuál es su participación en el Programa? ¿Cuál es su relación con los recicladores?
- ¿Cómo y qué tan frecuente es el contacto entre los vecinos y los trabajadores de Ciudad Saludable? Representantes/ medios/ tipo de comunicación
- ¿Se han presentado problemas/ discordias o malentendidos con algunos de los trabajadores de la ONG Ciudad Saludable?
- ¿En qué aspectos podrían mejorar su labor/aporte al Programa?

GUÍA DE FOCUS GROUP

Para los recicladores de ARSEMIM, Ecológica Villa del Mar y Virgen del Carmen

Objetivos de investigación que serán alcanzados con esta herramienta

1. Describir la relación de los recicladores con los residuos sólidos reciclables.
2. Analizar la percepción de los recicladores sobre los otros actores involucrados, con miras a definir la relación que existe entre ellos en el marco del Programa.

Preguntas personales: (pueden ser dichas en off)

- ¿Cuál es su nombre y su edad?
- ¿Hace cuánto tiempo trabaja en el distrito?
- ¿Hace cuánto tiempo trabaja en el Programa?

Sub Objetivo 1: (Aplicable a los recicladores participantes del Programa)

Describir la relación de los vecinos con los residuos sólidos reciclables.

- ¿Qué significa para ustedes los residuos sólidos reciclables?
- ¿Cuál es el ciclo o ruta que sigue dichos residuos luego de su recolección selectiva?
- ¿Por qué decidieron trabajar en Miraflores/ Villa El Salvador? ¿Cómo y qué tanto es el material reciclable desechado del distrito?
- ¿Cómo fue su proceso de incorporación al Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva del distrito? ¿Fue difícil? ¿Por qué?
- ¿Qué información les ha proporcionado la Municipalidad sobre los residuos sólidos reciclables? ¿Les gustaría conocer más sobre ello? ¿Qué aspectos?
- ¿Les gusta el trabajo que hacen? ¿Creen que es importante? ¿Por qué? ¿Qué aspectos positivos y negativos encuentran en su trabajo?
- ¿En qué se diferencia el trabajo formal del informal? ¿Es más complicado o más fácil? ¿Creen que hay un balance positivo o negativo en dicho cambio? ¿Por qué?
- ¿Qué tipo de residuos sólidos recolectan? ¿Cuál tiene más valor y cuál menos? Recogen todo por igual o hay prioridad de recolección a determinados residuos? ¿Por qué?

Sub Objetivo 2:

Analizar la percepción de los recicladores sobre los otros actores involucrados, con miras a definir la relación que existe entre ellos en el marco del Programa.

- ¿Por qué creen que la Municipalidad ejecuta éste Programa?
- ¿Por qué creen que la Municipalidad decidió incluir a recicladores en el Programa?
- ¿Qué medios (instancias, espacios, recursos electrónicos/ físicos) les brinda la Municipalidad para conversar con los funcionarios públicos sobre el Programa?
- ¿Qué tan frecuente es la comunicación con los funcionarios públicos que trabajan en el Programa?
- Cuando han tenido la oportunidad de conversar con un funcionario de la Municipalidad respecto al Programa, ¿Con quién fue? ¿Cómo calificarían dicha

- atención? ¿Han tenido dificultades o problemas con alguno de ellos?
- ¿Creen en general que los funcionarios públicos que trabajan en el Programa realizan un buen trabajo? ¿Por qué?
 - Si tuvieran que escoger algún aspecto en particular para mejorar su labor, ¿qué sería?

 - ¿Cómo conocieron a la ONG Ciudad Saludable? ¿Qué saben sobre ella? ¿Cuál es su participación en el Programa? ¿Cuál es la relación que tiene su Asociación de Recicladores con ésta ONG?
 - ¿Cómo y qué tan frecuente es el contacto entre los recicladores y los trabajadores de Ciudad Saludable? Representantes/ medios/ tipo de comunicación
 - ¿Se han presentado problemas/ discordias o malentendidos con algunos de los trabajadores de la ONG Ciudad Saludable?
 - ¿En qué aspectos podrían mejorar su labor/aporte al Programa?

 - ¿Cuál es la zona que presenta mayor participación vecinal? ¿Por qué?
 - ¿Creen que los líderes vecinales incentivan a los vecinos de su zona a participar en el Programa de Segregación? ¿Por qué?
 - ¿Qué percepción creen que tienen los vecinos del distrito sobre sus residuos sólidos reciclables?
 - ¿Qué hábitos/prácticas tienen los vecinos sobre su basura (residuos sólidos reciclables y no reciclables)? ¿Cómo los calificaría?
 - ¿Qué tan interesados están los vecinos en participar del Programa? ¿Cómo demuestran su interés/ desinterés?
 - ¿Por qué medios los vecinos se comunican con ustedes? Normalmente ¿Qué preguntan o qué dicen?
 - ¿Han tenido algún malentendido o discordia con algún vecino respecto al Programa?

ANEXO 6: Tipificación de participantes

Vecinos en Miraflores	
Tipificación	Características
Vecina 1	Mujer, mayor de 60 años- participa actualmente del Programa
Vecina 2	Mujer, mayor de 60 años- participa actualmente del Programa
Vecina 3	Mujer, mayor de 60 años- Ya no participa del Programa
Vecina 4	Mujer, mayor de 60 años- ya no participa del Programa
Vecina 5	Mujer, menor de 60 años- participa del Programa

Vecinos en Villa El Salvador	
Tipificación	Características
Vecino 1	Hombre, mayor de 50 años, ex dirigente vecinal del Sector 1- ya no participa del Programa
Vecina 2	Mujer, menor de 25 años, madre de familia (asistió con su bebé)- participa del Programa
Vecina 3	Mujer, menor de 25 años, madre de familia (asistió con su bebé)- participa del Programa
Vecina 4	Mujer, menor de 30 años, hermana de la "vecina 3"- participa del Programa
Vecina 5	Mujer, menor de 50 años- participa del Programa
Vecino 6	Hombre, menor de 25 años- participa del Programa
Vecina 7	Mujer, menor de 50 años- participa del Programa
Vecina 8	Mujer, mayor de 50 años- participa del Programa
Vecina 9	Mayor de 75 años- nunca ha participado del Programa (expectadora del Focus sin recibir invitación)
Vecino 10	Mayor de 75 años- nunca ha participado del Programa (expectadora del Focus si recibir invitación, amiga de la "vecina 9")

Recicladores de la Asociación Ecológica Villa del Mar- Villa El Salvador	
Tipificación	Características
Reciclador 1	Hombre, menor de 50 años, Presidente de la Asociación de Recicladores- Miembro de la RENAREP
Reciclador 2	Hombre, mayor de 50 años
Reciclador 3	Hombre, mayor de 50 años
Reciclador 4	Mujer, menor de 40 años
Reciclador 5	Mujer, menor de 40 años
Reciclador 6	Hombre, menor de 50 años

Recicladores de la Asociación Virgen del Carmen	
Tipificación	Características
Reciclador 1	Hombre, mayor de 50 años, Presidente de la Asociación de Recicladores
Reciclador 2	Mujer, mayor de 50 años
Reciclador 3	Mujer, menor de 50 años
Reciclador 4	Hombre mayor de 50 años
Reciclador 5	Mujer, mayor de 60 años
Reciclador 6	Mujer, mayor de 60 años

Recicladores de ARSEMIM	
Tipificación	Características
Reciclador 1	Hombre, mayor de 50 años, Presidente de la Asociación de Recicladores
Reciclador 2	Hombre, mayor de 40 años
Reciclador 3	Hombre, mayor de 40 años
Reciclador 4	Hombre, mayor de 40 años
Recicladora 5	Mujer, mayor de 40 años
Reciclador 6	Hombre, mayor de 40 años
Recicladora 7	Mujer, mayor de 40 años
Recicladora 8	Mujer, mayor de 40 años, madre con bebé
Recicladora 9	Mujer, mayor de 60 años
Reciclador 10	Hombre, mayor de 40 años