

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



La necesidad de estrategias de comunicación durante la implementación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos de la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2015

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO

AUTORA

JIMENA ALEJANDRA JOLI CORDOVA LEON

ASESOR

GABRIEL RAUL CALDERON CHUQUITAYPE

Lima, Septiembre, 2017

Resumen

A nivel nacional se está promoviendo la implementación de programas municipales de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos con el fin de recuperar aquellos que pueden reusarse y reciclarse, y así, minimizar los que son desechados, para lo cual es necesaria la participación continua de vecinos y recicladores dentro de este proceso. En este escenario, el enfoque de comunicación para el desarrollo sostenible se posiciona como estratégico, capaz de generar procesos planificados que apelan al cambio de actitudes y comportamientos de las personas. Con el fin de conocer cómo se establecen las acciones de comunicación en gobiernos locales en otros escenarios que no son comúnmente estudiados como el de Huánuco, la presente investigación analiza las estrategias de comunicación empleadas en dicho programa ejecutado por la Municipalidad Provincial de Huánuco en su etapa de implementación en el 2015. Además, la provincia huanuqueña el año 2014 tuvo uno de los peores desempeños en la gestión de sus residuos según el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, lo que evidencia que el tema fue urgente de atender. Como técnicas de recojo de información se realizaron entrevistas a miembros de la municipalidad, vecinos y recicladores, además, de observaciones participantes a capacitaciones y análisis de recursos comunicacionales del programa. Entre los hallazgos, se destacan el empleo de acciones municipales comunicativas principalmente cercanas a enfoques de comunicación difusivos que no necesariamente se enmarcan bajo estrategias de comunicación, pero también se identifican elementos cercanos a paradigmas de comunicación participativos que involucran a vecinos como intermediarios entre la municipalidad y el resto de ciudadanos. Finalmente, se evidencia la necesidad de contar con estrategias de comunicación que orienten y organicen las acciones municipales hacia la educación ambiental de la ciudadanía y las prácticas sostenibles de la gestión de residuos.

Agradecimientos

En primer lugar agradezco el apoyo incondicional de mi madre cuya motivación, confianza y exigencia continua me ayudaron a culminar este largo proceso. A mi padre, que a pesar de la distancia, siempre ha estado al tanto de mis proyectos y mis logros. Al resto de mis familiares, tíos y primos, que de distintas maneras me han motivado para emprender y terminar esta investigación.

A mi asesor Gabriel Calderón por orientarme en la elaboración de este trabajo, por estar siempre dispuesto a recibir preguntas, opiniones y poder guiarme cuando la confusión o el desánimo me ganaban. Al profesor Pablo Espinoza cuyas observaciones y sugerencias enriquecieron esta investigación.

Al equipo municipal de segregación de residuos, liderado en ese entonces por el ingeniero Juan Deza. Gracias por abrirme las puertas y las facilidades para realizar esta investigación en Huánuco. A la coordinadora del programa, Carmen Palacios, y al resto de promotores, gracias por permitirme acompañarlos en sus labores, por darme sus opiniones y testimonios. Continúen realizando la gran labor titánica de luchar por una ciudad más limpia y consciente con el medio ambiente.

A los vecinos y recicladores huanuqueños que entrevisté. Gracias por brindarme su tiempo para, más que responder preguntas, conversar y compartirme sus experiencias. Sus testimonios han sido pieza clave para este trabajo. Gracias a ustedes vecinos por asumir roles de liderazgo en sus barrios en pro del medio ambiente, gracias recicladores porque desde su labor contribuyen con la reducción de la contaminación ambiental.

Finalmente, gracias a mis amigos, quienes constantemente y a través de distintos medios, me han dado ánimos desde el inicio y en este último tramo han sido sobre todo importantes para poder alcanzar este objetivo.

ÍNDICE

Introducción.....	i
Capítulo 1: Presentación y planteamiento del tema de investigación.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Hipótesis de investigación.....	4
1.3 Objetivos de investigación.....	5
1.4 Justificación.....	6
Capítulo 2: Marco Teórico y Marco Contextual de la investigación.....	8
2.1 Marco Teórico.....	10
2.1.1 Comunicación: del paradigma difusionista al de participación y cambio social.....	10
2.1.1.1 El paradigma difusionista.....	10
2.1.1.2 El paradigma de la participación.....	12
2.1.2 Comunicar desde el gobierno local.....	16
2.1.3 La comunicación se concretiza: la planificación y las estrategias de comunicación.....	19
2.1.4 Educación y Comunicación Ambiental: incluyendo sus componentes en las estrategias de comunicación hacia el fortalecimiento de la ciudadanía ambiental.....	23
2.2 Marco Contextual de la investigación.....	28
2.2.1 Política Nacional Ambiental.....	28
2.2.2 Marco normativo de la Gestión de los Residuos Sólidos Municipales.....	29
2.2.3 Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos.....	31
2.2.4 Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos.....	34
2.2.5 Cifras de la generación y manejo de residuos sólidos a nivel nacional que revelan su ineficaz gestión.....	38
2.2.6 Gestión de residuos sólidos en la provincia y en el distrito de Huánuco.....	40
2.2.7 Mirar hacia nuevos horizontes.....	44
Capítulo 3: Metodología de la Investigación.....	47
3.1 Tipo de investigación.....	47
3.2 Método de investigación.....	47
3.2.1 Unidades de análisis.....	49

3.2.2	Unidades de observación.....	49
3.3	Instrumentos de recolección de datos.....	50
3.4	Etapas de investigación.....	53
Capítulo 4: Presentación analítica de los resultados.....		56
4.1	Resultados de entrevistas: la mirada municipal.....	56
4.1.1	Antecedentes del programa en la gestión municipal anterior.....	56
4.1.2	Funcionamiento del Programa.....	58
4.1.3	Proceso de la implementación del programa durante el 2015: metodología y planificación.....	60
4.1.3.1	El proceso de convocatoria y de capacitación a vecinos.....	62
	El delegado ambiental.....	69
	Respuesta de los vecinos frente al programa.....	72
	Lo que los vecinos conocen sobre el problema de los residuos.....	75
4.1.3.2	El trabajo con recicladores.....	76
4.1.4	Concepciones sobre comunicación.....	78
	Identificación de componentes de planificación comunicacional en el trabajo municipal.....	80
4.2	Resultados de las entrevistas: La mirada vecinal.....	84
4.2.1	Conociendo a los delegados ambientales.....	84
4.2.2	Los problemas que perciben en la ciudad de Huánuco.....	86
4.2.3	Prácticas anteriores al programa relacionadas con los residuos sólidos.....	88
4.2.4	Motivaciones para ser delegados ambientales.....	90
4.2.5	La comunicación con la municipalidad para la realización de sus actividades como delegados y algunas complicaciones percibidas.....	92
4.2.6	El delegado ambiental como multiplicador del mensaje.....	95
4.2.7	Percepción de los vecinos sobre las capacitaciones.....	98
4.2.8	Sobre los recicladores: el rol que no quedó tan claro.....	101
4.2.9	Prácticas sobre el manejo de residuos durante la implementación del programa.....	102
4.3	Resultados de las entrevistas: la mirada de los recicladores.....	104
4.3.1	Conociendo a los recicladores.....	104

4.3.2 Inicios de su trabajo y dinámica actual.....	105
4.3.3 La comunicación de la asociación de recicladores.....	108
4.3.4 Beneficios de la formalización y del programa de segregación.....	111
4.3.5 La forma en la que son percibidos.....	113
4.3.6 La percepción de los recicladores sobre las capacitaciones.....	114
4.4 Las principales variables de investigación según las entrevistas realizadas.....	116
4.5 Resultados de la observación a las capacitaciones de vecinos y de recicladores.....	123
4.5.1 Observación de capacitación a vecinos.....	123
4.5.2 Observación de capacitación a recicladores.....	146
4.6 Las principales variables de investigación según la observación de las capacitaciones a vecinos y recicladores.....	157
4.7 Análisis de los recursos comunicacionales del programa.....	161
4.8 Las principales variables de investigación según el análisis de los recursos comunicacionales.....	180
4.9 El programa de segregación luego del primer año de implementación 2015 y sus implicancias para la planificación de la comunicación.....	182
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones.....	188
5.1 Conclusiones específicas.....	188
5.2 Conclusiones generales.....	192
5.3 Recomendaciones.....	194
BIBLIOGRAFÍA.....	198
ANEXOS.....	205

Introducción

La excesiva cantidad de residuos que se producen día a día debido al consumo desmedido de ciudadanos inconscientes con su entorno y al creciente aumento poblacional, provocan que la capacidad estatal para hacerse cargo de la gestión integral de residuos sólidos resulte una labor muy difícil. Autoridades competentes del tema como el Ministerio del Ambiente, vienen promoviendo la implementación de programas de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos bajo el manejo de municipalidades, con el fin de procurar que gradualmente la mayor parte de residuos sea reaprovechada, contribuyendo no solo a disminuir el caos ambiental urbano, sino también buscan incluir a actores quienes laboran en condiciones informales y su accionar ha contribuido a que grandes cantidades de residuos se reinserten al reciclaje, es decir, a los recicladores.

En este escenario en el que se promueven iniciativas estatales es de suma importancia involucrar a la población para que realicen prácticas responsables a favor de la gestión de sus residuos. Es aquí donde resulta necesario establecer escenarios de comunicación entre municipalidades y ciudadanos para alcanzar dichos fines. Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo analizar las estrategias de comunicación que se han empleado durante la implementación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos ejecutado por la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2015 para involucrar a la ciudadanía huanuqueña, relacionadas a efectuar las prácticas de segregación de residuos y a desarrollar actitudes positivas frente a la problemática ambiental de residuos. La investigación se interesó por estudiar este escenario local porque en años anteriores el manejo que ha tenido de su gestión de residuos ha sido uno de los más bajos a nivel nacional, entonces resulta interesante evaluar cómo ha venido desarrollándose desde la planificación el componente comunicacional para superar esa situación.

Se analizará la investigación a partir de los conceptos del paradigma de comunicación participativo que integra al enfoque de comunicación para el desarrollo sostenible y al del cambio social, además, será importante tener en cuenta los planteamientos que supone la gestión de la comunicación de los gobiernos locales más idóneos para lograr la vinculación entre ciudadanos y autoridades, asimismo, y muy relevante, es incluir los aportes de la planificación de la comunicación y las estrategias de comunicación de modo

que se identifiquen los elementos necesarios para evaluar las acciones realizadas dentro del caso de estudio. Además, es son necesarios los aportes de la comunicación y educación ambiental para apelar a la formación de una consciencia ambiental ciudadana responsable con su entorno y con los demás. De igual forma, se presentará el marco contextual de la gestión de residuos sólidos a nivel del país, enfatizando en la segregación como medida para reaprovechar los residuos.

La investigación se ha estructurado en cinco capítulos. El primero presentará el planteamiento del problema, los objetivos e hipótesis de investigación, así como la justificación; el segundo, se ha centrado en presentar el marco teórico y el contextual; el tercero mostrará la metodología usada en la investigación; el cuarto, el análisis de los resultados de la investigación y, por último, el quinto, las conclusiones y recomendaciones al caso de estudio.



Capítulo 1: Presentación y planteamiento del tema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

En el 2010 el Ministerio de Economía y Finanzas creó Plan de Incentivos Municipales a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal (PI), el cual tiene como principal objetivo incrementar el crecimiento de la economía local, a través de la asignación de incentivos económicos a las municipalidades que hayan logrado el cumplimiento de metas dentro de componentes específicos. Uno de estos componentes del PI es la creación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos, a través del cual se busca reducir la cantidad de residuos sólidos generados mediante la separación y clasificación de los mismos para luego proceder a su adecuado tratamiento y disposición final. En ese sentido, a partir del 2011 en el país se empiezan a desarrollar programas de segregación de residuos municipales, de manera que en ese año 165 municipalidades distritales ya se encontraban participando del programa (Ministerio del Ambiente [MINAM] 2012: 89).

Sin embargo, la situación actual del manejo de residuos sólidos municipales en el país, aún no es del todo alentadora. A diario se generan más de 13 mil toneladas de residuos municipales, muchos de los cuales podrían reducirse, tener una vida útil mayor y generar ingresos económicos para otros (MINAM 2016a: 20). Según el informe que emitió el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) en el período 2014- 2015, las municipalidades, actores fundamentales en el proceso, no han avanzado adecuadamente ante el incremento de residuos; si bien es cierto que el 45% de los gobiernos locales está implementando programas de segregación en la fuente, el 77% cuenta con planes integrales de gestión ambiental de residuos sólidos, el 28% está promoviendo la formalización de recicladores, aún no representan la mayoría y dichos porcentajes no significan necesariamente que en la práctica los servicios se realicen de manera idónea (2015: 215 y 226). Además, la disposición final de residuos es otro tema a tener en cuenta. Solamente se cuentan con 21 rellenos sanitarios, cifra que está muy lejos de los 190 que se necesitan a nivel nacional (MINAM 2016a: 21), lo que significa que los residuos que no son dispuestos en dichos lugares van a parar a botaderos, varios de los cuales se encuentran en estado crítico, constituyendo factores de propagación de

enfermedades y riesgo ambiental, mientras que otros son quemados, depositados en ríos, lagunas o en el mar (OEFA 2014: 178).

Frente a este panorama, teniendo en cuenta que el desarrollo de programas de segregación va en aumento y que los gobiernos locales van adoptando medidas ambientales respecto al control de residuos, surgen las interrogantes de por qué la situación de los residuos sólidos aún representa un problema tangible. Si bien por un lado, dicha situación se puede deber a que la ejecución de programas de residuos municipales no cuenta con la debida gestión, planificación y evaluación, el tema involucra también al comportamiento de los ciudadanos, ya que cada uno es generador de residuos y debe por tanto, ser responsable del manejo de estos. A ello se suma que factores como el consumo desmedido e irresponsable, el aumento demográfico, la baja percepción de la problemática de residuos como tal, y la ya mencionada ineficiente gestión municipal de residuos, no generan las condiciones propicias para la existencia de una cultura de manejo adecuado de los residuos en la ciudadanía.

En ese sentido, la presente investigación busca analizar cómo se vienen desarrollando los programas de gobiernos locales que impulsan iniciativas de manejo de residuos sólidos desde una perspectiva comunicacional, específicamente, el estudio se centra en el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos en el distrito de Huánuco implementado por la municipalidad provincial, el cual viene reactivándose desde el año 2015 e incluyendo a vecinos y recicladores. Según fuentes periodísticas se encontraban inscritas 4,850 viviendas de 19 juntas vecinales en el programa, las cuales durante ese periodo recibieron capacitaciones sobre el tema, asimismo, previeron que más de 100 toneladas de residuos no terminen en el botadero de Chilipampa, sino que el 65% de residuos orgánicos sirvan para preparar humus, del cual ya un porcentaje se está usando para abono, el 15% se destine al reciclaje y que solo sean 20 toneladas las que lleguen a este lugar (Diario Correo 2015).

Al acercarnos a esta problemática desde la comunicación, se busca conocer el potencial que tiene esta disciplina desde un enfoque estratégico para el desarrollo local, ya que “la comunicación para el desarrollo tiene que ver con una apuesta cultural de cambio”, donde se promueva una actitud, visión y comportamiento, basados en el diálogo, donde las personas sean sujetos de su propio desarrollo y del entorno, teniendo como meta el

mejoramiento de sus condiciones y calidad de vida (Castañeda 2005: 14). Es por ello que la comunicación, es considerada estrategia y meta de este proceso, alejándonos de una perspectiva meramente instrumental y difusionista.

La investigación busca conocer y analizar bajo este enfoque cómo vino actuando la municipalidad en el proceso de implementación del programa desarrollado durante el año 2015, cuál fue su enfoque comunicacional y de planificación, cómo incluyó a otros actores, como vecinos y recicladores, a través de la participación. Para ubicar a los actores en un esquema de comunicación tradicional, la municipalidad, representada por la Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Medio Ambiente y el equipo de promotores ambientales, es considerada como el emisor, en tanto diseña, planifica y ejecuta las acciones y mensajes del programa dirigidos a su público objetivo (receptor). Este último está comprendido por las juntas vecinales principalmente, representadas cada una con un grupo de delegados ambientales, los cuales vinieron a ser vecinos de cada zona. Sin embargo, en torno a esta relación existe otro actor fundamental: los recicladores. Actualmente se ha conformado una asociación de recicladores llamada “Huánuco hacia el futuro”, la cual está integrada por aproximadamente 28 personas. Cabe recalcar la importancia de estos últimos actores, pues son pieza fundamental en la cadena de reciclaje, sin embargo su inclusión en este tipo de programas no ha sido del todo general ni sostenible; ellos vienen a ser segregadores (clasificadores) de residuos y comercializadores, poseen una dinámica particular de trabajo, cuyo carácter mayormente es asociativo, y gran porcentaje de ellos (87%) aún se encuentran en condición informal (López 2013: 44-47).

Cabe mencionar que para esta investigación, el análisis se centrará también en el proceso comunicacional que se genera entre estos actores a partir de la implementación de dicho programa, ya que: “Hoy el énfasis recae en el proceso de comunicación (que es el intercambio de significados) y en el significado de este proceso (que es la relación social generada por la comunicación, las instituciones sociales y el contexto resultante de dichas relaciones)” (Food and Agriculture Organization [FAO] 2007: 8).

El presente estudio, entonces, se enfoca en investigar las estrategias de comunicación que empleó la Municipalidad Provincial de Huánuco para desarrollar el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos durante el 2015

en pro de una mejora en la gestión ambiental en la ciudad, dentro del cual se involucran principalmente esta trilogía de actores (gobierno local, vecinos y recicladores) ubicados en un entorno particular.

En ese sentido la pregunta de investigación que guiará el estudio es:

¿Cuáles son las estrategias de comunicación que empleó la Municipalidad Provincial de Huánuco en la implementación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos durante el 2015?

Con el fin de responder la pregunta anterior, también se han planteado las siguientes preguntas específicas:

1. ¿Cómo es el enfoque comunicacional que manejó la Municipalidad Provincial de Huánuco dentro del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos?
2. ¿Cómo son los recursos comunicacionales que empleó la Municipalidad Provincial de Huánuco para la implementación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos?
3. ¿Cuál es la incidencia que tuvo la Municipalidad Provincial de Huánuco en los participantes del programa respecto a sus prácticas de manejo de residuos sólidos?

1.2 Hipótesis de investigación

Hipótesis general:

Durante la etapa de implementación en el año 2015 existieron acciones de promoción y capacitación dentro del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos en Huánuco, sin embargo, éstas no estuvieron enmarcadas dentro de una estrategia de comunicación como tal y el componente comunicacional fue empleado de manera informativa, reflejando aún la concepción difusionista de la misma, relacionándola solamente con medios de comunicación masivos; no obstante, se generaron algunos mecanismos de participación e inclusión para vecinos y recicladores en la gestión de residuos sólidos de la ciudad.

Hipótesis específicas:

- La Municipalidad Provincial de Huánuco manejó un concepto de comunicación aún limitado. Se limitaron a pensar que ésta solo comprende la elaboración de recursos como videos, afiches, y demás material audiovisual y gráfico, de tal manera, se redujo el potencial que tiene la comunicación para generar vínculos y compromisos entre los actores, y prevenir posibles conflictos. Es por ello que sus acciones de comunicación dentro del programa de segregación no presentaron un alineamiento estratégico y no respondían a objetivos claros.
- Los recursos comunicacionales empleados en el programa, especialmente los gráficos son sencillos de entender, sin embargo, cumplirían una mejor función si tuvieran una línea gráfica más clara y con una previa validación. Cabe recalcar que estos se vieron afectados por el poco presupuesto que tenían asignado. Asimismo, algunos recursos fueron empleados en espacios de reunión y capacitación a vecinos, es en estos espacios donde pudieron haberse potenciado los objetivos del proyecto y generado vínculos con los actores.
- La incidencia del programa en los vecinos fue gradual, pareció ser positiva desde un inicio, ya que el programa se presentó como una solución frente al problema de los residuos y fueron los mismos vecinos los que motivaban a otros a participar, sin embargo, ello pudo haberse debilitado por la poca organización de las actividades del programa. Mientras que, por otro lado, los recicladores no fueron posicionados como un actor fundamental de la cadena de residuos frente a los vecinos, es por ello que su inclusión en el programa, dependió de cómo se les fue incorporando en dicho proceso y la percepción que los vecinos y autoridades tuvieron de ellos.

1.3 Objetivos de investigación

Objetivo General:

Describir y analizar las estrategias de comunicación que empleó la Municipalidad Provincial de Huánuco para la implementación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos durante el 2015.

Objetivos Específicos:

- Analizar el enfoque de comunicación que manejó la Municipalidad Provincial de Huánuco dentro del programa de segregación de residuos sólidos.
- Analizar los recursos comunicacionales de la Municipalidad Provincial de Huánuco para la implementación del Programa de Segregación en la fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos.
- Conocer la incidencia que tuvo la Municipalidad Provincial de Huánuco en los participantes del programa respecto a sus prácticas de manejo de residuos sólidos.

1.4 Justificación

En este contexto, resulta importante realizar esta investigación desde el aporte de la comunicación para el desarrollo sostenible y del cambio social, puesto que estos enfoques comunicacionales brindan una mirada más exhaustiva en tanto conciben a la comunicación como una herramienta estratégica, útil para las diversas iniciativas que se emprenden, donde se reconoce al receptor no como un sujeto pasivo, sino como un productor de sentidos inmerso en un proceso comunicacional, que es donde debe recaer el énfasis. De esta manera, conocer el potencial que tiene la comunicación para generar cambios en actitudes y comportamientos respecto al manejo de residuos sólidos, así como, entender que los procesos formativos y educativos tienen inmersos componentes comunicacionales, como lo señala David Solano, citando a Trelles: “Todo proceso formativo implica un proceso de comunicación” (2001:54).

Asimismo, el panorama donde se encuentra el objeto de estudio se desarrolló en base al accionar de una municipalidad, en ese sentido, resulta relevante analizar el comportamiento del componente comunicacional, específicamente la planificación que dicho organismo tuvo de sus acciones comunicacionales para generar vínculos con los diversos actores y procesos sostenibles en sus proyectos. Tal como lo menciona Armas (2003) es fundamental el empleo de un enfoque de comunicación integral en los organismos estatales, además teniendo en cuenta que los gobiernos locales son las instancias de más cercanía a la población, según Izurieta et al. (2003).

De igual manera, es enriquecedor conocer cómo se vienen desarrollando iniciativas ambientales que involucran componentes comunicacionales en otros escenarios que no sean comúnmente estudiados, como el de Huánuco. A ello se le añade que este lugar el año 2014 fue calificado como una de las cinco provincias capitales con menor puntaje respecto a la gestión integral de sus residuos, lo cual representa un desafío aún mayor para el caso de estudio en tanto haya sido un problema ambiental presente en este lugar (OEFA 2014: 180).

Cabe recalcar también, la importancia de estudiar un tema que involucre a los recicladores, pues, como se ha visto, son parte fundamental de la cadena de residuos sólidos y además, representan un grupo conformado por personas en situación de vulnerabilidad. Muchos de ellos son: “migrantes, desempleados, adultos mayores, niños, personas con necesidades especiales, mujeres jefas de hogar con muy baja calificación” (López 2013: 45). Por lo tanto, la presente investigación aportaría también a conocer mejor el contexto en una zona del país en donde se circunscribe la realidad del reciclador, con el fin de a posteriori generar mejores mecanismos de inclusión y de sostenibilidad de programas como este.

A nivel personal, la autora de la investigación se interesó por este caso, además de los motivos expuestos, porque Huánuco es su lugar de nacimiento, en el que residió durante su infancia y adolescencia. De ahí que existe un sentido de responsabilidad con esta ciudad, además de su interés por la temática ambiental y de gestión de residuos sólidos, le gustaría que mediante esta investigación y su profesión, pueda aportar algunos alcances para generar mejoras en el marco del tema en esta localidad.

Capítulo 2: Marco Teórico y Marco Contextual de la investigación

Antes de presentar las teorías en las que se respalda esta investigación y el marco contextual en el que se encuentra, se mostrarán algunos antecedentes de otras investigaciones relacionadas al tema.

Se han encontrado los trabajos de tres investigadores quienes abordan la temática del reciclaje, en especial la relacionada a la situación de los recicladores en el Perú. Al respecto del proceso de formalización de este grupo, los autores afirman que ha venido llevándose a cabo de manera irregular. Según la investigación de Lucía López (2013) en el Cercado de Lima, la presencia del tema de los recicladores en la agenda pública local fue mínima, lo cual estuvo generando mayormente su reconocimiento negativo ante la sociedad, ello no permitió, por un lado, que las autoridades los incluyan dentro de las políticas locales de gestión de residuos y por otro, que algunos vecinos tengan una imagen positiva de ellos y su aporte al medio ambiente debido al desconocimiento de su labor. Por su parte, la investigación de David Oshige (2015) menciona que los programas municipales de segregación de residuos no se adecúan a la realidad de los recicladores ni viceversa, por un lado, debido a que implica un cambio costoso en el estilo de vida de éstos y, por otro, suelen incluirlos de manera colectiva cuando su forma de trabajo es más bien individual, además, el autor también señaló que los recicladores limeños priorizan la venta de objetos de segunda mano antes que los materiales reciclables, ya que de ese modo, sus ganancias son más altas. Adicionalmente, la investigación de Ximena Giraldo (2016), menciona que actualmente se busca que los recicladores brinden un servicio de recolección selectiva, que debiera ser público y para lo cual ellos no están preparados, asimismo, la actual política pública los incluye en términos ambientales y sanitarios, pero no tiene en cuenta sus necesidades laborales, por ende, los recicladores no ven al sistema formal como atractivo.

También, conviene para este estudio citar la tesis de Mónica Bazán, *Vecinos, recicladores, municipalidad y ONG: La comunicación en tensión* (2015), donde se analizaron y compararon el proceso comunicacional entre los actores involucrados en los programas de segregación de residuos de dos municipalidades limeñas, uno en Villa El Salvador y el otro en Miraflores, concluyendo que la planificación del componente comunicativo tiene un gran potencial para prevenir conflictos que se originan a partir de

los diferentes intereses y percepciones entre los actores y, así, apuntar hacia la sostenibilidad de estos programas, en los que la participación vecinal es clave, por un lado, y por otro, la inclusión de recicladores. Además, se encontró que ninguna de las dos municipalidades había realizado un diagnóstico de comunicación, ello no facilitó que existieran estrategias para disminuir los ruidos comunicacionales entre los participantes, además, en una municipalidad más que en la otra, se distinguió que el aspecto comunicacional fue mínimamente planificado y, las acciones realizadas fueron solamente de corte difusivo más que bidireccionales o educativas, lo cual no reforzaba la participación de vecinos y por ende, disminuía la ganancia de recicladores.

Otra investigación pertinente que aborda el tema, aunque no realizada en el contexto peruano, se titula *Criterios para mejorar la gestión y comunicación ambiental en la administración pública. Una investigación mixta en la ciudad de Madrid (España)* (2015), de Palavecinos (et al.) que indaga a través de entrevistas y grupos de discusión con expertos sobre propuestas de comunicación ambiental y evalúa quejas y sugerencias ambientales recibidas por el ayuntamiento madrileño durante tres meses. Se encontró que muchas de las quejas tenían que ver con el problema de residuos y de limpieza y que asimismo, éstas, no eran retroalimentadas y la información recibida no era empleada como materia prima para futuras campañas comunicacionales, desaprovechando material valioso. El estudio propone que la gestión ambiental de una localidad debe ser coherente y considerar la participación ciudadana en su diseño, ello implica incluir las expectativas y necesidades de la población a la visión técnica. Asimismo, afirma que debe estar apoyada en procesos de comunicación ambiental planificados bajo diagnósticos eficientes y donde los roles de autoridades y ciudadanos estén definidos, pero sin sobrecargar al público. Se resalta el valor de la comunicación para el cambio social como promotora de acuerdos y de la interrelación entre todos los componentes del sistema de gestión ambiental. Finalmente, todas las estrategias deben estar complementadas con normativas, controles de calidad e inversión que las respalden.

Por otro lado, se consideró una investigación que no se relaciona directamente al tema de gestión de residuos, pero sí al manejo de la comunicación en municipalidades, cuya autoría es de María Strauck y Claudia Guillén (2014) quienes analizaron la gestión estratégica de la comunicación en gobiernos locales de Lima y Callao, y concluyeron que aún ésta se encuentra en proceso de desarrollo, pues los roles de los encargados de llevarla

a cabo aún no son del todo definidos en la práctica, sin embargo, en documentos oficiales se reconocieron que cada vez más las gerencias y áreas de comunicación se encuentran consideradas al momento de diseñar políticas y planes estratégicos institucionales. Lo cual supone colocar como relevante a la planificación transversal de la comunicación en el desarrollo organizacional de las instituciones públicas. Además, esta investigación señaló que la gestión de la comunicación en gobiernos locales debe basarse bajo la construcción de una imagen cuya base sea la participación ciudadana, la transparencia y el servicio público transformado en valor.

De esta manera, estas investigaciones, posicionan a la comunicación como estratégica y necesaria para el accionar de gobiernos locales, además de que brindan propuestas para la gestión de residuos, de igual modo, ilustran el panorama de los actores involucrados, como en el caso de los recicladores. De ese modo, servirán de referencias para enriquecer el desarrollo del presente caso de estudio. A continuación, el marco teórico y contextual de la investigación.

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Comunicación: del paradigma difusionista al de participación y cambio social

En esta parte se definirán los dos grandes paradigmas de comunicación, los cuales se fueron estructurando en base a la concepción del desarrollo de la época a la que pertenecían. Se enfatizará en el segundo, pues la presente investigación se analizará a partir de él y su contribución al desarrollo sostenible y humano.

2.1.1.1 El paradigma difusionista

Este paradigma estuvo vinculado estrechamente a las teorías de la modernización que se establecieron luego de la Segunda Guerra Mundial entre 1945 y 1965, especialmente. Las hegemonías del occidente para continuar siéndolo y expandir sus mercados necesitaban de los demás países, los devastados por la guerra y los de la periferia (Tercer Mundo), pero dada su situación de pobreza, las potencias industrializadas, por conveniencia propia, tuvieron la necesidad de ayudarlos (Gumucio 2011: 29). En ese contexto, se concibió al desarrollo meramente como crecimiento económico, donde el progreso y la modernidad se alcanzarían solo a través de él, como un fenómeno lineal, evolutivo e imitable. Las personas, entonces, debían superar: “[...] su tradicionalismo, mal gusto, superstición,

fatalismo, etc., que constituyen obstáculos y barreras de las sociedades tradicionales [...] para cubrir la brecha y actualizarse” (Servaes 2000: 2). De ese modo, se obviaron factores sociales y culturales propios de cada contexto, en cambio, debían adoptar tecnología, capital e ideología de los occidentales.

Según Castañeda, el entendimiento de la comunicación dentro de este paradigma estuvo caracterizado principalmente por ser un proceso vertical y unidireccional centrado en el emisor y el poder que ejercía sobre el receptor pasivo (2005: 11). Es así que la comunicación se redujo a una tendencia instrumentalista cuyo enfoque eran los efectos de los medios, en especial, los masivos. Asimismo, Gumucio afirma que las teorías de comunicación surgidas dentro de este paradigma se basaron en la idea de que la información y el conocimiento eran factores de desarrollo; además, se distinguieron por emplear mecanismos de persuasión y estrategias de transferencia de información y tecnología (2011:28).

Este modo de entender la comunicación se basó principalmente en la teoría de Difusión de Innovaciones, cuyo representante principal fue Everett Rogers. Desde esta óptica, como se mencionó anteriormente, los pobres lo eran porque no tenían conocimiento, entonces, se les debía proporcionar información de manera masiva y así podrían producir y consumir más, y con ello crecer económicamente (Gumucio 2011: 30). Se distingue, entonces, desde ese momento una visión paternalista, vertical y economicista de la comunicación y del desarrollo.

Esta teoría dio origen a otras posteriores, como el mercadeo social y el edu-entretenimiento, los cuales se centraron en el cambio de comportamiento de las personas, bajo el supuesto de que si ellas manejan información estarán dispuestas al cambio de actitudes y conductas (Armas 2013: 45). Si bien introdujeron recursos y formas de comunicación más cercanas a la población y estratégicas, su enfoque es limitado, pues siempre parte de la difusión como base, y no incorpora factores contextuales propios de las personas y colectividades, es decir, se las desvincula de su ámbito social, cultural, político, sus imaginarios y su vida cotidiana. Con esta visión, aún paternalista donde la comunicación aún es relegada a una esfera instrumental y unilateral que excluye factores estructurales, no se podrán generar cambios sostenibles.

2.1.1.2 El paradigma de la participación

Este paradigma nació bajo la influencia de las teorías de la Dependencia formadas principalmente en Latinoamérica a mediados de los sesenta que representaban la crítica al fracaso de la modernización (Beltrán 2005: 14). Afirmaban que el subdesarrollo del Tercer Mundo se debía a la dependencia económica, política y cultural que mantenía con las potencias industriales, en especial, Estados Unidos, y era necesario romper con ella para desarrollarse.

Luego de ello se empezó a formular una nueva concepción de otro desarrollo (multiplicidad), como lo señala Servaes (2000: 7). Él menciona que la idea básica de esta visión es que el desarrollo es un proceso multidimensional, integral y puede diferir de una sociedad a otra, además se centra en seis principios esenciales compartidos por otros autores: la satisfacción de necesidades tanto materiales como inmateriales, lo endógeno, la consideración del medio ambiente, la autoconfianza de cada sociedad en las capacidades de sus miembros y territorios, la democracia participativa, y también la generación de cambios estructurales para generar procesos sostenibles. De esta manera, se borran los parámetros lineales y evolutivos que se le adjudicaban al desarrollo y se integran otras variables que lo complementan, entre ellas resalta la autonomía de cada sociedad para decidir el tipo de desarrollo que le conviene, es decir, el poder de proponer uno endógeno sin influenciarse únicamente por factores externos.

La comunicación a la par de estos cambios también se transformó e incorporó los conceptos de la multiplicidad. Se distinguieron también los aportes de la pedagogía dialógica de Paulo Freire que critica la posición tradicional del receptor de conocimientos, en tanto lo sitúa como una persona autónoma con derecho a tomar la palabra de manera individual y/o colectiva (Servaes 2012: 22). Su planteamiento dio origen a varias experiencias de comunicación en diversos países, no solo de Latinoamérica (Gumucio 2011: 35), que buscaron posicionar sus voces con medios comunitarios en lugar de masivos, muchas de estas incluyeron a la radio como protagonista, a ellas los investigadores la llamaron comunicación alternativa o popular.

A diferencia del paradigma difusionista, la identidad cultural local no es rechazada, sino revalorada. En ese sentido, “el punto de partida debe ser la comunidad. Es al nivel de comunidad como se discuten los problemas de las condiciones vitales” (Servaes 2012:

23). Se distinguió también que la autogestión es la forma más desarrollada de participación, lo que implica que los puntos de vista de las personas sean tomados en cuenta en la planificación de proyectos y de sus recursos comunicacionales, generando procesos de inclusión e interacción.

Es así que la concepción de la comunicación viró hacia un enfoque más integral, no solamente centrado en los medios de comunicación y en sus efectos, sino en el proceso mismo de comunicación, en el que se intercambian significados y se construyen relaciones, entendiéndola así como un proceso bidireccional entre dos o más interlocutores (FAO 2007: 8-9). Para enfatizar más en este punto, Rosa María Alfaro, investigadora reconocida de la comunicación, señala que lo comunicativo es una dimensión esencial de la vida y de las relaciones humanas, por ello los proyectos de desarrollo deben dar importancia al conocimiento de los beneficiarios y de las relaciones que éstos mantienen y construyen con todos los demás actores participantes y con su entorno (1993: 23 – 26). Se reconocen, así los consensos y resistencias que generan estas relaciones y que componen un campo comunicacional. Cada proyecto de desarrollo, entonces, debe incluir una estrategia comunicativa que defina las relaciones a construir, sus fases y métodos. De este modo, se posiciona a la comunicación como un enfoque estratégico capaz de movilizar a las personas hacia cambios sostenibles, teniendo en cuenta que lo comunicacional es parte de cada ser humano como de las sociedades en conjunto.

Dentro del paradigma de participación se distinguieron diversos modelos de comunicación. Gumucio recopila y explica algunos de ellos. El modelo de Comunicación para el desarrollo tuvo algunas similitudes a la difusión de innovaciones en tanto abogó por el empleo de tecnología para mejorar la producción agrícola en el ámbito rural, sin embargo, es incluido dentro del paradigma de participación porque valora el conocimiento local lo que propicia el intercambio de conocimientos entre técnicos especialistas y pobladores, además, reconoce y fortalece las formas de organización local, capacita a los beneficiarios en técnicas de comunicación, emplea recursos comunicacionales contextualizados y tecnología apropiada para los beneficiarios (Gumucio 2011: 35-36). Este es uno de los modelos más estudiados por los académicos e investigadores del presente paradigma.

Al respecto, Teresa Flores, señala que la Comunicación para el desarrollo no integra del todo la problemática ambiental porque no cuestiona el régimen dominante que abusa de los recursos naturales (2002:10). Por ello, cree que es necesario hablar de la Comunicación para el Desarrollo Sostenible, la cual busca un desarrollo que conserve los recursos y los utilice de modo sostenible para mejorar el bienestar y calidad de vida de la presente y futuras generaciones, mediante procesos comunicacionales que integren, también y en especial, a los grupos más necesitados y vulnerables. En ese sentido, Servaes señala que este enfoque reconoce tres dimensiones fundamentales del desarrollo, económica, social y medioambiental (2012: 31). Según Flores este enfoque integra componentes de la Comunicación y Educación Ambiental que apoyan la comprensión del medio ambiente e inciden en el cambio de actitudes y hábitos de las personas para que no vulneren el entorno.

Además, de la variable ambiental, se incluye la de género y la diversidad cultural. A su vez trabaja temas específicos del desarrollo sostenible: “la seguridad alimentaria, el desarrollo y la sobrevivencia rural, la gestión de los recursos naturales y el medio ambiente, la reducción de la pobreza, la equidad de género y las tecnologías de comunicación e información” (Servaes 2012: 31). Este modelo propone el uso de estrategias de comunicación que empleen medios masivos, locales, interpersonales, de manera combinada o separada de acuerdo a los objetivos que se busquen. Así, la comunicación juega un rol fundamental y estratégico para conectar los diferentes factores de desarrollo, facilitar el reparto del conocimiento y de la información, y promover la participación de todos los involucrados para incluir sus necesidades y capacidades. En ese sentido, este modelo posiciona al aspecto ambiental como prioritario, generando conciencia frente a ello y la participación de todos.

Finalmente, la Comunicación para el cambio social, modelo más reciente gestado en 1997, según Gumucio: “es un proceso de diálogo y debate, basado en la tolerancia, el respeto, la equidad, la justicia social y la participación activa de todos” (2011: 37). Hereda de la Comunicación para el desarrollo la valoración por los saberes locales y culturales y el diálogo horizontal; no obstante, el autor plantea que este modelo no define previamente los mensajes, ni los medios, sino estos surgen dentro del mismo proceso comunicacional que da origen a las propuestas de acción.

Algunas de sus premisas principales, señala el autor, se refieren a: la apropiación del proceso y de los contenidos comunicacionales por parte de los actores generará cambios sociales sostenibles; es necesario hacer escuchar las voces de los más vulnerables; las comunidades son agentes de su propio cambio; mirar más allá de los cambios individuales, ello implica tomar en cuenta las políticas, la cultura, las normas sociales y el contexto de desarrollo en conjunto; el fortalecimiento de la identidad y la organización de la comunidad a través de la participación y el diálogo (Gumucio 2011: 37). De esa manera, todo proceso de comunicación para cambio social, entonces, debe cumplir cinco condiciones: la participación democrática, basada en el acceso y en especial en la apropiación de los procesos comunicacionales; la lengua y pertinencia cultural de cada lugar donde se desarrolla; la generación de contenidos locales que revaloran y fortalecen el saber comunitario; el uso de tecnología apropiada definida según las necesidades de cada proceso comunicacional sin generar dependencia; y la interacción y articulación con otras redes locales o globales de procesos similares para ser sostenibles a largo plazo (Gumucio 2011: 38). Este modelo prioriza y pone énfasis en la participación de todos los involucrados, pero en especial enfatiza en la apropiación de estos sobre el proceso comunicacional que se genera.

En suma, la comunicación dentro de este paradigma es concebida como inherente al ser humano y a partir de allí es que se pueden generar cambios sostenibles, es así que es necesario incluirla como parte fundamental de todo proyecto para el desarrollo, pues ésta configura las dinámicas de relación de los actores, y a su vez, sus modos de pensar, sentir y actuar, pues a partir de su participación, de la escucha y diálogo de todos los actores entre sí, se generarán propuestas que de verdad los integren y que vayan reorientándose en el proceso de comunicación y los hagan actuar por propia voluntad de cambio, desligándola de una mirada paternalista. Entonces, la comunicación apuesta por un desarrollo humano y sostenible, que se aleje del mero desarrollo economicista imperante, aquél que sitúa a la comunicación solo como conocimiento transferido.

Es desde este paradigma del que partirá el análisis de la presente investigación. Se identificará si el caso analizado presenta un enfoque más cercano hacia el paradigma de comunicación difusivo o al participativo, si las perspectivas de todos los actores son tomadas en cuenta para el diseño y ejecución del mismo, si éstos logran apropiarse del proceso, si las iniciativas son pertinentes culturalmente y están planificadas bajo una

visión sostenible de largo plazo o es que acaso solo son acciones realizadas desde una perspectiva unilateral donde se asumen las necesidades y expectativas del otro, donde la comunicación es entendida solamente como información que por sí sola produce cambios. Será importante estudiar con qué enfoque comunicacional vienen trabajando las municipalidades al interior del país en proyectos de implicación vecinal y ambiental.

2.1.2 Comunicar desde el gobierno local

Al tratarse de una investigación enmarcada en el desarrollo de un proyecto municipal, es necesario conocer la implicancia de lo que significa comunicar desde las instituciones públicas, en específico, desde el gobierno local. En primer lugar, para asegurar la representatividad del gobierno, los ciudadanos tienen el derecho de estar informados sobre las políticas y programas, así como de la necesidad de su formulación y realización, por ello las autoridades deben ser capaces de comunicarse con la población (Izurieta et al. 2003: 13). Lo cual supone transparencia y rendición de cuentas desde el Estado hacia la sociedad. Sin embargo, ello no solo tiene que ver con la representación política, sino involucra también el sentido y objeto mismo de la gestión municipal, es decir, para promover el desarrollo inclusivo con oportunidades para todos, requiere voluntad de diálogo para construir una visión de futuro con participación ciudadana (Castañeda 2005: 55). En ese sentido, se necesita que exista no solo información de un lado hacia otro, sino comunicación entre gobierno y gobernados como proceso inherente al quehacer de la gestión municipal.

De ahí, es necesario distinguir tres aspectos del gobierno local que involucran su función comunicativa (Castañeda 2005: 55 – 56). El primero se refiere a su carácter estatal y gubernamental, es decir, cuenta con un poder público que debe ser ejercido y compartido. Ello incluye dar a conocer lo que se decide y se realiza, pero también gestionar transparentemente y en diálogo con otros. Supone que las autoridades tengan una actitud accesible frente al derecho de participación de los ciudadanos en la gestión municipal, lo cual se concreta, por ejemplo, en la existencia de ordenanzas o decretos que garanticen el acceso a la información. El segundo aspecto, se refiere al rol promotor del desarrollo local de los gobiernos locales. Más allá de realizar planes efectivos de desarrollo, este aspecto incide en la capacidad de articular diversas propuestas de la ciudadanía e instituciones hacia una visión común, supone dialogar, debatir temas y propuestas y concertar.

Respecto a este punto, Elizalde y Riorda señalan que al momento de comunicar, todo gobierno debe tener un proyecto general y común, socialmente aceptado con visión de largo plazo, y encaminar sus acciones hacia este, en lugar de caer en respuestas cortoplacistas que no generen beneficios reales (2013: 75). Además, ello incluye alinear todas las políticas públicas a la visión de futuro común, es decir, hacia un norte estratégico. Finalmente, el tercer aspecto comunicativo implica reconocer el carácter participativo de la gestión municipal, como se ha venido mencionando, en tanto se articulan y dialogan los intereses y demandas de la población con las propuestas de gobierno, se reconocen a los actores participantes, su voz y opinión, a la vez que se institucionalizan mecanismos que permiten el diálogo. De ese modo, la comunicación se posiciona como aspecto fundamental de la gestión municipal enfocada en la búsqueda del diálogo y consenso con los ciudadanos y con otras instituciones, para que pueda legitimarse el ejercicio gubernamental democrático.

Cabe recalcar también, que las municipalidades debido a su naturaleza tienen ciertas ventajas en relación a la cercanía con la población. Pueden resolver y atender problemas prioritarios de interés ciudadano y cuentan con capacidad de convocatoria para organizar a la comunidad mediante organizaciones de base, civiles, y demás; las cuales también son recursos de comunicación importantes y directos entre las autoridades y los vecinos (Izurieta et al. 2003: 213 – 214). De manera que los gobiernos locales son más descentralizados en su actuación y en su comunicación. Ello define que su comunicación sea distinta a instancias de gobierno superiores, en tanto los medios de comunicación masivos estarán centrados más en éstos, las municipalidades deberán aprovechar esta cercanía para generar canales directos de diálogo. No obstante, si esta cercanía no es gestionada de manera adecuada y estratégica no generará ningún tipo de valor para la gestión pública local, pues el gobierno representa un centro de visibilidad y a su vez, uno irradiador, lo que significa que es juzgado todo el tiempo y siempre está comunicando (Elizalde y Riorda 2013: 7). De ese modo, todas las acciones de la municipalidad comunican y están siempre bajo el ojo crítico de los ciudadanos.

Entonces, es necesario una gestión estratégica de la comunicación del ámbito municipal, la cual buscará tener como finalidad: “el entendimiento armonioso sobre la base de la verdad de los hechos y facilitar el trabajo de la institución con los distintos actores

sociales, culturales y políticos; con el objetivo de fortalecer la gobernabilidad, la democracia y el desarrollo regional” (Solís 2012: 11).

Ahora bien, el comunicador e investigador Segundo Armas (2003) propone un enfoque de comunicación integral en organismos públicos, que se basa en trabajar la comunicación institucional, la comunicación y la opinión pública, y, en especial, el enfoque de comunicación para el desarrollo en los proyectos y programas que se realizan. La comunicación institucional alude a construir la cultura organizacional interna y que ésta alinee a los objetivos, misión y visión institucionales, de manera que los colaboradores se sientan comprometidos con éstos y ejerzan una labor de calidad. La existencia de una política de comunicación institucional conduce, también, las decisiones que se externalizan y deberá forjar una imagen de cercanía y confianza, a través de la transparencia y participación, y de flujos de comunicación que permitan comunicar lo que el gobierno local hace y lo que la población necesita saber (Solís 2012: 19- 21). El segundo aspecto tiene que ver con el reto de construir una opinión pública favorable que permita el reconocimiento y legitimidad social de la institución estatal, ésta a su vez, se verá influenciada positivamente si la política de comunicación institucional se realiza eficientemente.

Asimismo, el tercer frente de la comunicación integral de organizaciones estatales se refiere a la aplicación del enfoque de comunicación para el desarrollo en los proyectos y programas y acciones que llevan a cabo, el cual, según el autor, es el más descuidado en la experiencia estatal, pues aún se sigue una lógica economicista y asistencialista que privilegia infraestructuras y cemento, necesarias sí y que responden a problemas urgentes, pero no pueden desligarse de un enfoque que apueste por el desarrollo humano y sostenible basado en el fortalecimiento de las capacidades de las personas y la ampliación de sus oportunidades para que gocen de salud, educación y una vida digna y libre (Armas 2003). Como se ha visto en el apartado de paradigmas de comunicación, este enfoque busca comprometer a las personas no solamente como beneficiarias, sino como protagonistas de su propio desarrollo, entonces, resulta beneficioso y necesario implementar estrategias de comunicación que incidan y reconfiguren las subjetividades, modos de sentir, actitudes y comportamientos de los ciudadanos y los comprometan a actuar en pro del desarrollo personal y colectivo, en este caso de su localidad. Ello supone la reorientación de las acciones del gobierno para que puedan concebir a la comunicación

no solo como aspecto para la difusión de sus actividades, sino dentro de sus planes y proyectos para involucrar realmente a los ciudadanos y éstos puedan aspirar a una vida digna, teniendo un rol protagónico que el Estado debe promover y acompañar. En ese sentido, las municipalidades, como entes del desarrollo local, no solo tendrán que incluir como fundamental la comunicación institucional que fortalezca el ámbito interno y externo de la organización, sino también será imprescindible incluir el enfoque de comunicación para el cambio social dentro de cada uno de sus proyectos y programas.

Al respecto de este tema, como se presentó al inicio de este capítulo la investigación de Strauck y Guillén (2014) concluyó que la gestión de la comunicación en gobiernos locales de Lima y Callao se encuentra en proceso de desarrollo, pues si bien se reconoce la importancia de las unidades de imagen y comunicación para la elaboración de políticas y planes institucionales, en la práctica aún este rol no es del todo concretado. Asimismo, la investigación de Bazán (2015) en dos municipalidades limeñas, mostró que la planificación del componente comunicativo en los programas de segregación fue muy poco realizada en especial en una de ellas, reduciendo la prevención de conflictos entre los actores integrantes de dicho programa, de igual modo, señaló que el enfoque comunicacional de una de estas organizaciones se centró solamente en la difusión más que en la promoción de cambio de actitudes y comportamientos basados en la participación y diálogo. En ese sentido, estas investigaciones muestran que el avance en materia comunicativa en la capital del país está evolucionando, pero que aún no llega a ser un enfoque integral de comunicación como lo señala Armas y, por ello se desaprovechan muchas potencialidades de la adecuada gestión de la comunicación en gobiernos locales. ¿Será este el caso del manejo de la comunicación en una municipalidad al interior del país como la de Huánuco y su programa de residuos? ¿Realizarán acciones comunicativas más allá de la información unilateral? ¿Incluirán la visión de todos los actores sociales hacia una visión común de la gestión de residuos?

2.1.3 La comunicación se concretiza: la planificación y las estrategias de comunicación

Este apartado presenta cómo la gestión y planificación de la comunicación aterrizan en estrategias de comunicación y para ello se detallarán los aspectos que la conforman. En principio, la planificación de la comunicación supone la preparación de planes

estratégicos y operacionales, es decir, de largo y corto alcance con el fin de usar equitativa y eficazmente los recursos de comunicación enmarcados dentro del contexto de las prioridades y finalidades de instituciones, a su vez, estará guiada por recursos económicos y sociales (Hancock 1981: 12 – 13).

Lo que se busca con la planificación de la comunicación es evidenciar su potencial en el desarrollo, recalando ideas que se han visto anteriormente: “la comunicación se constituye en un factor estratégico para el desarrollo en la medida que aporta a la configuración de las condiciones subjetivas de los sujetos involucrados [...] promoviendo su participación y protagonismo” (Armas 2013: 55). La comunicación, entonces, trabaja en las motivaciones, voluntades, participación, diálogo de los sujetos para que se apropien de su proceso de cambio. Es indispensable que todo proceso de planificación de la comunicación apunte al largo plazo y sea establecido en base a un diagnóstico comunicacional, el cual servirá para plantear los planes y estrategias de comunicación frente a los problemas comunicacionales encontrados.

El diagnóstico de comunicación debe realizarse con participación de las personas en donde se pueda identificar conjuntamente los problemas, demandas y necesidades comunicacionales. Es importante que se realice un diagnóstico de comunicación y no uno general porque, de lo contrario, se obtendrá información insuficiente, solamente contextual, mientras que el comunicacional podrá definir las dimensiones subjetivas sobre las que se va a trabajar (Armas 1995: 66). De ese modo, un diagnóstico de comunicación también indagará sobre cada grupo de actores del proyecto con el fin de determinar sus características sociales, culturales, económicas, formas y espacios de comunicación, las percepciones que tienen de sí mismos y de otros, sus expectativas e interés sobre el proyecto, la experiencia que tienen sobre el tema, sus valoraciones y dinámicas de su vida cotidiana, similitudes y diferencias entre unos y otros, conflictos, participación en la comunidad, etc. (Alfaro 1993: 97 – 98).

Luego de ello, se elaborará el plan de comunicación, el cual identificará objetivos de comunicación gracias al diagnóstico y a partir de estos se diseñarán las estrategias, dichos objetivos estarán definidos en función a los propósitos de desarrollo del programa o proyecto, así como sus metas, acciones, responsabilidades y presupuesto (Armas 1995: 68). El plan también contendrá las políticas de comunicación que, según Hancock, son

“un conjunto de normas, modelos y principios que rigen los procedimientos de comunicación” (1981:13), están también vinculadas con aspectos de la cultura organizacional de la institución y su visión de desarrollo. Entonces, el plan de comunicación es un instrumento más amplio donde se precisan los rumbos que tomarán las acciones y estrategias de comunicación de los proyectos y programas.

Una estrategia de comunicación, según FAO, “es una serie de acciones bien planificadas que se propone lograr ciertos objetivos a través del uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación” (2008: 8) que cuenta con recursos y un tiempo determinado, está respaldada por el diagnóstico de comunicación, del cual ya se trató líneas arriba. Alfaro (1993) plantea que una estrategia no debería acomodarse a los gustos de la gente solamente, sino debería interpretarlos de modo crítico y creativo hacia su capacidad de transformación y de educabilidad, también la estrategia orienta el proceso comunicativo y educativo, a su vez, buscará que los temas que propone el proyecto dialoguen con lo que los especialistas proponen y con la visión de los participantes, de ese modo es importante identificar en qué les será útil el proyecto a los participantes. Al respecto, FAO señala que también la estrategia de comunicación puede estar diseñada con la participación de las personas con fin de que ésta sea más pertinente y efectiva (2008: 4).

En cuanto al aspecto comunicacional de los gobiernos regionales y locales, éstos se encuentran por lo general con una opinión descalificadora de los medios de comunicación, así como el desinterés de la población en asuntos de participación y, además, existen opiniones dispersas de sus voceros y representantes, lo que proyecta una imagen de desorganización, entonces, la estrategia en estos ámbitos, debe también, contribuir en el fortalecimiento de una imagen de unidad, eficacia y transparencia de las organizaciones con manejo horizontal y participativo de su gestión y tener en cuenta el cómo y qué comunicar (Solís 2012: 31).

Según Armas, la estrategia trabaja sobre “las formas y modos de establecer las relaciones comunicativas [...] y se insertan dentro de los procesos comunicativos por lo que tiene un sentido, una lógica y una coherencia” (Armas 1995: 71). Así, una estrategia de comunicación tiene como puntos de partida: “las lecturas que hacemos de las demandas de los beneficiarios y de la realidad donde vamos a intervenir; y las ofertas que nosotros les proponemos” (Armas 1995: 72). Ello servirá para delimitar hacia quienes irá dirigida

la estrategia, qué tipo de relaciones se quieren construir con quienes y entre quienes, además es importante delimitar públicos distintos, para lo cual habrá que definir objetivos de acuerdo a cada grupo de actores.

Los objetivos de comunicación de la estrategia trabajarán sobre la “conciencia, el conocimiento, las actitudes, prácticas, conductas y participación” y deben ser “específicos, medibles, alcanzables, realistas” (FAO 2008: 19). Ello facilitará que la estrategia pueda ser sujeta a seguimiento y evaluación de sus resultados. Al igual que se definen los resultados se determinarán las actividades de acuerdo a los objetivos y los insumos requeridos, luego los temas y mensajes de discusión, a su vez, los medios y recursos comunicacionales que se emplearán, los cuales tendrán que ser validados (FAO 2008: 12). Alfaro señala que es importante definir qué apelaciones se trabajarán con las personas si son racionales, demostrativas, afectivas, testimoniales u otras, y se tendrá en cuenta los espacios y momentos de comunicación (1993: 98). Los espacios de comunicación elegidos hablarán por sí mismos, es decir, proveen atmósferas determinadas, no es lo mismo realizar un taller en una sala de eventos que en un local comunal o la casa de un vecino, de igual modo, los momentos de comunicación se refieren a la fase por la que atraviesa la localidad, región o país, por ejemplo, una dictadura o una etapa de violencia. Alfaro (1993), también propone que se establezcan etapas de la estrategia de comunicación en relación con el proyecto mismo y que además es importante que para que ésta sea integral debe generar opinión pública favorable, es decir, con la parte no involucrada en el proyecto y ello debe realizarse no solo a nivel local, sino también en uno más amplio, regional y nacional. Ello contribuirá, en el caso de los gobiernos locales a fortalecer su imagen en la opinión pública frente a los problemas mencionados con los que éstos suelen contar.

Por último, es necesario que la planificación en comunicación cuente con mecanismos de evaluación y seguimiento. En el caso de la estrategia de comunicación, se deberá medir su impacto en base a los resultados o metas propuestas. Una forma a priori de ir evaluando es el contacto continuo con los participantes, también se pueden establecer qué aspectos principales conviene evaluar su efectividad, para ello puede emplearse sondeos, entrevistas, encuestas, focus group, entre otros (Solís 2012: 43). Con las lecturas de estos resultados podrán reorientarse las estrategias y planes para una mejor intervención.

2.1.4 Educación y Comunicación Ambiental: incluyendo sus componentes en las estrategias de comunicación hacia el fortalecimiento de la ciudadanía ambiental

Uno de los problemas ambientales políticamente relevantes y prioritarios en el Perú, según el artículo de Ráez y Dourojeanni (2016), es el caos ambiental urbano, el cual afecta diariamente la calidad de vida de las personas e incide directamente en su salud y bienestar, lo que resulta en costos sociales y económicos. En este panorama, las ciudades se encuentran infestadas de contaminación atmosférica relacionada principalmente al desordenado sistema de transporte, deficiente gestión de residuos sólidos, contaminación sonora, carencia de áreas verdes y espacios públicos, la ineficaz gestión del agua potable y el saneamiento básico, así como la creciente invasión de terrenos para la expansión urbana. El distrito de Huánuco, teniendo mayoritariamente el 96% de su población viviendo en el ámbito urbano (INEI 2007), no es ajeno a este problema y en específico, para el presente caso de estudio, la gestión de residuos en la ciudad y provincia, como se señaló en la primera parte de la investigación, ha venido siendo manejada ineficazmente convirtiéndola en una problemática urgente de atender.

Si bien es cierto que es deber del Estado gestionar, manejar y resolver este caos ambiental urbano, la responsabilidad recae también en el accionar de los ciudadanos, pues sus prácticas repercuten directamente en el ambiente en el que viven y contribuyen en la disminución o aumento de los problemas ambientales en las ciudades. En ese sentido, resulta necesario tener en cuenta la educación ambiental y comunicación ambiental, como corrientes de pensamiento que buscan generar conciencia ambiental en las personas para una mejor relación con su entorno traducida en prácticas responsables, pero asimismo, será muy importante que éstas apoyen en el fortalecimiento de una ciudadanía ambiental, participativa y consciente de sus responsabilidades frente al medio ambiente y comunidad en la que se sitúa. Por ello, la investigación, considera que es importante que para el presente caso, las estrategias de comunicación del programa de segregación de residuos como parte de la gestión ambiental de la municipalidad de Huánuco, incluyan componentes de educación y comunicación ambiental en pro de fortalecer la ciudadanía ambiental de los huanuqueños. En este punto resulta necesario presentar algunas definiciones sobre lo que tratan estos conceptos.

La educación ambiental, corriente de pensamiento y acción, fue reconocida oficialmente a partir de los años setenta a través de congresos y convenciones internacionales, donde es valorada como necesaria para enfrentar la degradación que sufría el medio ambiente (y que continúa sufriendo). En el Congreso Internacional de Educación y Formación sobre Medio Ambiente en 1987, la educación ambiental es definida como "un proceso permanente en el que los individuos y la colectividad cobran conciencia de su medio y adquieren los conocimientos, los valores, las competencias, la experiencia y también la voluntad capaces de hacerlos actuar, individual y colectivamente, para resolver los problemas actuales y futuros del medio ambiente" (UNESCO - PNUMA 1987: 11). A partir de allí, se elaboraron diversas concepciones sobre la misma, sin embargo, todas versan sobre la mencionada definición, enfatizando en la generación de conciencia a partir de la ampliación de conocimientos, actitudes, habilidades cuyo objetivo es el comportamiento responsable de las personas y de las sociedades con el medio ambiente y además, la contribución con soluciones a los problemas ambientales (Ministerio de Medio Ambiente 1999; Ojeda 2008). De ahí se puede mencionar, que la educación ambiental actúa sobre las dimensiones cognoscitivas, actitudinales, procedimentales y conductuales de las personas.

Asimismo, Tréllez (2002) citando a Leff señala que este es un proceso educativo hacia un pensamiento crítico con una perspectiva global, teniendo en cuenta también las condiciones culturales, sociales, económicas, políticas, entre otras, que involucran los temas ambientales, a su vez, la autora resalta que la participación y la acción son elementos centrales, sin las cuales no se lograrían los resultados de la educación ambiental. De ese modo, la educación ambiental cuenta con una perspectiva holística e interdisciplinaria que apela a una visión y análisis crítico de las personas a partir de los cuales tomar decisiones para producir cambios. También es importante mencionar que dichos cambios se generarán a partir de la conciencia ambiental, que se forma gracias al conocimiento, valores, actitudes y habilidades, así la educación ambiental desarrolla competencias para la acción individual y colectiva, que inciden en procesos de toma de decisiones para la planificación de alternativas de mejora para el entorno (Ministerio de Medio Ambiente 1999: 8). Ello se puede alcanzar a través de espacios de diálogo y debate, consensos y resolución de conflictos donde se inserta la comunicación ambiental, es por ello que ésta tiene una estrecha vinculación con la educación ambiental.

En principio, todo proceso formativo-educativo implica un proceso de comunicación, asimismo, Tréllez señala que el rol de las diversas formas de comunicación es fundamental en el objetivo de lograr una mejor comprensión entre la población y el ambiente, e implicarla hacia acciones adecuadas del manejo de los recursos naturales (Solano 2001: 54). En ese sentido, la comunicación ambiental “es un proceso de comunicación educativa, que no busca simplemente transmitir información y mensajes, sino educar y formar al ciudadano a través de procesos comunicacionales sistemáticamente organizados que influyan en el cambio de actitudes, valores, prácticas y comportamientos” (Flores 2002:2). Al respecto Andelman complementa señalando que la comunicación ambiental es un proceso participativo que negocia alternativas y requiere de habilidades de diálogo e interacción con los demás actores, de ese modo, es necesario que se integren la educación y comunicación ambiental en la planificación ambiental estratégica para construir una visión compartida, a través de espacios de debate que promuevan la responsabilidad de todos y se busque incluir a la mayor cantidad de socios privados, públicos y civiles (2003: 52).

Los temas ambientales son complejos, pues presentan dimensiones económicas, sociales, tecnológicas y otras, entonces, la comunicación ambiental para generar conciencia ambiental debe tener en cuenta diversos aspectos como: la forma de entender el tema por parte del ciudadano es distinta a como la entiende el experto, el empresario, o la autoridad política, por ello, debe mostrar utilidad en los procesos inmediatos de cada uno de estos grupos; plantear con claridad los objetivos deseados y la importancia de estos; comunicar que los resultados generalmente se logran en el mediano o largo plazo; y además, las acciones que se sugieren hacer deben encontrar sustento (Solano 2001: 53), por ejemplo, para el caso del programa que se investiga en este trabajo, si se quiere que las personas segreguen residuos, deberán contar con recolección selectiva, de lo contrario, su acción quedará en el vacío.

Asimismo, algunos autores como Teresa Flores y David Solano integran tanto educación ambiental y comunicación ambiental en una sola denominación, pues mencionan que son procesos inseparables y complementarios. Solano, por su parte, señala que los procesos de Comunicación y Educación para el Desarrollo Sostenible (así llama a la unión de estas corrientes), deben seguir el siguiente proceso (2008: 54):

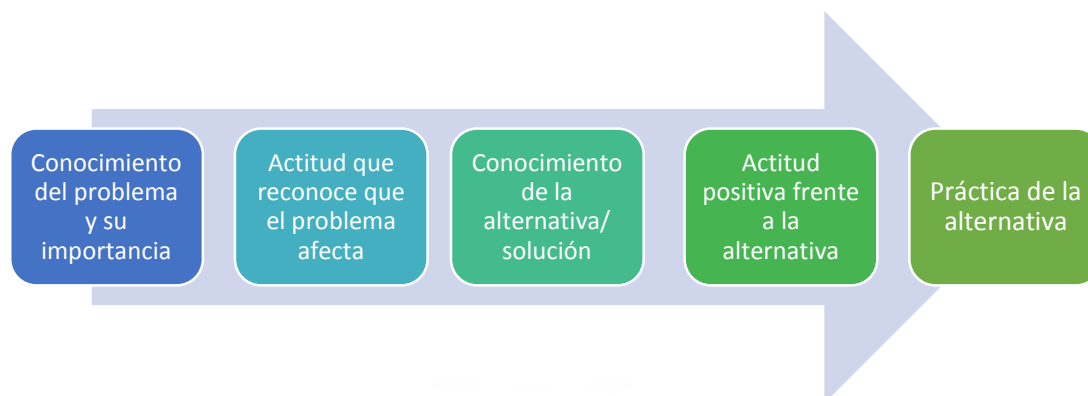


Gráfico 1. Elaboración propia con información extraída de Solano, 2008

De ese modo, se sugiere seguir este proceso para la generación de conciencia ambiental, la que se reflejará en la adopción de la práctica o cambio de comportamiento. Esta a su vez tendrá que tener en cuenta los factores complejos que enmarcan los temas ambientales para que el desarrollo de la conciencia ambiental sea sostenible.

Ahora bien, se considera que esta generación de conciencia ambiental guarda relación con la ciudadanía ambiental, la cual, al igual que la noción clásica de ciudadanía, se refiere al reconocimiento de derechos y deberes relacionados al medio ambiente, sin embargo, ésta, según Villaroel debe, en primer lugar, reconocer que “una ciudadanía ambiental debería establecer un compromiso decidido con el bien común antes que con los intereses particulares de los individuos” (2013: 193). Es decir, la ciudadanía ambiental incluye un trasfondo de justicia social en el que se respetan los derechos del colectivo y se busca lo mejor para éste, lo cual supone un distanciamiento de intereses meramente privados y económicos que comúnmente vulneran los recursos naturales y el medio ambiente. Entonces, para llegar a este reconocimiento, el ciudadano debe tener cierto nivel de conciencia ambiental que le permita pensar en el bien común del colectivo del que forma parte y ejecutar sus acciones de acuerdo a ello.

Asimismo, en tanto la ciudadanía ambiental supone el respaldo y la garantía de derechos ambientales –para el caso peruano, el derecho a vivir en un ambiente saludable, el derecho a acceder a información ambiental, el derecho a participar de la gestión ambiental y el

derecho de acceso a la justicia ambiental (SPDA 2009) – de igual modo, significa que se deben cumplir deberes y responsabilidades, así:

Los ciudadanos del medioambiente tienen la responsabilidad de trabajar por una sociedad sostenible, y esto abarca todas las actividades que se pueden considerar como normales y consabidas en relación con una ajustada ciudadanía ambiental, entre las cuales están, obviamente, reciclar, reutilizar y conservar. Sin embargo, el asunto clave aquí es recordar que el ejercicio de la ciudadanía es una actividad que siempre conlleva públicas implicaciones y, por lo mismo, induce el reconocimiento de deberes para con los demás (Villaroel 2013: 194).

Entonces, el ejercicio de la ciudadanía ambiental supone además, la consideración de que cada uno tiene deberes frente a otros, es decir, a su comunidad, lo cual implica, también, que una persona no deja de ser ciudadano mientras cumpla otros roles como cliente, comerciante, funcionario u otro, es decir, la ciudadanía ambiental es transversal hacia todo el accionar de la persona en las distintas esferas en las que se desempeña. Asimismo, si bien el derecho a vivir en un ambiente no destruido debe ser garantizado por el Estado, éste se concreta mediante la participación activa de los ciudadanos (Villaroel 2013: 195) en otras palabras, éstos también son responsables de tal fin, a través de la conservación de su entorno y de la participación en asuntos públicos de la gestión ambiental de sus localidades, de esa manera, se estará fortaleciendo la ciudadanía ambiental. Ésta, también, se relaciona no solo con la localidad, región o país al que uno pertenece sino, debe extrapolarse hacia un ámbito global, es decir, “la ciudadanía ambiental es un asunto tanto internacional como intergeneracional” (Villaroel 2013: 195), de ese modo se vincula con problemas globales como el cambio climático, por ejemplo, y a su vez, debe garantizar la conservación del ambiente para futuras generaciones.

En ese sentido, aterrizando las definiciones al tema de investigación, las municipalidades, como entes de desarrollo local, deberán incluir estrategias de comunicación debidamente planificadas y organizadas dentro de sus proyectos y programas de gestión ambiental que integren las necesidades y expectativas de la población y que respondan a los problemas ambientales que afectan a las ciudades como el caos ambiental urbano, y en particular, la deficiente gestión de residuos. Para la identificación de dichas necesidades y expectativas será importante un diagnóstico comunicacional que pueda identificar problemas de comunicación relacionados a los problemas ambientales. Asimismo, como se señaló, las

estrategias de comunicación no pueden estar vinculadas solamente con la difusión de sus actividades, pues así reducen su potencial estratégico de involucrar y hacer partícipe a las personas, colectivos y otros actores en su desarrollo. Dichas estrategias, deberán tener en cuenta componentes de educación y comunicación ambiental, los cuales se vinculan íntimamente con el enfoque de comunicación para el desarrollo y cambio social, pues también, apuestan por la participación de los ciudadanos, desde una visión crítica y global basada en el diálogo y el consenso, hacia el cambio de comportamientos, que, como se ha venido tratando, puede orientarse desde el conocimiento, la generación de valores, actitudes, la adquisición de habilidades que lleven hacia las prácticas sostenibles en favor del medio ambiente, en este caso, hacia una gestión adecuada de sus residuos sólidos.

Asimismo, las estrategias de comunicación que apunten hacia la generación de conciencia ambiental, fortalecerán la ciudadanía ambiental de la localidad, en tanto, los ciudadanos asuman que sus acciones repercuten en el entorno y, por ende, se hagan responsables de ellas, más allá, por ejemplo, del cumplimiento del pago por el servicio de limpieza, y en cambio, asuman un rol más activo en la gestión ambiental de sus distritos, ya sea participando en programas de gestión ambiental como el de segregación de residuos y/o realizando acciones de manera particular o colectiva que contribuyan en la conservación del ambiente. Tal como lo señaló Palavecinos (et al) (2015) en su investigación, la gestión ambiental promovida por municipalidades debe ser coherente y considerar la visión de los ciudadanos tanto como de los técnicos, de igual modo, representar a todos y las estrategias de comunicación complementadas con normativas, inversión, procesos de calidad, etc. que brinden sustento a los cambios promovidos.

2.2 Marco Contextual de la investigación

2.2.1 Política Nacional Ambiental

La Política Nacional del Ambiente aprobada en el 2009 reconoce en su segundo eje de trabajo, denominado Gestión Integral de la Calidad Ambiental, al manejo de residuos como un tema fundamental a ser atendido.

Dentro de los lineamientos referidos a los residuos sólidos se destacan, para fines de la presente investigación, el fortalecimiento de los gobiernos regionales y locales en el manejo de residuos sólidos municipales, priorizando su aprovechamiento; la promoción

de la educación y sensibilización ambiental hacia los ciudadanos con énfasis en la reducción, segregación, reúso, y reciclaje de residuos; la atención hacia la necesidad de contar con rellenos sanitarios; y la inclusión formal de recicladores y otros actores que participan en el tema (MINAM 2009: 31). De ese modo, se sitúa no solo a las autoridades como responsables de llevar a cabo la presente política enfatizando en el fomento de la minimización y aprovechamiento de los residuos, sino también incluye el rol activo de los ciudadanos dentro de este proceso.

En pro del cumplimiento de la política existen diversos planes y programas a nivel nacional, el más reciente es el Plan Nacional de Residuos Sólidos 2016 – 2024 (PLANRES), enmarcado dentro del Plan Nacional de Acción Ambiental 2011- 2021 (PLANAA), donde se actualizan y articulan las metas de los tres niveles de gobierno, se incluye, además, al sector privado, a la sociedad civil y ciudadanía en general (MINAM 2016a: 16). Asimismo, se identificó que una de sus metas al 2024 es que el 100% de residuos sólidos reutilizables municipales sean reciclados y, para ello, una de sus acciones es el fortalecimiento de los programas de segregación a nivel nacional y la inserción de recicladores formales dentro de estos (MINAM 2016a: 59). Lo cual resulta una meta muy ambiciosa, teniendo en cuenta el actual panorama de la problemática, y para cumplir parte de ella, se destaca la importancia que cobra dicho programa, el cual es objeto de estudio de esta investigación, y además, resalta la inclusión de recicladores como parte de este proceso.

2.2.2 Marco normativo de la Gestión de los Residuos Sólidos Municipales

El presente estudio considera necesario mencionar algunas normativas importantes respecto al tema, pues a través de éstas se comprende mejor cuáles son las responsabilidades legales que tienen las municipalidades en relación a la gestión de residuos, actor esencial que ejecuta el programa estatal analizado.

- Ley orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972 - 2003)

Las municipalidades, organismos gubernamentales de desarrollo local, ejercen sus funciones en materia de saneamiento, salubridad y salud referidas a regular y fiscalizar la disposición final de residuos sólidos en el ámbito provincial o distrital, proveer el servicio de limpieza pública y el aprovechamiento de residuos. Asimismo, los gobiernos locales en coordinación con los regionales y nacionales tienen como función la difusión de

programas de saneamiento ambiental. Este aspecto se resalta, pues se relaciona a la presente investigación en tanto considera a la comunicación, aunque desde una perspectiva difusiva, para dar a conocer los programas relacionados a la temática.

- Ley que Regula la Actividad de los Recicladores (Ley N° 29419 - 2009)

Define en su artículo 2 a los recicladores como “las personas que, de forma dependiente o independientemente, se dedican a las actividades de recolección selectiva para el reciclaje, segregación y comercialización en pequeña escala de residuos sólidos no peligrosos” (Congreso de la República, 2009). Tiene como objeto determinar el marco normativo para la regulación de sus actividades dirigidas hacia su protección, capacitación, desarrollo laboral y social a través de su formalización y asociación, las cuales estarán reguladas por los gobiernos locales. Estos últimos deberán orientar la regulación local hacia la incorporación de los recicladores como parte de la gestión de residuos, a su vez, promoverán incentivos en la población para la segregación en la fuente, así como la implementación de plantas de tratamiento donde los recicladores puedan segregar residuos. También, se resalta que las autoridades competentes en coordinación con universidades y organizaciones no gubernamentales promoverán programas de capacitación a recicladores (Congreso de la República, 2009).

- Ley General de Residuos Sólidos (Ley N° 27314 - 2000), Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos N°1278 – 2016.

A finales del 2016 se publicó el nuevo Decreto Legislativo N°1278 que derogará a la Ley General de Residuos Sólidos cuando su reglamento sea publicado. Los principios que lo rigen son la Economía Circular (enfoque por el que los residuos se reinsertan en la creación de nuevos productos), la valorización de residuos, la responsabilidad extendida al productor (fábricas, distribuidoras y comercializadoras deberán emplear criterios de ecoeficiencia en su producción) y la responsabilidad compartida entre los generadores, operadores de residuos y municipalidades (MINAM 2016c).

Se busca que el sector privado invierta en infraestructura para el reciclaje a nivel nacional para lo cual podría trabajar mancomunadamente con municipalidades. Entre otras competencias municipales, continúa la promoción de la segregación en todas sus jurisdicciones y la formalización de operadores que intervienen en el manejo de residuos (MINAM 2016c). Asimismo, cobra un valor fundamental la sensibilización y educación

de las personas en pro del manejo de sus residuos que deberán promoverse en los tres niveles de gobierno. En ese sentido, la presente norma reorienta la gestión de residuos, se espera que el sector privado tenga un rol activo y responsable, al igual que la participación ciudadana se consolide.

A nivel de Huánuco

- Ordenanza N° 015-2015-MPHCO que aprueba el Plan integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS)

La ordenanza señala que este instrumento se enfocará en “sensibilizar y educar a la población, autoridades y obreros de limpieza municipal; promover y fortalecer la gestión integral y manejo de residuos sólidos para asegurar una prestación eficiente, convertir al Programa de Segregación en la fuente como una actividad municipal permanente” (MPH 2015a). Menciona también que se buscará la formalización de recicladores, la implementación de una ruta de recolección selectiva, la promoción del aprovechamiento de residuos, el control del botadero en Chilipampa y la construcción del relleno sanitario, así como, el impulso del pago del servicio de limpieza por los vecinos.

- Decreto de Alcaldía N°002-2016 que aprueba el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos en la ciudad de Huánuco

Es el más reciente publicado por la Municipalidad Provincial de Huánuco, establece la segregación en la fuente y recolección selectiva como una política pública a ser cumplida gradualmente hasta lograr que el 100% de las viviendas la adopten, para el 2016 se señala que tenía que incluirse al 29% de los domicilios y que este programa, a su vez, forma parte del Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (MPH 2016). Cuando se realizó la investigación en el 2015, el programa de segregación estaba respaldado por el Decreto de Alcaldía N° 015-2015, que indicaba incluir al 26% de viviendas. Se resalta el aspecto de posicionar al programa de segregación como una política de vital importancia que compete a toda la población. Sin embargo, también es importante notar que no se involucra a establecimientos comerciales dentro de la política.

2.2.3 Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos

Los residuos sólidos son: “sustancias, productos o subproductos en estado sólido o semisólido, desechados por su generador. Se entiende por generador a aquella persona

que en razón de sus actividades produce residuos sólidos” (OEFA 2015: 9). Es decir, en mayor o menor medida todos somos generadores de residuos, los cuales muchos los siguen considerando carentes de valor.

Éstos se pueden clasificar de acuerdo a la gestión que ameritan, es el caso de los de gestión municipal (residuos sólidos municipales) los cuales comprenden a los de origen doméstico, comercial, aseo urbano (barrido de calles y vías, maleza, entre otros) y de actividades que producen residuos similares a éstos (OEFA 2015: 14). Una vez que son recolectados por la municipalidad o son dispuestos en contenedores quedan en responsabilidad de ésta. Asimismo, los residuos, de acuerdo a su naturaleza, pueden ser orgánicos o inorgánicos, los primeros son aquellos de origen vegetal o animal y se descomponen rápidamente, por ejemplo, las cáscaras de verduras y frutas que pueden ser tratados para usarse como fertilizante, mientras que los otros son producidos industrialmente y no se degradan con facilidad (OEFA 2015: 15). Dentro de los inorgánicos se encuentran los que pueden ser reaprovechados mediante el reciclaje como el papel, el cartón, el vidrio, el metal, el plástico, entre otros, y aquellos que no suelen recuperarse, conocidos también como residuos generales, por ejemplo, los provenientes del baño. Se precisa esta distinción, ya que el caso de estudio de la investigación se enfoca en los residuos municipales y dentro de ellos se distinguen a los orgánicos e inorgánicos.

Conforme al nuevo Decreto Legislativo N°1278, el artículo dos señala que la gestión integral de residuos sólidos busca en primer lugar:

(...) la prevención o minimización de la generación de residuos sólidos en origen, frente a cualquier otra alternativa. En segundo lugar, respecto de los residuos generados, se prefiere la recuperación y la valorización material y energética de los residuos, entre las cuales se cuenta la reutilización, reciclaje, compostaje, coprocesamiento, entre otras alternativas siempre que se garantice la protección de la salud y del medio ambiente. La disposición final de los residuos sólidos en la infraestructura respectiva constituye la última alternativa de manejo y deberá realizarse en condiciones ambientalmente adecuadas (MINAM 2016c).

En ese sentido, ya no solo se gestiona que los residuos pasen adecuadamente por diversas etapas hasta su disposición final segura, sino que ésta sea la última opción, en tanto se priorice la reducción de residuos y su máximo aprovechamiento a partir de la segregación

correcta en origen. De igual modo, se presentarán las diversas etapas o procesos del manejo de residuos municipales, para lo cual se tuvo en cuenta aspectos del mencionado Decreto Legislativo N°1278 y de la Ley General de Residuos Sólidos, aún vigente:

- **Generación:** es el momento donde se producen los residuos provenientes de las actividades humanas. Actualmente el enfoque se basa en la minimización de la generación de residuos.
- **Segregación en la fuente:** se refiere a la separación y agrupación de residuos en los lugares donde se originan (viviendas, comercios, otros) de acuerdo a características similares con el fin de facilitar su aprovechamiento. La segregación solo está permitida en su lugar de origen o en los autorizados, que pueden ser en instalaciones para su tratamiento de empresas operadoras de residuos sólidos o de municipalidades. Los generadores de residuos están obligados a entregar sus residuos segregados a la municipalidad o a la empresa operadora autorizada.
- **Almacenamiento:** es la acumulación temporal de residuos en contenedores o lugares determinados antes de su disposición final.
- **Recolección:** La recolección deberá ser selectiva e integrará a los recicladores formales en los sistemas de recolección selectiva de residuos. Es necesario que se respeten los horarios de recojo de residuos para que no se acumulen en la vía pública y sean objeto de manipulación por recicladores informales, animales u otros.
- **Reaprovechamiento (ahora Valorización):** se trata de volver a obtener un beneficio de los residuos mediante transformaciones químicas, físicas y biológicas que incluyen actividades de reciclaje, compostaje, reutilización valorización energética u otras. Se debe priorizar esta fase antes de la disposición final.
- **Comercialización:** acción por la cual las empresas comercializadoras de residuos compran y venden los residuos segregados, será permitida solo con fines de valorización de residuos. En esta etapa debieran intervenir también las asociaciones de recicladores formales, ya que ellos viven de la comercialización de residuos clasificados.
- **Transporte:** Estará a cargo de las municipalidades o de las empresas operadoras de residuos autorizadas, deberán trasladar los residuos recolectados de modo sanitario y seguro hacia lugares de valorización o de disposición final.

- **Transferencia:** se realiza cuando los residuos necesitan trasladarse de un vehículo con menor capacidad hacia otros con mayor para su transporte. En muchos casos, no se necesita la transferencia, pues los mismos vehículos que recolectan son los que transportan los residuos hacia su disposición final y/o infraestructura de valorización.
- **Tratamiento:** es la técnica o proceso mediante el cual se reduce la toxicidad o potencial peligroso de los residuos antes de desecharlos.
- **Disposición final:** se deberá realizar con residuos que no pueden ser reaprovechados y será de modo sanitario y ambientalmente seguro en rellenos sanitarios que cuenten con las medidas técnicas que aseguren su funcionamiento (MINAM 2016c; Congreso de la República 2000).

En ese sentido, el manejo y gestión integral de residuos sólidos involucra acciones normativas, financieras y criterios ambientales que son transversales a todas estas etapas (OEFA 2014: 18). Por último, es importante que los planes de manejo de residuos se adecúen a los contextos de las zonas donde se realizan e incluyan aspectos sociales y participativos para generar hábitos ambientalmente responsables, pues el énfasis debe recaer en la minimización de la generación de residuos de los ciudadanos y también del sector privado productivo.

2.2.4 Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos

Definición y beneficios

En primer lugar, resulta necesario presentar la definición de un programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos, pues es el tipo de programa que la presente investigación tiene como objeto de estudio. Según el Ministerio del Ambiente: “Es un sistema implementado por la municipalidad, para el reaprovechamiento de los residuos sólidos desde la fuente de generación, donde la población es el principal actor de su desarrollo, a través de la separación de sus residuos, su almacenamiento y entrega al personal encargado de realizar la recolección” (2015: 6). Esta definición responsabiliza al ciudadano, en tanto posiciona su rol activamente que implica participación y compromiso, sin embargo, no será solo suficiente la segregación de residuos, es necesario

también la consolidación de una cultura ambiental que reduzca el consumo y la generación de residuos, en especial de aquellos que no pueden reciclarse.

Asimismo, este sistema de segregación contempla, también, la responsabilidad de la municipalidad en tanto dirige este proceso. Ella deberá asegurar la adecuada recolección selectiva mediante su acción directa y/o a través de una asociación de recicladores formalizados y/o a cargo de una Empresa Comercializadora de Residuos Sólidos (EC-RS), para la posterior comercialización y tratamiento de los residuos (MINAM 2015: 7). Cabe recalcar, que lo que se viene impulsando en los últimos años es priorizar el involucramiento formal de los recicladores en la recolección selectiva, además, la conversión de estos en mypes comercializadoras de residuos.

Además, implementar un programa de segregación en la fuente tiene múltiples beneficios ambientales, sociales y económicos (MINAM 2010: 28). Entre los ambientales, se reduce el volumen de residuos que llegan a los rellenos sanitarios prolongando su vida útil, con ello disminuye la contaminación ambiental; además, al desarrollarse hábitos de segregación y cultura ambiental en la población, disminuyen los puntos de acumulación de residuos, recuperándose los espacios públicos; así como, se reduce el consumo de recursos naturales al reaprovechar residuos para su reciclaje. Entre los sociales, se genera ciudadanía ambiental involucrada con la gestión de residuos, se mejora la calidad de vida y condiciones laborales de los recicladores, a su vez, la salud pública se ve beneficiada. Por su parte, los beneficios económicos de la segregación se reflejan en el crecimiento de la cadena productiva del reciclaje, se generan mayores ingresos económicos para los recicladores y se ahorran costos de limpieza pública, pues varios residuos son segregados.

Asimismo, teniendo en cuenta que, para el 2013 se contó con “un ingreso de 440 millones de soles por el servicio de limpieza pública contra un egreso de 930 millones” (MNAM 2016a: 24), es decir, la tasa de morosidad por dicho servicio es alta y éste en sí mismo es costoso, los incentivos que reciben los gobiernos locales, por implementar programas de segregación, contribuyen a enfrentar esta situación.

Creación del Programa de Segregación, requisitos y proceso de evolución

A partir del 2010, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) creó el Plan de Incentivos Municipales a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal (PI) respaldado por

Ley N° 29332, con el fin de impulsar el desarrollo local a través de incentivos económicos, los cuales son entregados a las municipalidades bajo la condición del cumplimiento de ciertas metas en determinados rubros. Una de las metas establecidas fue la implementación de programas de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos, que empezó a efectuarse desde el 2011. Para ello el MEF clasificó a las municipalidades de acuerdo al número de población, carencias, necesidades y potencialidades (MINAM y NEFCO 2013: 26). De ese modo, la Municipalidad Provincial de Huánuco es considerada una municipalidad de Tipo B.

A su vez, la meta de implementación del programa de segregación debía alcanzar un porcentaje específico de viviendas participantes, de esa manera, en el 2011 la meta era el 5% para las municipalidades Tipo A y B, pero este porcentaje fue incrementándose cada año hasta solicitar en el caso de Huánuco el 26% en el 2015 y el 32% durante el 2016 (MINAM y NEFCO 2013; MINAM 2016b). Sin embargo, este año ya no se evaluará la cifra de viviendas participantes, sino las toneladas de residuos inorgánicos segregados (MINAM 2017), de acuerdo también a la nueva legislación que entrará en vigencia. Este cambio implicará que las municipalidades busquen involucrar no solo a viviendas, sino a comercios, instituciones educativas y otras para cumplir con la meta. Si bien es cierto, antes el énfasis residía en involucrar a los vecinos, la participación de comercios y otros quedaban en decisión de la gestión municipal, lo cual significó que esta podía limitarse solamente a la consecución de la meta o buscar el involucramiento de más actores en el manejo de residuos sólidos y así consolidar una cultura de segregación transversal en las localidades.

Asimismo, también se incluían otros requisitos a ser cumplidos (MINAM y NEFCO 2013), los cuales implicaban realizar estudios de caracterización de residuos y formular planes de manejo de residuos sólidos. Cabe recalcar, además, que la inclusión de los recicladores en programas de segregación vino a ser un requisito de evaluación recién a partir del 2015 (Giraldo 2016: 60). Ello implicó que esta inclusión ansiada en leyes y planes haya quedado en manos de la voluntad política, sin un mecanismo concreto que lo promueva, y teniendo en cuenta que al 2015 solo el 28% de municipalidades provinciales formalizaron recicladores (OEFA 2015: 215), pareciera que el accionar municipal respecto a la inserción de estos actores solo se realiza a partir de mecanismos que la

coaccionen. Lo mismo sucede con la implementación del programa de segregación, ésta podría no realizarse si es que, tal vez, no se entregarían incentivos económicos.

Al respecto del proceso de formalización de los recicladores, como se comentó al inicio de este capítulo, las investigaciones sobre el tema afirman que ha sido irregular. Recapitulando, López (2013) señaló que la agenda pública local no ha generado un reconocimiento positivo de los recicladores ante la sociedad, puesto que su presencia fue reducida y ello no contribuyó en políticas públicas locales a su favor; Oshige (2015) por su parte, sustentó que los programas de segregación representan un cambio costoso en su estilo de vida y al integrarlos para trabajar de manera colectiva no responde a su dinámica de labor individual. También, Giraldo (2016) afirmó que las políticas actuales incluyen a los recicladores atendiendo criterios ambientales y sanitarios, mas no laborales, establecen que los recicladores realicen un servicio de recolección selectiva para el cual, no están lo suficientemente preparados, pues éste debiera ser público, de modo que la formalización no les resulta atractiva. A partir de lo mencionado, será importante verificar si dichos aspectos se replican y de qué manera confluyen los elementos de comunicación dentro de este proceso.

Este año, también se han adicionado otros requisitos más que incluyen la identificación de un área autorizada para el almacenamiento temporal de residuos inorgánicos reciclables, un diagnóstico del reaprovechamiento de residuos orgánicos y la gestión para la construcción de un relleno sanitario en caso que no existiera uno (MINAM 2017). En ese sentido, se refleja la incorporación de más mecanismos que aseguren la gestión integral de residuos hasta su disposición final segura.

Cabe recalcar que para el cumplimiento de la meta, el Ministerio del Ambiente desarrolla instructivos y guías de estos para que los gobiernos locales sean orientados, en ellas se encuentran los porcentajes de metas, los pasos a seguir y los formatos de presentación de documentos. Sin embargo, se encontró una guía adicional denominada *Guía Metodológica para elaborar e implementar un Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Municipales* elaborada también por el Ministerio del Ambiente en el 2015, la cual es necesaria destacar pues en ella se menciona la necesidad de planificar actividades de comunicación y sensibilización para la participación de la población. Esta guía señala que estas actividades estarán enfocadas en

informar al vecino sobre la correcta segregación de residuos, así como en persuadirlos para que la realicen (MINAM 2015: 58). Se señalan también pasos para implementar una campaña de comunicación, entre estos resaltan: la identificación de acciones previas en el tema, la definición de objetivos de comunicación y públicos, los mensajes, el tipo de estrategia (comunicación masiva y/o interpersonal), los recursos económicos y humanos, y el monitoreo. En ese sentido, el Ministerio del Ambiente presenta el planeamiento de la comunicación, con carácter de relevancia estratégica para la participación de la ciudadanía enfocada no solamente en la difusión, sino también se le vincula con el potencial estratégico para el cambio de actitudes y comportamientos, así como su importancia en procesos de capacitación, de tal modo, el enfoque comunicacional que se maneja desde el Ministerio se va alejando del mero uso instrumental ampliamente difundido de la comunicación. Se valora que se incluya dicha concepción y explicación en una guía para el uso de gobiernos locales, sin embargo, esta no aparece ni es detallada de tal modo en los instructivos y guías de estos, los cuales están al próximo alcance de las municipalidades, pues ellos solo mencionan que se debe incluir como acápite dentro de los informes, las actividades de educación y comunicación ambiental. Es importante que la guía detallada sea también socializada entre los gobiernos locales y así no solo quede en esfuerzos inconclusos.

2.2.5 Cifras de la generación y manejo de residuos sólidos a nivel nacional que revelan su ineficaz gestión

Las últimas cifras a nivel nacional que se registraron durante el 2014 señalan que, durante ese año, el Perú generó 7 497 482 toneladas anuales (t/año) de residuos urbanos municipales, de los cuales el 53,16% era materia orgánica, el 18,64% no se podía reaprovechar y el 28,2% sí eran residuos aprovechables (MINAM 2016a: 20). De ese modo, sumando los orgánicos y los aprovechables, aproximadamente el 80% de residuos pudieron haber sido recuperados.

La cantidad de residuos generados ha venido incrementándose cada año, y ello guarda relación con el aumento poblacional urbano principalmente y con el crecimiento económico (INEI 2015: 321 -322). Ello debido a que a más cantidad de habitantes con mayor capacidad adquisitiva realizando diversas actividades económicas, generan mayor número de residuos. Esta situación, sin embargo, será definida, a su vez, por los hábitos

de consumo de los ciudadanos, por los patrones de producción empresariales y por otros elementos sociales y culturales (INEI 2015: 322). De ahí la importancia de la generación de una cultura ciudadana ambiental que integre el consumo responsable como parte de ésta.

Uno de los problemas más graves de la inadecuada gestión de residuos sólidos es su disposición final. En el país, durante el 2014 menos de la mitad de residuos sólidos municipales fueron dispuestos en rellenos sanitarios, ello debido a que en ese año se contaba solamente con 11 de estos (MINAM 2016a: 21). El resto de residuos fueron dispuestos en botaderos, muchos de los cuales no contaban con controles técnicos que ayudaran a mitigar la contaminación generada, y aún peor otros residuos llegaron a parar a fuentes de agua como ríos y otros lugares no contemplados para su disposición, lo cual además de afectar al ambiente, también representan un riesgo para la salud.

A nivel nacional se requieren 190 infraestructuras para la disposición final de residuos sólidos. Para finales del 2015, la cifra de instalaciones autorizadas para este fin se incrementó, llegando a tener actualmente 21, ello gracias al financiamiento recibido del Fondo Contravalor Perú-Alemania que priorizó municipalidades de Tipo C (no consideradas ciudades principales con más de 500 viviendas urbanas), entre las que se encontraron dos distritos huanuqueños: Ambo y Llata (MINAM 2016a: 21). También se prevé la futura construcción de 31 rellenos sanitarios en zonas priorizadas como parte del Programa Nacional de Residuos Sólidos llevado a cabo por el Ministerio del Ambiente en coordinación con los gobiernos locales y financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA). Uno de estos rellenos funcionará para la ciudad de Huánuco y tres distritos más, pero su construcción aún no empieza.

De igual modo, se han recopilado algunos datos sobre la implementación de mecanismos de gestión y manejo de residuos sólidos en los últimos años. Al 2015, el Ministerio del Ambiente registró que 176 municipalidades en el Perú cumplieron con las metas por implementar programas de segregación en la fuente (2016a: 23), mediante el cual se registró que en el 2013 se pudieron introducir a la cadena formal de reciclaje alrededor de 10 mil toneladas de residuos mensuales, en total al año 120 mil (MINAM 2014), y a su vez, estas municipalidades realizaron procedimientos para la inclusión formal de

recicladores dentro de sus programas. Sin embargo, estos números resultan mínimos frente a la gran cantidad de residuos que se generan anualmente, incluso la situación es más grave si se tiene en cuenta los pocos lugares autorizados para su disposición final. Además, si bien las cifras de gestión de residuos sólidos van en aumento y se generan mayores cantidades de vecinos y recicladores en dichos programas, cabe preguntarse si la manera en cómo se vienen realizando es la más efectiva para generar una cultura ambiental en la ciudadanía y para incluir a un actor (reciclador) que ampliamente ha sido marginado del proceso formal de reciclaje.

2.2.6 Gestión de residuos sólidos en la provincia y en el distrito de Huánuco

Datos sociodemográficos

El caso de estudio de la presente investigación se sitúa en Huánuco, el cual es el distrito capital de la provincia y del departamento del mismo nombre, ubicado en el centro oriente del país. Su administración pública está a cargo de la municipalidad provincial, ya que carece de una distrital. Según la población estimada para el 2015 Huánuco tenía 86 995 habitantes, de los cuales el grueso de la población se encontró entre los jóvenes y adultos jóvenes, resultando entre ellos 38 807 personas (INEI 2009).



Ubicación del departamento de Huánuco en el mapa del Perú y sus provincias.

Fuente: Web de la Municipalidad de Huánuco. (Subrayado propio)



La provincia de Huánuco y sus distritos. Fuente: Web de la Municipalidad de Huánuco (subrayado propio al distrito del mismo nombre).

La incidencia de pobreza en el distrito que se registró para el 2013 se encontraba entre el 19,6% y el 23,3% según el INEI (Banco Central de Reserva 2015: 36). Cabe recordar, además, que para el 2012 la provincia de Huánuco se ocupó en el puesto 58 de 195 provincias en el país, en cuanto al Índice de Desarrollo Humano (Banco Central de Reserva 2015: 32). Lo cual muestra que el panorama donde se encuentra el distrito de Huánuco aún presenta carencias en cuanto a términos de educación, ingresos y esperanza de vida, que son los componentes del Índice de Desarrollo Humano.

Respecto a esta situación, el Plan de Desarrollo Concertado Provincial de Huánuco 2015 – 2021 señaló su visión al 2021: “Huánuco provincia moderna, segura, limpia, participativa, transparente, integrada con servicios de calidad y competitiva, ordenada y respetuosa del medio ambiente” (Municipalidad Provincial de Huánuco [MPH] 2015c: 47). De lo cual, se espera, para fines de la investigación, que los proyectos y planes estratégicos que se ejecuten en pro del desarrollo local comprendan efectivamente el respeto ambiental e incluyan y promuevan la participación de la ciudadanía. Asimismo, a través de esta formulación también se denota que el aspecto sanitario, es decir, la limpieza, es tomado en cuenta como una de sus orientaciones principales.

Gestión de residuos sólidos

Respecto al avance en la implementación de los instrumentos de gestión y manejo de residuos sólidos, según el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) en el 2015 la provincia de Huánuco alcanzó el 40%, lo cual reflejó una mejora notable en comparación al 2014 en donde solo llegó al 18%, encontrándose entre las cinco provincias capitales más deficientes en el tema (2015: 167). Dicho porcentaje significa que se ha avanzado en concreto en cuanto a elaborar planes integrales de manejo de residuos, implementar programas de segregación, formalizar recicladores, , brindar servicio de limpieza, entre otros; pero, demás aspectos han tenido poco o nulo avance, en especial los relacionados a los cierres de botaderos, la disposición final de residuos en rellenos sanitarios, así como la generación de plantas de tratamiento de residuos orgánicos e inorgánicos (OEFA 2015: 80 -81). En ese sentido, al igual que en el panorama nacional, se registran avances, pero estos no son suficientes para generar un manejo y gestión integral de residuos en la provincia de Huánuco y además, el proceso de implementación es lento. Ello sin mencionar que esta información registra la existencia de dichas medidas, pero no profundiza en la calidad de las mismas.

Puntualmente, en el distrito de Huánuco, donde se desarrolla la investigación, según datos del Sistema de Información para la Gestión de Residuos Sólidos (SIGERSOL 2015) del Ministerio del Ambiente el distrito genera cerca de 53 toneladas de residuos municipales diariamente, del total, cerca del 70% es materia orgánica y alrededor del 14% son residuos inorgánicos aprovechables, es decir, aproximadamente un 84% de residuos diarios podría ser recuperado.

Asimismo, la municipalidad ha actualizado el Plan Integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos y viene participando del programa de segregación, que cuenta con la participación gradual de vecinos quienes separan los residuos aprovechables de la basura general para su posterior tratamiento e inserción al reciclaje, desde el 2015 viene incluyendo a recicladores a través de su formalización.

Cabe señalar, que el programa de segregación fue iniciado desde la gestión municipal anterior y en un principio incluyó a un porcentaje reducido de vecinos (entre cinco y diez por ciento), según disposiciones del Ministerio del Ambiente como se indicó en acápite anteriores, y luego la cifra fue aumentando hasta llegar al 26% de población participante

en el 2015, que fue el año donde la presente investigación se enfocó. De ese modo, para el 2014, se contaba con 3388 viviendas participantes y se recuperaban solo 4.74 toneladas al mes de residuos inorgánicos, mientras que en el 2015 las cifras aumentaron a 4894 domicilios y 14.85 toneladas de residuos recuperados, de los cuales casi 7 toneladas eran orgánicos y el resto inorgánicos: papel, cartón, metales y plástico (SIGERSOL 2014 y 2015). Ese año, además se empezó con la producción de compost en base a los residuos orgánicos recolectados.

Como se observa, conforme se van cumpliendo las metas del programa de segregación de cada año, las cifras de población participante en el programa y de residuos segregados, van aumentando, sin embargo, un problema latente en la ciudad de Huánuco es la inadecuada disposición final de residuos. Como se comentó anteriormente, Huánuco no cuenta con un relleno sanitario y en lugar de este, existe un botadero en la zona de Chilipampa, el cual alberga la basura de tres distritos más: Santa María del Valle, Pillco Marca y Amarilis. Así, diariamente llegan a este lugar aproximadamente 120 toneladas de residuos sin previa clasificación (SIGERSOL 2015).

Por ello, el programa de segregación aún resulta muy necesario implementar con el fin de que sean menos las toneladas que se dispongan en ese lugar. Cabe recalcar que la inadecuada disposición final de residuos genera diversos impactos en el ambiente. Se contamina el agua subterránea a causa de los líquidos generados por la descomposición de residuos orgánicos (lixiviados) filtrados de los botaderos; los suelos se ven afectados perdiendo sus nutrientes y quedando infértiles; también, el aire se contamina y la situación se agrava cuando se queman residuos, de tal modo, los gases de efecto invernadero, como el metano y el dióxido de carbono, elevan la temperatura de la atmósfera, y otros gases peligrosos degradan la capa de ozono y representan también un alto riesgo para la salud (OEFA 2015:19).

Adicionalmente, estas consecuencias también se generan conflictos socio-ambientales con poblaciones aledañas a botaderos. Ese fue el caso que ocurrió en el centro poblado de Nauyán contiguo al botadero de Chilipampa, quienes se quejaban de la contaminación, especialmente durante el 2014 que fue cuando los pobladores cerraron la carretera que conducía hacia el botadero como medida de protesta (Diario Correo 2014). Frente a ello las autoridades han avanzado poco, actualmente según información que brindó la

coordinadora del programa de segregación, el botadero se encuentra controlado, de manera que se mitigan técnicamente ciertos aspectos de contaminación, sin embargo, al estar expuesto al aire libre siempre significará un riesgo para el ambiente y la salud. Asimismo, se cuenta con un convenio con el Ministerio del Ambiente y la Cooperación Japonesa para la construcción del relleno sanitario, pero este aún no empieza. En marzo del presente año, según lo observado en el Facebook de la institución, la municipalidad adquirió una nueva flota de compactadoras y vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos como primera parte del avance de este convenio, con ellos se podrá abastecer mejor el servicio de recolección de residuos. En ese sentido, por un lado, urge la construcción del relleno sanitario, para que la numerosa cantidad de residuos que llegan a este lugar sean dispuestos de manera adecuada, y por otro, es imprescindible que se acelere el involucramiento de más viviendas, comercios, instituciones y otros en la segregación de residuos para su reaprovechamiento y sean menos los residuos que se tengan que eliminar.

De igual modo, los nuevos criterios de evaluación que ha solicitado el Ministerio del Ambiente para cumplir la meta del programa de segregación del presente año, así como la nueva legislación en residuos sólidos, implicarán que la municipalidad reoriente sus acciones en cuanto a la gestión de residuos, trabaje en conjunto con otras municipalidades e involucre también al sector privado, sin olvidar que el rol del ciudadano dentro de este proceso se consolide.

2.2.7 Mirar hacia nuevos horizontes

Actualmente, en el Perú existen algunas experiencias destacables de valorización de los residuos. Una de ellas es la planta de reciclaje de la Municipalidad de Santiago de Surco, la cual incrementó su capacidad en julio del 2016 para tratar más de 50 toneladas de residuos inorgánicos segregados diariamente, y empezar a procesarlos para convertirlos en mesas, sillas, tachos, carteras, entre otros productos (Municipalidad de Santiago de Surco 2016). Con ello se buscará que el programa de segregación en la fuente abarque a más cantidad de viviendas para reducir la cantidad de residuos dispuestos en el relleno sanitario. Cabe recalcar que este distrito es uno de los pioneros en implementar el mencionado programa, el cual se inició desde 1997 y gradualmente continúa con la participación de más vecinos, instituciones educativas y empresas del distrito.

Asimismo, está la Central Térmica de Biomasa Huaycoloro de la empresa operadora de residuos Petramás ubicada en Huarochirí, Lima. En esta planta se emplea el biogás generado en el relleno sanitario por las 3200 toneladas diarias de residuos de Lima para la creación de energía eléctrica, la cual abastece a viviendas a partir de su conexión con el Sistema Eléctrico Interconectado Nacional y funciona desde el 2011. Este proyecto cuenta con el Mecanismo de Desarrollo Limpio que le permite reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y es respaldado por Naciones Unidas (Petramás s/f).

También, en la región se encontró que se viene impulsando normas hacia una mejor gestión de residuos sólidos. Chile, por ejemplo, en mayo del 2016 promulgó la Ley 20920 que establece el Marco para la Gestión de Residuos, la Responsabilidad Extendida del Productor y Fomento al Reciclaje, la cual se enfoca en que los productores se hagan cargo de recuperar los residuos que ponen al mercado a través de sistemas de gestión. Las municipalidades en este caso, podrán generar convenios con los productores y con recicladores, a su vez, tendrán como obligación la segregación en la fuente; además, la promoción de la educación ambiental tendrá como base la prevención (disminución) y valorización de residuos (Ministerio de Medio Ambiente 2016).

De igual modo, vale la pena resaltar la experiencia de países desarrollados, como Suiza que ejecuta un sistema de residuos donde se procura reducir al máximo los residuos desechados. Casi la mitad de sus residuos son convertidos en energía eléctrica a través de la combustión, asimismo, esta tiene restricciones sobre lo que puede o no ser incinerado y cuenta con tecnología para la captación de gases producidos; además, el 34% se recicla y el 17% se emplea para producir abono, según Eurostat (Opemed 2015). Ello se logra debido principalmente, a la facilidad con la que se encuentran los contenedores de segregación en las ciudades y supermercados, a los incentivos por reciclar y además, gracias a la política de quien desecha residuos sin clasificar paga, de ese modo reciclar es gratis, lo cual rige para ciudadanos y empresas, con quienes también se maneja la Responsabilidad Extendida del Productor y así deben hacerse cargo de reutilizar sus productos una vez vendidos (Alternativa Verde 2015). Si bien, es cierto este país cuenta con una realidad muy distinta y lejana a la peruana, es importante mencionar sus medidas con el fin, quizá, de poder adaptar alguna, en especial las que incentivan a los ciudadanos a reducir, reciclar y reutilizar; y así aspirar más allá de nuestras posibilidades actuales. Se

resalta que este país acerca la cultura del reciclaje a sus compatriotas, posicionándola como fácil y accesible.

Cabe mencionar, asimismo, que el horizonte al que se dirige la producción en pro de la minimización de residuos, es el enfoque de la Economía Circular. A modo básico y en síntesis, se mencionará que éste imita el ciclo biológico de los sistemas naturales donde los residuos sirven para el mantenimiento y funcionamiento del mismo, es decir no existen residuos, pues vuelven al ciclo; en base a ello, la Economía Circular propone el replanteamiento de la forma de producir objetos, es decir, éstos deberán ser creados con el fin de que retornen a sus productores, puedan desmontarse y sus componentes técnicos sean reutilizados en la producción de otros y sus elementos biológicos retornen como nutrientes agrícolas, por ejemplo (Ellen MacArthur Foundation 2011).

La nueva legislación del Perú acoge dentro de sus principios a la Economía Circular, pero teniendo en cuenta el panorama en el que vivimos, ¿será posible virar hacia este enfoque? o ¿no pasará de ser un ideal señalado en la ley? Lo cierto es que el Perú necesita reorientar sus acciones para lograr una gestión de residuos sólidos eficaz, por ahora debe empezar por la generación y consolidación de una cultura ciudadana consciente de su impacto con el ambiente enfática en la minimización de residuos y en la segregación, así como fortalecer las capacidades de las municipalidades en cuanto al manejo de residuos, reorientar el sistema de recaudación de arbitrios por limpieza, hacer accesible la cadena formal del reciclaje para los recicladores y minimizar los impactos de la inadecuada disposición final de residuos. Asimismo, se valora que ya existan algunas experiencias como la de Petramás y la de Surco que buscan la valorización de residuos, de igual modo, se destaca que desde la ley se impulse la inclusión del sector privado en el manejo de sus residuos mediante la Responsabilidad del Productor.

Capítulo 3: Metodología de la Investigación

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo en primer lugar, para luego acercarse al objeto de estudio desde el análisis. Es necesario en un inicio para comprender el proceso en el que se encuentra inmerso el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos en Huánuco, que la investigación describa y relate las características particulares de dicho objeto de estudio, para posteriormente proceder a su interpretación mediante el análisis y la comprensión de la problemática comunicacional.

Asimismo, esta investigación presenta algunos elementos del tipo investigación-acción, ya que según afirman Hernández, Fernández y Baptista su propósito es “aportar información que guíe la toma de decisiones para programas, procesos y reformas estructurales” (2010: 509). En ese sentido, los resultados y conclusiones que arrojen la presente tesis podrán servir para replantear y mejorar aspectos claves de la dimensión comunicacional del objeto de estudio, lo cual representa uno de los fines de esta investigación. Además, los autores hacen hincapié en el acercamiento que el investigador debe tener con el contexto del problema de investigación y las personas que forman parte de él, para ello recomienda la observación de eventos y actividades, la realización de entrevistas con actores claves y la revisión de documentos y otros materiales en relación al problema de investigación (Hernández et al. 2010: 511). Dichos aspectos han sido tomados en cuenta al momento de diseñar la metodología de investigación.

3.2 Método de investigación

Teniendo en cuenta que el objetivo general de esta investigación es analizar las estrategias de comunicación que emplea la Municipalidad Provincial de Huánuco para la implementación y del Programa de Segregación de Residuos Sólidos durante el 2015, la metodología de la investigación es de carácter cualitativa con el fin de profundizar en el caso de estudio, tener contacto directo con el mismo y el ámbito natural en el que se desarrolla.

Es importante rescatar los principales planteamientos de Álvarez-Gayou respecto a la investigación cualitativa. El autor menciona que el investigador a través de la metodología

cualitativa estudia a las personas y a su entorno desde una perspectiva holística, es decir, no se limita a reducirlos a variables, sino comprenderlos a través de su historia, sus relatos y de su situación actual (Álvarez 2003 : 6). En este sentido, se buscó acercarse a la investigación desde los actores principales del estudio, es decir, a partir de sus percepciones, actitudes, motivaciones y prácticas en torno a la problemática de investigación. Para ello se planificó el viaje a la zona de estudio, es decir, a la ciudad de Huánuco. La investigadora decidió acompañar parte del proceso de implementación del programa analizado debido a que precisamente en esta etapa los vecinos y la municipalidad se estaban organizando a través de reuniones y capacitaciones, asimismo, también se llevaba a cabo el proceso de formalización a los recicladores participantes del programa. Entonces, en esta fase de implementación donde existieron bastantes intercambios entre los actores, precisamente por la riqueza de estos, la investigadora decidió acompañar el proceso durante casi dos meses.

Para poder realizar este acompañamiento, en un inicio el acercamiento con la municipalidad requirió una solicitud escrita formal, luego de ello, se brindaron las facilidades del contacto con la coordinadora del programa y los promotores, ellos, a su vez, contactaron a la investigadora con vecinos y recicladores participantes. Al tener diversas zonas de aplicación del programa, se decidió entrevistar a un vecino de cada una, en total serían diecinueve vecinos entrevistados. Sin embargo, no se lograron pactar las entrevistas con todos, de ese modo, solo se entrevistaron a dieciséis vecinos, cada uno de una zona diferente. Cabe recalcar que coordinar con ellos fue una labor un tanto difícil, pues había que coincidir un horario y algunos tenían diversas labores, además, hubo que visitarlos a sus viviendas para la facilidad del entrevistado. Del mismo modo sucedió con los recicladores, a quienes fue mucho más difícil de encontrar, pues además de que vivían en lugares más lejanos, no todos mantenían regular contacto con los promotores.

Continuando con los planteamientos de Álvarez-Gayou, al emplear una metodología cualitativa: “todas las perspectivas son valiosas” (2003: 7). Lo que significa que todos los actores involucrados en el fenómeno de investigación puedan dar su opinión a través de las herramientas de recojo de información, esto incluye los puntos de vista de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad o que muchas veces son ignorados socialmente, de manera que así pueden ser escuchados. Como se mencionó en capítulos anteriores, el trabajo del reciclador aún sigue siendo percibido negativamente, por ello, a través de esta

metodología fue muy importante recoger sus voces. Sin embargo, durante el acompañamiento que realizó la investigadora al proceso de implementación del programa no logró entrevistar a un número representativo de recicladores, por ello tuvo que regresar meses después para terminar con las entrevistas a este grupo con tal de tener la mayor cantidad de puntos de vista posibles de los involucrados en el proceso de investigación. Así, se recopilaron los relatos y percepciones de los diferentes actores, se buscó acercarse a ellos a través de los espacios implementados por el programa como las capacitaciones, o las visitas que la misma investigadora tuvo que realizar a los domicilios de vecinos y recicladores, donde había que motivarlos con una previa charla y así generar un vínculo inicial, para que luego, la entrevista, en la mayoría de casos, pueda fluir naturalmente como una conversación.

Por otro lado, también es necesario mencionar que la metodología cualitativa, asimismo, permite profundizar en el análisis de los recursos comunicacionales inmersos en el proceso, los mismos que no solo atañen a los físicos (gráficos, audiovisuales y/o textos), sino que comprenden también las formas y modos de comunicación que se dan en los espacios de reunión e intercambio que el programa estudiado ha generado.

3.2.1 Unidades de análisis

Al tener como objeto de estudio un programa de manejo de residuos sólidos desarrollado por una municipalidad, esta investigación cuenta con una unidad de análisis, la cual comprende los procesos comunicacionales que acompañan la implementación de proyectos de desarrollo de un gobierno local.

Teniendo identificada la unidad de análisis para la investigación, luego, se podrán distinguir las unidades de observación que la comprenden.

3.2.2 Unidades de observación

El presente estudio cuenta con tres unidades de observación: el proceso de planeamiento de la comunicación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección de Residuos Sólidos, los recursos comunicacionales que son empleados para su implementación y los actores que participan en él.

En primer lugar, es necesario señalar que para fines de la investigación la cual busca analizar el aspecto estratégico comunicacional que se emplea o no en este caso, es importante analizar la planificación del mismo, es por ello que se la ha considerado como unidad de observación. Ello incluye observar las acciones y recursos que evidencien la planificación del programa como las reuniones de coordinación del grupo ejecutor, documentos, acuerdos, acciones, metodologías, entre otros. Es importante identificar de qué manera el componente de comunicación está presente dentro del proceso de planificación.

La segunda unidad de análisis está comprendida por los recursos comunicacionales que se elaboraron en el marco del desarrollo del programa durante el 2015. Ello incluye los materiales gráficos y audiovisuales empleados, como afiches, cartillas explicativas, spots televisivos, informes y documentos, así como la comunicación presente en reuniones y capacitaciones entre los diversos actores sobre el tema de residuos sólidos. De tal modo, se ha considerado todas las formas de comunicación presentes y las implementadas por la Municipalidad Provincial de Huánuco en el proceso de implementación del programa seleccionado para el estudio.

Finalmente, la tercera unidad de análisis está conformada por los actores involucrados en la gestión de residuos sólidos en Huánuco, el tipo de participación que tienen en el Programa de segregación, sus actitudes y comportamientos frente a este problema, su manera de procesar la información que obtienen a partir de las capacitaciones, así como la percepción que dichos actores tienen entre sí. Ello con el fin de analizarlos e identificar el impacto que la comunicación dentro del programa de residuos está generando entre las personas que participan de este. Dichos actores están conformados por los vecinos de las diversas juntas vecinales representados por los delegados ambientales, los recicladores pertenecientes a la asociación “Huánuco hacia el futuro” y los colaboradores de la Gerencia de Sostenibilidad Ambiental de la Municipalidad Provincial de Huánuco quienes se encargan de ejecutar el programa.

3.3 Instrumentos de recolección de datos

Antes de describir los instrumentos de recolección de datos, es necesario detallar el trabajo de campo que se realizó.

El trabajo de campo tuvo como objetivo principal conocer el proceso de implementación del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección de Residuos Sólidos en la ciudad de Huánuco desarrollado durante el 2015 y ejecutado por la Gerencia de Sostenibilidad Ambiental (en ese momento llamada Gerencia de Servicios a la Ciudadanía y Medio Ambiente). Este acercamiento, específicamente, permitió identificar las formas y modos de comunicarse, enfoques de desarrollo y prácticas de los actores relacionadas al manejo de residuos.

Para lograrlo, el primer acercamiento fue a nivel municipal, a través de una entrevista y una solicitud formal al gerente del área de ese entonces, el ingeniero Juan Deza Falcón, para poder realizar la investigación. Una vez aceptada, en esta fase de trabajo de campo se observaron las actividades del área, que incluían la convocatoria a participantes, el proceso de formalización de la asociación de recicladores y las capacitaciones en torno a la gestión de residuos a los participantes. Se aprovecharon los espacios de reunión y capacitación para generar vínculos con vecinos y recicladores, y así poder entrevistarlos. Esta primera etapa se consideró importante analizar, pues construye los cimientos del programa y de ésta depende el funcionamiento del mismo.

Asimismo, como la recolección de datos se llevó a cabo hace dos años, fue necesario también consignar algunos datos actuales para saber qué era lo que estaba pasando y cómo la implementación del programa realizada durante el 2015 se vio afectada. Por ello, hacia finales del cuarto capítulo se encontrará un acápite que analiza dicha situación, para ello se mantuvo comunicación vía electrónica con un miembro del equipo executor del programa y se revisó información en el Facebook de la municipalidad.

Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon durante el trabajo de campo fueron: las entrevistas semi estructuradas, la observación participante y el análisis de recursos comunicacionales elaborados en el marco del programa a analizar.

- Las entrevistas estuvieron dirigidas a todos los actores involucrados en la investigación. Los cuales están conformados por el equipo executor del programa, representado por la coordinadora del programa y promotores, con el fin de describir y analizar las estrategias y acciones de comunicación que se realizaron en torno a la gestión de residuos, el enfoque comunicacional y de desarrollo con

el que cuentan, y sus percepciones sobre el resto de actores. Asimismo, fue muy importante realizar entrevistas a los demás involucrados: vecinos, y recicladores. Ello con el fin de conocer sus percepciones sobre el tema, sobre sí mismos vinculados con el programa de manejo de residuos, las percepciones que tienen de los otros actores, sus actitudes y prácticas frente al problema de residuos en la ciudad de Huánuco; así como recabar información sobre su involucramiento y participación en el programa. Todas estas entrevistas fueron de gran utilidad para construir el relato que cada actor tiene del proceso comunicacional en el que se encontraba el programa de segregación.

- Las observaciones participantes en las actividades de capacitación que se realizaron con vecinos y recicladores, cuyo objetivo fueron determinar los enfoques comunicativos en los espacios de comunicación y recursos empleados. Asimismo fue importante establecer vínculos con los diversos actores con el fin acercarnos a las dinámicas comunicacionales establecidas entre ellos sin romper o ser un elemento extraño que interfiera con su desarrollo.
- El análisis de los recursos comunicacionales, los cuales fueron recabados desde el inicio del programa. Incluyen folletos, documentos, boletines, afiches, presentaciones en PPT, trípticos, entre otros.

De este modo, se puede resumir en el siguiente cuadro a qué variable de investigación responde cada instrumento de recolección de datos y a qué objetivo estarán contribuyendo:

Instrumentos de recolección de datos	Variables principales que cubre	Objetivos específicos de investigación
Entrevistas	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de comunicación (difusionista o participativo) - Planificación de la comunicación: las 	Objetivo 1, 3

	<p>estrategias de comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos, actitudes y prácticas de los participantes del programa en relación a la segregación de residuos (generación de conciencia ambiental) 	
Observación participante	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de comunicación (difusionista o participativo) - Planificación de la comunicación: Estrategias de comunicación. - Conocimientos, actitudes y prácticas de los participantes del programa en relación a la segregación de residuos (generación de conciencia ambiental) 	Objetivo 1, 3
Análisis de recursos comunicacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Enfoque de comunicación (difusionista o participativo) - Planificación de la comunicación: Estrategias de comunicación. 	Objetivo 1, 2

3.4 Etapas de investigación

El proceso de la presente investigación se puede dividir en las siguientes etapas:

- Identificación del tema de investigación: Definir el tema de investigación fue posible a partir de la motivación de la autora generada por su experiencia laboral en una municipalidad de Lima en la que estuvo a cargo de procesos de educación y comunicación ambiental que incluían a vecinos y recicladores. Es ahí donde surgió el interés por estos temas y se decidió investigar un caso parecido desde su implementación. Luego de ello, a inicios del 2015 se identificó el caso de estudio en Huánuco, precisamente se averiguó que se estaba iniciando la convocatoria para la participación en el programa. Entonces, la investigadora decidió estudiar este proceso de implementación desarrollado durante el año 2015.
- Elaboración del marco teórico y contextual: Esta etapa se centró en la búsqueda bibliográfica de información relacionada al tema. Sirvió para nutrir el conocimiento sobre la investigación y a partir de éste se pudieron identificar la unidad de análisis y las de observación que fueron estudiadas. Asimismo, la teoría y el contexto sirvieron de guía para poder determinar y diseñar las herramientas de investigación.
- El trabajo de campo: Con el fin de obtener un conocimiento bastante cercano de la investigación en el trabajo de campo, se planificó el viaje a la zona de estudio y se acompañaron las diversas actividades de implementación del programa donde se aplicaron entrevistas y observaciones participantes durante los meses de junio y julio del 2015, en esta temporada se recabó la mayor cantidad de información de campo para realizar este trabajo. Asimismo, se buscó la generación de vínculos con los diversos actores, con el fin de facilitar las entrevistas y su desenvolvimiento en las mismas. Solo cuatro de éstas dirigidas a recicladores se realizaron en el 2016 durante el mes de marzo, ya que el año anterior no se logró coordinar con algunos de ellos, debido a sus diversas actividades. Sin embargo, este suceso fue de utilidad para el estudio, pues así se obtuvieron percepciones luego del primer año de implementación del programa.
- El procesamiento de datos: Esta fase fue un tanto larga, pues la metodología cualitativa arroja bastantes datos importantes para el análisis, de los cuales hay que seleccionar y distinguir aquellos que nos servirán para el análisis. Según Lissette Fernández los datos recolectados nos brindan temas y conceptos, los cuales, a partir del análisis, logran una explicación con mayor importancia teórica

o práctica que guían el reporte final (2006: 3). Asimismo, dicha autora distingue cuatro fases importantes en el análisis de datos cualitativos, los cuales se consideran relevante mencionar, pues guían la metodología en esta investigación. La primera se refiere a la obtención de información en base a entrevistas, observaciones, documentos y otras fuentes; la segunda, se basa en la captura (registro), transcripción y ordenamiento de la información; la tercera trata sobre la codificación de la información, es decir, agrupar lo obtenido en base a categorías, y por último, la fase de integración de información que relaciona las categorías obtenidas entre sí con los conceptos teóricos de la investigación (Fernández 2006: 3-4).

- **Análisis de la información:** Esta etapa consistió en analizar los datos obtenidos durante el trabajo de campo, luego de haberlos procesado, seleccionado y categorizado, para contrastarlos con el marco teórico establecido y las hipótesis. Ello nos permitió identificar también subtemas en los cuales profundizar de acuerdo a los intereses y preguntas que se plantearon en el estudio.
- **Las conclusiones:** El proceso de investigación finalizó con la redacción de conclusiones finales, las cuales se establecieron siguiendo un orden, en base a los objetivos específicos de investigación hacia el general y rescatando los puntos más importantes de la tesis.

Capítulo 4: Presentación analítica de los resultados

El contenido de este capítulo mostrará los resultados de las entrevistas, observaciones a capacitaciones a vecinos y recicladores y el análisis a los recursos comunicacionales del programa estudiado. Las entrevistas están ordenadas de acuerdo al relato construido por cada actor entrevistado, de ese modo, se encontrarán las que estuvieron dirigidas al equipo ejecutor del programa (municipalidad), a los vecinos y a los recicladores.

Las entrevistas abordarán temas sobre el enfoque de comunicación de la municipalidad, así como las estrategias empleadas, las percepciones de los vecinos y recicladores en torno al programa y a la gestión de residuos. Las observaciones también presentarán el enfoque y clima de la comunicación en los espacios de capacitación, las actitudes y prácticas promovidas, así como la participación de los asistentes. A través del análisis de los recursos se podrá identificar la planificación que tuvieron y sus principales mensajes. Hacia el final del capítulo se presentarán algunas implicancias para la comunicación en relación a lo que pasó luego del 2015, año de implementación del programa y etapa que fue analizada en la investigación.

4.1 Resultados de entrevistas: la mirada municipal

Durante el trabajo de campo efectuado en la fase de implementación del programa, es decir, en el 2015, se entrevistó a seis miembros del equipo del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos (en adelante, programa de segregación) pertenecientes a la Gerencia de Sostenibilidad Ambiental, que es la encargada de llevar a cabo este programa: la coordinadora y seis promotores ambientales. Cabe resaltar que el equipo estaba conformado por una encargada de la coordinación y once promotores ambientales. Actualmente, el programa de segregación se encuentra dentro de la Sub Gerencia de Gestión de Residuos Sólidos, creada el 2016, dentro de la mencionada gerencia.

4.1.1 Antecedentes del programa en la gestión municipal anterior

El programa de segregación se implementó en la Municipalidad Provincial de Huánuco desde la gestión municipal anterior, según Decreto de Alcaldía N° 004-2013-MPHCO. En un inicio el Ministerio del Ambiente pedía que el porcentaje de vecinos participantes del total de la población distrital fuera el 5%, luego, año tras año esta cifra fue

incrementándose hasta llegar alrededor del 26% en el 2015. Para la presente gestión, el trabajo del gobierno anterior fue discontinuo, poco sostenible e incipiente, es decir, el equipo actual señaló que no evidenciaron resultados ni una base sobre la cual reactivar el programa, por ende, tuvieron que empezar de cero.

La coordinadora Carmen señaló que al iniciar el programa con la actual gestión, los vecinos los recibieron con desconfianza, ello significó un reto aún mayor para involucrar a la población: “El programa existe desde el 2012 en papeles, actualmente empezamos de cero, entramos en un terreno negativo” (C. Palacios, comunicación personal, 2 de julio del 2015).

Esta desconfianza a la cual se refiere la coordinadora pudo haberse generado por haber dejado el proceso del programa inconcluso y por no haber cumplido a cabalidad los objetivos, tal como lo menciona otro promotor: “Habrán participado dos meses, luego se les dejó al aire a los beneficiarios” (C. Osorio, comunicación personal, 27 de junio del 2015). Incluso uno de los promotores consideró que el programa fue empleado para fines que beneficiaran la imagen del exalcalde y por ello no buscaron la consecución real de los objetivos: “el alcalde anterior solo lo utilizó para figuretismo¹, no tomaron la debida importancia” (O. Vásquez, comunicación personal, 25 de junio del 2015). De ese modo, se mostró la disconformidad y desacuerdo de los miembros de la gestión actual frente a lo realizado por la anterior.

Al encontrarse en tal situación se decidió realizar un mapeo de zonas de intervención y un nuevo padrón de beneficiarios, puesto que, según comentó la coordinadora, el informe que habían encontrado solo tenía los datos de los beneficiarios, e inclusive, éstos no correspondían con la realidad. Lo cual evidenció un ineficaz e inconcluso trabajo que dejó el anterior gobierno municipal sin la capacidad de haber generado alguna base sobre la cual realizar mejoras. Esto evidencia la actitud que podrían tener las gestiones municipales cuando acaban su periodo de gobierno, la incapacidad de generar proyectos a largo plazo para el bienestar común así ellos no continúen en el cargo. Frente a esa situación, el equipo decidió convocar nuevamente a los vecinos para llegar al 26% de la población participante según lo solicitado por el MINAM.

¹ Expresión de uso coloquial para referirse al afán por buscar reconocimiento y beneficios en la imagen propia sin un trasfondo de interés real hacia un asunto o problemática.

4.1.2 Funcionamiento del Programa

La actual gestión empezó a reactivar el programa de segregación en el 2015, el mismo que cuenta con el Decreto de Alcaldía N° 01-2015-MPHCO-A, con fecha del 24 de junio de ese año. Según información registrada en el SIGERSOL (2015) en ese momento se contaba con 4894 familias inscritas en el programa a quienes se les entregó dos tachos para que realicen la segregación, las cuales representaban la cifra que el MINAM había pedido como meta: el 26% de la población participante.

En una última entrevista a la coordinadora del programa realizada por el Diario Correo en enero de este año, ella manifestó que actualmente cuentan con 6070 viviendas identificadas dentro del programa, pero solo la mitad de ellas participa adecuadamente, pues señalan que: “no tienen tiempo, que es difícil y que no les importa segregar; es complicado porque nos hace falta mucho conciencia ambiental” (2017). Cabe resaltar que este aumento en la cantidad de participantes refleja que la capacidad de convocatoria del programa está mejorando, sin embargo, no pasa lo mismo con la participación activa, pues la mitad de vecinos, incluso llega a señalar su desinterés por el tema y la discontinuidad con el cumplimiento de la segregación.

Los tipos de residuos que se segregan son los orgánicos, los inorgánicos aprovechables y los inorgánicos inservibles (generales). Los primeros se recogen de las viviendas cada dos días en un tacho marrón entregado por la municipalidad a cada familia; los aprovechables se recolectan una vez por semana a cargo de la asociación de recicladores, en un principio se planificó entregar un costal blanco para que ahí sean separados, pero éste recién se brindó desde el 2016. Por último, para los residuos generales se emplea el tacho negro, entregado también por la municipalidad, el cual se recolecta diariamente, como parte de la basura general. Sin embargo, cabe resaltar que hasta hace poco la recolección selectiva se enfocó en los residuos orgánicos como se verá más adelante.

Estos residuos que se vienen segregando sirven para la producción de abono, el mismo que se utiliza para fertilizar los parques y jardines de la ciudad, y para la implementación de biohuertos en algunos colegios. Para la elaboración del abono se cuenta con un Centro de Compostaje en un terreno que se encuentra en el distrito de Amarilis. Según información brindada por la coordinadora, actualmente se generan entre 15 a 20 toneladas de compost cada dos meses, que es el tiempo que demoran en producirlo, se emplean

aserrín, paja, cal, entre otros materiales para su elaboración y existen aproximadamente 80 “camas” de compostaje (Diario Correo, 2017).

En el periodo del trabajo de campo, se tuvieron en cuenta la participación de juntas vecinales con menor cantidad de locales comerciales, puesto que habían decidido empezar a trabajar solamente con viviendas y así centrarse en un público específico. Es así que el centro de la ciudad fue excluido por la cantidad de comercios y se enfocaron en incluir a juntas vecinales que se encuentran alrededor, comités vecinales y dos asentamientos humanos en zonas consideradas urbanas marginales. Éstos son:

1. Junta Vecinal Alameda
2. Junta Vecinal Viña del Río
3. Junta Vecinal Parque Amarilis
4. Junta Vecinal San Sebastián
5. Junta Vecinal Calicanto
6. Junta Vecinal San Francisco
7. Junta Vecinal Héroes Huanuqueños
8. Junta Vecinal San Pedro
9. Junta Vecinal La Quinta
10. Junta Vecinal Los Paltos
11. Junta Vecinal Los Carrizales
12. Junta Vecinal Los Profundos (Las Moras)
13. Junta Vecinal León de Huánuco
14. Comité Vecinal Juan Velasco Alvarado (Las Moras)
15. Comité Vecinal N°2 (Las Moras)
16. Comité Vecinal Primavera (Las Moras)
17. Comité Vecinal Revolución Peruana (Las Moras)
18. Asentamiento Humano Predio El Tingo
19. Asentamiento Humano Vía Crucis

En la mencionada entrevista a la coordinadora realizada por el diario local, de todas estas zonas la mayor participación se encuentra en las juntas ubicadas en el sector de Las Moras, Héroes Huanuqueños, Parque Amarilis, Viña del Río y Los Carrizales (Correo 2017).

Durante el trabajo de campo de la investigación, ella señaló que: “el objetivo del programa es lograr el manejo adecuado de los residuos sólidos, lo que incluye segregar, aprovechar los residuos y la adecuada disposición final en el botadero controlado” (C. Palacios, 2015). Los otros promotores entrevistados, complementaron dicho objetivo manifestando que lo que se busca con el programa es que gradualmente se genere una cultura ambiental en la ciudadanía huanuqueña.

4.1.3 Proceso de la implementación del programa durante el 2015: metodología y planificación

Para iniciar la implementación del programa se necesitó contar con un Estudio de Caracterización de Residuos Sólidos actualizado, ya que este instrumento, entre otras de sus funciones, permite conocer la situación de generación de residuos per cápita y colectivo; en base a los resultados se pueden planificar las estrategias de intervención en relación al manejo y gestión de residuos.

La promotora Rosa Martel, quien fue una de las encargadas de llevar a cabo este estudio en marzo del 2015, reportó que:

“El 70% de toda la basura que llega al basurero en un día es materia orgánica, el 14% es materia inorgánica aprovechable, lo demás es inservible. Cada persona genera 0.46 kg por día (...) Al tener un resultado per cápita y la población total, puedo proyectar, así diariamente se generan 35 toneladas provenientes solo de viviendas. El botadero de Chilipampa alberga lo que se genera en el distrito de Huánuco, Pillco Marca, Amarilis y Santa María del Valle, la cifra se cuadruplicaría aproximadamente. Si yo hago que la población segrege, hablando solo de las 35 toneladas, más de la mitad se convertiría en compost u otro abono, el 14% se reciclaría, aproximadamente solo llegarían 7 toneladas de residuos inservibles al botadero” (R. Martel, comunicación personal, 12 de julio del 2015).

Con estos resultados el equipo decidió transformar los residuos orgánicos en abono debido a su magnitud, integrar a los recicladores para la recolección de los residuos inorgánicos aprovechables y de esta manera reducir la cantidad de residuos a ser depositados en el botadero.

Asimismo, cabe resaltar la importancia de ampliar la participación de vecinos en el programa de segregación, puesto que considerando solo al distrito de Huánuco, debiera

llegar al botadero un 16% (7 TN) de residuos no aprovechables, ello siempre y cuando todo el distrito segregara, pero la realidad es otra y el porcentaje de personas que participan es mucho menor. Este incremento de participantes, a su vez, es un proceso gradual que viene siendo impulsado por el Ministerio del Ambiente, sin embargo, en aras de una mejor gestión de residuos es importante que la municipalidad acelere este proceso.

No obstante, cabe recalcar que con la participación de más personas en el programa no basta. Es imprescindible que los procedimientos posteriores de gestión de residuos se cumplan adecuadamente. Ello incluye la transformación de los residuos orgánicos en abono, el reciclaje de los otros residuos ya sea mediante los recicladores, una empresa prestadora de dicho servicio o la misma municipalidad, y la adecuada disposición final de los residuos que ya no se pueden reciclar o reusar. De tal manera los residuos aprovechables estarían siendo usados nuevamente y se generaría un proceso cíclico.

Sin embargo, como se vio en el Marco Contextual de la investigación, Huánuco continúa teniendo un botadero, el cual alberga a diario alrededor de 120 toneladas de desechos de cuatro distritos, y por el momento este programa ayudaría a prolongar su vida útil. Empero, esta situación no refleja la adecuada gestión integral de residuos, pues debiera contarse con un relleno sanitario que asegure la disposición final de éstos y mitigue la contaminación que, en especial, afecta a poblaciones aledañas y si no es controlada puede generar conflictos socio-ambientales, como ya ocurrió durante la gestión municipal anterior. El proyecto para construirlo viene tardando, a pesar de haberse gestionado desde el gobierno anterior a través de un convenio de la municipalidad con la Cooperación Japonesa y el Ministerio de Ambiente. Mientras tanto, este botadero, que según los entrevistados cuenta con mecanismos que controlan la contaminación, no asegura la adecuada disposición final de todos los residuos sólidos que alberga.

Para planificar sus actividades, el equipo empleó el instructivo sobre el programa de segregación del Ministerio del Ambiente para implementarlo en Huánuco. Cabe recordar que dicho instructivo es emitido cada año por esta institución señalando las metas actuales a cumplirse. En principio, se definieron las zonas con las que trabajarían y los encargados de cada una de ellas. Al ser 11 promotores ambientales dentro del área y una coordinadora, decidieron dividirse en cuatro grupos (A, B, C y D), cada uno estaba conformado por tres juntas vecinales, así cada promotor debía inscribir a los vecinos de

una junta, aproximadamente 400 viviendas para llegar a la meta (26% de población inscrita). Sin embargo, en la práctica se dieron cuenta que en una junta vecinal no habían 400 viviendas, pues algunas de ellas eran locales comerciales u otros, entonces decidieron involucrar a zonas periféricas de la ciudad, muchas de estas son de menores ingresos económicos e incluso algunas asentamientos humanos. A lo que una de las promotoras manifestó: “Así nos fuimos expandiendo, porque al inicio cada grupo A, B, C y D tenía 3 juntas vecinales y cada promotor se haría cargo de una junta, pero en la práctica no fue así” (R. Martel, 2015).

De esta manera, lograron cubrir el porcentaje de inscritos que se habían propuesto, el 27% de la población, aproximadamente 4894 viviendas, incluyendo al final a 19 organizaciones vecinales entre juntas y comités. En ese sentido, para el proceso de empadronamiento de viviendas algunos promotores se encargaron de más de una zona.

Ahora bien, ¿cómo lograron involucrar a los ciudadanos en el programa? Para ello, primero se explicará el proceso de convocatoria a la población en general y luego se detallará la estrategia del delegado ambiental que fue una de las principales del programa para intervenir con la población.

4.1.3.1 El proceso de convocatoria y de capacitación a vecinos

En un inicio se planificó trabajar con los vecinos integrantes de las directivas de las juntas vecinales, considerando que ellos tendrían cierto nivel de reconocimiento frente a la población y así podrían apoyar en la promoción del programa. Sin embargo, la realidad fue otra: “no funcionó porque estaban desarticuladas, desorganizadas, entonces buscamos vecinos claves, ahí identificamos delegados ambientales” (C. Palacios, 2015). Por su parte, uno de los promotores señaló que esta desorganización vecinal respondía a que: “el gobierno anterior no tomó en cuenta el tema de juntas vecinales” (O. Vásquez, 2015). Es así que nació la figura del delegado ambiental, un vecino voluntario de soporte para la convocatoria del programa, no necesariamente perteneciente a la directiva de las juntas vecinales.

Primero, se convocaron reuniones de presentación del programa a todos los vecinos desde marzo. Para ello, en algunos casos, se valieron del apoyo de algunos presidentes de las juntas directivas aún vigentes que: “(...) tenían algún trabajo previo, de repente quebrado

o a medias, pero tenían cierto contacto con su población porque ellos habían sido elegidos. Entonces nos apoyamos de ellos para convocar reuniones y asambleas, allí dábamos a conocer el programa, de qué se trataba y luego, poco a poco, definimos los delegados” (R. Martel, 2015). Por ejemplo, “En la Junta Alameda con el presidente repartimos citaciones y empadronamos a los vecinos, se les habló de qué trataba el programa y se invitó a participar, en la reunión ya se les explicaba todo el proceso” (C. Osorio, 2015). Incluso algunos de ellos aceptaron ser delegados ambientales. Mientras que los promotores que aún no tenían algún vecino de apoyo, realizaron esta labor por su cuenta. También se valieron del uso del perifoneo para difundir las reuniones.

Las presentaciones del programa se realizaron en espacios de uso común de las juntas vecinales como comedores populares, locales comunales, colegios y salones parroquiales. Sin embargo, estos espacios resultaron escasos, por ello, también se usó frecuentemente la casa de algún vecino e incluso en las calles se acondicionaron sillas para poder llevar a cabo las reuniones.

El equipo empleó guías metodológicas para las reuniones y capacitaciones elaboradas por la coordinadora, cuya idea surgió, según la promotora Rosa Martel, de varios miembros del equipo. Aquí se planificó cómo se estructurarían las reuniones y capacitaciones, el orden de las exposiciones, los temas, el tiempo y los materiales que usarían. De esta manera, en las reuniones de presentación del programa la estructura era la siguiente:

“En esta primera parte de la presentación dábamos un enfoque de la problemática medioambiental y social. Luego ya venía el cuerpo en el cual presentábamos la solución a esta problemática que es el programa y en qué consistía y ya dábamos paso a una última parte que era intervención del público. Lo primero era que la población sepa que se va a entrar a su junta con este programa, cosa que cuando venga el delegado ya sabe a qué viene” (R. Martel, 2015).

En estas reuniones, también se contó con la presencia del gerente del área, como lo menciona una entrevistada: “iba el gerente también, él daba sus palabras de invitación al programa” (R. Martel, 2015). Asimismo: “la asamblea nos sirvió para generar delegados” (María Trujillo, comunicación personal, 4 de junio del 2015). Luego, los vecinos que aceptaban ser delegados ya empezaron a apoyar en la inscripción al resto de población mediante visitas a sus domicilios. Cabe recalcar que este era un proceso realizado tanto

por promotores como por delegados ambientales: “el empadronamiento se ha hecho de una manera mixta, una parte lo ha hecho el delegado y otra parte el promotor” (R. Martel, 2015). Para ello, se les entregó formatos de empadronamiento impresos en hojas en los que inscribieron a sus vecinos. A medida que pasaron las semanas se les dio trípticos para ser repartidos en el que había información general sobre el programa y el modo de segregación de residuos.

Luego de estas primeras reuniones y habiendo ya formado delegados ambientales, estos fueron convocados a capacitarse sobre el tema de segregación de residuos en la municipalidad. Las guías metodológicas elaboradas sirvieron, especialmente en esta parte, según menciona la coordinadora, pues ellas orientaron las capacitaciones para fortalecer capacidades en los vecinos sobre: “el entendimiento de la importancia del programa, fortalecer el compromiso y el manejo del efecto de réplica” (C. Palacios, 2015). La estructura que se siguió al inicio presentó la problemática de los residuos, para ello se emplearon videos relacionados al tema, luego se pasó a comunicar la importancia de la realización del programa, después la segregación de residuos, y finalmente, se realizaba un ejercicio práctico en el que los vecinos debían clasificar residuos reales en dos tachos, uno negro y otro marrón y un costal blanco, los cuales representaban la clasificación de residuos que aplicaría el programa: residuos generales, residuos orgánicos y por último, residuos inorgánicos aprovechables, respectivamente. Estas guías metodológicas evidenciaron la planificación de las capacitaciones, la misma que buscó generar y fortalecer capacidades, así como valores y actitudes ambientales en los vecinos delegados. Ello demuestra que es posible que desde los gobiernos locales se lideren procesos organizados sobre educación y comunicación ambiental, conjuntos con la ciudadanía, además teniendo en cuenta las ventajas propias con las que las municipalidades cuentan, cercanía y capacidad de convocatoria.

Según una entrevistada: “Las capacitaciones a los delegados ambientales fueron más completas, se les puso videos, se explicó los tipos de residuos y hacíamos la práctica con residuos de verdad, ellos debían clasificar y revisábamos y explicábamos. Se usó diapositivas, papelotes, se usó el afiche, fue más completo” (R. Martel, 2015). El equipo consideró que estas capacitaciones tuvieron mayores recursos comunicacionales y detalle, puesto que eran dirigidas hacia los vecinos delegados, quienes iban a ser el nexo con el resto de ciudadanos, por ello, debían estar muy bien informados y sensibilizados frente al

tema. Además, señalaron que la parte práctica fue necesaria para poder verificar el aprendizaje del vecino tal como se señalan: “(...) se les ponía muchos residuos y tenían que organizarlos según los tachos y el costal, de esta forma veíamos si aprendieron o no” (M. Trujillo, 2015). A mitad de la capacitación los promotores organizaron a los vecinos en pequeños grupos y dirigieron la dinámica de segregación, a su vez, iban explicando y despejando dudas sobre la clasificación de residuos.

Una vez capacitados, fue el momento de realizar la réplica de las capacitaciones de segregación a los demás vecinos en sus mismas juntas vecinales, entonces los delegados ambientales y promotores coordinaron con ellos el horario y lugar donde se realizarían. Los entrevistados señalaron que:

“La idea era que el delegado ambiental nos ayude con las réplicas a la población, pero como es un tema técnico no le podemos dejar la entera responsabilidad, entonces la idea es, una vez que el delegado está capacitado que nos ayude a coordinar una reunión en su cuadra, como el delegado ya estaba sensibilizado, frente a ciertas respuestas o preguntas pesimistas, él ayuda y explica. En mi caso, yo manejo bien la parte técnica, pero tengo 23 años y hay algunas cosas que no manejo bien frente a los vecinos, mi delegado me ayudaba a responder frente a estas quejas, don Octavio también” (R. Martel, 2015).

De ese modo, el delegado ambiental apoyó en la coordinación y también en el manejo de respuestas frente a negativas de vecinos o quejas, mas no en la información teórica, teniendo en cuenta, además que este era una persona propia del barrio. Estas capacitaciones se realizaron muchas veces en las casas de los vecinos o en las calles. Se aprovechó la existencia de algún pasaje o alguna calle sin tránsito de automóviles para realizar las capacitaciones, también las bodegas fueron algunos puntos de reunión.

Los promotores se enfocaron básicamente en la explicación de cómo segregar los residuos, así como también la importancia de la aplicación del programa. Ellos también comunicaron que se haría entrega de dos tachos, marrón para orgánicos y negro para residuos generales, los mismos que fueron entregados entre los meses de julio y agosto del 2015 previa coordinación con los vecinos. En un primer momento se planificó entregar un costal blanco para los residuos inorgánicos aprovechables, pero este fue entregado recién a partir del 2016. Los delegados también saludaron y agradecieron la

asistencia de los vecinos, asimismo, instaban a que los asistentes pudieran comunicar el modo de segregación de residuos a aquellos vecinos que no pudieron asistir.

La metodología de estas últimas capacitaciones no fue la misma en todas las juntas vecinales, lo cual aseveraron los entrevistados, por un lado: “En las capacitaciones del grupo A, que está formado por Comité 2, Primavera, Alameda, Los Profundos, Amarilis, Revolución Peruana, estamos llevando cajas, como no tenemos tachos todavía, forramos dos cajas de color negro y marrón y nos conseguimos un costal blanco para representar donde van a segregar, eso se está haciendo por cada cuadra con cada delegado” (C. Osorio, 2015). Mientras que en el resto de zonas: “(...) Con los vecinos en mi caso fue más teórico y se usó el afiche” (R. Martel, 2015). De esa manera, en algunas zonas se realizaba la práctica de segregación al igual que en las capacitaciones en la municipalidad, mientras que en otras se limitaron solo a la explicación de la misma. Cabe recalcar que los materiales que se emplearon en esta parte para la práctica corrieron por cuenta de los promotores y no del programa.

Eso refleja que esta última parte no estuvo totalmente estandarizada, lo cual es necesario dentro de la implementación de un programa que involucra a personas, pues se deben generar iguales condiciones de participación de los participantes en el distrito, sobre todo en zonas en las que anteriormente el programa ha sido aplicado de manera irregular, y donde hay sectores que recién empezarán a segregarse, de manera que se busquen fortalecer las prácticas fomentadas.

Sin embargo, la estandarización de una estrategia no quiere decir que se excluyan adoptar otras para intervenir en zonas en las que la primera no funcionó, pues es necesario adaptarlas a los contextos diferentes. La promotora María Trujillo comentó que en las juntas vecinales Los Paltos, La Quinta, Calicanto y en San Francisco, no se logró convocar a muchos delegados o en otros casos se inscribieron pero no cumplieron sus funciones: “Los delegados no empadronaban porque nos dijeron que esa era labor de nosotros, y como la mayoría trabaja no dispone de tiempo para empadronar” (M. Trujillo, 2015). Además, los vecinos no asistían a las reuniones de capacitación: “En San Francisco cité a una reunión, pero solo asistieron dos personas de 180 invitaciones” (M. Trujillo, 2015).

Frente a ello se realizó el empadronamiento y la capacitación visitando a cada vivienda, para lo cual se contó con la ayuda de estudiantes voluntarios de la Facultad de Ingeniería Ambiental de la Universidad de Huánuco. Estas capacitaciones a manera de visita a cada domicilio tuvieron casi la misma estructura de las otras, evidentemente sin la parte práctica y de manera breve. Ella les comentaba que si deseaban participar del programa debían estar capacitados, entonces, los inscribía y proseguía con la explicación, finalmente les dejaba algunos recursos como el afiche de segregación, el tríptico y un sticker que era pegado en la puerta de sus casas en señal de vivienda participante. Ella comentó que esta manera de capacitar le resultaba mejor para comunicarse directamente con los vecinos y responder frente a algunas quejas:

“(…) así puedo verificar los datos, tener un contacto más directo con las personas y saber si realmente viven o no ahí, o son inquilinos. Puedo recibir las quejas, lo que ellos manifiestan es que el recolector no pasa por sus casas, que la mayoría de personas que tienen animales como perros, en las mañanas los sacan y defecan en toda la cuadra, y además que pagan por la limpieza pública y no van a barrer por sus calles. Entonces esas son las incomodidades que tienen las personas, yo les digo que mediante el programa como se va dar la segregación correcta de residuos sólidos, entonces ya no se van a ver las calles sucias. Además el camión recolector va a tener un horario para pasar y sí o sí tendrán que pasar” (M. Trujillo, 2015).

Sin embargo, respecto al trabajo con los voluntarios no se realizó una adecuada gestión de su convocatoria ni de su labor, por eso, la aplicación de esta estrategia fue irregular, funcionando para unos y para otros promotores no.

“A mí me funciona bien, a los demás no mucho, es que se debe ser empático con ellos, y adaptarse a su horario para poder trabajar” (M. Trujillo, 2015).

“Los voluntarios solo fueron convocados por una persona, no tienen vocación de servicio. No trabajaban en campo por la edad, por la universidad, no funcionó” (C. Palacios, 2015).

Al incluirlos, como menciona una de las promotoras, es necesario conciliar un modo en el que su trabajo sea beneficioso para ambos, tanto para el equipo del programa como para los voluntarios, por ejemplo, desde el establecimiento de horarios en los que ellos puedan aportar. Asimismo, es importante estandarizar el mensaje con ellos también, si bien conocen la temática ambiental y de segregación, es necesario la forma en la que

transmitirán el mensaje, por ejemplo, el tiempo de capacitación e inscripción casa por casa, el uso de algún distintivo, la manera de dirigirse al vecino, la información sobre otros datos de la implementación del programa, futuras actividades, fechas de entrega de tachos, juntas vecinales participantes, respuesta frente a quejas, entre otros. De esa manera, se hubiera gestionado mejor la comunicación del programa, al darle un valor agregado en lo que se dice y cómo se dice, tal como lo señala la teoría, es tratar de darle valor a la comunicación del servicio público, ello implica generar mecanismos de supervisión, planificación y organización desde la coordinación del programa, aspecto que como se ve, fue regularmente atendido.

En ese sentido, dentro del trabajo de intervención con la población, convocatoria y participación de vecinos, es importante que la supervisión no se enfoque en solo una estrategia, si bien la de los estudiantes voluntarios se empleó en menor medida, es importante que sea supervisada también de la misma manera, ello generará acciones estratégicas para el involucramiento de la población.

El proceso de convocatoria y capacitación a vecinos puede graficarse del siguiente modo:

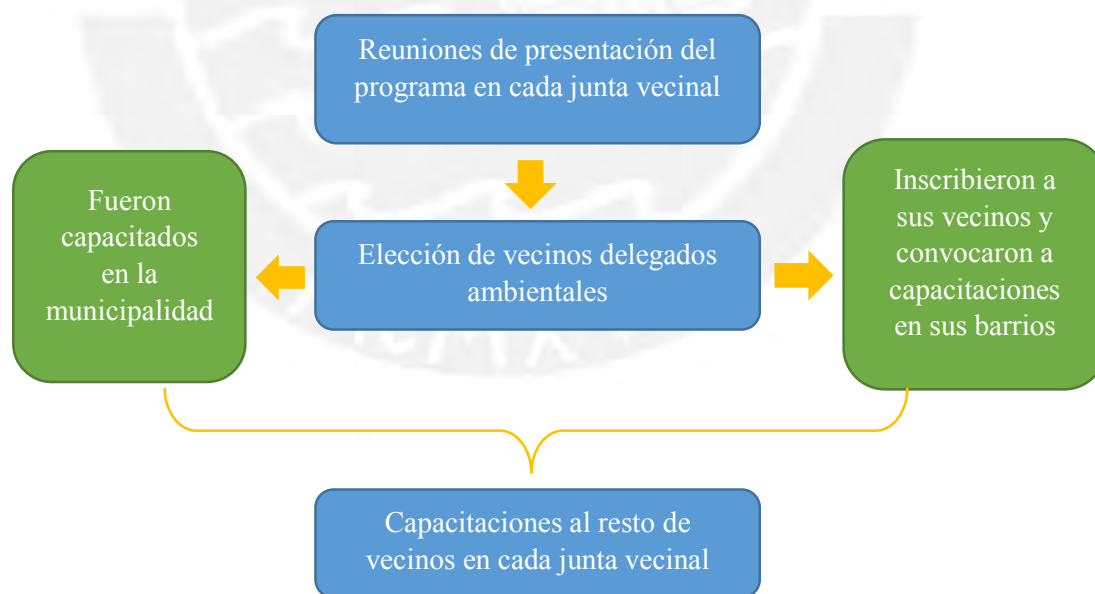


Gráfico de elaboración propia

- **El delegado ambiental**

Se necesitó un acápite aparte para solamente hablar de la figura del delegado ambiental, puesto que fue una de las acciones que mayor peso tuvo dentro del programa.

Como se mencionó anteriormente, el delegado ambiental es un vecino que voluntariamente decide apoyar en la promoción del programa dentro de su barrio. Las razones para formar delegados ambientales en Huánuco fueron dos principales. El equipo considera que, por un lado, ellos les facilitarían el trabajo y por otro, se comprometerían con el programa haciéndolo sostenible.

“Nos dimos cuenta que no nos íbamos a abastecer para hacer todo el trabajo, por eso decidimos involucrar a la población, además nos iba a servir para que la población esté más empoderada y comprometida con este programa. Así surgió la idea de los delegados” (R. Martel, 2015).

“Ellos saben dónde vive cada vecino, por eso se usa esa táctica para que puedan convocarlos” (C. Osorio, 2015).

“Es un programa que debe permanecer, los promotores se van a ir, el delegado habita en esa zona, si nos vamos ellos van a tener la capacidad de réplica, van a poder decir a la municipalidad que quieren segregarse” (C. Palacios, 2015).

“Nuestra fortaleza son los delegados ambientales, están hablando un solo idioma: tener una ciudad limpia, ordenada y segura para el bienestar de todos y también para los turistas. Optamos por ellos, porque son del mismo barrio, de la misma manzana, ellos conocen a sus vecinos, saben quiénes viven aquí o allá, ya cuando entreguemos los tachos, ellos van a ser nuestros ojos, una fortaleza, ellos nos van a ayudar a lograr los objetivos del programa” (O. Vásquez, 2015).

De este modo, los delegados ambientales tuvieron como principales tareas inscribir a sus vecinos al programa, convocarlos a capacitaciones y reuniones, y en algunos casos, capacitarlos para que segreguen correctamente. Cada uno se encargó de una, dos o tres cuadras, dependiendo de la cantidad de delegados que hubiera en la junta vecinal, a más delegados se repartían más el trabajo. Para ello, se valieron de la entrega de citaciones escritas o de avisos publicados en algunos lugares visibles de la zona, por ejemplo, en bodegas. El promotor mantenía mayor comunicación con estas personas, las visitaban continuamente y verificaba los datos inscritos por el delegado.

El equipo consideró que al realizar la labor de delegado ambiental, el vecino estaría sensibilizado y comprometido con el tema, conocería la importancia de la realización del programa y buscaría involucrar a más personas. Además, una vez el programa esté en curso la labor del delegado ambiental no acabaría, pues serían soporte para apoyar en la fiscalización del programa y en su eficiencia.

Asimismo, es importante mencionar que de esta manera se podría fomentar la conciencia ambiental y por ende, la ciudadanía ambiental de los delegados, pues, como lo mencionan los promotores, los vecinos se empoderan al tener una responsabilidad con un proyecto municipal y con su ciudad, en el sentido de estar colaborando, participando y apropiándose para afrontar uno de los problemas socioambientales, y así siendo partícipes de su desarrollo. Además, la labor que conlleva convocar al resto de vecinos, implica que ellos fortalezcan sus habilidades de comunicación, de liderazgo y de iniciativa. Ahora bien, también es necesario presentar la versión de los delegados ambientales, la cual se analizará más adelante.

La promotora Rosa señaló que uno de los argumentos que comentaban en las reuniones para elegir delegados ambientales era:

“Les decíamos que necesitábamos que la población se involucre para que ellos puedan ser protagonistas de su propio desarrollo, y por ello necesitábamos delegados ambientales, representantes y líderes de la población, para poder coordinar. Porque si yo sola pretendo coordinar con 400 personas se me hace muy difícil, pero si en cada cuadra tengo un delegado, ya puedo coordinar con 10 personas que es mucho más fácil. Algunos se ofrecían voluntariamente, como algunos se conocían se proponían entre ellos” (R. Martel, 2015).

Es relevante resaltar este discurso al referirse a los delegados como “protagonistas de su propio desarrollo”, pues se está concibiendo al vecino como un ciudadano con derechos y deberes, alejándose de una perspectiva meramente asistencialista, lo cual también es sustento de la estrategia de delegado ambiental. En ese sentido, sí es importante mantener la articulación entre la municipalidad y los delegados ambientales, la cual a su vez, se reflejará en mayor confianza y cercanía con el resto de población, siempre y cuando, se mantenga una comunicación fluida, un mensaje homogéneo, claro y horizontal. Es por eso imprescindible el manejo de la comunicación bidireccional como base de la estrategia

y el reconocimiento que a ella le deben dar los promotores, coordinadores y funcionarios públicos. Manejo que implicará que los gobiernos locales reconozcan el valor de la comunicación, no solo como promotora de mensajes ni de la forma de éstos, sino como un sistema complejo que es necesario diagnosticar, planificar y evaluar, sobre todo si se busca generar cambios en el comportamiento de las personas, promover actitudes y generar valores como lo buscan la educación y comunicación ambiental. Además, claro está, que el funcionamiento del programa sea adecuado y eficiente, es decir, que se establezcan mecanismos normativos, de inversión, procesos de calidad, entre otros, todos estos factores conjuntos lograrán la sostenibilidad deseada.

Algunos promotores señalan que al inicio la estrategia no les convencía y se sentían incrédulos de aplicarla, sin embargo, en base a la experiencia de otros miembros del equipo se logró convencer a los vecinos para que sean delegados ambientales: “Me preguntaba como un vecino al que no se le da nada va a querer hacer ese trabajo, pero luego me convencí, porque vi que sí está funcionando (...) todo es cuestión de llegar a la población, a mí me ayudó Diego, porque él llegó a la población (...) hizo reuniones por calles, no se hizo asamblea general pero optó por hacerlo por cuadras” (R. Martel, 2015).

Asimismo, también es estratégico tener en cuenta que la convocatoria sea en espacios accesibles y cercanos para los vecinos, puesto que hay que adaptarse a sus horarios y a sus rutinas para presentar las propuestas. En algunas zonas la estrategia de delegados fue mejor recibida, algunos promotores mencionan que encontraron compromiso en ellos:

“La JV San Sebastián tiene gente activa, con ganas de querer trabajar, comprometida (...) ellos también tenían un concepto errado del programa debido a las otras gestiones (...) Algunos vecinos ponen de su plata para sacar copia de los folletos u otros” (José Aguilar, comunicación personal, 28 de junio del 2015).

“Yo le podía dar más hojas, pero él decía no te preocupes yo me encargo de sacar copia. Ese tipo de respuesta es lo que buscamos en la población, a eso nos referimos cuando decimos que sean partícipes de su desarrollo” (R. Martel, 2015).

Cabe resaltar el nivel de compromiso que muestran los vecinos al encargarse de algunos gastos dentro de su labor de delegado que podrían haber sido cubiertos por el programa. Participaciones de este tipo son importantes reconocer para fortalecer la relación entre

estos delegados y la municipalidad, ya que ellos también cumplen el rol de aliado con el resto de población.

Asimismo, se debe tener en cuenta también que la labor de los delegados ambientales tuvo algunas complicaciones. En algunos casos, si bien se tardaron en el empadronamiento al resto de vecinos, el registro de datos era correcto, mientras que en otros no, entonces el promotor debía corregirlos. Para ello es necesario fortalecer capacidades, no solo en el tema de segregación, sino también en la forma en la que se va realizar el trabajo, el registro de datos en este caso y la verificación de los mismos, para evitar realizar doble labor e ir avanzando con el resto de procesos. Asimismo, considerar personas que tengan el tiempo de realizar las labores de delegado.

Algunos promotores mencionan que esta era la ventaja de trabajar con personas mayores, pues contaban con mayor tiempo: “son jubilados, mayores, tal vez con más tiempo y con más ganas de trabajar que personas jóvenes. Les gusta involucrarse en el desarrollo de su barrio” (R. Martel, 2015). Sin embargo, cabe mencionar que no todos ellos eran mayores de edad, había algunos más jóvenes.

Habiendo presentado las estrategias de intervención para la participación de los vecinos, es necesario tener en claro que si se va a emplear solo una estrategia de convocatoria o en el camino adoptar una más, atenderlas a ambas desde la coordinación, decidir qué promotores trabajaran con una u otra o con ambas y supervisar que el trabajo de coordinación entre promotores y voluntarios sea realizado, lo cual responde a una mirada estratégica global, en este caso, esta le corresponde a la coordinación y gerencia del programa. Además, si una estrategia para el equipo tiene mayor peso que otra, es válido, sin embargo, si se va a aplicar otra en menor medida debe ser gestionada de igual forma, de esta manera se aprovecharán los diversos recursos con los que se cuentan, así el grupo de voluntarios podría convertirse en un aliado del programa, ya que cuentan con los conocimientos técnicos y podrían apoyar en futuras actividades.

- **Respuesta de los vecinos frente al programa**

Ahora bien, se presentarán algunas respuestas de la población que los miembros del equipo del programa fueron encontrando durante el proceso de convocatoria y capacitación. Cabe recalcar que estas respuestas no pertenecen a las de los vecinos

delegados, sino a las del resto de población, que eran participantes del programa o personas que no decidieron participar.

La recepción que se obtuvo de la población desde un inicio fue variada. Según la información brindada por los promotores, las reuniones de presentación contaron con diversa cantidad de asistentes, la junta vecinal que mayor asistencia tuvo fue Héroes Huanuqueños, con más de 100 personas, en otras como Alameda, San Sebastián, Viña del Río se encontraba entre 30 y 40 personas.

Asimismo, comentaron que al inicio sintieron el rechazo de la población, sobre todo en zonas donde la gestión anterior había aplicado el programa (Juntas Vecinales Amarilis, Alameda). Los vecinos fueron celosos de brindar sus datos para la inscripción, señalaron que anteriormente se les ofreció lo mismo, pero no hubo continuidad, por ello dudaron del funcionamiento del programa nuevamente: “La municipalidad, según lo que contaban, ya bastante tiempo les viene mintiendo, con que les iban a dar bolsas, pero no se les daba bolsas, o al final les daban las bolsas y el basurero pasaba, las recogía, las mezclaba y no servía de nada” (M. Trujillo, 2015).

Resulta comprensible encontrar respuestas de este tipo frente a propuestas anteriores discontinuas e incoherentes. Otro tipo de respuestas de vecinos que no quisieron participar en el programa fue:

“Había un señor que decía que él no tenía tiempo, que iba a perder su tiempo segregando su basura en los tres contenedores. Dijo que él pagaba sus arbitrios así que la municipalidad contrate gente para que segreguen y si querían que segregue que le paguen. Imagínate todo lo que se gastaría para contratar a personas que segreguen (...) Este tipo de personas si no quiere colaborar tú no le puedes suplicar, porque este es un programa social, tú tienes que convencerlos, entonces se le retira. Con el tiempo él va a ver que sus vecinos lo están haciendo, y eso lo va a jalar, en algún momento él va a asimilar el programa. Esto pasa por falta de información, de repente él no tiene noción de la contaminación que generamos porque si te pones a investigar está en todo y es de magnitudes inimaginables” (R. Martel, 2015).

De ese modo, una de las causas del rechazo a la participación, según la promotora, vendría a ser el desconocimiento de la contaminación generada por la problemática, lo cual también respalda otro promotor: “Cuando les explicas con números o cifras la gente

empieza a tomar consciencia de sus acciones y dicen que van a participar, que van a tratar de solucionar el problema que se tiene” (C. Osorio, 2015). Tal como lo señala David Solano en el Marco Teórico de la investigación, para que puedan desarrollarse procesos de educación ambiental, es imprescindible que en un inicio se conozca la problemática y su importancia, luego reconocer que ésta afecta, a partir de aquí puede existir la disposición hacia la alternativa de cambio. Entonces, como base el proceso requerirá informar y comunicar que existe un problema de residuos en la ciudad y de qué manera afecta a cada grupo, al ambiente y a la calidad de vida con el fin de generar una actitud favorable hacia el tema.

Por ello, la información que se brinde debe ser clara, lo cual también es considerado por la coordinadora: “El interés en cada junta es variado, depende en parte por el promotor, por el mensaje, si el mensaje no es claro los vecinos no van a las reuniones” (C. Palacios, 2015). Además de que ésta sea homogénea en los diferentes sectores, se escuche al vecino y se genere un clima comunicativo. Te escucho, me escuchas, nos comunicamos.

Los promotores encontraron también que en zonas urbano marginales la predisposición a participar en el programa era mayor que en zonas urbanas.

“En la zona urbana se tiene un poco de rechazo, pero en la zona urbano marginal nosotros no solamente fuimos, los vecinos vinieron a nosotros, preguntaron por qué trabajan con ellos y con nosotros no, se les informó de qué trata el programa e incluso los comités vecinales están más prestos a trabajar que las juntas vecinales, los comités son de zonas urbanas marginales. Eso más que nada porque en las zonas urbanas existe un mayor nivel cultural y no tienen mucho tiempo para hacer estas cosas y como trabajan dicen para qué hacer esto si no nos va a servir para nada” (C. Osorio, 2015).

“En Vía Crucis, el asentamiento humano, tiene el problema de la tenencia de terreno, son personas que están desesperadas por formalizarse y por eso te ayudan en todo, pero otra junta por ejemplo, en San Pedro, todas las personas ya tienen agua, desagüe, tienen título de propiedad, a lo mejor es más difícil entrar, pero por ahí deben haber uno o dos que quieren por ahí se empieza” (R. Martel, 2015).

Dicha predisposición puede deberse a que los vecinos en zonas urbano marginales suelen tener otra dinámica de relacionamiento, ya que per sé se encuentran organizados en alguna medida por su necesidad de suplir alguna carencia como asfaltado de pistas,

alcantarillado, alumbrado público, entre otras, entonces, la estrategia de delegados puede resultar mejor en estos lugares donde la participación y la asociatividad tienen un nivel de funcionamiento.

Sin embargo, cabe recalcar que la información no es la única llave al cambio de comportamiento, pensar en ello es limitante como se ha visto en el Marco Teórico, puesto que es necesario tener en cuenta otros factores económicos, sociales y culturales donde se encuentran inmersos los actores y que son propios de su visión y subjetividad. Ahora bien, si existe predisposición a la intervención del programa en algunas zonas como se menciona, puesto que a pesar de ser sectores menos favorecidos en cuanto a algunas necesidades, cuentan con cierto nivel de apertura hacia las propuestas, es allí fundamental la comunicación entre ambos actores, municipalidad y vecinos, para fortalecer dicha relación mediante la transformación de sentidos y que sean éstos los que impulsen el cambio.

- **Lo que los vecinos conocen sobre el problema de los residuos**

A partir de la interacción que tienen los miembros del programa de segregación con los vecinos, cuatro de los entrevistados, incluida la coordinadora, señalaron que la mayoría de los ciudadanos conoce muy poco sobre la problemática de los residuos, para ellos el problema está asociado principalmente a la suciedad que se genera y que a su vez afecta el aspecto del distrito. “Ellos se enfocan más en que Huánuco es una ciudad hermosa, por el clima, por los lugares, dicen que el único problema es que es cochino y tienen la intención de superarse o igualarse con las ciudades que son limpias” (C. Osorio, 2015).

Según esta percepción, la motivación del cambio de comportamiento de los vecinos estaría definida por la búsqueda de una mejor estética de la ciudad que pueda darle reconocimiento. Además, la idea de que la suciedad generada por el inadecuado manejo de residuos podría afectar la salud, también formó parte del conocimiento de los pobladores: “Eso todo el mundo conoce, pero si yo le informo a un vecino que el plástico demora mil años en degradarse, que el tecnopor nunca se degrada esas son cosas que los sorprenden porque no tenían idea. Algunos lo asimilan, algunos se sensibilizan, porque es bueno que conozcan la contaminación que se genera” (R. Martel, 2015).

El nivel de conocimiento de los vecinos sobre los efectos de esta problemática incluye los temas de salud y el estético o paisajístico, sin embargo, según los promotores no es mayoritario el conocimiento sobre los impactos ambientales, sobre el tratamiento de los residuos, cuál es su destino final, las razones de porqué reducir los residuos en el botadero, las poblaciones aledañas afectadas, la labor de los recicladores, entre otros. Entonces, muchos vecinos no conocen la importancia de la problemática, menos el trasfondo de ésta, pues solo parten de un conocimiento superfluo y es por ello difícil que cuenten con una actitud favorable a un cambio y la posterior adopción de una práctica, como señala el proceso de consciencia ambiental señalado en el apartado anterior y en el Marco Teórico.

Respecto a los horarios del recojo de residuos, los promotores afirmaron que los vecinos sí los conocían pero no los respetaban. En este caso se podría hablar de una actitud de desinterés frente a la problemática. Otros fueron más optimistas al considerar que gracias al programa, los vecinos se estaban enterando de la forma correcta de segregar y disponer sus residuos, gracias a ello, comentaron que se está generando una actitud presta al cambio en los ciudadanos. Asimismo, cabe recordar que el conocimiento no es garante de un cambio de comportamiento, pero sí es una puerta hacia éste. La comunicación, en este sentido, debe actuar para informar, sensibilizar, conciliar, promover preguntas y respuestas, el debate y diálogo en espacios de reunión y de capacitación, así como a través del servicio de limpieza y recolección que se brinda, más aún si es un proceso liderado por un organismo público, cuyo deber es promover el desarrollo local.

4.1.3.2 El trabajo con recicladores

La coordinadora comentó que se inició el contacto a través del presidente del grupo de recicladores informales desde marzo del 2015, mediante él y otros recicladores se convocaron a los demás. La meta que se trazó el equipo fue articularlos para su formalización e inclusión en el programa de segregación durante ese año. La coordinadora indicó que notó desconfianza en los recicladores, pues no se concluyó el proceso de formalización en la gestión anterior.

Se logró convocar en un principio a 36 recicladores informales, con los cuales se tuvo una reunión en la municipalidad para informar sobre el proceso de formalización y se recopiló sus datos y documentos necesarios, asimismo, se definió el nombre de la asociación en conjunto que ellos tendrían, resultando: *Huánuco hacia el futuro*. Según

una promotora: “La municipalidad por este año está cubriendo los gastos de su formalización, el notario, les van a prestar un furgón sin combustible para que recolecten, chalecos les van a dar para que se lo queden y mascarillas también” (R. Martel, 2015).

Como parte de las capacitaciones necesarias para la formalización que indica el Ministerio del Ambiente en julio del 2015 se realizó la primera sobre el módulo de manejo integral de residuos sólidos, en total son cuatro que abarcan los temas de seguridad y salud ocupacional, habilidades sociales y desarrollo personal, y gestión empresarial y reciclaje (MINAM 2010). En ese entonces, se redujeron a 28 recicladores que continuaban en proceso de formalización. El promotor encargado comentó que era difícil mantener el contacto con los recicladores, pues estaban desorganizados, algunos no asistían a las reuniones, desertaban y la comunicación dentro del grupo no era fluida, además de la existencia de conflictos internos.

Por otro lado, una promotora comentó que cuando comunicaban a los vecinos que los residuos inorgánicos reciclables serían entregados a los recicladores, ellos respondían:

“Hay bastantes personas que sí apoyan, pero también hay otros grupos de personas que recolectan y venden. Entonces algunos se rehúsan, por ejemplo dicen que si van a dar todo su costal, lo que va en el costal blanco, preguntan cuánto les van a pagar, y ahí se les dice que no se les paga nada, porque el reciclador viene y se lo llevan. Y te dicen mejor lo vendo y así me gano algo, pero ya eso es decisión de cada persona” (M. Trujillo, 2015).

Lo cual significó un gran desafío para el programa para generar una actitud favorable a la donación de residuos a los recicladores, pues frente a ello existe la negativa de un grupo de la población que reclama un beneficio económico. En ese sentido, la municipalidad debe encontrar un modo en el que los vecinos disidentes puedan involucrarse, y los recicladores puedan percibir beneficios de la recolección formal en viviendas. Por ello será imprescindible que el rol de los recicladores sea posicionado desde los mensajes iniciales que emite la municipalidad y así ser comunicado hacia los vecinos, sin embargo, este posicionamiento no se logró ni fue visibilizado como importante para generar la inclusión de recicladores, como se verá más adelante.

En el 2015 no se logró la ansiada formalización de recicladores, ésta se hizo posible en mayo del 2016 y mediante Resolución de Alcaldía N°594-2016-MPHCO/A la municipalidad reconoció la incorporación de la “Asociación de Recicladores Huánuco

Hacia el Futuro” en el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos en el mes de julio de ese año.

4.1.4 Concepciones sobre comunicación

Todos los entrevistados consideran que la comunicación es importante dentro del programa. Sin embargo, se encontraron diversos matices dentro de lo que consideran el sentido de esta.

Por un lado, la coordinadora indicó que la comunicación debe ser transversal a sus acciones, puesto que: “(...) sirve para la difusión, para las capacitaciones, para los mensajes, la forma en la que se dan, para mapear actores, juntas vecinales y enfocarse en los diferentes sectores” (C. Palacios, 2015). Mientras tanto una promotora refirió que su relevancia radica en el conocimiento de las necesidades del otro y de la comunicación externa del programa: “Es importante porque así puedes saber lo que ellos necesitan, así como para comunicar los avances del proyecto que se está llevando a cabo. También puede servir para tener una comunicación directa, no mediante otras personas, en lo particular yo me siento mucho más cómoda yendo de casa en casa” (M. Trujillo, 2015). Además, por su parte, otra promotora manifestó que la comunicación es útil dentro y fuera del programa: “La comunicación dentro del equipo es importante para uniformizar las metodologías, es bueno hablar un solo idioma, pero teniendo en cuenta la realidad de cada junta vecinal, a lo mejor hay un tema que en una junta no va a resultar tan bien en otra, la idea es que no haya una diferencia enorme, si hay modificaciones que no sean abismales. Ahora como este es un proyecto social, la herramienta principal es la comunicación” (R. Martel, 2015).

En menor medida, solo dos entrevistados vinculan a la comunicación especialmente con la información que se difunde a través de medios de comunicación y tecnologías. Cuando se le preguntó a uno de ellos refirió que el programa tenía una página en Facebook en la cual difundían sus actividades para que las personas puedan conocerlas, asimismo, el otro comentario fue: “A veces cuando uno escucha los mensajes por la televisión o radio los recuerda más. Sería bueno que haya programas relacionados al medio ambiente en los medios para que la gente aprenda” (O. Vásquez, 2015).

En ese sentido, se encontró que parte del equipo considera la diversidad de potencialidades de la comunicación en tanto se aplica a diversos espacios, masivos e interpersonales, permite el conocimiento de los entornos y la diferenciación de su uso en base a los diferentes públicos, facilita la estandarización en el mensaje y contribuye en el desarrollo de las capacitaciones. No obstante, esta visión aún sitúa a la comunicación en una esfera utilitaria, pues es tratada solo como una herramienta y ello no permite considerarla como un enfoque disciplinario que coadyuva procesos sostenibles. Por ello es que se realizan acciones con componentes comunicativos, de capacitación y de participación, pero no se enmarcan dentro de una estrategia de comunicación para el desarrollo plasmada en un plan que pueda ser aplicado y evaluado.

Asimismo, si bien existen concepciones del desarrollo focalizadas en el factor humano tal como lo comenta una las promotoras:

“Este no es un proyecto de cemento, es un proyecto social. La idea no es que me quede sentada esperando que el papá gobierno me den todo, porque eso mata la voluntad de la gente. Si tú no concientizas, sensibilizas bien a la gente para que se involucre con el proyecto, así la municipalidad ponga los mejores carros de basura, los mejores tachos, recojan la basura 3 veces al día, la gente no va a ser consciente de que el programa es necesario, no lo va a hacer bien” (R. Martel, 2015),

quien es la misma que anteriormente señalaba que los vecinos debían ser partícipes de su desarrollo, dichas concepciones desconocen a la comunicación como parte fundamental de este proceso, puesto que, como se ha mencionado en el Marco Teórico, esta constituye un componente estratégico dentro de él, ya que contribuye a que los sujetos se vuelvan protagonistas de su cambio, en tanto es en sí misma un proceso de interacción y producción de significados enmarcados en contextos culturales particulares, donde la comunicación contribuye a que dichos sujetos se apropien de ello, participen conscientemente y construyan su ciudadanía. Es por ello que al mantener aún cierta visión instrumental de la comunicación, ésta no podrá ser identificada como clave del empoderamiento ciudadano importantísimo en proyectos de desarrollo provenientes de gobiernos locales. Precisamente el enfoque integral de comunicación en organismos públicos que sugiere Segundo Armas, revaloriza el enfoque de comunicación para el desarrollo en el accionar de las instituciones, pues éste es el menos desarrollado y ello se ve reflejado en este caso particular, podría ser por el desconocimiento de que

comunicación y desarrollo son procesos inseparables, dependientes uno del otro. En ese sentido, al igual que los antecedentes en otras investigaciones relacionadas, esta tesis también constituye una prueba más para que dicho enfoque se vea inserto en las acciones de los organismos públicos, particularmente en el de las municipalidades.

- **Identificación de componentes de planificación comunicacional en el trabajo municipal**

La coordinadora señaló que quiso realizar una línea de base antes de implementar el proyecto, pero esta no pudo llevarse a cabo porque gerencia no se lo permitió debido a cuestiones de tiempo y logísticas. Mucho menos se realizó un diagnóstico comunicacional. Solo se empleó el informe que dejó la gestión anterior, el cual contenía el padrón de inscritos y las zonas donde se aplicó el programa, sin embargo, según la coordinadora no correspondía a la realidad actual. Entonces, desde un principio, el equipo de promotores no tuvo un conocimiento previo de las características del público, sus necesidades y expectativas frente al problema, sus dinámicas de relacionamiento entre otros, lo mismo pasó con el grupo de recicladores, quienes también son un actor fundamental dentro del programa. En ese sentido, muchas de las acciones de la municipalidad partieron de suposiciones y no de un conocimiento que necesariamente se adecúe a la realidad, es por ello que la primera idea de trabajar con las directivas de las juntas vecinales no pudo concretarse, pues muchas de estas organizaciones no se encontraban activas y ello previamente no estuvo contemplado por la municipalidad. Esto denota que el aspecto de planificación es más de momento que de visión a largo plazo.

En cuanto a los objetivos de comunicación, ningún miembro del equipo señaló la existencia de alguno de ellos, pues no se distinguieron tampoco problemas de comunicación a los cuales enfrentarse. Lo que se observó es que las acciones realizadas para la convocatoria de los vecinos participantes y las capacitaciones se consideraron dentro del acápite de actividades de sensibilización y de educación ambiental en el informe que entregaron al Ministerio del Ambiente según lo que solicitaba el instructivo del año 2015 sobre la elaboración de programas de segregación en la fuente, pero no propiamente como acciones dentro de estrategias de comunicación.

Cabe recalcar que dichas actividades (las convocatorias mediante delegados y estudiantes voluntarios, así como las capacitaciones) si bien han sido planificadas durante la

implementación del programa y siguen un proceso, no están debidamente estructuradas bajo una o más estrategias de comunicación que pudiera organizarlas, puesto que, como se mencionó anteriormente, no cuentan con los elementos que toda estrategia comunicacional debería tener: un diagnóstico comunicacional que pudiera identificar problemas de comunicación y por consiguiente objetivos de comunicación. Además no se aplicó ningún otro mecanismo para conocer al público que incluyera sus percepciones, actitudes y prácticas respecto a la problemática de los residuos.

Esto último implicó que no se elabore una segmentación de públicos dentro de los vecinos, al igual que los delegados ambientales, fueron considerados como un grupo general, sin pensar en alguno predominante, por ejemplo, jóvenes o adultos mayores. Ello significó, entonces, que los recursos comunicacionales y las acciones se elaboren de manera general, pudiendo haber sido específicos y mejor planificados.

Si bien, en líneas anteriores se las llama estrategias, son llamadas así porque el equipo las identifica como tales, pero no propiamente como estrategias de comunicación, son más bien consideradas como estrategias de intervención con la población, estrategias para que estas participen o incluso también como actividades de sensibilización, valga la redundancia, además, de no tener los elementos que la conforman y no estar organizadas como estrategias de comunicación.

No obstante, las actividades que se llevaron a cabo para la convocatoria del programa y para la capacitación a delegados ambientales y a vecinos, la investigadora las considera como actividades con componentes de comunicación. Las primeras de índole informativo mayormente, las segundas también pero, además, se generaron espacios de comunicación bidireccionales, donde el problema de los residuos pudo tratarse, dialogarse, generar preguntas y respuestas a través de las que se fomentaron conocimiento, actitudes y destrezas en los vecinos sobre el manejo y segregación de residuos. En este punto, se podría decir que estas actividades tuvieron afinidad con las corrientes de comunicación y educación ambiental, pues éstas buscan no solo transmitir información sobre las problemáticas ambientales, sino formar a los ciudadanos para adquirir habilidades y prácticas que generen nuevas relaciones favorables con el ambiente.

Como se mencionó anteriormente, las actividades de capacitación estuvieron estructuradas bajo guías metodológicas. Se tuvo acceso a la guía de capacitación a

delegados ambientales, donde se encontraron los objetivos de la actividad, los mismos que se centraron en el logro del aprendizaje de la segregación, además incluyeron los temas a explicar, el procedimiento que seguían la explicación de los temas (por ejemplo, para la parte de práctica de segregación se señalaba formar grupos con los vecinos), los materiales que se emplearían de acuerdo a cada momento y el tiempo que requerían.

Sin embargo, en las capacitaciones a la población en general, si bien existió una guía metodológica, se observaron diferencias entre ellas al momento de llevarlas a cabo, es así que algunos vecinos recibieron la capacitación que incluía una práctica de segregación, mientras que otros solo información teórica. Ello reflejó la irregular estandarización de metodologías en las actividades, lo cual tiene implicancias no solo para el componente educativo y comunicativo, sino también repercute en la imagen de la municipalidad. Unos vecinos podrían haber asimilado más los conocimientos del tema mediante la experimentación de la práctica y, por otro lado, haber construido una imagen negativa de la municipalidad al saber que otros reciben una capacitación más completa.

En cuanto a los recursos comunicacionales empleados en el programa figuran:

- El afiche A2 de clasificación de residuos sólidos
- El tríptico informativo
- El adhesivo para identificación de viviendas participantes
- El spot audiovisual de promoción
- Página en Facebook del programa: “Menos residuos, más vida”

Asimismo, se creó un logo del programa que usa el dibujo de una hormiga como representación del trabajo organizado, según la coordinadora. Ella comentó que el slogan del programa se denomina “Menos residuos, más vida” y fue creado entre todos los miembros del equipo. Además, señaló que se buscó posicionar el logo de la hormiga en todos los recursos comunicacionales. Sin embargo, cabe precisar que ello no ocurre solamente por la aparición del logo en los diversos recursos de comunicación, se requiere una estrategia de comunicación diferenciada con énfasis en el posicionamiento de la imagen del programa. Lo cual también demuestra la concepción limitada que se tiene de la comunicación.



Logo del programa. Fuente: Municipalidad de Huánuco.

En cuanto al diseño de los recursos comunicacionales fueron planificados por todo el equipo, sin embargo, su elaboración estuvo a cargo de la promotora Rosa Martel, salvo el spot audiovisual que fue realizado por la Gerencia de Imagen y Comunicación. La coordinadora del programa señaló que el equipo no coordinó con la Gerencia de Imagen para la realización de los demás recursos debido a que: “son estrechos de mente, sus recursos no son didácticos” (C. Palacios, 2015). Lo cual reflejó la desarticulación que había en ese momento entre las gerencias y en especial, la muy posible inexistencia de lineamientos comunicacionales estandarizados para todos los recursos comunicacionales de la municipalidad. Ello denotó las falencias de una política de comunicación institucional que busque generar una imagen de unidad del gobierno local, pues no aterriza en lineamientos básicos como la gráfica institucional, ni en la interacción entre un área y otra.

La coordinadora también comentó que se creó la página en Facebook del programa, *Menos Residuos, Más Vida*, con la intención de atraer principalmente a través de este medio a voluntarios jóvenes, pero indicó que su manejo no era frecuente, ya que la encargada de realizarlo (una promotora) no lo hacía constantemente. De ahí que se haya perdido el potencial interactivo, informativo y promocional de este recurso.

Tampoco es casualidad que esta situación de una reducida planificación de la comunicación, la ausencia de estrategias de comunicación debidamente estructuradas, así como la inexistencia de un diagnóstico comunicacional, se haya repetido en la investigación de Mónica Bazán (2015) en dos municipalidades limeñas aplicando el

programa de segregación de residuos, como se mencionó al inicio del segundo capítulo. A partir de este panorama pareciera que algunas municipalidades no valoran debidamente la comunicación como un enfoque aplicable fuera de unidades de imagen institucional o relaciones públicas como lo es el programa de segregación de residuos, programa que necesita de la participación de los vecinos para que funcione. Entonces, ¿cómo se espera legítima participación ciudadana si las acciones implementadas no recurren a estrategias de comunicación debidamente estructuradas? Menos aún si no se realiza un diagnóstico comunicacional que arroje las percepciones, expectativas y necesidades del público sobre la problemática que se trata. Por ello, resulta importante que las acciones de educación y comunicación ambiental se emprendan bajo planificación y no solo recurran a eventos con temáticas ambientales, sino respondan con pertinencia al contexto donde ocurren.

Si bien es cierto que desde el Ministerio del Ambiente se han elaborado guías sobre el programa de segregación que sugieren campañas de comunicación para involucrar a la ciudadanía y donde existe una suerte de manual sobre éstas, es necesario que sean mejor promovidas para que lleguen efectivamente a los gobiernos locales y se reconozca el valor estratégico que puede tener la comunicación bajo paradigmas participativos. Asimismo, es necesario que desde los gobiernos locales, al igual que los otros requisitos que se deben cumplir en el programa de segregación como la cantidad de material reciclado, por ejemplo, se evidencie la necesidad de asignar recursos humanos, económicos y materiales para que los planes de comunicación puedan ponerse en marcha.

4.2 Resultados de las entrevistas: La mirada vecinal

Fue importante entrevistar a los vecinos porque ellos, siendo el público objetivo del programa de segregación, pudieron dar sus testimonios sobre cómo recibieron las acciones comunicacionales de la municipalidad, la interacción que han tenido con ésta y con los recicladores, sus imaginarios sobre la gestión de residuos y otros temas medioambientales, así como las prácticas que el programa ha fomentado o reforzado en ellos. Los entrevistados fueron vecinos que decidieron ser delegados ambientales, rol que implicaba tener una participación más activa en el programa, pues eran intermediarios entre la municipalidad y el resto de ciudadanos.

4.2.1 Conociendo a los delegados ambientales

Se entrevistaron a 16 delegados ambientales cada uno de una junta vecinal diferente, excepto dos que pertenecían a una misma zona (Viña del Río). De ellos, cuatro eran varones y doce mujeres. Seis, se encontraban entre los sesenta y setenta años, otros seis entre los cuarenta y cincuenta años, dos entre los cincuenta y sesenta, y solo una tenía treintaitrés. De ese modo, el grupo entrevistado fue diverso en cuanto a edades sin un grupo de edad predominante aunque con ausencia de jóvenes, y en cuestión de género la presencia mayoritaria fue la femenina.

Seis han acabado una carrera universitaria, una es abogada, otra contadora y el resto profesores jubilados. Entre los demás se encontraron vendedores en bodegas, vendedores de almuerzos, cosmetólogo, amas de casa y dos trabajan como recicladoras.

Solo cuatro viven menos de un año en esa zona, lo que implicó que conozcan menos tiempo al resto de sus vecinos. El resto ha vivido allí toda o gran parte de sus vidas.

Cinco en ese momento tenían algún cargo en su junta vecinal (presidente de la junta, vocal, o presidenta del comedor popular), tres habían participado anteriormente en la junta vecinal y para los demás era la primera vez. Es decir, la mitad ya había tenido experiencia en participación ciudadana.

Los que habían tenido algún tipo de participación vecinal comentaron que el estado de la organización vecinal en el distrito había estado desarticulado y desordenado, principalmente, porque la gestión municipal anterior realizó la elección de las juntas vecinales en diferentes momentos y el proceso de validación de los cargos de los miembros había sido muy lento, restándole tiempo para realizar sus actividades, ello generó que varios miembros de las directivas de las organizaciones vecinales desertaran.

“Ahora solo hay 4 juntas que están activas en todo Huánuco, de las 19 que existen, no ha habido uniformidad. El alcalde lo manejó a su antojo, él no quería que haya juntas porque no le convenía. Ahora hemos pedido a este nuevo alcalde que saque una ordenanza para que nos unifique a todas las juntas vecinales” (A. Villarán, comunicación personal, 10 de julio del 2015).

“Precisamente el papel de las juntas es la fiscalización de los trabajos que realiza la municipalidad, para evitar que haya esto, la autoridad anterior hizo que las juntas vecinales elijan sus concejos directivos en diferentes fechas pero eso no está normado,

así que ahora se hará una nuevo ordenamiento de la situación de las juntas” (M. Santamaría, comunicación personal, 30 de junio del 2015).

Por eso, mencionaron, que la gestión actual había decidido establecer hasta el 2016 un plazo para que todas las juntas vecinales pudieran organizarse nuevamente. Con este panorama, fue difícil que el programa de segregación haya ingresado solamente a través de las directivas de las organizaciones vecinales, por ello se involucró a vecinos que quisieron ser delegados ambientales voluntarios no necesariamente participantes de dichas directivas.

4.2.2 Los problemas que perciben en la ciudad de Huánuco

Al haberse involucrado en un programa relacionado al cuidado del ambiente, fue relevante contrastar si efectivamente los vecinos consideraban que este era un tema importante de atender en la ciudad, por ello, se indagó sobre los problemas generales que percibían en Huánuco y en qué escala se encontraban los de contaminación por residuos.

Cinco personas mencionaron que el principal problema de Huánuco estaba relacionado a la inseguridad ciudadana. Por un lado, consideraron que era peligroso vivir cerca a bares, puesto que no había la presencia policial ni de serenazgo que pudiera resguardarlos, además, algunos de estos no contaban con licencia de funcionamiento y el horario de atención era todo el día, generando puntos peligrosos no solamente nocturnos, en especial para grupos vulnerables como niños y ancianos, así como lo refirió una vecina: “Acá hay bares y no hay respeto, tenemos hijas, los borrachos están en la vía pública.” (U. Llanos, comunicación personal, 3 de julio del 2015). También mencionaron que existen algunos jóvenes que se dedican a la delincuencia y a la drogadicción y por ello, una entrevistada señaló que era importante insertarlos en actividades laborales a través de proyectos de prevención de drogas: “Aquí en el comedor queremos que haya un taller, para que se haga algo, DEVIDA hizo campeonatos de deporte, para arreglar celular, peluquería, estaba bien, pero ya no hay, queremos que haya apoyo en esa implementación para que la juventud no se pierda” (M. Bernal, comunicación personal, 4 de julio del 2015).

Otro vecino demandaba la necesidad de reforzar el muro de contención cerca del Río Higueras, puesto que él vive en ese sector y creía que representaba un peligro, comentó que junto a sus vecinos lo reforzaron, pero que las autoridades debían actuar sobre el

tema. Otros dos comentaron que era necesaria la culminación de la pavimentación de pistas y veredas en todas las zonas, así como la existencia de más parques y tachos.

Algunos vecinos también coincidieron en que viven en un caos urbano:

“El tema totalmente descuidado por las autoridades locales es el desorden público, los transportes, la venta ambulatoria, la inseguridad ciudadana, la suciedad. Sin embargo, la nueva autoridad que ha entrado tiene el propósito de ver la forma de que se llegue a un acuerdo con la población para que se renueve el orden público, se reduzca la contaminación” (M. Santamaría, 2015)

“El ruido, la contaminación sonora, el transporte desordenado, la mala gestión de la basura, todo forma parte del desorden de la ciudad, todo nos afecta” (K. Álvarez, comunicación personal, 11 de julio del 2015).

De modo que percibieron no solo un problema específico, sino los relacionaron entre sí y reconocieron que estos afectan el bienestar de la calidad de la población en general. Uno de ellos, además, manifestó su actitud favorable frente a las acciones de la actual gestión con el fin de mitigar dichos problemas.

Todos a su vez coincidieron que la existencia de basura en las calles representaba un problema. Consideraron de manera general que a varios de sus vecinos no les interesa el ambiente y arrojan residuos a la vía pública. Además, señalaron que la gente suele acumular bolsas basura en las esquinas para que el carro recolector las recoja, pero lo hacen fuera de los horarios de recolección y ello ocasiona que muchos perros abran las bolsas y rieguen los residuos al pavimento.

“Acá al costado una vecina deja toda su basura en la calle en la esquina y los perros la desparraman”. (Y. Apaza, comunicación personal, 20 de junio del 2015)

“La basura ni que hablar, la basura en el río, ni aunque le pitees, la misma gente de frente lo avientan las bolsas. Lo hacen a propósito, al rato que pasa el carro basurero, ya están aventando”. (R. Palacios, comunicación personal, 28 de junio del 2015)

“La gente no tiene cultura de medio ambiente, no sabe que está contaminando”. (D. Quispe, comunicación personal, 20 de julio del 2015)

También mencionaron que a veces el carro no pasaba o se demoraba en pasar. Entonces, básicamente el problema de la continua basura en las calles, es principalmente a causa de

vecinos que no respetan horarios y que tienen poco interés frente a la limpieza y a la contaminación, pero, también, según los vecinos, el servicio de recolección de residuos presenta deficiencias.

Asimismo, indicaron que en zonas donde se realizan ferias comerciales (Viña del Río y Alameda) muchos vendedores arrojan indiscriminadamente los residuos a la calle o incluso a los ríos y que la municipalidad no puede controlar todo este desorden. Otro comportamiento que observó una delegada fue que: “En mi barrio recién están aprendiendo a sacar la basura embolsada porque antes sacaban en costal, en tacho, en lavatorio, entonces la mitad de la basura la echan al basurero y lo otro se queda en el tacho porque esta toda mezclada, mojada y lo que quedaba en su tacho lo sacudían en la vereda” (A. Villarán, 2015). Entonces, el comportamiento era incongruente, pues por un lado botaban la basura, pero a su vez, con tal de dejar su tacho limpio, los residuos eran dispersados en la calle, sin embargo, es una práctica que según la vecina viene reduciéndose.

Sobre todo los entrevistados mayores señalaron que años atrás la ciudad era más limpia y ordenada, los ríos no estaban contaminados y ahora por el crecimiento de la población en desorden, la contaminación se había incrementado: “(...) la contaminación en el Río Higuera, en la laguna, antes podíamos nadar ahí ahora está sucia, hasta se veían pescados, ahora está llena de algas y cochina” (A. Villarán, 2015).

En suma, los vecinos consideraron que la inseguridad ciudadana es una problemática presente y relevante de resolver, de igual modo también coincidieron en que la basura es un problema continuo en la ciudad generado por malas prácticas ciudadanas y por deficiencias en el servicio de limpieza. Sin embargo, son pocos los que relacionan los problemas entre sí y destacan el desorden urbano en general.

4.2.3 Prácticas anteriores al programa relacionadas con los residuos sólidos

Cuatro vecinos comentaron que anteriormente habían tenido alguna experiencia participando en actividades relacionadas al manejo de residuos sólidos. Dos participaron en jornadas de limpieza en su barrio, uno específicamente participó en una campaña hace más de 10 años con una ONG para limpiar las riberas del Río Huallaga: “Hace años hicimos una limpieza en Ambo hasta La Esperanza, con la ONG IDMA, con el alcalde

Miraval, coordinamos con los colegios y con el ejército para hacer una limpieza en el Río Huallaga, se logró, se limpió, pero eso se ha descontinuado, ahora el río está contaminado” (M. Santamaría, 2015).

Las otras dos vecinas son recicladores aproximadamente hace 15 años y conocen sobre la separación de residuos, el acopio, la compra y venta, ya que de eso viven. “Yo reciclo hace 15 años, acá en mi casa lo junto, algunos vecinos, me dan y lo llevo a vender, ahora con el programa, espero recoger más material” (U. Llanos, 2015).

Otras dos vecinas mencionaron que suelen recordar a sus vecinos los horarios de recolección de residuos para conservar la limpieza, pero algunos no los respetan. Una de ellas indicó que es usual tener conflictos con ellos por este tema: “Todos los días yo bajaba del mercado a las 6 o 7 de la mañana, yo les conocía a los que dejan sus bolsas, agarraba la basura y les tocaba la puerta, no acá no están viviendo, me decían, yo les decía que no tienen que botar, la municipalidad me ha dicho para tomarles foto y llevarla, ahí recién me dicen no señora, entonces de hoy en adelante no bote” (M. Bernal, 2015). De ese modo, se mostró como una de ellas con el fin de buscar la limpieza en su barrio, a veces emplea la coacción para que esa conducta cambie.

Todos los entrevistados manifestaron que estaban de acuerdo con la implementación del programa y esperaban que este se cumpla efectivamente: “Yo apoyo este programa, ojala que todos los de mi barrio quieran seleccionar, pero siempre hay algunos que dicen ¿cómo voy a separar acaso estoy ocioso?” (M. Villarán, 2015). Una delegada también señaló que al igual que al tema de residuos, le den importancia también a la seguridad ciudadana: “(...) ojala que se cumpla lo que ahora están haciendo, la situación mejoraría pero también deben empezar con lo de los bares, tiene que haber una multa, porque allí toman, hay borrachos, y hay colegios y niños cerca. (M. Príncipe, comunicación personal, 16 de julio del 2015).

Solo una de ellos señaló que en la gestión municipal anterior estuvo participando del programa de segregación, pero su duración fue breve, así que esperaba que nuevamente pueda realizarse de manera sostenida.

En suma, se observó una actitud positiva frente al programa y algunos vecinos ya tenían alguna experiencia en campañas medioambientales y con la población., mientras que

otros ya corregían y motivaban las prácticas de no arrojar residuos en sus barrios, lo cual ya los dotaba de ciertas herramientas para ejercer sus labores como delegados ambientales.

4.2.4 Motivaciones para ser delegados ambientales

Todos los entrevistados manifestaron que accedieron ser delegados ambientales porque su labor contribuiría al bienestar de sus barrios, ya que a través del programa de segregación estarían limpios y ordenados, lo cual, a su vez, fue percibido como un beneficio del programa. “Hay que ver por la limpieza del barrio, comunicarse entre nosotros, ver lo mejor para el barrio”. (E. Rojas, comunicación personal, 19 de julio del 2015); “Yo cuanto quería ver a mi ciudad limpia, por eso me interesó unirme al programa” (A. Valdivia, comunicación personal, 7 de julio del 2015). Además, ello denotó una preocupación por su colectividad, asemejándose a los postulados de la ciudadanía ambiental, cuya base es pensar en el bien común, no solo en el propio.

Asimismo, más de la mitad de entrevistados mencionó explícitamente que el mantenimiento de la limpieza de las calles es un tema que compete tanto a autoridades como a vecinos, denotando así una actitud no solo demandante, sino vinculante con el proyecto. En cierta forma también, se podría hablar de ciudadanía, que integra tanto a derechos como deberes, la cual fue motivo para aceptar ser delegados.

“Yo acepté por un tema de responsabilidad y sí mira que bien ahí nos comunicamos y nos hicimos parte del programa” (K. Álvarez, 2015)

“La municipalidad no son los que tienen que hacer todo, nosotros mismos somos los que botamos la basura, la población somos desordenados, le echamos la culpa al otro” (M. Bernal, 2015).

“Huánuco está lleno de suciedad, por ello todos debemos ayudar a las autoridades, al Ministerio que ve todo eso” (C. Flores, comunicación personal, 20 de julio del 2015).

Algunos esperaban que el manejo de residuos mejore en la ciudad, puesto que a veces el recolector no pasaba: “también depende de las autoridades, a veces el basurero no recoge algunas cosas que botamos como maceteros rotos, dicen que no les toca recoger” (M. Villarán, 2015).

Otros vecinos, también comentaron que en las reuniones de presentación del programa, al momento de elegir delegados, eran los únicos de su cuadra o de su sector y por ello decidieron asumir el cargo de delegado ambiental. Por otro lado, una de ellos manifestó que si bien estaba interesada en ser delegada ambiental, quería también que la municipalidad atienda con prioridad el tema de seguridad ciudadana.

Siete vecinos señalaron que, además, del beneficio de la limpieza del barrio, con el programa se lograría reducir la contaminación ambiental y ello los motivó a unirse como delegados.

“No había una coordinación del recojo de basura, esas cosas y se veía un caos tremendo. Por eso es que me anime a aceptar como delegada. Es un bien para nosotros, para sobre todo parar la contaminación” (M. Cámara, comunicación personal, 2 de julio del 2015).

“La gente no tiene cultura de medio ambiente, no sabe que está contaminando, que hay efectos como el cambio climático o saben que contaminan pero no toman conciencia, con este programa se va reducir la contaminación, menos basura en las calles y en el botadero” (D. Quispe, 2015).

Uno de ellos remarcó que el fundamento de su labor recaía en el cuidado y valor que le da al ambiente: “No estamos defendiendo ninguna riqueza, es el medio ambiente” (E. Rojas, 2015).

Algunos de los que tenían algún cargo en la junta directiva vecinal indicaron que por su propia condición se sentían comprometidos de participar en este programa. Refirieron que tenían interés por la organización y participación vecinal, así como el tema de la limpieza.

“Nosotros tenemos también la obligación de estar tras de esto, porque en mi condición de presidente de la junta vecinal, estoy representando como delegado ambiental” (M. Santamaría, 2015)

“A mí me gusta estar en la organización vecinal y el tema de la basura es continuo aquí, yo conozco a los demás vecinos, por eso quise participar” (C. Flores, 2015).

En suma, la motivación para ser delegado ambiental recayó básicamente en percibir el beneficio de la limpieza y el orden de sus calles y en este proceso poder contribuir a través de su labor. Casi la mitad de personas entrevistadas accedieron a ser delegados y

relacionaron el beneficio del programa con la reducción de la contaminación ambiental, la que a su vez, no todos la vincularon con otros temas globales como la prolongación de la vida útil del botadero, la generación de una cultura ambiental, el cambio climático, entre otros. En ese sentido la primera motivación, se encuentra en un aspecto visible e inmediato: la limpieza; pero también se resaltan motivaciones por el bien común de la ciudad y de sus barrios, así como el ímpetu de responsabilidad y de deber. De ese modo, parte de los delegados ambientales cuentan con cierta consciencia ambiental que los motiva a participar y realizar sus labores dentro del programa.

4.2.5 La comunicación con la municipalidad para la realización de sus actividades como delegados y las complicaciones percibidas

Todos los entrevistados tuvieron el primer contacto con el equipo de segregación a partir de las visitas de los promotores a sus viviendas, donde se les invitó a través de citaciones a las reuniones de presentación del programa en cada junta vecinal: “Vino un promotor me avisó, me dio una citación, me interesó lo del medio ambiente así que fui a la charla” (E. Rojas, 2015).

Tres de ellos, a su vez, habían apoyado en la visita al resto de domicilios para informar sobre las primeras reuniones de información del programa, estos eran los que tenían algún cargo en su organización vecinal y fueron en estas reuniones en las que fueron elegidos para asumir esa labor. “En una reunión nos han dicho para trabajar por el medio ambiente, sobre la segregación de los residuos sólidos, ahí nos han nombrado delegados, por mi sector yo he salido, por el otro sector que es el 17, otro delegado” (M. Bernal, 2015).

Solo dos vecinas manifestaron que conocieron el programa de manera diferente. Una de ellas fue avisada por otra de sus vecinas que se requerían delegados ambientales, entonces ella la contactó directamente con la promotora de su zona: “una prima que es docente, también fue presidenta del barrio, ella me invitó, o sea trajo acá a los muchachos y nos presentó. Gracias a ella me nombraron delegada del barrio” (M. Cámara, 2015).

Otra vecina manifestó que quería saber qué había pasado con el programa de segregación anteriormente aplicado, entonces visitó al área de la municipalidad y los promotores le informaron sobre el programa y la nombraron delegada. Ella fue la única de las entrevistadas que manifestó haber participado en el programa la gestión municipal

anterior. Luego de ello, todos asistieron a la capacitación sobre segregación de residuos sólidos en la municipalidad. Señalaron, además, que la forma en la que se comunicaban los promotores con ellos era mediante llamadas telefónicas y visitas a sus domicilios.

Entre las principales actividades realizadas por los delegados mencionaron haber empadronado a sus vecinos al programa, coordinado con ellos la fecha de capacitación, asistido a las reuniones, comunicado cualquier otro aviso sobre el programa y en algunos casos haber apoyado en el efecto de réplica de los contenidos de la capacitación, además de comunicarse continuamente con los promotores.

“Primero informar a los vecinos todas las actividades, luego, coordinar con ellos las capacitaciones y apoyar al promotor ambiental cuando capacita” (A. Valdivia, 2015).

“(…) todo lo que me ha comunicado la municipalidad a mí o en las reuniones que tenemos los delegados, todo lo comunicamos a nuestros vecinos, para nosotros cumplir, en nuestras posibilidades de tiempo” (K. Álvarez, 2015).

“Yo he inscrito a todos los vecinos, sin excepción. Les dejaba folletos que nos proporcionó el promotor (…) acá en la bodega a veces capacito cuando vienen y me preguntan” (D. Quispe, 2015).

También llevaron materiales de comunicación cuando se acercaban a visitar a las viviendas, como los trípticos. En algunos casos, los delegados apoyaban con materiales para las capacitaciones a vecinos en sus barrios, llevaban alguna caja que pudiera servir de muestra como un tacho y residuos para hacer la práctica de segregación. “Yo traje un tacho para hacer la práctica con los vecinos, en la municipalidad también hicimos eso” (E. Rojas, 2015). Esto último se realizó en lugares como Alameda y todas las juntas vecinales de Las Moras, ya que en estos la capacitación incluyó la práctica.

Sin embargo, dentro de sus labores también encontraron algunas complicaciones. Al no encontrar a nadie en las viviendas implicaba que tenían que volver a empadronar a esa familia, al coordinar horarios de capacitación con sus vecinos, debían de encontrar uno que fuera accesible para la mayoría y perifonear y avisar nuevamente cuando las capacitaciones se realizaban y aún no llegaba nadie: “En mi cuadra no ha habido problemas, pero en la otra no encontré a algunas personas para empadronar” (D. Quispe, 2015); “los vecinos no vienen, y pues yo debo ir personalmente tengo que correr a tocar la puerta, y así reúno a todos” (C. Flores, 2015).

Asimismo, señalaron que cuando las reuniones se realizaban en sus barrios, a veces no tenían un lugar cómodo para hacerlas y tenían que estar parados y conseguir algunas sillas: “Tuvimos que estar parados con el afiche, pero unos cuantos estaban sentados porque habían 5 sillas” (C Flores, 2015).

Una vecina indicó que cuando iba a empadronar a sus vecinos, algunos no aceptaban porque tenían rechazo a la municipalidad por promesas incumplidas, entonces no empadronó a muchos, en cambio, observó que otra delegada tenía a más inscritos que según le comentó su interés se debía a la entrega gratuita de los tachos. “No todos los vecinos han querido empadronarse porque solo he empadronado a 15 personas a comparación de otros que han hecho a muchas más personas porque cuando le dicen lo del tacho gratis, allí se anotan” (K. Álvarez, 2015). Adicionalmente, encontraron otras respuestas negativas frente al programa que reflejaban el distanciamiento que tenían los vecinos con su responsabilidad de hacerse cargo de sus residuos y su desinterés: “Hay personas que tampoco entienden porque dicen yo pago a la municipalidad tributos para que recojan, para que bote la basura, son personas negativas” (M. Príncipe, 2015). Los delegados también se encontraron con respuestas comunes que señalaban que la segregación era una pérdida de tiempo. En esos casos, no los inscribieron y creían que si el programa resultaba los vecinos disidentes verían los cambios y así podrían cambiar de actitud: “Hubo gente que no estaba de acuerdo con clasificar porque consideran que es una pérdida de tiempo, pero igual nosotros seguimos con el reciclaje, ya después querrán entrar” (C. Flores, 2015).

También percibieron que el equipo de segregación a veces no podía cumplir cabalmente con todo lo planeado debido a carencias logísticas y a sus labores recargadas. Asimismo, reconocieron que si bien, ello era un problema propio de la municipalidad, esto también perjudicaba el proceso de implementación del programa, pues lo retardaba y eso podía influir negativamente en la participación de los vecinos. Tal como lo señalan:

“No hay precisión en la formulación de los planes de trabajo porque no hay el apoyo logístico de la municipalidad para que el equipo de segregación genere más materiales o realice algunos acuerdos” (M. Santamaría, 2015); “Yo creo que el programa de reciclaje ha sido muy lento. Empezaron con la reunión en marzo y ahora estamos junio, y nos dieron la idea de que en dos meses el programa ya estaba armado, y no fue así. Entonces, yo creo que también de buenas a primeras, la municipalidad no revela o les da miedo

revelar que va a demorar en hacerse las cosas, por ejemplo mis vecinos preguntan y yo les digo lo que me dice la municipalidad. Yo sé que es un programa que avanza lento, y lo entiendo, porque ellos no cuentan con los recursos, pero deben tenerlo en cuenta” (K. Álvarez, 2015).

Estas complicaciones podrían haberse atendido si se hubieran establecido mecanismos de evaluación desde un principio, ello implica gestionar la comunicación desde la municipalidad para prevenir dichos conflictos, es decir, prever escenarios posibles donde el mensaje y la labor de delegados y promotores se vean perjudicadas por cuestiones logísticas o de otra naturaleza. Una estrategia de comunicación analizará los escenarios comunicativos entre los actores, pero además los relacionará con otros aspectos económicos, políticos, culturales, entre otros, y así podrá generar respuestas sobre la marcha de los problemas. Al parecer, los gobiernos locales cuentan con poco sentido de prevención de conflictos dentro de sus proyectos, por ello es necesario evidenciar el potencial estratégico de la comunicación en este tipo de situaciones.

4.2.6 El delegado ambiental como multiplicador del mensaje

Recapitulando, los delegados ambientales son vecinos que voluntariamente aceptaron ser nexo entre la municipalidad y el resto de vecinos para fomentar la participación en el programa, la realización de capacitaciones y a su vez, poder capacitar y transmitir los principales mensajes relacionados al programa de segregación. Durante la etapa de implementación, la municipalidad optó por esta estrategia como la principal para involucrar a los ciudadanos. Teniendo eso en cuenta, la investigación abordó este aspecto sustancialmente y en gran parte de este capítulo ha identificado sus principales aspectos comunicacionales, siendo la misma estrategia una acción netamente comunicacional. A continuación los resultados.

Diez delegados ambientales comunicaron a sus vecinos con mayor detalle sobre los diversos aspectos del programa. Los otros solo se dedicaron a inscribir y dar un mensaje rápido, es decir, se limitaron al aspecto de la recopilación de datos del vecino, avisar sobre la fecha de capacitación o reunión e indicar que el programa entregaría dos tachos para la recolección de basura clasificada.

En cuanto a los diez primeros, señalaron que aprovecharon algunos espacios con los que contaban para informar sobre el botadero y su relación con el programa, explicar sobre la

clasificación de residuos según el afiche, instar a que se sumen al programa en pro del bien del barrio, resolver dudas sobre el proceso, entre otros. Dos delegadas que contaban con bodegas señalaron que en ese espacio tenían pegado el afiche sobre la segregación de residuos según los tachos, gracias al cual explicaban a algunas personas que tenían dudas o no estaban enteradas sobre el programa:

“yo les hablo a los que viven en mi casa, a los que vienen a la bodega, les digo como deben echar la basura” (M. Príncipe, 2015);

“Me preguntan sobre el afiche, leen y luego les explico, a veces leen y no entienden algunas personas. Yo les explico, soy profesora de biología y química, por ejemplo, las pilas que contienen mercurio, les digo. Nosotros pensamos la basura queda ahí pero poco a poco se van al ambiente, la capa de ozono se va desgastando” (D. Quispe, 2015).

Otra vecina, que era presidenta del comedor popular en el Comité N°2, señaló que en dicho comedor también se empleó el afiche, ella mencionó que capacitó a sus compañeras, que a su vez, se sumaron como delegadas.

“El promotor nos ha dicho que tenemos que capacitar a nuestro comité, a nuestros sectores (...) yo ya he nombrado más señoras, ellas también van a capacitar. En el comedor yo también les explico a las señoras, les digo que yo ya me he ido a capacitar y seguro a su sector también ya les van a dar, les digo que en el tacho marrón es para que boten las hortalizas, cebolla, restos mojados, pero el tacho negro es para lo que no vale, y el blanco sí vale, eso se recicla, las botellas, los plásticos” (M. Bernal, 2015).

Otros dos delegados, que eran presidentes en sus juntas vecinales, afirmaron que por su cargo, los vecinos los buscaban para resolver algunas dudas con ellos sobre el programa. Otra vecina manifestó que dejaba sus datos junto a los trípticos que repartía para que pudieran contactarse con ella en caso de cualquier pregunta, además comentó que cuando se acercaba a visitar a los domicilios, lo hacía junto a su esposo, de manera que ambos comunicaban sobre el programa y sentía que podía dar un mensaje reforzado:

“Imprimí un volante, y le puse con colores fosforescentes mis datos personales, como mi nombre, dirección, número para que se puedan acercar, pero nunca me contactaron, a pesar de que se los pegué en las puertas de sus casas (...) a las casas de los vecinos, yo voy con mi esposo, ya que él es un buen gancho porque como somos dos ya nos presentamos en grupo y al momento de empadronarlos es más fácil” (K. Álvarez, 2015).

Otro explicó que cuando empadronaba trataba de explicar la palabra segregar, puesto que le parecía técnica e intentaba dar el mensaje más simple. Algunos cuando necesitaban mayores materiales para difundir la información, sacaban copia de los trípticos para repartirlos a sus vecinos. Asimismo, uno de los temas recurrentes por el que preguntaban los vecinos era la fecha de entrega de tachos, entonces ellos comunicaban que esa información se la daría la municipalidad y aún estaba en proceso. Eso los hacía pensar que el vecino, en ocasiones, se interesaba a participar en el programa solamente por los tachos que recibiría: “A mí me gusta compartir las clases que me han dado, explicarles tocando puerta por puerta, incluso algunos me preguntaban cuándo iban a entregar el tacho, al parecer más estaban interesados en el tacho que en aprender” (C. Flores, 2015).

Asimismo, una vecina mencionó que otro tema recurrente que preguntaban los vecinos era si los residuos inorgánicos los tenían que dar gratis, ella les informó que efectivamente así era y trató de explicarles que era más conveniente donarlo antes de acumularlos en su casa y luego llevarlos a vender: “Les expliqué que el basurero ahora llevará al botadero solo lo inservible, y algunos te dicen pero ¿tengo que darles gratis?, aunque sea gratis antes de que vaya todo mezclado, por eso no te van a pagar buen precio, es un mínimo lo que te dan por el plástico, latas, papel” (A. Villarán). De tal manera, se evidenciaba que la recolección selectiva de los residuos inorgánicos a cargo de los recicladores no fue adecuadamente comunicada.

Además, este aspecto también se reflejó en un comentario de otra delegada, pues ella también creyó que los residuos inorgánicos podían ser vendidos, lo cual demostró que el mensaje sobre el rol de los recicladores no había quedado claro y ella estaba comunicando un mensaje erróneo. Cabe recalcar que esto se originó porque desde un inicio los promotores no fueron enfáticos en el tema. “Les digo que en el tacho marrón es para que boten las hortalizas, cebolla, restos mojados, pero el tacho negro es para lo que no vale, y el blanco sí vale, eso se puede vender, botellas, tarros de leche, etc.” (M. Bernal, 2015).

En general, un poco más de la mitad de los delegados ambientales entrevistados demostraron su compromiso realizando acciones más allá de las solicitadas. De tal manera, pusieron en práctica su iniciativa, su colaboración y sus habilidades comunicativas para poder replicar el mensaje del programa. De ese modo se apropiaron del programa, en tanto se comprometieron, dieron su tiempo, opinaron y motivaron a los

demás para ejercer el cuidado sobre el ambiente en relación a las prácticas y actitudes sobre gestión de residuos, en ese sentido, estuvieron ejerciendo su ciudadanía ambiental, ya que participaron en asuntos públicos de su comunidad y fueron parte del proceso de implementación de dicho programa. Mientras que la labor de otros delegados ambientales se vio reducida, pudiendo ser aún más estratégica y servir como refuerzo de la comunicación de la municipalidad. Sin embargo, los delegados como intermediarios y multiplicadores del mensaje con el resto de vecinos, tampoco incentivaron el rol del reciclador, pues no estuvieron muy informados sobre este tema, y ello iba demostrando la necesidad de haber contado con estrategias de comunicación que pudieran orientar los mensajes desde un inicio.

4.2.7 Percepción de los vecinos sobre las capacitaciones

Los entrevistados mencionaron que las capacitaciones les sirvieron para conocer cómo separar los residuos y de tal forma podían comunicar mejor los mensajes al resto de vecinos: “Fue práctico porque nos enseñaron a seleccionar los residuos sólidos, y de esta forma capacitar a los vecinos” (A. Valdivia, 2015).

Algunos no sabían la denominación de los tipos de residuos que existían y allí se dieron cuenta de la existencia de los orgánicos, inorgánicos e inservibles. Se enteraron que muchos residuos se pueden reciclar, algunos pensaban que solo las botellas plásticas o el papel: “Al principio, desconocía de eso, solamente reciclaba lo que es botellas, porque no sabía. En la capacitación ya nos enseñaron que es para reciclar, que no es para reciclar, lo orgánico y lo inorgánico, eso no sabía, pero ahora si ya sabemos” (M. Cámara, 2015).

Otros agregaron que, si bien ya conocían lo básico de la segregación, aprendieron que algunos residuos peligrosos como las pilas generan mucha contaminación si son desechadas de manera errónea y también cómo desechar el aceite. Otras más señalaron que habían aprendido la ruta de los residuos gracias a un video, desde su generación hasta su disposición final y la contaminación que se genera.

“Hubo un video con proyector sobre la basura, sobre lo que botan los camiones al botadero, sobre cómo se juntan en la bolsa, todito desde el principio” (M. Príncipe, 2015);

“Nos enseñó lo que es, si seguimos botando basura se va a malograr el medio ambiente, por ejemplo las pilas, son venenosas, se tienen que recoger en una botellas de plástico

especial para que boten al basurero y ellos ya le depositan en otro lugar” (M. Bernal, 2015).

De ese modo, el empleo del recurso audiovisual en las primeras capacitaciones a delegados fue recordado por los vecinos, ello muestra que este pudo ser un recurso potencial para usarlo nuevamente.

Además, los delegados consideraron que las capacitaciones fueron entendibles y que la dinámica de la práctica de segregación de residuos reforzó sus conocimientos, puesto que realizándola surgían nuevas dudas y era bueno despejarlas.

“Hubo demostraciones de cómo se debe recoger, pusieron plástico, botellas de vidrio, y nos hacían clasificar. En un momento hubo una señora que había clasificado mal, entonces le dijeron que haga de nuevo, por eso le digo que quedo okey” (C. Flores, 2015).

“Fui a la charla de la municipalidad, allí hemos practicado, llevaron basura y nos hicieron clasificar en los tachos. Fueron la mayoría de las juntas vecinales, estuvo muy bien, nos juntaron en grupos con otras juntas y nos dijeron que seleccionemos y las dudas que teníamos preguntábamos. Allí nos dieron un tríptico grande y luego nos dieron uno chiquito” (A. Villarán, 2015).

Asimismo, algunos consideraron que la dinámica fue como una especie de juego. Se valoró el uso del afiche A2, ya que ahí se encontraba toda la información sobre los residuos que debían reciclar según cada tacho, consideraron que era un recurso útil. En ese sentido, cuando terminaba la capacitación tenían el afiche para recordar donde iba cada residuo. Mencionaron que este recurso contaba con colores llamativos y vistosos, valoraban positivamente su tamaño puesto que podían leer claramente, y sobre todo que era fácil de entender: “En colores están pintados, marrón, blanco, negro. En el negro van llantas, cosas inservibles, cartones plastificados, focos de casas, todo lo que no vale. En el marrón van lo que se pudre, comida. El afiche es fácil de leer, con eso ya nos ayudamos” (C. Flores, 2015).

Consideraron que el manejo del tema de los capacitadores fue óptimo, entendible y además, fueron pacientes: “la promotora, tiene paciencia, sabe llegar a las personas, trata de convencer y nos apoya bastante, nos facilita los documentos y cuando hay opositores les dice que si no están de acuerdo no perjudiquen a los demás” (M. Díaz, comunicación personal, 12 de julio del 2015).

Sin embargo, una vecina comentó que en una capacitación los promotores hicieron una dinámica de integración al inicio que fue inapropiada, porque incluía abrazar a su vecino de a lado y ella notó que se generó cierta incomodidad entre los asistentes, puesto que algunos eran mayores y no se conocían:

“En la parte de integración, yo creo que le faltó más asesoría, nos decían dinámicas para que nosotros con los vecinos nos podamos integrar, pero por ejemplo si yo no te conozco, no podría darte un abrazo a la primera o hacerte cosquillas. Entonces ahí como que se rompe un poco, entonces, creo que eso estuvo mal. Ahora, ya si a tu vecino del costado, saluda con la mano, preséntate, algo así como desde lo formal hasta lo informal. Incluso cuando hicieron esto, un vecino del barrio San Sebastián se molestó, porque pensó que nos habían traído a jugar. Claro, yo entendí el porqué de su juego, pero yo creo que solo en esa parte fallaron, lo demás estuvo bien” (K. Álvarez, 2015)

Ello ocurrió por desconocer al público, lo cual no facilitó la planificación de mejores metodologías participativas para la primera reunión con los vecinos. Esto evidencia que al elegir ciertas dinámicas no pueden realizarse al azar, es necesario conocer las características del público, al menos las básicas como la edad, procedencia, labores, género, entre otras. Así como las diferencias entre sí, asimismo, es necesario fijarse objetivos o verificar qué es lo que se busca lograr con el uso de estas, así como lo que se decidió con las dinámicas de segregación de residuos, la cual tuvo objetivos claros, promovía valores, actitudes y prácticas directamente relacionadas con la segregación de residuos.

Los delegados, además, mencionaron que en los espacios de capacitación algunos vecinos presentaron quejas. Algunos se quejaron sobre la inseguridad que representan los bares, sobre las heces de los animales en las calles, otros sobre la recolección de residuos, ya que a veces el carro recolector no pasaba y eso generaba la acumulación de basura: “algunos, como toda vecindad siempre presentaban sus quejas, se quejaban de los dueños de los animales y de sus heces que las botan en la calle, se quejaban de los camales clandestinos, de los bares, sobretodo de los bares” (M Príncipe, 2015).

Finalmente, cabe recalcar que si bien las capacitaciones fueron el espacio donde los vecinos aprendieron las prácticas de segregación y se generaron actitudes favorables hacia ella, algunos conocimientos sobre la importancia del programa no quedaron tan

establecidos, pues no fueron resaltados directamente cuando los vecinos hablaron sobre el tema, sino recién se refieren a ellos cuando se les pregunta específicamente.

4.2.8 Sobre los recicladores: el rol que no quedó tan claro

El papel de los recicladores dentro del programa fue un tema que no quedó del todo claro entre los vecinos delegados ambientales. Once de ellos comentaron que la entrega de residuos inorgánicos se debía hacer a los recicladores formales, sabían que iba a realizarse una vez por semana probablemente el sábado, pero aún faltaba definir un horario fijo: “Todavía no está claro lo de recicladores, acerca de cómo van a pasar, las horas y eso. En mi caso, yo les digo a los vecinos que el recojo de los residuos de cocina serán todos los días, pero en el caso de los costales serán una vez por semana” (K. Álvarez, 2015).

Ellos mencionaron que conocían que algunos de sus vecinos vendían sus reciclables por su cuenta, y cuando los visitaron encontraron respuestas negativas respecto a la situación, frente a ello, los delegados señalaron que era un proceso voluntario con tal de evitarse discusiones con sus vecinos. Según una delegada, esto sucedía porque los vecinos desconocían lo que se iba a hacer con los reciclables, pensaban que la municipalidad los vendería y tendrían ganancias de ese modo. Otro delegado ambiental por ello, señaló que era importante hacer conocer el rol que iban a tener los recicladores dentro del programa: “Los recicladores ya están registrados. Se tiene que hacer conocer cuál va a ser su rol, se tiene que difundir que los que quieran van a entregar sus residuos a los que están identificados. No se habló de que se les venda” (M. Santamaría, 2015).

Una delegada ambiental mencionó que ella ya donaba algunos de sus residuos a sus vecinas recicladoras, puesto que sabe de su situación económica precaria y no había razón para venderles: “le doy a las señoras de bajos recursos a las recicladoras, no les vendo” (D. Quispe, 2015). Otro vecino comentó que él anteriormente había vendido sus residuos reciclables a acopiadores y que para el funcionamiento del programa podría donarlos siempre y cuando sean recicladores formales: “se presentó un grupo entre hombres y mujeres que están en Registros Públicos, y a ellos se les entregará, pero solo a ellos” (A. Valdivia, 2015).

Las dos recicladoras, que a su vez, son delegadas ambientales, mencionaron que les convenía involucrar a los vecinos al programa, de tal manera, beneficiarían su labor. Una

de ellas comentó que como la conocían, tenían vecinos que le entregaban sus residuos y también había otros que se negaban y arrojaban sus desperdicios a la calle: “(...) A mí los vecinos me daban sus reciclables, yo no saco de bolsas, otros no quieren entregar y lo botan a la calle, a la basura fuera bueno, pero lo botan a la calle” (U. Llanos, 2015).

Por otro lado, de los otros cinco delegados ambientales, cuatro no hicieron referencia al tema. Lo cual representó un vacío de información que podría haber implicado que los delegados no hayan comunicado claramente a sus vecinos sobre la entrega de los reciclables a los recicladores. Mientras que la otra delegada mencionó que ella tenía entendido que pasaría un carro recolector de residuos reciclables una vez por semana, el cual compraría los residuos a los vecinos: “la gente puede vender sus residuos que han separado, porque nos dijeron que semanal vendrá un carro para que compren esos residuos” (Y. Apaza, 2015). Evidentemente, esto habría generado confusión al transmitir un mensaje erróneo a sus vecinos en tanto ella tenía la labor de comunicarse con el resto.

Se encontraron diversas posiciones sobre los recicladores y su labor dentro del programa. Por un lado, existió una posición favorable respecto a la donación de sus residuos a los recicladores, mientras que por otro, el desconocimiento de su labor y del rol que ejercen en la cadena de reciclaje no contribuyó con una percepción positiva de los vecinos, lo cual generó en algunos casos confusiones sobre cómo se manejarían los residuos inorgánicos. Esta situación mostró que el mensaje desde la municipalidad en relación a los recicladores no fue del todo claro, ni uniforme. Esto, incluso es preocupante pues, generó que una delegada ambiental, cuya labor fue difundir el mensaje entre sus vecinos, haya partido de una situación errónea. Por ello, la importancia de un mensaje homogéneo sobre el rol de los recicladores, pues son ellos pieza clave dentro del programa, y si se piensa incluirlos es necesario comunicar su labor desde un inicio, con mayor razón si se emplea una estrategia en la que vecinos son intermediarios con los demás.

4.2.9 Prácticas sobre el manejo de residuos durante la implementación del programa

Algunos vecinos mencionaron que a veces separaban los residuos orgánicos y trataban de hacer compost en sus jardines, lo que les servía como fertilizante para sus plantas: “Los orgánicos nosotros le echamos a las plantitas, tenemos una huertita y en un baldesito lo ponemos, hacemos abono y cuando tenemos bastante lo mandamos a la sierra en un costal para que siembren maíz” (R. Palacios, 2015).

Otros vecinos mencionaron que estaban almacenando sobre todo botellas plásticas para cuando empiece el programa, en menor cantidad papeles y cartones. “Yo tengo botellas, como le he preguntado al ingeniero, tengo cuadernos, abajo nos han capacitado, dice que lo que son de cuaderno el forro no vale, pero las hojas sí” (M. Bernal, 2015).

Dos de ellas, mencionaron que ya repartían algunos residuos inorgánicos aprovechables a recicladores que vivían cerca de ellas o se acercaban a recogerles el material: “Con las botellas si trato de reciclar, y a veces le doy a un señor que recicla” (M. Cámara, 2015).

Las otras dos delegadas que eran recicladores almacenaban en sus viviendas diversos materiales para luego venderlos a los acopiadores, tenían en su mayoría fierro, metal y diversos tipos de plástico.

Todos los demás se encontraban a la expectativa del comienzo del programa. Algunos mencionaron que era muy probable que al inicio el funcionamiento sea desordenado, pero esperaban que poco a poco se instale el hábito de segregación y que la municipalidad no deje de cumplirlo:

“Yo quisiera que este plan de segregación se haga realidad y en Huánuco se vea la limpieza, se evite la contaminación, que la población aprenda y se vea como la ciudad de Arequipa, allá la gente se esmera incluso no bota ni el pucho del cigarro. A Huánuco se le tiene como el mejor clima del mundo, pero también se le debe tener en cuenta como el mejor clima, con la mejor naturaleza, parques, jardines, eso me gustaría ver” (M. Santamaría, 2015).

También refirieron que el programa necesitaba más difusión y ello ayudaría a que la gente pueda tener actitudes favorables hacia el tema: “mayor difusión para que tomen en cuenta, la mayoría no sabe, dicen ¿qué cosa es eso?, ¿qué es segregación?” (D. Quispe, 2015). De igual forma, una delegada señaló que mediante los diarios locales podían posicionar el programa y comunicar sobre la labor de los delegados: “Yo les sugerí a la municipalidad que en los diarios nos ayuden a capacitar a los vecinos, como por ejemplo, poner anuncios de si ya se capacitaron, que ubiquen a sus agentes ecológicos de sus barrios. Entonces, de esta manera se preocupan y ya cuando uno se presenta puedan reconocernos” (K. Álvarez, 2015). Estos comentarios reflejan la demanda comunicativa de los delegados, una necesidad de posicionamiento del programa ante la sociedad.

En general, todos los delegados mantuvieron una actitud positiva frente al desarrollo del programa, lo cual facilitaría que las prácticas de segregación en ellos sean factibles de realizar de manera sostenida, pero, como se mencionó, evidenciaban que el programa debía posicionarse aún más frente al resto de la ciudadanía, y para ello, algunos creían que una alternativa eran los medios de comunicación locales, al alcance de la mayoría de personas. Dicho posicionamiento habría aportado en la promoción de información sobre el problema de residuos y el fomento de las actitudes ambientales en las personas que no estaban aún enteradas y de refuerzo para las que sí lo estaban. Como lo señala la teoría, para generar procesos de Comunicación y Educación para la Sostenibilidad, es necesario que se conozca la problemática y se reconozca que esta afecta, luego podrán desarrollarse actitudes positivas hacia las alternativas de solución.

4.3 Resultados de las entrevistas: la mirada de los recicladores

Se consideró entrevistar a los recicladores pues, como se ha visto en el Marco Contextual de la investigación, en el panorama peruano tanto la legislación como el actual sistema de gestión de residuos, incluyen a este grupo dentro de los programas de segregación. Huánuco no es la excepción y en la etapa de implementación, la municipalidad planificó integrarlos al programa para que ellos realicen la recolección selectiva de residuos inorgánicos a los vecinos. Entonces, si bien no son el público objetivo del programa, vienen a ser una pieza fundamental de la cadena de residuos y quienes muchas veces no han sido adecuadamente integrados a este tipo de procesos. Por ello, se requiere presentar sus percepciones y la comunicación que mantuvieron con la municipalidad y vecinos para el fortalecimiento que se logró o no gracias a las acciones municipales y de ellos mismos en pro de la mejora como asociación y del manejo de residuos en la localidad.

4.3.1 Conociendo a los recicladores

Se entrevistaron a siete recicladores, de los cuales, seis eran mujeres y uno varón, el mismo que tenía el cargo de presidente de la “Asociación de Recicladores Huánuco Hacia el Futuro”. Cabe recordar que esta asociación llegó a formalizarse en mayo del 2016, luego de intentos fallidos que vienen desde la gestión municipal anterior.

Cuatro de los recicladores fueron entrevistados luego de que el programa había iniciado, es decir, en marzo del 2016, a partir de esto algunos contaron su versión sobre el

funcionamiento del mismo y su participación en él. Dos recicladoras eran mayores de edad, aproximadamente tendrían entre sesenta y sesenta y siete años. Durante la entrevista, ambas hablaron poco y con el volumen de voz muy bajo, sobre todo una de ellas. Las otras tres, tenían alrededor de cincuenta años, mientras que el presidente y su esposa, también recicladora, tenían cuarenta y treinta y nueve, respectivamente.

En ese momento tres recicladoras contaban con otra ocupación aparte del reciclaje. Dos de ellas cuando no reciclaban ofrecían sus servicios de labores domésticas para terceros, como lavandería, cocina y limpieza, y la otra, se ocupaba de la venta en una bodega. Las dos mayores de edad no tenían alguna otra labor más que el reciclaje. Mientras que el reciclador afirmó volver al reciclaje luego de varios años de haber trabajado como operario en una mina.

La pareja de recicladores y la recicladora encargada de la bodega vivían en el Asentamiento Humano Predio El Tingo, mientras que las otras tres en el sector urbano marginal de Cruz Verde.

4.3.2 Inicios de su trabajo y dinámica actual

Los recicladores entrevistados llevan entre diez y veinte años reciclando. Todos se iniciaron debido a que alguno de sus familiares ya se encontraba en este oficio y los llamaron a formar parte. Comenzaron, como menciona una recicladora, por curiosidad y luego vieron que el reciclaje podría generarles ganancias económicas: “Mi tía Paula me inició en el reciclaje, íbamos a Marabamba (botadero anterior), fuimos por curiosidad a ver, luego empecé a juntar botellas y me quedé” (F. Chávez, comunicación personal, 20 de marzo del 2016).

Todos se iniciaron cuando aún funcionaba el anterior botadero en Marabamba (Huánuco) donde solían recolectar los residuos. La recicladora Francisca comentó que antes no había ninguna asociación, cada quien recolectaba por su cuenta, luego por la necesidad de tener un trabajo más ordenado se vieron en la obligación de asociarse. Entonces, lo primero que decidieron fue dividirse los camiones recolectores de acuerdo a números de orden para que cada subgrupo de recicladores pueda recolectar los residuos respetando su turno: “Después de 10 años, empezaron a formarse grupos para asociarnos, había presidente, tesorera, para respetar nuestro grupo del carro de la basura, qué número nos tacaba.

Éramos 5 grupos, un grupo recolectaba en un carro, así para organizarnos” (F. Chávez, 2016). Desde ese momento, empezaron a asociarse y tener miembros directivos.

Actualmente, recolectan todo tipo de plástico (se incluye las botellas de yogurt, de gaseosa y de todos los envasados), aluminio, cobre, bronce, papel blanco y cartón. En ocasiones, también una recicladora manifestó que recogía ropa, la lavaba, y la vendía.

La recolección de residuos, en su mayoría, la continuaban realizando en el botadero de Chilipampa a pesar de que la municipalidad les había prohibido el ingreso. Una recicladora comentó que, hasta que se generen mejores condiciones para recolectar en viviendas, llegó a un acuerdo con las personas que cuidan el botadero para que les dejen ingresar en ciertas horas: “yo les dije que ese era nuestro trabajo que teníamos que trabajar ahí, entonces nos dieron horarios para subir y recoger” (F. Espinoza, comunicación personal, 13 de julio del 2015). Otra recicladora también señaló que continuaba yendo a Chilipampa en el horario de las dos de la tarde hasta las seis, porque de lo contrario, si asistía en la mañana, otras recicladoras que estaban allí antes, no la dejaban pasar. Esto reflejaba la existencia de conflictos entre ellos. También señaló que el vigilante y el que realizaba trabajos de mantenimiento en el botadero, los echaban del lugar. Manifestaron que ir al botadero era la forma más accesible de reciclar porque en la calle era difícil recolectar residuos, no encontraban en cantidad y los vecinos no les permitían. La accesibilidad al botadero es uno de los factores que favorece su preferencia por continuar recolectando residuos en dicho lugar y mientras esto continúe ocurriendo, es muy probable que ellos continúen trabajando allí, en lugar de optar por la recolección selectiva en viviendas.

Una recicladora aseveró que aparte de recolectar en el botadero, también recogía residuos de las bolsas de basura en la calle. Señaló que las abre, extrae las latas, botellas de plástico, principalmente, luego amarra la bolsa y las deja donde las encontró, generalmente lo ha realizado de noche: “Buscamos en las bolsas que están en la calle, la abrimos, sacamos botellas, latas, luego lo amarramos y lo guardamos” (F. Chávez, 2016). Otras dos recicladoras señalaron que algunas de sus vecinas les donaban residuos aprovechables porque conocen su labor.

Otro grupo conformado por el presidente, su esposa, su hermano y su cuñada habían alquilado un depósito en la Junta Vecinal Predio El Tingo para poder almacenar lo que

recolectaban. Otra recicladora manifestó que también contaba con un lugar cerca a su casa en donde almacenaba su material, las demás los acumulaban en sus viviendas. Para el transporte de los residuos dos usaban triciclo, pero los demás alquilaban uno o los llevaban en costales en mototaxis.

La venta en Huánuco tiene el siguiente precio: “Las latas está a 30 céntimos el kilo, la chatarra 25 céntimos y las botellas 50” (P. Salazar, comunicación personal, 27 de marzo del 2016). Debido a que esta no es beneficiosa económicamente, puesto que los acopiadores pagan poco, lo que decidieron el presidente y su familia, fue almacenar los residuos en su depósito, una vez juntada una cantidad grande de material, recién era transportada a Lima para venderla a otro acopiador. A Lima solo han llevado plástico, pues para el aluminio y la chatarra no cuentan con comprador fijo y llevarlo podría significar una pérdida, estos materiales los venden a un acopiador en la zona de Paucarbamba en Huánuco. Manuel, el presidente de la asociación, señaló que fue difícil conocer la diversidad de plásticos, pues existen varios y muchos de ellos se parecen, y considera que es muy importante diferenciarlos para no mezclar el material, pues si eso ocurre el material acumulado se pierde: “Yo para aprender, me he demorado, para diferenciar el PP e inyección, parecen iguales, yo me confundía y si lo ponía junto ya contaminaba el material” (M. Eunofre, comunicación personal, 31 de marzo del 2016).

Por ello, el reciclador comentó que a Lima debían llevar el plástico separado en subtipos y molido para que las ganancias sean mayores. De ahí que hayan decidido alquilar una máquina moladora para tal propósito. Comentó que en ese momento solo podían vender sus residuos en centros de acopio, pues no contaban con la formalización necesaria para comercializarlos en una fábrica y tener una ganancia mayor: “Como no tenemos RUC no lo llevamos a una fábrica, sino a un centro de acopio en Lima, ellos ya compran molido (...) Si tendríamos un convenio con una fábrica nos pagarían más. Aún no tenemos RUC más adelante con todos los recicladores, queremos tener una reunión con todos para plantearles” (M. Eunofre, 2016)

Asimismo, el reciclador señaló que los demás recicladores no separaban las tapas de las botellas, ni les sacaban las etiquetas, y ello afectaba negativamente el precio de venta: “Los recicladores en general lo dan así no más, no le sacan la envoltura a las botellas, no separan las tapitas, así no más, y así te dan menos” (M. Eunofre, 2016).

4.3.3 La comunicación de la asociación de recicladores

La comunicación interna

El presidente de la asociación manifestó que era una labor difícil reunir a todos los recicladores y más aún ponerse de acuerdo. Comentó que a inicios del 2015 eran 36 los que se iban a formalizar, pero algunos solo asistieron a una o dos reuniones y luego dejaron de ir, reduciéndose a 28: “No son personas estables, lo que da cólera es que las personas se inscriben dicen ya y al final vienen una o dos reuniones después desaparecen, primero éramos 36 el año pasado, después la mayoría tiró la toalla, pocos estuvieron hasta el último” (M. Eunofre, 2016). Esta reducción de personas también se generó debido a que algunos no confiaban en el proceso de formalización, pues el gobierno anterior les había ofrecido lo mismo y no se había llegado a concretar: “En anteriores gobiernos venían y te ofrecían y luego no cumplían por eso la gente no quiere” (U. Llanos, 2015).

Él explicó que sus reuniones se llevaban a cabo en la municipalidad y el promotor encargado era quien le ayudaba a comunicarse con el resto de recicladores a través de visitas. La comunicación directa entre los mismos recicladores y entre familiares fue otro mecanismo muy usado, puesto que como se comentó anteriormente, muchos son familia y de esa manera se hacían llegar los mensajes. En estas reuniones se trataban los temas de formalización y los pasos que debían seguir para lograrla e incluirse dentro del programa de segregación.

Una recicladora señaló que la comunicación no era fluida, a veces no se enteraba a tiempo de las reuniones que tenían, también señaló no conocer a todos los delegados: “Hay otros que viven por otro sitio, no saben. Nosotros por cada barrio somos dos o tres así y no conocemos a los demás, no sabemos dónde viven, por eso que no podemos formalizarnos con ellos, ya estamos con otras personas” (F. Espinoza, 2015). Por eso cree que algunos se han retirado, porque no llegaban a enterarse de las actividades, desconocían a sus compañeros, se cansaron y decidieron irse.

Al momento de la entrevista al presidente de los recicladores, manifestó que deseaba organizar una reunión con todos los recicladores para comentarles que tenía una máquina moledora y que la pondría a disposición de los demás. Esperaba que pudieran organizarse y llegar a un acuerdo para el uso de ésta. Lo que él quería sugerirles era que empiecen a

separar el plástico recolectado de acuerdo a tipos, aunque pensó que era una tarea difícil de realizar, pues había que aprender la diversidad de éste y ello podría ser un proceso difícil en un grupo con dificultades para organizarse.

“Crean que solo es juntar una cantidad y repartirse, pero no piensan en separarlo por material y trabajar. Quiero tener una reunión con ellos para que se sepan y ver qué están pensando hacer. Tendrían que ponerse de acuerdo con todos, eso está un poco verde, quiero decirles que hay una máquina para moler y está a disposición para que la usen, la idea de ellos es sacar una buena cantidad y venderlo, no piensan tener un almacén,” (M. Eunofre, 2016).

Además quería escuchar qué era lo que estaban pensando hacer para ver las posibilidades de crecimiento de su asociación. Por último, lamentaba que para esa fecha eran constantes solo diez recicladores, pues los demás, al ver que la recolección en viviendas no fue muy satisfactoria se fueron retirando. Él esperaba que con esta nueva posibilidad de la máquina se agrupen nuevamente y trabajen organizados.

Una de las recicladoras manifestó que en una de las reuniones con la municipalidad y con los demás recicladores se acordó alquilar un local para que funcione como un centro de acopio, poder almacenar ahí todos sus residuos y luego llevarlos a vender a Lima: “He ido a las reuniones de la municipalidad, nos han dicho para ser un solo grupo para recolectar, para tener un deposito alquilarlo, acopiar allí y luego venderlo en Lima. Eso nos ha dicho el presidente para ponernos de acuerdo en una próxima reunión, pero todavía no han programado” (F. Chávez, 2016). Sin embargo, hasta ese momento aún no habían vuelto a reunirse y según refirió estaba a la espera. Otra recicladora señaló que se había comunicado con el presidente y esperaba que en las próximas reuniones puedan llegar a acuerdos porque generalmente no lo hacen y eso ha retrasado su labor como asociación.

La comunicación entre recicladores y municipalidad

El primer contacto de la municipalidad con la asociación de recicladores fue mediante los promotores del equipo de segregación. Según una recicladora, la convocatoria para participar en el programa fue abierta a todos: “Los promotores coordinan directamente con nosotros, nos llaman por teléfono. Ahora la convocatoria ha sido abierta para formalizarnos” (Y. Aliaga, comunicación personal, 4 de julio del 2015). Los promotores

se contactaron mediante visitas a los recicladores que conocían y éstos, luego convocaron a sus demás compañeros.

En primer lugar, las reuniones entre la municipalidad y los recicladores trataron los temas del proceso de formalización, mencionaron que se les indicó que tendrían capacitaciones, vacunas y credenciales y que era necesario que se organicen. Con ello ya podrían ser incluidos en el programa de segregación en viviendas. A su vez, se iba recopilando los documentos necesarios y comunicando al resto de recicladores sobre el proceso en marcha. Otra recicladora comentó que durante este proceso, los demás recicladores estaban a la expectativa, puesto no sabían si finalmente podría lograrse, ya que en la gestión municipal anterior el proceso se paralizó: “Ahora todos están esperanzados que salga el proyecto. Como antes no se concretó, ahora algunos está con desconfianza porque no saben si saldrá o no” (Y. Aliaga, 2015).

El que mayor contacto mantenía con la municipalidad era el presidente de la asociación de recicladores y por ende sus familiares recicladores. Otra recicladora comentó que se enteró de las reuniones luego de que ya habían tenido una. Como se vino explicando anteriormente, a veces, la comunicación no llegaba en el momento oportuno, pues esta dependía muchas veces de la continuidad con la que se veían los recicladores para poder transmitirse los mensajes.

Una vez que el funcionamiento del programa de segregación se puso en marcha, se coordinó entre municipalidad y recicladores dividirse en grupos para recolectar por zonas, luego los grupos cambiarían de lugar y así todos pasarían por cada sector. Cuando se entrevistó a cuatro de los recicladores incluyendo al presidente (marzo del 2016), éstos ya habían pasado por el proceso de recolección en viviendas el año anterior, señalaron que en ese momento se encontraban a la espera nuevamente del reinicio del programa, pues se había paralizado un momento la recolección para realizar ajustes, según les informaron en la municipalidad, pero deseaban que esta vez puedan recolectar más residuos de las viviendas: “Salíamos los sábados pero ahora ya no estamos yendo, los vecinos no juntan, si nos dicen para volver, volvemos, ojala haya más ahora” (A. Salazar, comunicación personal, 29 de marzo del 2016).

Cómo se ha visto, la comunicación dentro de la asociación de recicladores no era fluida, era más bien lenta, ello retrasaba el proceso de formalización que llevaban con la

municipalidad. Asimismo, la municipalidad en esta etapa no generó avances para fortalecer la comunicación y organización dentro de la asociación de recicladores, se limitaron a la recopilación de documentación y puesta en marcha de los trámites necesarios para la formalización. Lo cual era válido, pero si se buscaba incluirlos al programa de manera sostenible, sí fue necesario generar mecanismos que fortalezcan la organización interna de los recicladores. Además y muy importante, fue un conocimiento de las necesidades específicas de los recicladores, así se hubieran atendido mejor las falencias en su trabajo individual y colectivo con lo cual integrarlos mejor al programa.

4.3.4 Beneficios de la formalización y del programa de segregación

De los siete entrevistados, cuatro mencionaron que su formalización y su inclusión al programa de segregación serían positivos, mientras que las otras tres señalaron no percibir un gran beneficio de estos procesos.

En primer lugar, el presidente de los recicladores recalcó que era necesario que la asociación se formalice, pues su visión de futuro era formar una empresa en base al reciclaje. Señaló que en ese momento, la informalidad no les permitía tener mayores ingresos, puesto que lo que recolectaban no podía ser vendido directamente a ninguna fábrica ni empresa comercializadora de residuos y por ello tenían que vender a acopiadores: “Si tendríamos un convenio con una fábrica nos pagarían más, pero necesitamos nuestra RUC” (M. Eunofre, 2016). Asimismo, tenían que seguir alquilando un local para almacenar sus residuos, pero de lo contrario, siendo formales, podrían acceder a préstamos y así aspirar a tener un lugar y herramientas propias: “El local donde estamos es alquilado, no tenemos un lugar fijo, si fuera propio sería otra cosa, la máquina demolidora también es alquilada, lo hemos alquilado, mi hermano, mi cuñada, mi esposa y yo (...) ya formales se puede incluso pedir préstamos” (M. Eunofre, 2016). De esa manera, la formalidad ampliaba sus oportunidades de crecimiento. Asimismo, creía que si bien la recolección en viviendas durante el 2015 no había sido del todo satisfactoria, con mayor sensibilización a los vecinos, podría generarse un proceso beneficioso “se puede mejorar si se capacita más a la gente, ellos no saben lo que nosotros hacemos” (M. Eunofre, 2016).

Su esposa manifestó que gracias a la formalización podrían tener identificaciones, lo cual les sería útil al momento de recolectar residuos en viviendas, ya que los vecinos los

reconocerían y así podrían darles los reciclables, de esa manera, reducirían sus visitas al botadero: “ya con un fotocheck, para que la gente no nos bote de su puerta, no nos trate mal, la municipalidad nos está apoyando con un permiso de la gente para que nos den lo que no usan, botellas, y otros. Con esto nos dan una esperanza” (Y. Aliaga, 2015). Otras dos recicladoras señalaron que formalizándose podrían continuar trabajando y su situación no sería tan inestable, lo cual creían que sería beneficioso para el sustento de sus familias.

Por otro lado, otras tres recicladoras, a quienes se les entrevistó en marzo del 2016 luego de haber recolectado residuos de las viviendas participantes del programa, indicaron que no percibieron beneficios de este proceso. Comentaron que los vecinos no quisieron darles sus residuos y cuando lo hacían debían dividirse con el grupo de recicladores que asistían, resultando una ganancia reducida para cada una. “Tocando la puerta te dan de casualidad nomas” (P. Salazar, 2016), “(...) recogiendo de vecinos, ahí hemos sacado poco, porque somos varios, la ganancia fue poca (...) una vez sacamos dos costales, luego lo vendíamos pero sale poco” (F. Chávez, 2016), “A veces nos daban con lo de la municipalidad, a veces no” (A. Salazar, 2016). A pesar de ello, estaban dispuestas a continuar trabajando cuando el programa se reinicie y esperaban recolectar más.

Dos de ellas, también mencionaron que entre los recicladores no se llegaron a repartir todos los chalecos que entregó la municipalidad, lo cual no les permitía ser identificadas por los vecinos y afectaba negativamente la recolección. Señalaron: “No tengo chaleco, en mi grupo solo tiene una, la persona que ha repartido no ha dado a todos” (F. Chávez, 2016). Ello también denotó, por un lado, la desunión y poca colaboración entre ellos, y por otro, la poca supervisión municipal del proceso de entrega de uniformes.

El presidente también relató la dificultad de la recolección en viviendas: “Hemos tratado de sacar una buena cantidad pero lamentablemente la gente no está capacitada. A nosotros nos tocó por Moras, una fecha salimos varios, sí se juntaba pero como éramos 7 nos dividíamos y no salía a cuenta. Algunos vecinos no querían, decían que su material lo vendían, algunos se molestaban, y decían a beneficio de quién” (M. Eunofre, 2016). Ello, también generó que varios recicladores vayan desertando de participar del programa de segregación.

De ese modo, el proceso de recolección en viviendas evidenció que la municipalidad no se encargó de que el rol del reciclador dentro de los vecinos sea totalmente conocido, mucho menos posicionado, por eso se generó desconfianza entre ambos actores, por un lado, desde el vecino que desconocía la situación del reciclador y por otro, desde la visión del reciclador frente al rechazo del vecino.

En ese sentido, se encontraron perspectivas positivas y negativas respecto a la formalización y su inclusión al programa de segregación. Por un lado, la formalización es vista como una oportunidad de crecimiento laboral, sin embargo, ésta visión proviene solo de uno de los entrevistados, las demás opinaron que si bien es positiva para que puedan incluirse a programas como el de segregación y recolectar residuos de viviendas, su perspectiva no expresó mayores aspiraciones de inversión como las del presidente de recicladores. Por otro lado, otros recicladores que participaron de la recolección, no percibieron un beneficio concreto de la formalización y su inclusión al programa, lo cual podría reforzar su condición de informalidad en tanto el programa de segregación siga siendo visto como una opción inestable.

4.3.5 La forma en la que son percibidos

Como se ha venido relatando, durante la recolección en el programa fueron pocas las viviendas donde pudieron recolectar los residuos. Entre las respuestas negativas de los vecinos se encontraban aquellas que referían que no encontraban ningún beneficio económico de la donación de sus reciclables: “te dicen qué me da la municipalidad para yo regalar mis materiales, quien sabe qué hará con eso” (P. Salazar, 2016), “hay algunos vecinos que no quieren juntar porque también quieren vender” (F. Chávez, 2016). Además, desconocían a quién se destinaría la ganancia con la recolección de residuos.

De esa manera, la percepción del vecino sobre el reciclador, básicamente se formaba bajo el desconocimiento de su labor y ello repercutía negativamente en la relación que los recicladores tenían con el programa, pues los desmotivaba a seguir participando. “Te bajan el autoestima, te desaniman, por eso algunos han tirado la toalla (...) algunos recicladores tienen vergüenza de salir, de tocar la puerta, porque los rechazan o les dicen que no tienen nada para darles porque ya lo han botado” (M. Eunofre, 2016). No obstante, como se mencionó líneas arriba, también existía un grupo de vecinos que sí donaban sus

residuos e incluso lo hacían antes del funcionamiento del programa: “Algunos tienen la voluntad de darnos, de obsequiar, no son todos iguales” (M. Eunofre, 2016).

Pero a pesar de ello, la percepción negativa de su labor era la mayoritaria y ya venía existiendo desde hace mucho antes. Tal como lo menciona una recicladora:

“La gente casi siempre nos discrimina, piensan que hacemos algo malo, que es sucio. Este es un trabajo que nosotros tenemos. No hacemos daño a nadie, la gente por donde botan la basura nos tratan peor que rateros, nos miran mal, piensan que hacemos suciedad, nosotros no dejamos sucio, escogemos lo que sirve para mandar a otro sitio y así ganar un centavo limpiamente, todos son de baja economía, la mayoría no tenemos plata. Nosotros hacemos un bien, mantenemos limpias las calles. Hay vecinos que se niegan a apoyar, hay otros que sí quieren, hay que tenerlo todo limpio, ordenado así seguro nos van a dejar trabajar. Ahora por el hecho de que nosotros tenemos nuestra chatarrería no significa que recolectamos basura, nosotros recolectamos lo que sirve” (Y. Aliaga, 2015).

De ese modo, la percepción externa que se encontró sobre los recicladores ha sido también vinculada con la suciedad y con la inseguridad. Percepciones que fueron encontradas también en la investigación de Lucía López (2013) sobre recicladores del Cercado de Lima. Al parecer la visión que algunos vecinos tienen de los recicladores aún continúa relacionándose con estos aspectos, podría decirse que a nivel nacional aún existe un sesgo mayoritario negativo hacia su labor. Ello denota que el tema de recicladores en la agenda pública nacional aún está poco presente y no es totalmente favorable.

Esta situación representa un gran desafío para la municipalidad y para la asociación de recicladores en tanto se reconozca la labor del reciclador como pieza clave de la gestión de residuos sólidos. Cabe recalcar que la municipalidad no generó mecanismos suficientes que vincularan positivamente a vecinos y recicladores, lo cual afectó su inclusión en el programa de segregación.

4.3.6 La percepción de los recicladores sobre las capacitaciones

Los entrevistados refirieron que con la actual gestión hasta ese momento habían recibido una capacitación sobre residuos sólidos. Sin embargo, no todos recordaron los temas tratados. Tres recicladores mencionaron que se les explicó los tipos de residuos que existían y los que ellos iban a reciclar con los vecinos: “Nos han dicho que semanal vamos a recoger plástico, papel, latas, los inorgánicos” (F. Chávez, 2016). Otra recordó que

debían de usar guantes y mascarillas al momento de recolectar los residuos para que se protejan de cualquier accidente: “(...) para poder trabajar, para poder protegernos, ponernos mascarillas, botas, guantes” (F. Espinoza, 2015).

Lo que más recordaron era que el objetivo de reunirse con la municipalidad se enfocaba en inducirlos hacia la formalidad: “Sí, nos han capacitado en la municipalidad para poder trabajar” (P. Salazar, 2016), “Nos han capacitado, nos han dicho para ser un solo grupo para recolectar, para tener un deposito alquilarlo, acopiar allí y luego venderlo en Lima” (F. Chávez, 2016). Una recicladora mencionó que luego tendrían más capacitaciones que les servirían para lidiar con vecinos al momento de la recolección: “Nos van a dar más capacitaciones para saber cómo relacionarnos con las personas, y nos van a dar un carné para estar reconocidos, ya no vamos a tener problemas” (U. Llanos, 2015).

Otra recordó que en la capacitación se les habló de la experiencia positiva que existe con los recicladores en Pucallpa: “Nos dijeron que en Pucallpa están ordenados, sería bueno poder ir ahí” (F. Chávez, 2016). El presidente Manuel afirmó que si bien se les explicaba sobre el proceso de formalización y sobre los temas de residuos, era necesario que fortalezcan y motiven al grupo: “(...) la gente tiene ganas de trabajar, pero les falta asesoría, falta orden con la municipalidad también. Necesitan capacitarse porque no saben cómo trabajar, cómo superarse (...) En Pucallpa están organizados, sería bueno que algunos recicladores de acá pudieran ver cómo se trabaja allá, ahí están bien organizados, están bien implementados, para que vean y se animen” (M. Eunofre, 2016).

Otro de los temas tratados en dicha capacitación fue el marco legal de su actividad, sin embargo, ninguno de los recicladores lo mencionó, solo hasta que se les preguntó, y algunos solo señalaron que sí conocían que existía una ley que respaldaba su labor, mientras que otros no respondieron. De igual modo, no mencionaron nada acerca de otros temas que se trataron en la capacitación, en especial, sobre el reconocimiento de su labor en la cadena de reciclaje.

En suma, si bien los recicladores hacen referencia a algunos de los temas que se han tratado en la capacitación, ésta parece no haber contribuido a que todos puedan reconocer, vincular y comunicar de qué manera su labor favorece la gestión de residuos sólidos y al medio ambiente. De ese modo, algunos solo refieren que ésta capacitación les servirá para poder trabajar. Entonces, la capacitación viene a ser solo un requisito cumplido, pero

no termina de ser un mecanismo de fortalecimiento de capacidades de cada uno de los recicladores, ni de cohesión grupal. Asimismo, se identificó la necesidad que algunos miembros tienen por fortalecer su autoestima y sus habilidades comunicativas para que puedan emplearlas al momento de recolectar residuos de vecinos e interactuar con ellos. Dichas necesidades hasta el momento de las entrevistas no fueron atendidas por la municipalidad y los recicladores por su cuenta tampoco las pudieron fortalecer.

4.4 Las principales variables de investigación según las entrevistas realizadas

Como se ha visto en la presentación de resultados de las entrevistas, la comunicación dentro del Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva se encuentra inmersa dentro de sus actividades, pero éstas no se enmarcan bajo estrategias de comunicación que pudieran precisarlas y orientarlas mejor. Asimismo, el enfoque de comunicación presente durante la implementación del programa, cuenta con elementos del paradigma de comunicación difusionista y con algunos del participativo, sin embargo, los que predominan son los del primero.

Ello debido a que, en primer lugar, no se realizó un diagnóstico comunicacional participativo que permita generar mejores mecanismos de involucramiento con los actores al que se dirige el programa, es decir, tanto con vecinos de las diversas zonas como con recicladores. De manera que las actividades planificadas no necesariamente incluyeron las percepciones, necesidades, expectativas e imaginarios de las personas en relación al manejo de residuos sólidos en sus barrios y en la ciudad, así como la identificación de públicos segmentados. Entonces, el despliegue de las actividades estuvo planificada solo desde la lógica del actor municipalidad.

Recordando la investigación de Mónica Bazán (2015) en los programas de segregación de dos municipalidades limeñas, ella encontró que la planificación de la comunicación fue reducida y tampoco se realizaron diagnósticos comunicacionales, las acciones comunicativas, en especial, las de una municipalidad, fueron de tipo unidireccional. No es casualidad que en una municipalidad al interior del país, como la de Huánuco, tampoco se realicen mecanismos de conocimiento previo al público dentro de su programa de segregación. Pareciera que la concepción de la comunicación en los gobiernos locales se limita a la institucional y de imagen externa, muy válidas sí, pero que aún no integran

componentes transversales y enfoques integrales a todas sus acciones, planes, proyectos y programas. Por ello, la ausencia de un diagnóstico comunicacional que atienda a las necesidades de los diversos públicos dentro de sus proyectos. Asimismo, el gobierno local, debido a su cercanía y capacidad de atender necesidades prioritarias de la ciudadanía, debiera generar valor al servicio público que ejerce y en dicho proceso la gestión de la comunicación es indispensable. Ésta promoverá que el ciudadano se involucre con lo que hace la municipalidad, verá transparencia en los procesos, encontrará espacios de diálogo y solución a los problemas de su comuna, querrá ser partícipe de este cambio o, por lo menos, podrá informarse eficientemente para tomar mejores decisiones.

Gestionar la comunicación dentro de un organismo público no es sencillo. Se requiere planificar desde un inicio, conocer cómo funcionan y qué es lo que hacen las diversas áreas y cómo se podrían articular. Requiere generar políticas de comunicación transversales de acuerdo a la visión de futuro de la organización y de la ciudadanía a la cual representa. Además es imprescindible, requiere voluntad política que asuma la necesidad de contar con enfoques integrales de comunicación que designe roles claros entre los encargados con el fin de generar planes concretos, medibles, evaluables con visión de mediano y largo plazo que superen la visión exclusiva del mandato de turno.

Volviendo al caso concreto, la inclusión de los recicladores al programa deja la impresión que fue realizada más como un requisito a cumplir que como un proceso sostenible en pro de la gestión de residuos. Debido a que su rol no es comunicado de la misma manera a todos los vecinos, dejando vacíos de información y confusión en unos cuantos casos, de ese modo, algunos vecinos delegados transmitieron mensajes erróneos al resto y ello afectó la recolección de residuos hecha por recicladores. Un enfoque de comunicación para el desarrollo sostenible y para el cambio social, hubiese tenido en cuenta posicionar la participación y el rol de recicladores desde un inicio para poder integrarlos verdaderamente al proceso, pues dicho enfoque es portavoz de todos los involucrados, en especial visibiliza a grupos vulnerables como ellos, que en su mayoría se encuentran laborando en la informalidad e insertarse en programas formales de segregación, resulta difícil debido al rechazo vecinal y el cambio que supone en su estilo de vida.

En cuanto a los elementos del paradigma de comunicación participativo, se puede distinguir que la figura del delegado ambiental es la que se asemeja con este enfoque. Ello

porque se buscó empoderarlos a través de su papel como intermediarios con los demás vecinos de sus cuadras y juntas vecinales, para lo cual fueron capacitados en el tema y algunos llegaron a apropiarse del proceso. Asimismo, las actividades de capacitación tanto con delegados como con el resto de vecinos, no solo fueron de tipo verticales, sino también bidireccionales y didácticas, mediante las que se buscaron generar habilidades y actitudes favorables a la temática de segregación y gestión de residuos sólidos.

Según los postulados de comunicación y educación ambiental, los procesos que buscan formar al ciudadano en un agente ambientalmente responsable parten por interpelar y promover la reflexión de las personas a partir del conocimiento, actitudes, valores hacia la acción y solución de problemas ambientales. Los vecinos delegados ambientales que fueron entrevistados estuvieron motivados por un ímpetu de cambio en su localidad, de ese modo, aceptaron y ejercieron su rol, algunos más que otros, se involucraron con la problemática del manejo de residuos, la conocieron, motivaron a sus vecinos, les comunicaron los mensajes, opinaron y resolvieron dudas acerca del proceso de implementación del programa en los espacios de reunión y capacitación. Asimismo, adquirieron habilidades de segregación de los diversos tipos de residuos que ya algunos estuvieron poniendo en práctica. En ese sentido, se podría decir que estuvieron ejerciendo y reforzando su ciudadanía ambiental, pues, por un lado, fueron conscientes del derecho a vivir en un ambiente sano, libre de contaminación, y por otro, asumieron su responsabilidad y deber en este propósito. Así, la mitad de vecinos entrevistados, tuvieron una actitud comprometida con el proyecto, no solo demandante, la cual buscaba un beneficio colectivo y no solo personal, premisa que también es inherente al ejercicio de la ciudadanía ambiental.

Desde la comunicación y educación ambiental se generaron procesos de interacción y diálogo sobre el tema que incluyeron a los ciudadanos. Estos, especialmente, fueron los espacios de presentación del programa y de capacitación en el manejo de residuos, donde se presentó el problema ambiental en la ciudad de Huánuco y el programa de segregación se mostró como la alternativa de solución. Para tal fin se emplearon recursos teóricos y prácticos que involucraba la realización de dinámicas de aprendizaje de la segregación y en donde los promotores promovieron el diálogo, escucharon y respondieron preguntas de los vecinos. Sin embargo, estos espacios pudieron enfatizar en algunos aspectos primordiales del programa, como su vinculación con la reducción de los residuos y la

contaminación, su relación con el botadero y el rol de los recicladores, así como atender específicamente aquellas necesidades de conocimiento, percepciones y expectativas del público. Otro factor que pudo precisarse fue la forma de las capacitaciones, pues algunas incluyeron la dinámica de práctica, mientras que otras no, factor que dependió de la decisión de cada promotor, pero ello podría reflejar, también, procesos de aprendizaje inconclusos y los pocos mecanismos de supervisión para que estas actividades se realicen según lo planificado.

Como se comentó línea arriba, sobre la participación de los vecinos, se podría decir que los delegados ambientales por su propia labor se involucraron más en el programa y algunos lograron apropiarse de sus funciones, así fortalecieron sus habilidades comunicativas. Ahora bien, siguiendo la teoría de los procesos para la generación de conciencia ambiental que propone Solano, es imprescindible para que una persona se involucre con éstos, conocer el problema y su importancia, a su vez, reconocer que este problema le afecta, para luego, estar al tanto de la alternativa de solución y contar con una actitud positiva frente a esta, así, el desarrollo de la práctica será mucho más factible. En este caso, la problemática ambiental y social de los residuos sólidos en Huánuco, fue reconocida por la mitad de los vecinos entrevistados como un asunto urgente de atender, fue comprendida por los aspectos fundamentales que la conforman como la importancia de minimizar la generación de residuos para reducir la contaminación ambiental y prolongar la vida útil del botadero. De ese modo, conocieron el problema y su importancia, además reconocieron que afecta su bienestar y estuvieron predispuestos al cambio de comportamiento.

Por su parte, la otra mitad de delegados, si bien reconocieron que la limpieza y el derecho a vivir en un ambiente saludable son aspectos principales del problema de residuos, como primera respuesta no tuvieron presente el trasfondo de éste y cuando se les preguntó específicamente sobre ellos, es que recién los reconocieron. Lo cual demuestra que el proceso de implementación del programa no posicionó totalmente el problema de residuos en la ciudad y cómo éste afecta a la calidad de vida de las personas. El discurso municipal, las capacitaciones y recursos comunicacionales deben tener en cuenta estos factores para generar actitudes favorables no solo hacia el aspecto de la limpieza, sino también hacia una conciencia ambiental completa, en tanto mantengan una nueva y fortalecida relación con el medio ambiente, tal como lo amerita el ejercicio de la

ciudadanía ambiental. De igual forma, se rescata que todos los vecinos sí manifestaron que el mantenimiento de la limpieza en la ciudad es un asunto que no solo compete a las autoridades, sino a ellos también, lo que evidencia que cuentan con un sentido de deber ciudadano frente a eso.

Lo mismo ocurrió con los vecinos que no son delegados, pero sí participantes del programa, algunos de ellos también reconocieron el aspecto de la limpieza como beneficio inmediato del programa y aspecto primordial del mismo, pero a partir de las capacitaciones fueron ampliando su conocimiento sobre el tema de fondo.

Los aspectos primordiales de la problemática de residuos no fueron profundizados ni posicionados, porque al no contar con estrategias de comunicación debidamente estructuradas no se identificaron los mensajes fundamentales, ni en qué espacios y de qué manera comunicarlos. Las estrategias de comunicación, a su vez, permiten ver los escenarios comunicativos en donde ocurrirán estos mensajes y entre qué actores suceden. Así podrán planificarse los conocimientos, actitudes y prácticas que buscarán promoverse bajo un enfoque participativo. Además, las estrategias de comunicación servirán para identificar las relaciones que se querrán construir y entre quienes, con lo cual las relaciones vecino-municipalidad y reciclador-municipalidad, podrían acercarse, afianzarse y generar representatividad.

Lo mismo con la relación reciclador-vecino, donde el rol del primero podría conocerse, acercarse y valorarse. Sin embargo, ésta vinculación no sucedió en su mayoría, pues, como se señaló anteriormente, éste fue un tema recurrente de inquietud en algunos vecinos que no tenían claro si la entrega de residuos inorgánicos sería gratis y frente a esto se posicionaba una posible negativa, la cual se confirmó cuando los recicladores realizaron la recolección selectiva y encontraron mayormente el rechazo en la donación de este tipo de material, ya que los vecinos reclamaban un beneficio económico o mostraban desinterés en separar sus residuos y entregarlos.

Esta situación mostró que no se generó vinculación favorable entre la mayoría de vecinos y recicladores, que fue influida debido a la percepción incompleta del vecino sobre el papel que desempeña el reciclador en la gestión de residuos sólidos, es decir, su conciencia ambiental no estuvo totalmente consolidada, porque no abarcó la responsabilidad de sus acciones, ni asimiló toda la problemática. Ello ocurrió, además

porque los mensajes principales de la municipalidad sobre este aspecto no fueron claros, algunos promotores fueron enfáticos en el asunto, mientras que otros no, afectando también el mensaje transmitido por algunos delegados ambientales.

En cambio, cuando los recicladores sí lograron recolectar residuos inorgánicos provenientes de las viviendas, las ganancias económicas fueron reducidas porque tenían que dividírselas entre varios. Entonces, esta situación significa que la municipalidad no solo enfatice en el fomento de la segregación del material orgánico -tema que fue claro durante el proceso del programa y permitió que se recolectaran mayores cantidades de este tipo de material- sino es necesario promover, de igual modo, la entrega de residuos inorgánicos. En este punto, se requerirá generar algún mecanismo de beneficio extra para el vecino, como un descuento en los arbitrios, la entrega de abono, atención preferente en algún servicio municipal, entre otros, a modo de reconocimiento para aquellos que lleven una participación continua y adecuada, ya que, algunos vecinos venden su material inorgánico y éste representa cierta ganancia económica personal.

De igual manera, para una mejor inclusión de recicladores al programa, en términos de atracción laboral y económica, la municipalidad deberá involucrar a otros grupos que generan gran cantidad de residuos que puedan serles de utilidad, es decir, trabajar con instituciones estatales, educativas, y locales comerciales, por ejemplo, dispuestos a sumarse a la gestión de residuos y que también puedan percibir algunos beneficios como un servicio de recolección selectiva gratuito por parte de los recicladores. Sin embargo, esto igualmente será posible si los recicladores realizasen el servicio de forma eficiente, lo que implica que se organicen y cuenten con los materiales necesarios para dicho fin. Así, la formalización y su participación en el programa de segregación, podrían beneficiarse.

Por otro lado, se encontró que el rechazo de los vecinos que no participaron en el programa, generalmente, fue a causa de la incredulidad de que éste efectivamente se lleve a cabo en zonas donde la gestión municipal anterior ya lo había aplicado de modo discontinuo e incoherente. En otros casos, la negativa se debió al desinterés de hacerse responsables por sus residuos, frente a lo cual la respuesta recaía en una actitud demandante con la municipalidad para la limpieza, pero no vinculante con el programa, ni mucho menos con una ciudadanía ambiental basada en sus deberes, lo que implicó una inexistente o muy poca conciencia ambiental.

También es importante mencionar que el planeamiento de las actividades del programa, no solo las de comunicación (convocatoria y capacitación), se vieron afectadas por la disponibilidad de la logística del equipo ejecutor. Por ello, según comentaron los promotores, la entrega de tachos fue tardía y también el inicio de recolección selectiva, el mismo que durante el 2015 empezó en algunas zonas y tardó en otras. Con lo cual los vecinos pudieron desanimarse, inclusive los delegados ambientales, lo que pudo haber generado desconfianza para futuras actividades o la continuación del programa, provocando que los avances logrados no se concreten y sobre todo, aquellas prácticas de segregación promovidas queden sin sustento. Tal como lo señala la investigación de Palavecinos et al. (2015), la gestión ambiental de la administración pública, donde se incluyen estrategias de comunicación y educación ambiental, debe ir acompañada de normativa que la respalde, controles de calidad, inversión y otros mecanismos que puedan darle sostenibilidad y fundamento.

Asimismo, cabe resaltar que algunas otras acciones surgidas durante el proceso del programa, no se atendieron de igual modo que las demás. Es el caso de la inclusión de voluntarios para el apoyo en la inscripción y capacitación a vecinos, así como la creación de la página en Facebook del programa, que surgen en el momento, sin un propósito definido y cuyo manejo no se mantuvo de forma continua. Ello sugiere que algunas acciones de la municipalidad responden a una lógica reactiva de corto plazo. Situación que, al parecer, es común en el accionar municipal peruano, cuando se realizan obras o proyectos sin planificación y que no responden a necesidades reales.

Para finalizar, ¿cómo generar procesos de educación y comunicación ambiental dentro de la gestión ambiental de un distrito? En primer, lugar, requiere realizar diagnósticos eficientes que revelen los problemas ambientales prioritarios que se necesitan solucionar, pero además, es necesario que existan diagnósticos comunicacionales, porque éstos arrojan los problemas de comunicación que existen entre los actores, el conocimiento de la diversidad de los públicos, sus percepciones y necesidades de información sobre las problemáticas ambientales. Es necesario comprender que los problemas ambientales son complejos porque abarcan dimensiones políticas, culturales, económicas, entre otras, por eso, no es lo mismo como lo entiende y lo vive un ciudadano, una autoridad o un reciclador. Bajo esta comprensión los procesos de educación y comunicación ambiental deberán mostrar la utilidad de la alternativa de solución de los problemas ambientales

para cada grupo. A partir de lo cual, se podrán planificar estrategias de comunicación que respondan a objetivos específicos de mediano y largo plazo, que busquen involucrar a la ciudadanía de modo progresivo y que incluyan su visión. Para lo cual, las acciones municipales que se realicen deberán ser coherentes y confiables. A su vez, será necesario que los funcionarios sean capacitados en temas de educación ambiental, desarrollo sostenible y ciudadanía con el fin de realizar efectivas reformas y ampliar su visión, la misma que se extrapole a un solo período municipal.

En el caso concreto que se analiza, la ausencia de estrategias de comunicación con enfoque de comunicación para el desarrollo sostenible y para el cambio social puede deberse, en parte, al desconocimiento de la existencia de este modelo y también por la falta de un comunicador o comunicadora para el desarrollo dentro del equipo ejecutor. En ese sentido, es necesario que se visibilice este enfoque y al profesional que lo lleva a cabo, como capaces de generar procesos que buscan cambios en comportamientos, actitudes y valores a través de la planificación organizada de planes y estrategias de comunicación, que no solo pertenecen o pueden realizarse dentro de unidades de imagen o comunicación institucional, sino como necesarios y útiles a modo transversal de los proyectos que desarrollan los organismos públicos.

4.5 Resultados de la observación a las capacitaciones de vecinos y de recicladores

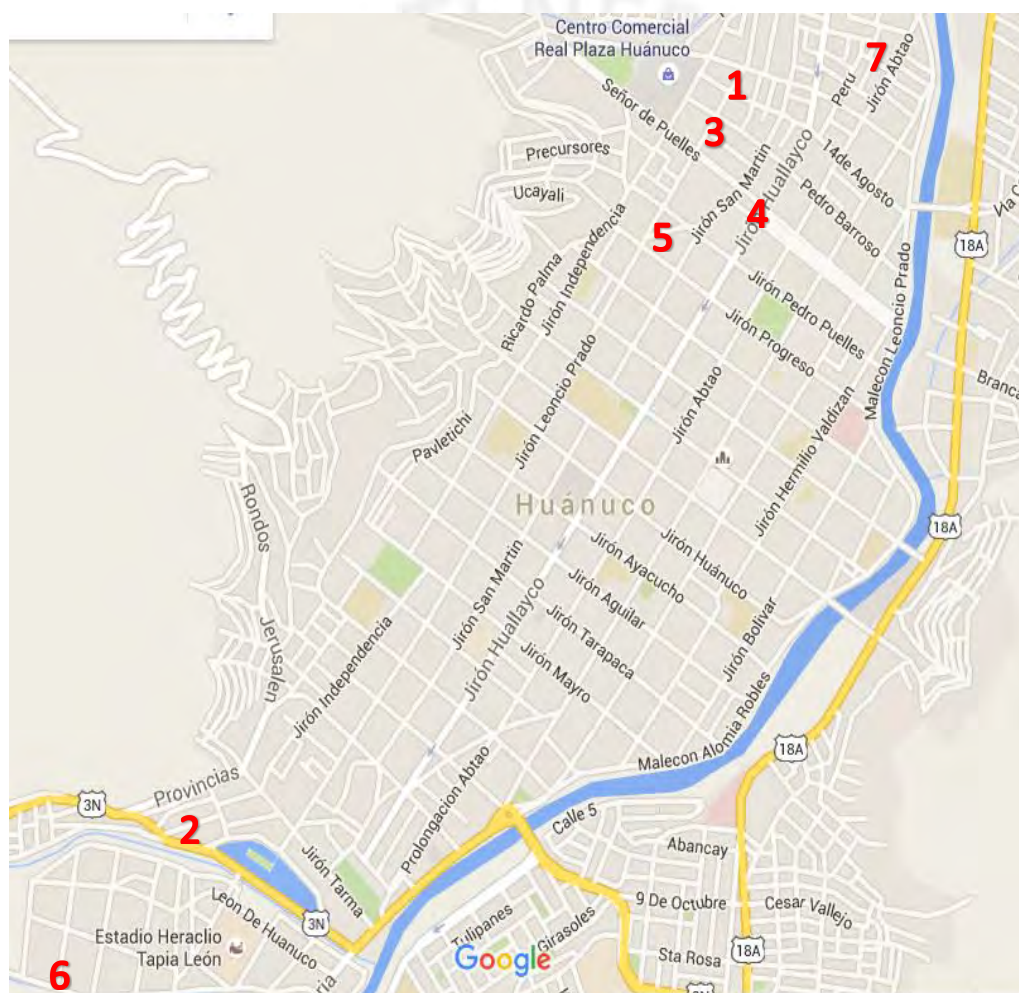
Se observaron siete capacitaciones a vecinos en diferentes juntas vecinales y una capacitación a recicladores (durante el trabajo de campo solo se realizó una a recicladores), con el objetivo de identificar formas y modos de comunicación que empleó la municipalidad para fomentar actitudes, valores y prácticas de educación ambiental, en este caso, las relacionadas a la gestión de residuos. También, estos espacios permitieron observar cómo el enfoque de comunicación de la municipalidad se materializaba a través del mensaje de los promotores y cómo este promovía la interacción.

En primer lugar, se procederá a describir y analizar los elementos de las que fueron dirigidas a vecinos, y posteriormente la de recicladores.

4.5.1 Observación de capacitación a vecinos

El objetivo principal de estas reuniones fue capacitar a los vecinos huanuqueños en la práctica de la segregación de residuos sólidos en el marco del programa y comunicar sobre los principales aspectos de este. Para que éstas se realicen, previamente fueron coordinadas entre delegados, promotores y vecinos, y se llevaron a cabo en las mismas juntas vecinales en espacios cerrados como en la casa de algún delegado ambiental o algún lugar de uso común, como un salón parroquial, y en espacios abiertos como un parque o en las calles.

Dentro del mapa del distrito de Huánuco se ubican de la siguiente manera:



Elaboración propia extraída de Google Maps. Los números en rojo corresponden a cada junta vecinal donde se realizaron las capacitaciones observadas: (1) Comité Primavera, (2) Viña del Río, (3) Comité N°2, (4) Alameda Patrocinio, (5) Héroes Huanuqueños, (6) Predio El Tingo y (7) Velasco Alvarado.

En el siguiente cuadro se mostrarán datos específicos de cada una de estas capacitaciones en relación al lugar, sus dimensiones, fecha y hora. Cada número que aparece en la primera columna corresponde al mismo número del mapa anterior señalado con rojo.

Junta o comité vecinal	Lugar	Dimensión	Fecha	Hora
1. Comité Primavera	Cochera de la casa de delegado ambiental Ahmed Valdivia (Jr. Leoncio Prado cuadra 21 - Las Moras, Huánuco).	Alrededor de 4 por 7 metros	19/06/2015	05:30 PM – 06:45 PM
2. Junta Vecinal Viña del Río	Afuera de la bodega de la delegada María Príncipe (Pasaje Santa Clara, Viña del Río, Huánuco).	Vecinos agrupados en un espacio de 4 por 3 m.	22/06/2015	07:20 PM – 08: 00 PM.
3. Comité N°2	Patio de la casa de delegada ambiental María Bernal (Jr. Leoncio Prado cuadra 19, Las Moras, Huánuco).	4 m. por 6 m.	23/06/2015	04:00 PM – 05:15 PM
4. Junta Vecinal Alameda Patrocinio	Salón de Iglesia Patrocinio (Jr. Huallayco cuadra 16, Huánuco)	5 m. por 7 m.	26/06/2015	05:30 PM – 06:30 PM
5. Junta Vecinal Héroes Huanuqueños	Afuera de la casa del delegado (Jr. Leoncio Prado cuadra 15, Huánuco)	Vecinos agrupados en un espacio de 4 m. por 4 m.	27/06/2015	11:15 AM - 11:40 AM
6. Junta Vecinal Predio El Tingo	Afuera de la bodega de la delegada Fara (Calle Eterna Primavera, AA.HH. Predio Tingo, Huánuco).	Vecinos agrupados en un espacio de 4 m. por 3 m.	01/07/2015	06:40 PM – 07:10 PM
7. Junta Vecinal Velasco Alvarado	Centro del parque de la junta vecinal (Las Moras, Huánuco)	Vecinos agrupados en un espacio de 5 m. por 4 m.	11/07/2015	04:00 PM- 04:40 PM

Características de los lugares donde se llevaron a cabo las capacitaciones:

- **Forma:** Las reuniones se realizaron en espacios cerrados y abiertos, facilitados por los vecinos delegados. Los espacios cerrados fueron una cochera, un patio techado y un salón parroquial. Estos lugares fueron adaptados para la actividad, es decir, no se encontraba ningún vehículo allí, en el caso de la cochera, ni otros objetos que no se fueran a utilizar (salvo macetas en el patio), en cambio, habían sillas para los asistentes ubicadas en semicírculo o siguiendo la forma rectangular del espacio. En los espacios abiertos, fuera de las bodegas, fuera de la casa del delegado y en el

parque, las personas se adaptaron a estos lugares, es decir, empleaban los objetos ubicados allí como las bancas del parque para sentarse o si no permanecían de pie. En el caso de las dos bodegas se colocaron solo entre 4 y 5 sillas para algunos asistentes, el resto escuchaba la capacitación de pie formando un semicírculo alrededor de los expositores.

Los lugares cerrados ayudaron a que la capacitación pueda escucharse y atenderse mejor, a que exista comodidad para todos los participantes en tanto todos podían sentarse y a su vez les permitía revisar con más calma el afiche y el tríptico que se les había entregado, es decir, existía orden. Asimismo, fueron lo suficiente espaciosos para los asistentes. Por otro lado, los espacios abiertos no eran del todo cómodos, si bien el dominio del tema y el manejo de grupo que tenía el promotor influían bastante en la concentración y en el mejor desarrollo de la charla, en alguna medida el espacio también lo hacía, pues algunos vecinos escuchaban solo una parte y luego se retiraban, tal vez por no querer permanecer parados todo el tiempo, además, otras condiciones como la luz tenue, en el caso de las capacitaciones en el exterior realizadas de noche, no permitía ver con claridad el afiche que usaba el promotor para la explicación. Cabe resaltar que las bodegas y la vivienda de los vecinos donde se realizó la actividad se ubicaban en pasajes o zonas donde casi no pasaban vehículos.



Comité N°2



J.V. Héroes Huanuqueños

En el caso de la capacitación a los vecinos de Juan Velasco Alvarado, la cual se realizó en un parque a partir de las 4 de la tarde, la luz natural y las bancas que ya se encontraban allí facilitaron que los vecinos pudieran sentarse, además, el centro del parque que era espacioso, facilitó la ubicación de los vecinos, sin embargo, de haberse

dado en un lugar cerrado probablemente la capacitación hubiese tenido mejores condiciones para su realización.

- **Objetos:** Se usaron sillas y bancos de madera situados junto a la pared siguiendo la forma rectangular de los espacios cerrados y en forma de semicírculo en los espacios abiertos. Carteles informativos sobre la charla de tamaño A2 pegados en las paredes hacia el lado donde estaban los expositores y en algunos casos, en las paredes laterales. En el caso del salón parroquial, se emplearon carpetas escolares que ya se encontraban allí, fueron acomodadas en semicírculo, también había una pizarra, la cual se usó para colocar fechas de otras actividades y pegar el cartel A3. En los espacios abiertos, algunos vecinos o los expositores sostenían los carteles. También se repartieron trípticos con información del programa.

Se emplearon, además, dos cajas de cartón (una negra y otra marrón) y un costal blanco, estos materiales se usaron para una dinámica sobre la práctica de la segregación de residuos en 3 capacitaciones (Comité Primavera, Comité 2 y Alameda). En el resto, no se realizó dicha dinámica. Se observó, también, otros objetos como macetas en el patio, carpetas acumuladas en el fondo del salón parroquial, portones grandes en algunos casos, puertas pequeñas en otros. Estos no interrumpieron el desarrollo de la actividad.



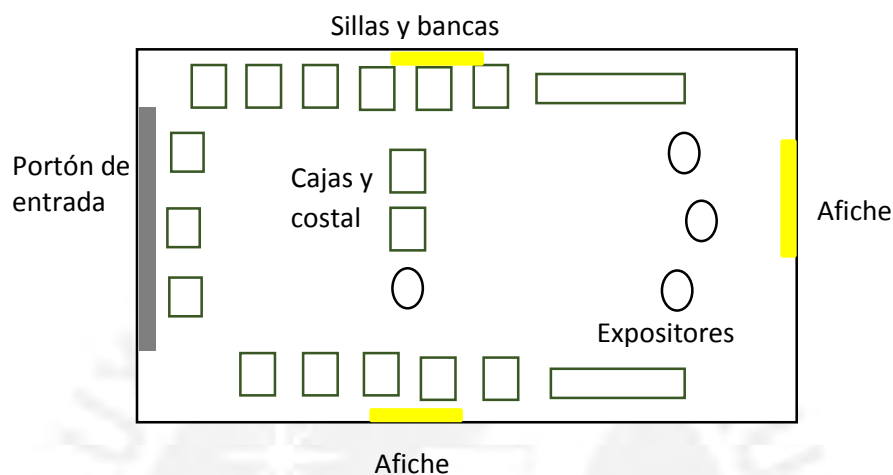
J.V. Velasco Alvarado



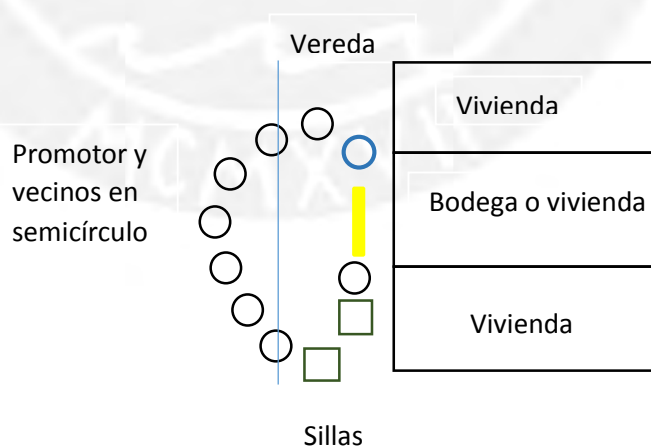
J.V. Viña del Río

- **Croquis de los espacios**

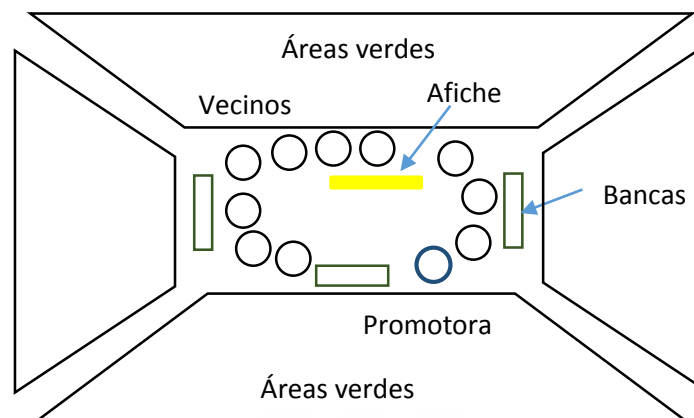
1. Espacios cerrados – Comité Primavera, Comité 2 y Alameda Patrocinio. Se realizó un solo croquis pues la distribución de los elementos en estos casos fue muy similar.



2. Espacios abiertos – Viña del Río, Héroes Huanuqueños, Predio El Tingo. La ubicación de los elementos también es similar en estos espacios.



Espacio abierto - Velasco Alvarado. La capacitación al ser en un parque amerita otro croquis.



Sujetos:

- **Características generales:**

Los vecinos de tres de juntas vecinales (Comité Primavera, Comité N°2, Juan Velasco) pertenecen a una zona urbano marginal o pueblo joven llamado Las Moras, otra junta vecinal Predio El Tingo a un asentamiento humano del mismo nombre, mientras que las tres restantes a la zona urbana de Huánuco. Se hace necesaria esta mención para entender que muchos de los participantes del programa habitan en zonas cuyo sector socioeconómico no es el A o B, sino, por el contrario, se pueden encontrar niveles socioeconómicos por debajo de estos y algunas de sus necesidades básicas están insatisfechas. Tal es así que el distrito de Huánuco cuenta con un porcentaje de pobreza que va entre el 19,6% – 23,3% (en el 2013), según el INEI (Banco Central de Reserva 2015: 36). Esta situación, entre otras, es importante tener en cuenta al momento de crear una estrategia de intervención con una población determinada y las diferencias que existen de una zona a otra. Si hablamos de sectores económicamente inferiores podemos enfatizar en un mensaje concreto, entendible y didáctico. En estas capacitaciones el caso ha sido variado, en unas zonas se ha logrado dar un mensaje claro, incluso se contó con una dinámica demostrativa, mientras que en la zona del asentamiento humano la capacitación ha sido baja en cuanto al manejo del tema del promotor y por ende, claridad del mensaje (explicación sobre la segregación de residuos y sus beneficios). En la siguiente tabla se podrán encontrar otras características de las personas presentes en la actividad:

<i>Junta vecinal</i>	<i>N° asistentes</i>	<i>Edades</i>	<i>Sexo</i>	<i>Vestimenta</i>
Comité Primavera	27	30-60 años: 15 61 a más: 12	Mujeres: 10 Hombres: 17	Los vecinos usaron camisas y blusas cuyos colores mayormente eran rosado, melón, blanco, celeste; también tenían pantalones de vestir y chompas marrón, morado, negro, plomo y beige. Buzos, casacas, polos, jeans, pantalonetas de diversos colores, algunos hombres usaban camisetas de equipos deportivos. Asimismo, algunos adultos usaron gorros beige, azul y plomo. Se distingue la vestimenta de algunas mujeres mayores de edad con faldas largas parecidas a polleras negras o marrón, usaron también sombreros negros y chompas rosadas, moradas y rojas (en las capacitaciones a Predio Tingo y Comité 2). A medida que se van dando las charlas los promotores empiezan a usar chalecos que los distinguen, cuentan con el escudo de la municipalidad, el logo y el nombre del programa, de colores plomo y verde limón.
Junta Vecinal Viña del Río	15	30 - 60 años: 9 61 a más: 6	Mujeres: 10 Hombres: 5	
Comité N°2	25	30 - 60 años: 22 61 - 70 años: 3	Mujeres: 19 Hombres: 6	
Junta Vecinal Alameda	35	18- 29 años: 5 30-60 años: 20 61 a más: 10	Mujeres: 24 Hombres: 11	
Junta Vecinal Héroes Huanuqueños	20	18- 29 años: 3 30-60 años: 12 61 a más: 5	Mujeres: 13 Hombres: 7	
Junta Vecinal Predio Tingo	18	18- 29 años: 5 30 - 60 años: 8 61 a más: 5	Mujeres: 12 Hombres: 6	
Junta Vecinal Velasco Alvarado	25	18- 29 años: 3 30 - 60 años: 17 61 a más: 5	Mujeres: 23 Hombres: 2	

La mayor diferencia que se observa en el número de asistentes a las capacitaciones es entre la Junta Vecinal Alameda y Viña del Río, duplicándole el número. El resto de asistencia fluctúa entre las 20 y más de 30 personas. La menor cantidad de asistentes puede deberse a la convocatoria no tan efectiva, como a condiciones del local o a la falta de un espacio cerrado, como se mencionó líneas arriba.

Respecto a las edades de los participantes, el grueso de estas se encuentra en el rango de 30 y 60 años, los adultos mayores también se hacen presente, mientras que los jóvenes (menores de 30) son muy pocos y en algunas zonas no asisten a la reunión, puede que el tema no les resulte atractivo o que la convocatoria a ese segmento no haya funcionado o no se haya dirigido hacia ellos. Cabe resaltar que las capacitaciones se realizaron fuera de horarios laborales (entre 6 de la tarde y 7 de la noche o sábados), lo cual no representa un mayor impedimento para la asistencia y ello lo demuestran los vecinos asistentes en

edad laboral. Asimismo, es importante mencionar que sí hay una mayoría femenina en casi todas las capacitaciones observadas, algunas son amas de casa y al serlo están relacionadas a la labor doméstica de separar los residuos orgánicos de la cocina, por ejemplo, u otras actividades relacionadas y por ende, pueden interesarse más por el tema. El resto de asistentes podría haber asistido debido al interés por el tema o curiosidad por una actividad municipal realizada en su barrio y/o debido a la efectividad de la convocatoria.

La vestimenta que emplean las personas en las capacitaciones brinda algunas ideas de su procedencia, así como de su nivel socioeconómico. Como se comentó líneas arriba unas cuantas zonas son de NSE bajos y justamente en estas, es donde se encuentran algunos adultos mayores que emplean polleras, sombreros, camisas, pantalones de tela, semejantes a las de un campesino o campesina. El resto usa vestimenta más deportiva e informal, no existe una tendencia mayoritaria en general, es más bien variada, no se observan accesorios como carteras o bolsos de cuero. Por otro lado, los promotores al inicio suelen asistir sin ningún distintivo, ya que no cuentan con ellos, pero a medida que el programa va avanzando usan chalecos que los distinguen. Esto último es importante para crear una imagen visual de la municipalidad, además de seriedad y compromiso con el trabajo, sin embargo, no es determinante para la realización exitosa de su labor.

- **Ubicación y distribución:**

Los vecinos se sentaron en las sillas y bancas, caso contrario, especialmente en los espacios abiertos, se mantenían de pie, pues no había lugar para sentarse, mientras que los expositores se encontraban parados.

En las capacitaciones a Comité Primavera, Comité 2, Alameda y Héroes Huanuqueños había dos promotores que se encargaron de la charla con ayuda del vecino delegado, en el resto, solo fue un promotor. En la capacitación a Velasco Alvarado asistieron dos promotoras que capacitaban simultáneamente a dos grupos de vecinos por separado en el parque. Los capacitadores se mantuvieron parados durante toda la exposición, su desplazamiento era corto, pues intercambiaban de lugar con el expositor que le tocaba, yendo hacia el centro o cerca a este. Los delegados vecinales cuando participaron de la charla explicando algunos temas, dando la bienvenida o agradeciendo tomaban posición al centro, luego de ello se sentaban o permanecían de pie junto a los promotores.

En el momento de la dinámica el delegado se acercó a las cajas y costal para colocar los residuos y también lo hicieron algunos vecinos (Comité Primavera, Comité 2 y Alameda). Al final de las capacitaciones los vecinos se acercaban a los promotores a inscribirse, modificar datos, firmar el padrón de asistencia o realizar algunas preguntas, a veces se empleaba alguna mesa al alcance o alguna silla para que puedan hacerlo, en espacios como las bodegas, aprovechaban los mostradores de la tienda para apoyar el padrón de inscripción y anotarse.

En todas las capacitaciones la ubicación de los vecinos fue en semicírculo frente a los expositores, dicha distribución permitió una interacción más directa, ya que podían mantener contacto visual entre todos, preguntar y responder más rápidamente, además, facilitaba que la exposición y las intervenciones fueran escuchadas por todos.

Recursos comunicacionales presentes

- **Recursos:** Afiches A2 de la clasificación de residuos, trípticos sobre el programa de segregación, cajas de cartón y costal para hacer una práctica.
- **Colores predominantes:**
 Afiche A2: Amarillo, marrón, blanco, negro.
 Trípticos A4: verde, amarillo, negro, celeste.
 Caja negra, caja marrón y costal blanco.
- **Momentos en los que se usan:** Al iniciar se reparten los trípticos, el afiche se usa para la parte central de la capacitación sobre la clasificación de residuos y también se repartió al final. Las cajas se usaron a partir de la mitad en adelante que es donde se realizó la dinámica (solo fueron empleadas en la junta vecinal Primavera, Comité 2 y Alameda, en las otras, los promotores no las llevaron porque no realizaron la dinámica, pero los demás materiales sí fueron repartidos).
- **Temática/Contenido:**
 Afiche: Clasificación de residuos según contenedor.
 Trípticos: Información sobre el Programa de Segregación, clasificación de residuos según contenedor, efectos ambientales del inadecuado manejo de RRSS.
 Tacho negro, tacho marrón y costal blanco: materiales para la práctica de segregación de residuos según contenedor.



Afiche A2 – Clasificación de los residuos sólidos²:

Este afiche es el recurso principal empleado durante las capacitaciones. Los promotores lo usan para explicar la clasificación de residuos de acuerdo a la recolección selectiva que se realiza en el programa. Es decir, piden a los vecinos separar sus residuos en orgánicos, inorgánicos aprovechables y no aprovechables. Según esta clasificación la municipalidad hizo entrega de dos tachos, uno marrón para orgánicos y uno negro para los inservibles, el costal blanco se entregaría para los residuos inorgánicos aprovechables, sin embargo, el 2015 por temas administrativos y de presupuesto este no fue entregado, pero ello, no significó que los vecinos no pudieran separar sus residuos y entregarlos a los recicladores.

El tamaño A2 (59,4 cm x 42 cm) fue pensado para que los participantes pudieran colocarlo en algún lugar “estratégico” de su vivienda donde lo vean y apliquen la segregación en ese momento, en las capacitaciones se sugería que lo coloquen en la cocina para que supieran como separar los residuos que dejan las actividades de preparación de

² Este recurso será analizado a detalle en la sección *Análisis de recursos comunicacionales*, que se encuentra más adelante, de igual modo el tríptico.

alimentos. Sin embargo, su gran tamaño podría resultar impráctico y algunos optarían por no colocarlo. En cuanto al contenido, es claro, sencillamente se entiende qué es lo que hay que hacer, y esto se ve reforzado por las imágenes de ejemplo debajo de cada tipo de residuos. Los elementos como el escudo de la municipalidad, el nombre y logo del programa, contribuyen a identificar que se trata de un programa municipal, sin embargo, el uso de muchos colores diferentes no permiten que pueda distinguirse una imagen visual distintiva del programa, asimismo el logo, al estar en una esquina y pequeño, no adquiere notoriedad. Además, la cantidad de colores saturan al recurso y la tipografía que se emplea en los títulos de los tipos de residuos pudo ser una más clara y así uniformizar la imagen.

- **Dinámicas empleadas (Se empleó solo en Comité 2, Comité Primavera y Alameda)**

1. Descripción de la dinámica: En la segunda parte de la capacitación se empleó una dinámica para aplicar la explicación sobre la clasificación de residuos sólidos. Para ello se utilizó dos tachos y un costal, uno negro para los residuos generales (inservibles), uno marrón para los residuos orgánicos y el costal blanco para los inorgánicos reutilizables. Los vecinos tenían que colocar diversos residuos en el tacho o costal correspondiente. Seguido de ello, los promotores iban explicando en qué lugar debía ir cada residuo.
2. Duración: 20 minutos
3. Mensaje o tema a tratar: Disposición de residuos sólidos en los tachos/costal correspondiente para la recolección selectiva a cargo de municipalidad y recicladores.
4. Número de participantes: 6, 7 u 8 vecinos.
5. Materiales empleados: dos tachos, costal, residuos. Estos tachos eran dos cajas forradas con papel lustre negro y marrón, los promotores eran los que las hacían, también llevaron el costal, el delegado llevaba diferentes tipos de residuos para la práctica.
6. Número de personas que la conducen: dos personas (promotor y delegado ambiental)
7. Recepción/Respuesta: Al inicio pocos vecinos querían acercarse a colocar los residuos en los contenedores, para motivarlos, el delegado ambiental (vecino) y los promotores empezaron a preguntar en qué lugar debía ir un determinado residuo, los vecinos respondían y ellos invitaron a que los coloquen donde debe ir, a partir de aquí

los vecinos empiezan a colocarlos por sí solos, en especial son las mujeres las que participan. Los promotores también resolvieron dudas cuando las personas se equivocaban o no estaban seguras donde debe ir algún residuo.

El uso de la dinámica complementó de manera didáctica los objetivos de capacitación. De esta manera, las capacitaciones contaron con una parte demostrativa de la explicación, y además, valga la redundancia, dinámica e interactiva. Mantenía la atención de los vecinos, además permitía resolver dudas, puesto que los materiales que se empleaban permitían pensar en otros residuos e interrogar respecto a cómo desecharlos. Sin embargo, el uso de esta dinámica no fue estandarizado, de las capacitaciones observadas solo se emplearon en 3 de ellas por los promotores encargados de esas zonas, los otros promotores no la usaron por decisión propia a pesar de que fue un acuerdo previo entre ellos. En ese sentido, el uso de esta dinámica reforzó el tema en los lugares donde fue realizada. Asimismo, la decisión personal de los promotores de usarla o no, refleja el afán por llevar a cabo la actividad de modo rápido y sin mucho esfuerzo que supone preparar los materiales y dirigir la actividad, ello desvirtúa la planificación de la actividad.

Interacciones y participación de los asistentes

- **Momentos de la capacitación**

- Llegada de los participantes: Desde la hora que se les citó hasta que los vecinos iban llegando de a pocos. En general se esperaba entre 20 minutos o media hora para iniciar.
- Inicio de la capacitación: Cuando ya se tenía un grupo numeroso (alrededor de 20).
- Bienvenida a cargo del delegado vecinal o de frente se iniciaba la presentación del programa y del problema de residuos por el promotor, seguido por la exposición sobre clasificación de residuos, aproximadamente esta parte duraba media hora. Cuando lo hacían dos promotores se turnaban los temas.
- Se inicia la dinámica luego de la explicación y dura 20 minutos (ésta solo se realizó en Comité Primavera, Comité 2 y Alameda). Luego finaliza el evento, algunas personas que aún no estaban inscritas lo hacen o corrigen sus datos.

- **Temas principales sobre los que hablan los expositores**

- Explicación general sobre el programa de segregación: para qué se crea, beneficios.

- Problemas ambientales que generan los residuos, ejemplos.
- Función del delegado ambiental, proceso de su elección, invitación a que otros vecinos se sumen como delegados.
- Manejo y clasificación de residuos sólidos según tachos y proceso de recolección.
- Razón de la demora de entrega de tachos (proceso de licitación burocrático).
- Aclaración de la necesidad de consignar los datos de vecinos en la inscripción al programa debido a suspicacias del uso de los datos.

- **Actitud de los expositores y comentarios**

Las capacitaciones iniciaban a cargo del promotor o del vecino delegado. Cuando eran realizadas por el delegado, él daba la bienvenida a los participantes y agradecía su asistencia, esto se realizó en el Comité Primavera, Comité 2, Héroes Huanuqueños y Alameda de acuerdo a la coordinación entre promotor y delegado. En el resto, el promotor era quien se encargaba de hacerlo, luego comentaban el porqué de la reunión, es decir, señalaba los aspectos generales del programa, la causa de su creación y la necesidad de implementarlo. Enfatizaban con el tono de voz cuando querían resaltar alguna palabra, frase o idea. Asimismo, los promotores hacían un llamado al cuidado del ambiente, a la responsabilidad que cada uno tenía con sus residuos y la contaminación que colectivamente se generaba, algunos usaban ejemplos o comparaban la situación de Huánuco con la de otras ciudades, para así apelar a una identidad huanuqueña en búsqueda de la mejora de la ciudad y el intento de crear consciencia ambiental:

“Este programa consiste en clasificar la basura, si nosotros queremos nuestro planeta nuestro medio ambiente tenemos que enseñar. Huánuco está en el penúltimo lugar de pobreza ¿por qué? Si tenemos selva y sierra, tenemos frutas, cultivos. Lo que pasa es que nuestros hábitos, por ejemplo, nos enfermamos porque no nos lavamos la mano. La basura es un gran problema, está junto a nosotros, botada en la calle, tenemos que pensar un poquito que todas esas cosas que estamos haciendo son incorrectas, tenemos que superar esas dificultades. Cuando quemamos la basura, contaminamos el aire, estamos malogrando la capa de ozono, estamos produciendo el desequilibrio ecológico, si botamos todito el aceite de nuestro carro al río o a la acequia estamos contaminando, no nos damos cuenta pero las consecuencias se ven desde ahora”. (J. Huaccho, Comité Primavera)

Mientras iban explicando, los promotores señalaron que las personas podían preguntar en cualquier momento si surgían dudas, algunos, más que otros, repreguntaban a los vecinos sobre temas que comentaban para confirmar si estaban atentos o preguntaban sobre algunos otros para saber su conocimiento. Las personas respondían, a veces en grupo o de manera personal, generalmente no hubo preguntas que se quedasen sin responder y cuando algún vecino no la conocía, pedía que se lo expliquen.

Se pudo distinguir que, en especial, al inicio los expositores mantenían una actitud seria, es decir, sonreían poco, se nombraban entre sí con sus profesiones, por ejemplo, el ingeniero Cristian, el profesor, etc. Ello con el fin de mostrar que se está hablando de un tema serio y que debe ser tomando con la debida importancia, generalmente este trato más formal se dio en las capacitaciones en espacios cerrados, cuando un promotor daba la palabra al otro, los vecinos lo aplaudían en señal de recibimiento: “Ahora el ingeniero Cristian va a describir qué cosa va en el tacho marrón, en el costal, luego el profesor (delegado) va a hacer la parte práctica, ¿qué les parece?, muy bien vamos a recibir a Cristian”(J., Huaccho, capacitación Alameda). También se distingue que el promotor preguntó si los vecinos estaban de acuerdo con el orden de la capacitación a lo cual contestaron que sí. Conforme va avanzando la actividad suelen tener más confianza con el público, sobre todo en Héroes Huanuqueños y Viña del Río, emplearon algunas palabras más cercanas a las personas como “señito”, “madrecita”, “papá”. La dinámica de clasificación de residuos favoreció la lúdica en la capacitación, los vecinos se rieron de algunas respuestas de sus compañeros, los promotores también sonreían.

Se resaltó, en particular que dos promotores fueron bastante didácticos, Cristian y Carmen, el primero encargado de todas las capacitaciones en espacios cerrados y ella a cargo de Velasco Alvarado, sus explicaciones son claras, se extienden en ellas, brindan datos y ejemplos, continuamente hacen preguntas motivando la participación de las personas y para verificar el entendimiento del tema. Algunos comentarios que realizó Cristian fueron:

“Cristian: En este botadero se depositan diariamente 130 toneladas de basura, si nosotros hacemos esta clasificación los únicos residuos que se van a enterrar allí solamente son el color negro, los inservibles, el color blanco van a ser todos los aprovechables ya sean latas, papeles, vidrios, todos esos materiales se pueden aprovechar de nuevo y elaborar algunos productos. Ahora lo del tacho marrón todo es materia orgánica, eso se

descompone, también es re-aprovechable. A ver ¿quién sabe qué se puede crear a partir de la materia orgánica?

Vecinas: Sí, el abono (contestan algunas mujeres).

Cristian: Este programa incluye también elaborar abono orgánico. ¿Para qué sirve?

Vecinos: Para fortalecer la tierra, para la agricultura”. (Capacitación Comité N°2).

Luego, para explicar cómo clasificar los residuos, los promotores usaron el afiche amarillo y según sus contenidos expresaban por qué cada residuo era de un tipo o de otro. Carmen, por su parte, pidió a los vecinos que cada uno capacite a por los menos tres personas más (vecinos, familiares o amigos) y así exista réplica en el barrio. Asimismo, comunicó cuánto la municipalidad estaba invirtiendo en el programa: el trabajo de cada promotor en las distintas juntas vecinales, el pedido de los tachos que son dos por familia, sumado a los vehículos recolectores, entre otros, en su afán por mostrar transparencia y buscar empatía con los vecinos. Ellos la escuchaban atentos, observándola y asintiendo con la cabeza. Así, comunicaba cómo se llevaba a cabo la labor del equipo de segregación.

En cuanto a la participación de los delegados ambientales, algunos dieron palabras de bienvenida a los vecinos, apoyaron en la realización de la dinámica y explicaron de qué se trataba: “Con la ayuda de ustedes y del ingeniero vamos a clasificar, yo voy a coger un objeto, y me dicen a qué tacho o costal lo vamos a poner” (A., Valdivia, capacitación Comité Primavera). Los vecinos respondían en grupo, luego, empezaron a acercarse y colocar un residuo en un determinado recipiente. Algunos animaron con aplausos a los que lo hacían correctamente. Aproximadamente entre 6 y 8 personas participaron en las dinámicas, pocos se confundieron, algunas personas resaltaron la razón de por qué habían colocado el residuo en un determinado tacho y el promotor aclaraba cuando un residuo no estaba bien dispuesto. El promotor Cristian, señalaba evitar el uso de algunos objetos, por ejemplo, los platos descartables, pues demoraban mucho tiempo en descomponerse. Este tipo de consejos, se llevó a cabo en Comité Primavera, Comité N°2, Alameda y Velasco Alvarado, en los demás no sucedió tanto, pero sí explicaban todos los residuos que estaban señalados en el afiche que empleaban. Para finalizar, los promotores preguntaban sobre algunos residuos en específico que ya habían explicado, como la disposición de las pilas, platos rotos, aceite de carros, focos y otros, algunos participantes contestaban, de modo que se mostraba que habían estado atentos a la exposición previa.

Los vecinos delegados al final de la capacitación también pidieron que cada uno comunique lo tratado en la charla a los que no habían podido asistir. Uno de ellos, además, aprovechó para aclarar que él había sido elegido en una reunión previa en la municipalidad y que en la inscripción los datos eran empleados solo para fines del registro del programa y no para otros, con ello evitaba que se creen suspicacias porque algunos vecinos fueron celosos con éstos. Asimismo, en todas las capacitaciones se explicó que los tachos se demorarían en llegar porque estaban en proceso de licitación. En ese momento una señora mayor manifestó: “Ya hemos esperado muchos años, seguiremos esperando”, lo cual denotaba una actitud de costumbre a la tardanza burocrática estatal para solucionar los problemas locales.

En particular, uno de los vecinos delegados ambientales mostró una actitud movilizadora frente al resto. Él, en la junta vecinal Alameda, enfatizó en la identidad de los huanuqueños, señaló que si todos tuvieran mayor conciencia ciudadana cuidarían el medio ambiente y la ciudad avanzaría: “no nos estamos identificando, no nos importa qué pasa con las autoridades, no nos interesa como cuidar el río Huallaga, no nos preocupamos por la identidad de nuestro Huánuco y esas cosas tenemos que recuperar, yo felicito a estos jóvenes que están trabajando” (M. Santa María).

Cabe resaltar, que las capacitaciones en Viña del Río y Predio El Tingo, si bien el promotor era ameno y amical, no tenía tanto conocimiento técnico sobre el tema como los demás. Entonces, trataba de no entrar en tanto detalle sobre los tipos de residuos, se guiaba del afiche y lo que sí procuraba era llamar la atención frente al desorden que había en la ciudad y que era deber de todos, no solo del gobierno, hacerse cargo.

En general, los promotores mantuvieron una actitud abierta a preguntas, aunque algunas juntas más formales que otras, todos explicaban sobre cada residuo que señalaba el afiche. Sin embargo, se observó que la profundidad en el tema, las repreguntas continuas y la dinámica de práctica de segregación, reforzaban el aprendizaje, además provocaban a los vecinos que pudieran preguntar sobre más residuos u otros aspectos y así se lograba mayor comunicación bidireccional y fomento de valores ambientales.

- **Atención, actitudes y comentarios de los asistentes**

En la capacitación a Velasco Alvarado y Comité Primavera, el inicio de la capacitación tardó porque estaban esperando que lleguen más vecinos, algunos empezaron a impacientarse y pedir que inicien con los presentes, otros estaban conversando entre sí y se mantenían entretenidos. Las demás capacitaciones empezaron a los diez o quince minutos de la llegada de las personas.

Los participantes mantuvieron su atención, ello se manifestó a través de asentir con la cabeza al escuchar al expositor, permanecer en silencio y mirar al promotor mientras hablaba, no se durmieron, algunos hicieron preguntas y también contestaban las que hacían los promotores. Se registraron varios intercambios entre promotores y vecinos, generalmente fueron interrogantes sobre el tema de clasificación de residuos y también preguntas hechas por los promotores para promover la participación. Las personas respondían y aclaraban sus dudas preguntando, lo hacían continuamente entre 6 y 7 vecinos al mismo tiempo, en especial eran mujeres.

Cuando uno de los promotores mencionó sobre la creación del Ministerio del Ambiente, un vecino también le dio la razón y señaló que era debido al calentamiento global. Como él, algunos intervenían también aportando sobre el tema, pero estos comentarios eran reducidos, la mayoría preguntaba sobre cómo se desechaba uno u otro tipo de residuo. Resaltaron las dudas sobre cómo desechar las pilas, papel higiénico, el vidrio, los focos y otros, a lo que los promotores respondían explicando cómo debían hacerlo. Asimismo, se preguntó sobre la existencia del relleno sanitario y por qué no existía uno:

“Promotor: (...) ahorita en Chilipampa se está enterrando todo junto.

Vecino: Eso pasa porque no se clasifica, pues.

Promotor: Justamente, si se clasificara solo iría lo del tacho negro.

Vecino: Si todos lo hacemos solo el 20% iría, claro ¿Por qué no se realiza un relleno sanitario?

Promotor: Ya está el proyecto para construir el relleno sanitario pero aún no empieza.

Vecino: Yo creo que si tendríamos un relleno sanitario, se dividiría la basura, todos lo que no sirve iría allí, pero ahora se contamina todo”. (Capacitación a Comité Primavera).

La actitud del vecino demuestra que conoce que la clasificación de residuos sería beneficiosa para el botadero, pero, además, cree que con un relleno sanitario la contaminación se reduciría y se recuperarían más residuos. Otra vecina preguntó:

“Vecina: Yo he escuchado que el papel higiénico usado se debe echar al water.
 Promotor: Sí pero ¿qué sucede? con el tiempo el papel higiénico no se va a desintegrar 100% y se va a quedar restos y restos, y el sistema de los inodoros se va a obstruir ¿Qué sucede cuando se obstruye? (Comentan varios vecinos, murmullos).
 Promotor: Se va a inundar”. (Capacitación a Héroes Huanuqueños).

Como se ve, algunos vecinos también confirmaban o actualizaban algún conocimiento que tenían sobre el manejo de residuos, de ese modo, también demostraban su interés y participación en el tema. También se producían risas sobre algún comentario de algún vecino o del promotor que amenizaban la capacitación.

Asimismo, cuando se realizó la dinámica, algunas personas al inicio se demoraron en participar, lo hacían a insistencia del promotor y del delegado vecinal, luego fueron participando con más confianza, algunos señalaron que esta parte era como un juego. Las interrupciones fueron pocas y generalmente a causa de los niños que fueron con sus padres, en estos casos, se alejaban del espacio y luego volvían.

Las capacitaciones también fueron un espacio para que los vecinos presenten sus quejas. En la capacitación a Alameda, un vecino empezó a quejarse sobre la basura que a veces se acumula en la calle debido a que la gente saca las bolsas en horarios no permitidos: “Si yo le digo a la señora no saque su basura, me dirá a usted qué le importa” (Vecino, J.V. Alameda). Su comentario reflejaba que con tal de evitar pleitos no corregían la conducta de los demás. Otros, también se quejaron de los camiones recolectores que no recogían toda la basura. Una vecina en el Comité N°2, empezó a levantar la voz y a quejarse: “Antes no nos han cumplido, han tocado de puerta en puerta y nos han dado bolsas, luego no han cumplido, ustedes no nos estén viendo la cara a los vecinos, no nos engañen”, mostrando un tono incrédulo frente al programa, a lo cual el promotor dijo: “Este es un programa de todos, estoy haciendo conocer estas cosas, es que hay algunas autoridades que buscan beneficios, ustedes pueden hablar con la delegada y hacernos llegar sus quejas y dudas” (J., Huaccho, Comité N°2). Luego empezó a contarles las diversas tareas que tenían en el área, que no solo era capacitar, involucraba desde el diseño de materiales hasta la gestión de las licitaciones de los tachos, entre otras. Dentro de este suceso se escucharon algunos murmullos de vecinas que decían: “Si no nos dan los tachos, los linchamos (se oyen risas)”, “les dejamos nuestra basura en su puerta”. En este punto se mostraban algunas actitudes interesadas más por el tacho que por los objetivos del

proyecto, sin embargo, éstas eran una minoría. Otras vecinas comentaron que es un problema que involucra a todos, que no se solucionará de la noche a la mañana.

En las capacitaciones a Viña del Río y a Predio El Tingo, ambas realizadas por un mismo promotor y en un espacio abierto, el mismo número de asistentes no se mantuvo todo el tiempo, al pasar los vecinos por la calle y ver el evento se acercaban se quedaban un momento y algunos se iban (sucedió con 4 o 5 personas). Cabe señalar que el promotor encargado de estas juntas vecinales no profundizó tanto el tema, no conocía todos los detalles técnicos, pero a partir de sus comentarios siempre trató de motivar el cambio de actitudes para tener una ciudad más limpia. En la capacitación a Predio El Tingo, al finalizar un vecino señaló que esperaba que el programa no fuera solo con fines de proselitismo político, a lo que el promotor contestó que anteriormente las autoridades lo habían hecho así, pero que ahora querían cumplirlo eficazmente por el bien del distrito y que el tema ambiental era necesario a nivel mundial.

La capacitación a Héroes Huanuqueños, que también fue en la calle, los promotores la realizaron rápidamente (25 minutos), ellos señalaron que seguirían coordinando directamente con los vecinos y a través del delegado vecinal encargado. El delegado en esta junta también promovió que se comunique lo tratado con los ausentes y pidió a sus vecinos que no acumulen la basura en una esquina.

En líneas generales, se puede decir que hubo dos tipos de participación, la que es a través de preguntas, respuestas, opiniones o quejas y la otra mediante la práctica de la dinámica. Dentro de las primeras, las dudas, en su mayoría, parten de cómo desechar ciertos residuos, en menor medida, existieron comentarios que aporten al tema o indaguen otros aspectos. Esta participación señaló que la actitud de las personas por el programa era favorable al mostrarse interesadas, pero también mostró su poco conocimiento del tema. No obstante, en menor medida se registraron comentarios que presentaron el interés solo por los tachos, en estos casos, no mantenían una actitud vinculante al tema. La mayoría de delegados vecinales tuvo una participación activa, daban la bienvenida, agradecían, apoyaban en la dinámica y motivaban a replicar lo comunicado. La práctica de segregación contribuyó a reforzar los conocimientos, aunque puede que en los lugares donde no se realizó, algunos temas hayan quedado en duda. Por último, vale mencionar que la participación mayoritaria fue del género femenino, no solo en asistencia, sino

también en intervenciones. Los varones también lo hicieron, pero en menor medida. No se observaron jóvenes menores de treinta, y la mayor participación bordeó entre los 45 y sesenta años.

Enfoque o tipo de comunicación predominante y clima de comunicación

Las capacitaciones presentaron un enfoque informativo, básicamente, debido a la temática que aborda diversos datos, pero además, se buscó que el contenido sea didáctico a partir del uso de palabras sencillas de entender, explicar la importancia del programa en relación a la disminución de la contaminación, el aprovechamiento de residuos y la reducción de los que llegan al botadero. La realización de la dinámica, también, contempló el refuerzo de la práctica de segregación de residuos. Además, se notó que de acuerdo al manejo del tema que tenía el promotor podía generar mayores preguntas y participación de las personas. En este punto, se puede rescatar que se emplearon componentes de comunicación y educación ambiental, pues se motivó hacia el cambio de conducta, al fomento de valores que lleven hacia la toma de consciencia presentando la importancia del problema de residuos y la información relacionada al programa, además, se promovieron las actitudes favorables al tema, y finalmente, se realizó la aplicación de los conocimientos, con el fin de generar el aprendizaje de habilidades y de conseguir la adopción de las prácticas de segregación de residuos.

Aunque en dos capacitaciones las preguntas y respuestas entre asistentes no fueron tan motivadas, debido a que el promotor no manejaba a profundidad la temática, él buscaba que la actividad fuera amena mediante el uso de chistes y recurría a la identidad huanuqueña para hacer un llamado a los vecinos y sean responsables de sus acciones.

Podría decirse que el diseño de las capacitaciones fue unidireccional, pues la metodología y los mensajes fueron elaborados por el equipo técnico de la municipalidad sin la participación de los vecinos. Sin embargo, en el desarrollo de la capacitación se logró generar diálogo entre los vecinos y promotores. En este momento fue bidireccional.

La comunicación que se empleó por momentos era formal, al inicio generalmente y luego a medida que tenían más confianza con los asistentes solía ser más informal. Como se ha visto al empezar se utilizaron frases como el ingeniero tal o el profesor para referirse entre sí. Sin embargo, este no fue un patrón único en todas las capacitaciones, por ejemplo,

pues también los promotores usaron palabras como “señito” o “madrecita”, denotando más cercanía entre ellos.

Cabe resaltar que el respeto se mantuvo siempre entre los asistentes y los expositores. Se daba la palabra a los que la pedían, aunque, en muchos momentos los asistentes respondieron sin levantar la mano, los expositores y los demás los escuchaban, en ocasiones también respondían en grupo. Al avanzar la charla, se generaron mayores intercambios, los vecinos preguntaban y respondían más. Solo hubo una oportunidad en la que una señora manifestó sus quejas sobre diferentes acciones de la municipalidad, sobre todo se mostró incrédula frente al funcionamiento del programa y empezó a levantar la voz, en ese momento los promotores la escucharon, pero le pidieron que a su vez, no desmotive a los demás vecinos participantes, le dijeron que sus quejas serían comunicadas a las áreas correspondientes y además la invitaron a que se acerque a la municipalidad para que ella misma pueda conversar con los encargados. Luego de ese incidente, el desarrollo de esta capacitación continuó y ella permaneció hasta el final sin volver a interrumpir la charla. Incidentes como éste, son de esperarse en este tipo de espacios, pues muchas veces son los únicos en donde los vecinos pueden acercarse a las autoridades y así, manifestar su descontento, comentarios, sugerencias y demás opiniones sobre el accionar municipal.

En ese sentido, se encontró que el clima de comunicación fue regularmente fluido, aunque se notó mayores intercambios al momento de realizar la dinámica en los lugares que ésta tuvo lugar, la misma que involucró el desplazamiento de los asistentes.

En base a todo lo mencionado, se puede decir que las capacitaciones emplearon diversos tonos de comunicación, el informativo, educativo, el crítico (las quejas), frente a ellas los promotores respondían en tono asertivo, mantuvieron la calma y los escucharon. Asimismo, cabe resaltar que a partir de los discursos se distinguió un tono movilizador hacia la responsabilidad de las acciones de cada uno por el bien de la ciudad; aquí es posible mencionar que se promovía una ciudadanía ambiental huanuqueña, tanto desde el lado de los delegados y de los promotores dirigida hacia el resto de vecinos.

En general, el clima de comunicación de las capacitaciones fue calmado y ordenado, no se observaron mayores altercados o malos entendidos, salvo el incidente mencionado líneas arriba que pudo controlarse, aparte de éste, en el desarrollo de las demás charlas

fluyó la comunicación entre vecinos y municipalidad en base al tema y a la práctica de segregación que fue lo principal que se quiso fomentar en estos espacios.



Capacitación Alameda



Capacitación Comité Primavera

- Notas finales:

Las capacitaciones a Comité Primavera, Comité 2 y Alameda fueron realizadas por los mismos promotores y tuvieron la misma estructura: bienvenida a cargo del delegado, presentación del programa y la explicación sobre la clasificación de residuos realizada por el promotor, seguida por la dinámica y finalmente avisos sobre las siguientes actividades. Las capacitaciones a Velasco Alvarado y Héroes Huanuqueños siguieron casi la misma estructura, excepto la parte de la dinámica (no la realizaron). En Viña del Río y Predio El Tingo la capacitación no entró en detalles tan técnicos, debido al manejo del tema por el promotor, él se orientó del afiche para la explicación, pero sí fue bastante ameno y amical con los vecinos.

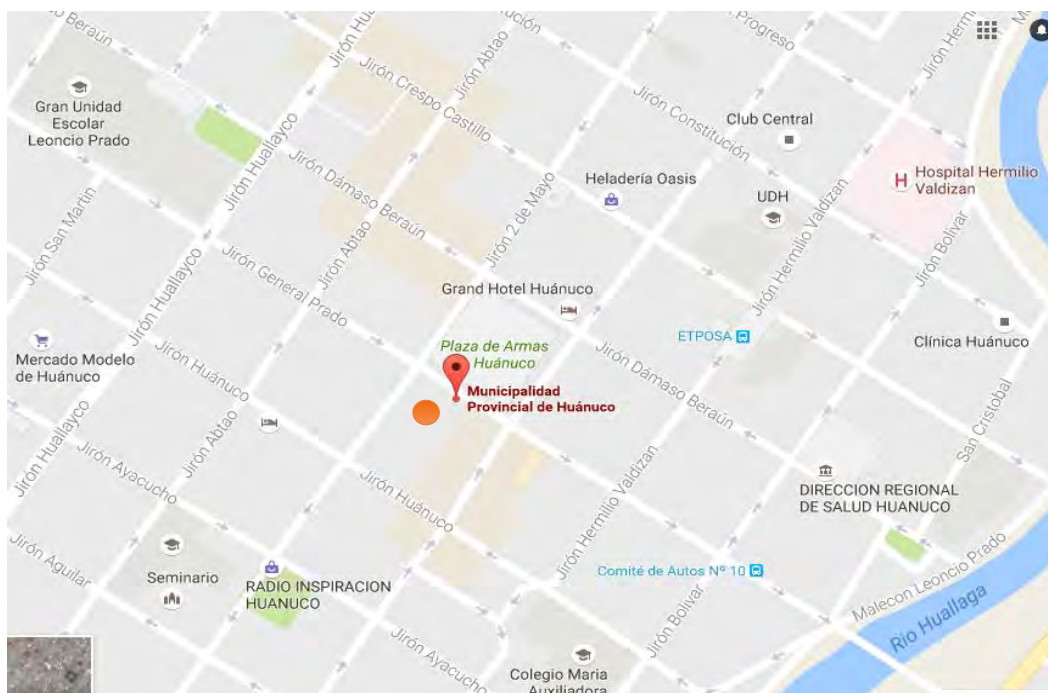
El tema de recicladores no fue enfatizado ni definido con claridad en las capacitaciones. Algunos promotores sí comentaron que una vez a la semana los vecinos debían entregar sus residuos reciclables a los recicladores, mientras que en otras juntas vecinales se dijo que este era un tema opcional y voluntario (ello ocurrió en los mismos lugares donde el promotor no manejaba tanto el tema, es decir, en Viña del Río y Predio El Tingo). Lo cual refleja que, desde un inicio, el mensaje sobre el rol del reciclador en el programa y en la gestión de residuos sólidos no es posicionado, además, evidencia la necesidad de estandarizar los mensajes de vital importancia a todos los beneficiario, así como, muestra la necesidad de que todos los promotores sean capacitados previamente tanto para el manejo de la temática como en el manejo del grupo.

4.5.2 Observación de capacitación a recicladores

El objetivo de esta actividad fue capacitar a los recicladores huanuqueños en el tema de gestión y manejo de residuos sólidos en el marco del programa de segregación. Cabe recordar que estas capacitaciones a este grupo se realizan conforme a lo estipulado en la legislación y a los requisitos que pide el Ministerio del Ambiente para su formalización. Esta capacitación pertenece al módulo de Gestión integral de residuos sólidos, como se dijo anteriormente, también están los módulos de seguridad y salud ocupacional, habilidades sociales y desarrollo personal, y gestión empresarial y reciclaje. En un escenario ideal cada módulo debería desarrollarse en más de una capacitación, pero realmente no sucede así. En el caso huanuqueño, el módulo de gestión integral de residuos fue realizado en una sola capacitación, debido a la dificultad de convocar a todos los recicladores y por los pocos esfuerzos que la municipalidad realizó para ello.

La capacitación que se observó se llevó a cabo el día viernes 10 de julio del 2015. Con aproximadamente una hora de duración, empezó a las once de la mañana y finalizó al mediodía. Se realizó en el quinto piso de la Municipalidad Provincial de Huánuco (Jr. General Prado cuadra 7). El salón tenía una dimensión de 6 m. de ancho por 5 m. de largo aproximadamente.

Dentro del mapa de Huánuco la actividad puede ubicarse así:



Elaboración propia, extraído de Google Maps.

Características de los lugares donde se llevaron a cabo las capacitaciones:

- **Forma**

El lugar donde se efectuó la actividad fue una habitación de aproximadamente 6 m. de ancho por 5 m. de largo, ubicada en el quinto y último piso de la municipalidad. Las paredes estaban pintadas de amarillo claro, el lugar se encontraba limpio, sin embargo, el espacio aún no contaba con ventanas ni con puerta, es por eso que no era usado como alguna oficina de la institución.

La habitación era espaciosa, la mayoría de asistentes pudieron ubicarse en las sillas que estaban acomodadas para la reunión, al no tener ventanas entraba la luz natural que permitía una adecuada iluminación. Además, al estar en el quinto piso y hacia el lado opuesto de las demás oficinas los sonidos externos, en especial los del tránsito vehicular, no se escuchaban y permitían una mejor atención de la exposición.

- **Objetos**

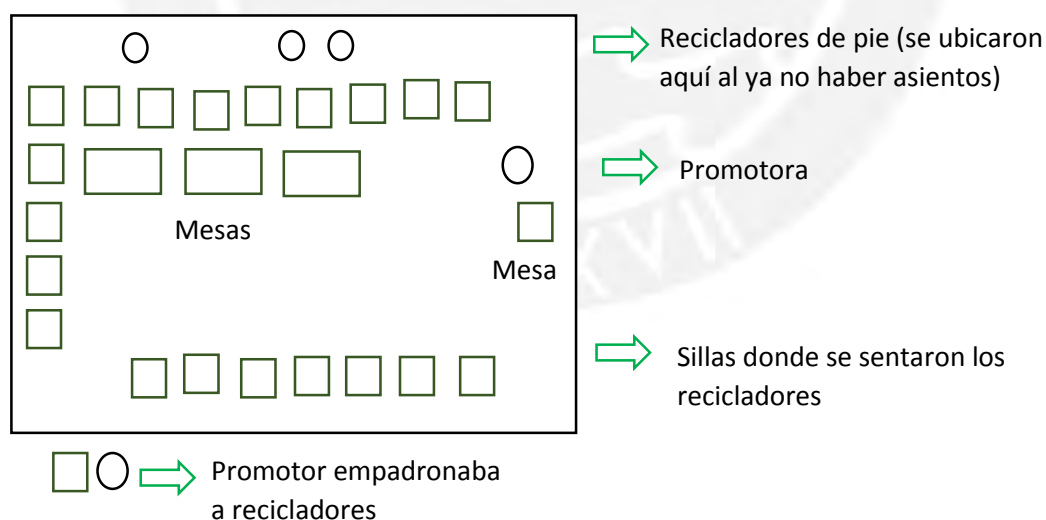
Se contó con sillas de plástico acomodadas en forma rectangular siguiendo la forma de la habitación, habían tres mesas también de plástico junto a las sillas para que los asistentes

podrían apoyarse en caso quieran realizar apuntes o poner sus cosas. La promotora contaba con una mesa a su costado donde se encontraba una laptop con el archivo del tema para que ella pudiera seguir la exposición. No había proyector, no se repartió materiales, ni afiches, solo al final se dio una hoja con preguntas para una autoevaluación sobre el tema y que fue recogida por los promotores, es decir, los recicladores no se quedaron con ningún material.

Otro promotor se ubicó afuera de la habitación, con una mesa y una silla más para llenar padrones para la formalización de los recicladores, de manera que cada reciclador se acercaba a él para brindarle sus datos.

Si bien es cierto que el tema ya era conocido por los recicladores, ya que atañe a su labor, hubiese sido más eficiente la entrega de los trípticos del programa o algún otro material de apoyo al tema, ya que a su vez reforzarían sus conocimientos sobre otros aspectos del programa y siempre podrían consultar ese material si así lo quisieran.

El croquis del espacio:



Sujetos

- **Características generales de los sujetos**

Gran porcentaje de las personas dedicadas al reciclaje en el Perú (86%) viven en extrema pobreza, lo que equivale a decir que al menos tienen dos necesidades básicas insatisfechas, que incluyen aspectos como la carencia de agua y desagüe, el hacinamiento, los estudios básicos no concluidos, entre otros (Ruiz, s/f). Los recicladores de Huánuco no son la excepción, muchos de ellos se encuentran en dicha situación, algunos no cuentan con estudios terminados, menos vivienda propia, y tienen una familia a la cual solventar.

A la capacitación asistieron 28 recicladores, de los cuales 22 eran mujeres y 6 varones. Existía una notoria presencia femenina, además, tres de ellas habían asistido con sus hijos, algunas tuvieron que darles de lactar y los tenían sentados sobre ellas, no obstante, ello no interrumpió el desarrollo de la charla.

Seis personas del total de asistentes eran jóvenes entre los 18 y 29 años, mientras que el grueso de edad se encontraba entre los 30 y 60 años, eran 17; y cinco mayores que iban desde los 61 hasta los 70 aproximadamente.

La vestimenta de los asistentes fue informal: las mujeres participantes vestían pantalonetas de colores y con estampados, polos y blusas rosadas, negras, rojo, marrón, zapatillas y sandalias; mientras que tres recicladoras mayores de edad usaron polleras negras, chompas y sombreros. La vestimenta de los varones era variada, dos señores de aproximadamente 50 años usaron pantalones negros de tela, zapatos de vestir, camisa y casaca, además tenían gorros de colores oscuros, y uno traía puesto un short. La promotora usó el chaleco distintivo del programa.

- **Ubicación y distribución**

Los recicladores se sentaron en las sillas de plástico que estaban colocadas cerca a las paredes de la habitación. La promotora se ubicó frente a ellos, realizó muy pocos desplazamientos cortos para acercarse a los participantes mientras exponía, pero básicamente se mantuvo quieta. En esta ocasión no se hizo ninguna dinámica, de modo que los asistentes permanecieron sentados durante toda la exposición, salvo cuando individualmente se iban acercando hacia otra mesa que estaba justo afuera de la habitación donde se encontraba otro promotor registrando datos de cada reciclador.

Esto último provocaba que cada reciclador que salía perdía un momento de la exposición. Lo ideal hubiese sido realizarlo en otro momento, sin embargo también se debe tener en

cuenta lo difícil que es coordinar con el grupo de recicladores para su asistencia y reunión, ello explica la realización de ambas actividades de manera simultánea.

Recursos comunicacionales presentes

- **Recursos:** Hoja de autoevaluación (tamaño A4)
- **Colores predominantes:** Blanco, negro (eran copias)
- **Momentos en los que se usan:** Al finalizar la capacitación fue repartida a cada participante, luego se recogió.
- **Temática/Contenido:** Impactos de los residuos sólidos, clasificación de los residuos, ley que regula la actividad de los recicladores y opinión sobre la actual gestión municipal en relación a ellos.

Autoevaluación
Módulo 1: Gestión Integral de Residuos Sólidos

Nombre y apellidos: Flore de MARIA ROJAS SALAZAR
Asociación de recicladores: Huanuco al futuro
Fecha: / /

Instrucciones: Lee atentamente cada instrucción y responde con letra clara.

1.- Relaciona con una flecha, las etapas de los residuos sólidos y el impacto en el ambiente.

Reciclabilidad	Recoger la basura seleccionada
Reciclaje	Trabajar que proteja el medio ambiente
Segregación en la fuente	Utilizar los residuos en un nuevo producto
Recolección selectiva	Separar la basura desde casa

2.- Menciona un ejemplo del impacto positivo y negativo que originan los residuos sólidos, según corresponda.

Impactos	Ejemplo positivo	Ejemplo negativo
Ambientales	Aire puro Calle limpias Menos enfermedades	contamina el medio ambiente ay mas enfermedades
Sociales	Ay mas ingresos Ay mas comida Ay mas trabajo	No ay trabajo no ay ingresos
Económicos	Has educación Has ingresos	no ay Has ingresos

Esta Autoevaluación forma parte de los módulos guía para la capacitación a recicladores elaborados por el Ministerio de Ambiente y se pueden descargar desde su página web. Sin embargo, algunos puntos, como el primero, han sido modificados por el promotor. En este caso se indica relacionar una palabra o frase con su significado, cuando lo original

era relacionar las etapas del manejo de residuos con el impacto que estas generan. Este cambio hace más fácil su resolución, sin embargo, el otro inducía al análisis y ello se podía haber discutido y resuelto con la promotora.

En la siguiente página una pregunta también fue modificada, ahora señala “¿Crees que ahora la municipalidad está ayudando a los recicladores?”. Esta pregunta no mide ningún tipo de aprendizaje de los recicladores, es más bien una pregunta de opinión sobre la gestión y ello podría ser usado por la municipalidad, como fuente de verificación de que se están cumpliendo

con los requisitos de capacitación y que además los recicladores mantienen una opinión favorable sobre esta, pues estas hojas eran recogidas al final de la actividad.

Por otro lado, es útil que los promotores se valgan de los recursos creados por el Ministerio del Ambiente para aplicarlos durante las capacitaciones y adaptarlos según mejor les convenga. No obstante, al igual que el empleo de este recurso, se necesitó un material de apoyo visual durante la exposición, como una presentación en PPT o algún material escrito para cada uno y así complementar el aprendizaje de los asistentes a pesar de que algunos temas eran propios de su labor diaria, habían otros, como el marco legal de la actividad de los recicladores, que muchos de ellos no conocían o para ampliar su conocimiento sobre lo que implica manejar adecuadamente los residuos hasta la disposición final y cómo su labor se inserta en la etapa del reaprovechamiento y el reciclaje. De manera que ellos reconozcan la importancia de su labor en todo este proceso y así tener fundamentos para poder comunicarlo externamente.

3.- ¿Sabes si existe una Ley que regula la actividad del reciclador? Marque en el recuadro.

Si No

Si respondiste Sí a la pregunta anterior, ¿Cómo te favorece esta ley?
Marque verdadero (V) o falso (F)

a. Formalización (v)

b. Acceso a créditos (v)

c. Acceso a programas sociales (v)

4.- ¿Crees que AHORA la municipalidad está ayudando a los RECIKLADORES?
Si para poder trabajar mejor y prevenir las enfermedades

4.- Señala con una flecha, cuáles son los residuos reciclables, residuos orgánicos y residuos no útiles.

RESIDUOS RECICLABLES

RESIDUOS ORGÁNICOS

RESIDUOS NO ÚTILES

Ministerio del Ambiente

Interacciones y participación de los asistentes

- **Momentos de la capacitación:**

- Llegada de los recicladores: los asistentes fueron puntuales y el inicio de la capacitación también.
- Exposición: La promotora se encargó de la charla por 40 minutos.
- Autoevaluación: Al finalizar se entregó una hoja de autoevaluación sobre el tema, dicho material fue resuelto entre todos con ayuda de la promotora y fue recogido por ella al terminarlo.
- Empadronamiento: Desde el inicio se fueron inscribiendo a todos los recicladores justo afuera de la habitación, al finalizar los que faltaban terminaron de hacerlo.

- **Temas principales sobre los que habla el expositor**

- Residuos sólidos, su clasificación e impactos ambientales, económicos, sociales.
- Consumo responsable
- Las 3R: reducir, reusar y reciclar.
- El programa de segregación de la municipalidad: definición de segregar, uso de tachos y proceso de recolección en la ciudad.
- Marco legal de la actividad de los recicladores
- Proceso de formalización (pasos a seguir). Beneficios de la formalización.

- **Actitud de la expositora y comentarios**

La promotora empezó por explicar brevemente el significado de residuos sólidos, medio ambiente y consumo responsable. Fue clara, concreta, y se valió de algunos ejemplos en los primeros dos. El tercer concepto, consumo responsable, no fue definido explícitamente, lo hizo a través de un ejemplo y ello podría no haber aclarado del todo su significado, por el contrario, pudo haber dejado varias posibilidades de interpretación.

Posteriormente, detalló la clasificación de residuos sólidos según su origen: domiciliarios, de servicio público, medicinales, agropecuarios, entre otros. En esta parte de la charla la expositora se tomó su tiempo y se observó que algunas asistentes empezaban a distraerse, algunos seguían manteniendo la atención mirando y escuchando a la promotora. A continuación, describió el tiempo de degradación de los residuos: vidrio, plástico, pilas, los asistentes volvieron a prestar más atención.

Cabe recalcar que no había una presentación en proyector, ni papelotes, ni ningún otro recurso visual que pueda ayudarlos a seguir la exposición, los asistentes solo podían escuchar lo que explicaba la promotora. Nadie tomó notas, solo la escucharon. La promotora realizaba preguntas frecuentemente sobre los temas que ya había explicado para hacerles recordar y enfatizar en su significado. Los recicladores contestaban en grupo o a veces solo una persona, que generalmente era mujer, pero ello ocurría muy pocas veces, en la mayoría de casos se quedaban callados y ella continuaba con la exposición.

Después, expuso detalles del programa de segregación, explicó el significado de la palabra segregar. Asimismo, indicó la metodología de segregación de residuos que seguirían los vecinos: tacho negro, marrón y costalillo blanco; indicó que los recicladores debían recoger de las viviendas una vez por semana los residuos inorgánicos de manera gratuita. Algunos ya sabían cómo iba a ser el proceso, pues de manera personal algunos promotores ya les habían explicado.

Hasta ese momento la promotora había tratado diversos temas que se incluían en el módulo de residuos sólidos, sin embargo, eran varios para tratarse en una sola sesión, lo que pudo haber saturado a los asistentes. Ella intentó ser clara y concreta, pero puede que para los recicladores los conceptos no hayan sido muy útiles porque no se relacionaban directamente con su labor, se pudo enfocar de otro modo relacionándolo directamente con su quehacer diario, además, no se les repartió materiales para que pudieran revisar la información más importante y tenerla a su alcance, aún más, teniendo en cuenta que algunos recicladores no tenían estudios concluidos, entonces había que ser más didáctico.

Posteriormente se señaló que el programa fue creado para reducir el impacto de la basura con el fin de reaprovechar los residuos y reducirlos, y que a su vez, ellos podían beneficiarse ganando más dinero. También mencionó que la formalización es un proceso en el que deben comprometerse y que, para darles el carné de recicladores, debían escuchar la primera capacitación que era esa, y además debían vacunarse, lo cual sería facilitado por la municipalidad. Algunos de sus comentarios al respecto fueron:

“Nosotros les estamos ayudando a educar a las personas, que es muy difícil, también necesitamos que ustedes les brinden un buen servicio, que estén uniformados, que utilicen guantes, para que ustedes mismos se cuiden, nosotros les vamos a ayudar en eso, están viendo de que les ayudamos a formalizarse, les hemos pagado todos sus documentos, no

les hemos pedido cuota, hemos puesto la semillita pero ustedes van a seguir solitos, trabajar juntos (...) Nosotros no queremos lucrar, queremos que ustedes ganen, que se formalicen, que tengan una mejor calidad de vida, que ya no estén rebuscando en la basura, que las personas les ayuden”. (G., Vela).

La promotora también les recordó el proceso que han seguido con los recicladores: la convocatoria, la elección de su junta directiva, la cual señaló fue democrática y transparente. Luego de ello, mencionó que habría más capacitaciones sobre seguridad y salud ocupacional y autoestima.

Les indicó que de ser formales podrían tener más oportunidades para trabajar con centros comerciales grandes y recoger más residuos. También hizo un llamado a que se unan y respeten sus acuerdos, de modo que colectivamente podrían tener más beneficios: “Yo sé que deben tener peleas, que no todos piensan igual, pero cuando llegamos a un acuerdo eso va a ser lo mejor, a través de eso podemos tener un crédito del banco, pero todos juntos, es importante que tomen acuerdos y que no haya desunión” (G., Vela). Les comentó un ejemplo de cómo los recicladores en Huaraz se habían organizado, de modo que trabajar con la población formalizados les había dado ganancias y tenían mejores condiciones laborales.

A partir de los comentarios de la promotora se notó que quería resaltar las acciones que había realizado la municipalidad a favor de los recicladores, pero también enfatizó que ellos debían ser comprometidos y puntuales con la recolección de residuos en las viviendas. Sin embargo, cada tema fue anunciado de manera rápida porque eran varios, y además, parecieron ser una lista de consejos de porqué participar en el programa beneficiaría a los recicladores, en lugar de mostrar concretamente como su ganancia se multiplicaría si recogiesen en las viviendas o cómo su situación cambiaría en lugar de trabajar en el botadero, y en particular, cómo es que su labor contribuye al bienestar del ambiente, a la gestión de residuos y al reciclaje. Evidentemente para realizar una capacitación, es decir, para fortalecer capacidades, se debían emplear recursos que contribuyan al proceso, por ejemplo, empezar con algo tan básico como materiales visuales y seleccionar qué temas serían los principales a trabajar, de modo que se establezca una metodología para conseguir que se fortalezcan ciertas habilidades. No se distinguió que haya habido temas específicos que quisieran fortalecer o habilidades que

quisieran propiciar, ello sucedió también porque no se realizó un diagnóstico ni conocimiento previo que permitiera adecuar la capacitación al público.

- **Atención, actitudes y comentarios de los asistentes**

La mayor parte de la charla los asistentes se mantuvieron en silencio escuchando a la promotora y mirándola, también asentían con la cabeza y unos pocos contestaban las preguntas que ella hacía para verificar su entendimiento. Cabe resaltar, también que los recicladores debían inscribir sus datos para llenar el padrón de formalización en una mesa que estaba justo afuera del salón y ese proceso era simultáneo a la actividad, de modo que algunos perdieron una parte de la exposición y se distraían al estar pendientes de su turno. Este proceso por persona tomó entre 5 a 7 minutos.

A lo largo de la charla muy pocas fueron las veces que los participantes realizaron comentarios o preguntas. Generalmente lo hicieron cuando la promotora realizaba preguntas luego de explicar un tema, respondían entre dos o tres personas. Por ejemplo, cuando la promotora preguntó qué era la basura, dos señoras contestaron que era lo que no sirve, pero también se podía reutilizar. También, un reciclador añadió que se contaminaba el aire cuando la promotora explicó el impacto ambiental que genera la basura.

En la parte en la que se mencionó el marco legal que respalda la labor de los recicladores, la promotora preguntó si alguno conocía alguna ley, o sabía de qué se trataba. Nadie quiso responder, se mantuvieron callados, luego ella empezó a preguntar a algunos en específico, es allí que mencionaron saber que existen leyes que los protegen pero no sabían más al respecto, salvo el presidente de la asociación, quien sí estaba al tanto del tema. La promotora añadió: “Ustedes están amparados bajo la ley, es un trabajo digno, así como existe un policía, un ingeniero también un trabajo es ser reciclador y nadie les puede decir nada, siempre y cuando hagan su trabajo correctamente” (G., Vela). Frente a lo cual los recicladores se mantuvieron en silencio, miraban y escuchaban lo que ella decía, algunos otros comentaban entre ellos.

En la parte del cuestionario que se entregó al final a cada uno, la promotora leyó todas las preguntas, a la vez que algunos recicladores iban contestando en voz alta (especialmente tres y cuatro mujeres), esta fue la parte en la que la interacción fue más continua. “¿qué

tenemos cuando no hay contaminación? Tenemos aire puro, calles limpias...menos enfermedades” (comentarios entre la promotora y tres recicladoras).

En general, la actitud de los recicladores fue pasiva en términos de participación, la mayor parte de la charla estaban callados y solo escuchaban, sin embargo, otras veces se distraían al estar pendientes de realizar su inscripción y solo intervenían cuando la promotora realizaba preguntas, sin embargo, esto tampoco fue seguido. Podría decirse incluso que la capacitación no resultó muy interesante para los recicladores, pues no comunicaron sus dudas, ni opiniones. A ello también se sumó que la promotora no realizó ninguna dinámica o alguna otra técnica para incentivar la confianza en la participación de los recicladores. Cabe recalcar que si bien era la primera capacitación para recicladores, sabiendo que es un público un tanto tímido y con el que se coordina difícilmente, el equipo de segregación pudo generar una metodología más interactiva que involucre a los participantes y que también los eduque y entretenga.

Enfoque o tipo de comunicación predominante y clima de comunicación

Se observó que el enfoque de comunicación predominante fue de corte unidireccional, pues los mensajes no promovieron el diálogo de los asistentes, los que casi todo el tiempo se mantuvieron callados y su participación se resumía a asentir lo que la promotora señalaba. En muy pocas ocasiones realizaron algún comentario, y los que lo hicieron resultaron ser mujeres jóvenes de aproximadamente treinta años o menores. También se observó la presencia de mayores de edad, pero ellos se mantuvieron callados toda la actividad.

Observar esta actividad también permitió registrar que no habían habilidades ni capacidades que se quisieron generar o fortalecer, porque no se enfatizó en algún tema ni se explicó ninguno paso a paso o siguiendo un proceso y menos respaldado por recursos comunicacionales que contribuyeran con dichos propósitos. Esta capacitación deja la impresión de que se buscó cumplir con un listado de temas que contenía el módulo y que debían ser tratados todos en la sesión sin ninguna metodología adecuada al conocimiento y características del público.

El clima de comunicación no fue fluido, era más bien pasivo porque la información va de un lado, pero la respuesta no es proactiva, no se reciben opiniones, solo miradas y

silencios que no terminaron por confirmar si los asistentes comprendían el tema o solo lo escuchaban sin entender y/o sin interesarse.

La forma de llevar esta capacitación denota que la municipalidad no se preocupó de la misma manera por generar capacidades en los recicladores como sí lo hicieron con los vecinos. En ese sentido, la integración de los recicladores al programa estuvo más planeada en el sentido de formalizarlos en papeles, pero el fortalecimiento de sus capacidades, necesario para una integración sostenible, pasó a segundo plano. Esta situación también demuestra que la municipalidad no es consciente de este proceso, es decir, sabe que ellos son piezas clave para la gestión de residuos, pero no se generan mecanismos suficientes basados en el fortalecimiento de capacidades para que efectivamente este grupo pueda contar con las herramientas necesarias para incorporarse y apropiarse del programa.



Capacitación a recicladores sobre gestión de residuos



Promotora repartiendo la hoja de autoevaluación

4.6 Las principales variables de investigación según la observación de las capacitaciones a vecinos y recicladores

Como se mencionó en un inicio los promotores elaboraron guías metodológicas de capacitación, básicamente dirigidas a vecinos delegados ambientales, quienes debían ser el nexo entre la municipalidad y el resto de ciudadanos participantes, por lo mismo, tenían que estar adecuadamente informados y sensibilizados frente al tema. Posteriormente, éstos coordinaron reuniones de capacitación con el resto de vecinos del programa, estas últimas capacitaciones fueron parte del trabajo de campo que la investigación observó. En éstas no se distinguieron la existencia de metodologías estandarizadas, pues en

algunos sectores la estructura de las capacitaciones incluía la demostración de la práctica de segregación con los vecinos, mientras que en otras no, solo explicaron la importancia del programa y la manera de segregar los residuos. Algunas de ellas se realizaron en ambientes propicios, mientras que otras tuvieron lugar en espacios más informales, como los exteriores de bodegas y los pasajes entre calle y calle. Estos lugares también influyeron en el desarrollo de la capacitación, en tanto que factores como el ruido, la falta de sillas para la comodidad de los vecinos y la luz tenue, pudieron ser motivos de distracción durante el evento.

Estas capacitaciones fueron mayoritariamente informativas dirigidas a que los vecinos conozcan la importancia del programa como alternativa a la creciente acumulación de residuos y adquieran habilidades de clasificación de residuos con el fin de influir en sus actitudes hacia la conciencia ambiental. En algunas capacitaciones, los promotores lograron ser bastante didácticos, continuamente realizaban preguntas hacia los vecinos para verificar si estaban atentos y seguían la explicación. Los asistentes respondían y también preguntaban sobre las dudas que tenían, las cuales eran absueltas, porque el promotor conocía a fondo el tema de gestión de residuos. De ese modo, la comunicación que se establecía no tuvo un corte vertical solamente, sino más bien el clima que se mantuvo fue horizontal, ameno y de diálogo. Sin embargo, en otras reuniones, si bien los vecinos podían realizar preguntas, y opinar sobre el tema, ello no se generó de manera muy continua porque el promotor no lo motivaba por no estar debidamente preparado. También las capacitaciones fueron espacios en el que los participantes pudieron dar sus quejas sobre el servicio de recolección de basura y sobre las malas prácticas de sus vecinos en relación al manejo de sus residuos, los promotores escuchaban y señalaban que serían atendidas por la gestión.

La capacitación resultó también didáctica por el empleo del afiche de clasificación de residuos, el que era base para explicar la manera de segregar de cada tipo, y a su vez, reforzaba la explicación brindada, pues era entregado a cada uno y este podía usarlo posteriormente cada que tuviera alguna duda. La dinámica de segregación de residuos también constituyó un recurso importante, pues a través de ella, las personas resolvían dudas y su participación demostraba que la segregación no era un asunto difícil o que tomara tiempo como algunos señalaron al rechazar ser inscritos en el programa, lo cual facilitaba la posibilidad de que el vecino decida incorporar la práctica de segregación de

residuos en sus actividades. Ello implicaría, además que desarrollen una actitud favorable frente al tema, que podría influir en su conciencia ambiental.

Las capacitaciones pudieron mejorar si hubiera existido una estrategia de comunicación que, como se sabe, tendría de base un diagnóstico de comunicación que defina y conozca a los públicos, de modo que se establezcan mejores mecanismos de involucramiento adaptados a las diferentes zonas donde se desarrolla el programa. Sin embargo, cabe resaltar que la diferencia de las metodologías realizadas, no fue producto de decisiones enfocadas en el conocimiento previo de los participantes, sino se realizaron así por propia decisión del promotor, de tal manera, algunos por tiempo y logística no desarrollaron la práctica de segregación, mientras que otros sí consideraron necesaria hacerla para reforzar los conocimientos y generar mayor participación de los asistentes.

Asimismo, la ausencia de una estrategia de comunicación no permitió unificar todos los mensajes de relevancia, si bien es cierto éstos se enfocaron a que las personas aprendan la clasificación de los residuos para poder segregarlos adecuadamente y conozcan la necesidad del programa de segregación para reducir los residuos en el botadero y la contaminación ambiental, aspectos fundamentales como la inclusión de los recicladores no fueron explicados en todas las capacitaciones. De manera que algunas sí incluían la importancia de su rol en el programa y la responsabilidad que debían tener los vecinos en entregarles sus residuos inorgánicos, mientras que en otras, este tema no quedó del todo claro, incluso un promotor mencionó que ello podía ser un asunto voluntario. Sin embargo, como el programa de segregación está planificado con la inclusión de recicladores como pieza clave de la gestión de residuos, era muy necesario que desde la planificación de los mensajes este sea un tema bien definido y explicado de igual modo en todas las zonas de aplicación del programa y ser enfáticos en el asunto, para que ello facilite la futura recolección de residuos inorgánicos a cargo de recicladores y no la afecte negativamente.

En cuanto a la participación de los delegados ambientales en las capacitaciones a sus vecinos, reforzaron sus habilidades de convocatoria y coordinación con ellos, y además, algunos también los incentivaron al señalar la necesidad de que cada uno se responsabilice por sus prácticas, por la limpieza y la reducción de la contaminación en la ciudad apelando a una identidad huanuqueña. De ese modo, se observó que unos más que otros, no solo

realizaron su labor de organizar las reuniones, sino también se involucraron y apropiaron del proceso fomentando el interés en la práctica de segregación en los espacios de capacitación, y a su vez, desarrollando habilidades de comunicación.

Sobre la capacitación observada a recicladores, ésta correspondió al tema de gestión integral de residuos sólidos, y cabe recordar, que el desarrollo de capacitaciones a este grupo forma parte del requisito que exige el Ministerio del Ambiente para su formalización. Esta entidad propone que sean cuatro los módulos de capacitación: gestión integral de residuos sólidos, seguridad y salud ocupacional, habilidades sociales y desarrollo personal, y gestión empresarial y reciclaje. Siendo éstos varios temas que a su vez pueden resultar complejos, es importante que la municipalidad como encargada de llevarlos a cabo, ya sea que los realice sola o con apoyo de actores como universidades, ONGs, centros de salud, etc., debe procurar que se tengan en cuenta los aspectos más importantes y prácticos para el desarrollo de la labor de los recicladores, pues, es difícil convocarlos a todos continuamente y por períodos de largo tiempo.

En la capacitación que se observó, la comunicación empleada tuvo un enfoque más vertical y difusivo sin incorporar aspectos que incidan en un aprendizaje sobre los temas que podrían ser más útiles para ellos. En primer lugar, es conocida la situación de la mayoría de recicladores quienes cuentan con niveles económicos y educativos bajos, de manera que, cualquier acción comunicativa y educativa debería tener en cuenta su realidad y ser mejor orientada, es decir, emplear información sencilla y útil, recursos que puedan facilitar el aprendizaje como presentaciones visuales, videos cortos, repartir materiales gráficos, demostraciones, entre otros, sobre la base de diálogo entre ellos y la municipalidad, representada por el equipo de segregación.

En lugar de ello, la capacitación observada fue poco didáctica porque, por un lado, tenía varios temas incluidos que eran vistos rápidamente debido al tiempo ajustado de la actividad, y por otro, no se enfatizó en aquellos que puedan ser más útiles para los recicladores, como los beneficios de formalizarse, el proceso del programa de segregación y su rol dentro de él y dentro de la gestión de residuos sólidos y como ellos aportan en la reducción de la contaminación ambiental. Si bien, la promotora trató de realizar la capacitación de forma sencilla, la cantidad de temas pudo haber saturado a los asistentes, y además, la muy poca participación podría haber demostrado su poco interés

en la actividad, resultando así que ésta se realizara como parte del cumplimiento de un requisito, pero su efectividad fuera relativa. Lo que fue confirmado por los recicladores entrevistados, quienes no recordaron los principales temas de dicha capacitación.

Asimismo, la falta de un diagnóstico comunicacional no permitió que se recojan necesidades específicas de los recicladores, de manera que cada módulo de capacitación pudiera orientarse en base a ello. Por ejemplo, como comentó el presidente de la asociación de recicladores, algunos de ellos no comercializan los diferentes tipos de plástico en forma separada, lo cual sería más beneficioso económicamente y según él, no tienen una visión de futuro para formarse como una mype. Entonces, sería indispensable tener en cuenta estos aspectos y una estrategia de comunicación diferenciada con este público, si se busca su inclusión de manera sostenible y efectiva.

4.7 Análisis de recursos comunicacionales

- **Afiche de clasificación de residuos sólidos**
 - Soporte: Material impreso.
 - Alcance: Vecinos participantes del programa.
 - Tema: Clasificación de residuos.
 - Objetivo: Informativo, educativo. Reforzar el aprendizaje del vecino sobre la clasificación de residuos sólidos de acuerdo a la recolección selectiva del programa.
 - Mensaje principal: Los residuos se clasifican en orgánicos, inorgánicos aprovechables e inservibles no aprovechables.



Se empleó un afiche de dimensión A2 (42 cm x 59,4 cm), cuyo soporte es una cartulina donde se tiene impresa la información de la clasificación de residuos sólidos según la recolección selectiva que se emplea en el programa de segregación. Fue usado como recurso fundamental en las capacitaciones a vecinos, por ello tiene como objetivo principal reforzar el aprendizaje del vecino en cuanto a la clasificación de residuos sólidos.

Cuenta con fondo de color amarillo en todo el afiche, en la parte superior se puede observar el título de la temática del recurso de color azul y con una leve sombra ploma reflejada hacia el lateral derecho inferior. Luego, se distinguen tres recuadros que contienen cada uno un listado de un tipo de residuo sólido diferente definido a su vez por el título distintivo y por el color de cada uno. Así, los residuos orgánicos se representan por el color marrón, los inorgánicos aprovechables, por el blanco y los inservibles no aprovechables, por el negro. Dichos colores, a su vez, fueron elegidos de acuerdo a la segregación que el programa emplea según el color de los dos tachos repartidos (marrón y negro) y el costal blanco.

Asimismo, los recuadros se asemejan a notas pegadas en un panel, por ello cada uno hacia la izquierda superior cuenta con un dibujo de un alfiler rojo que cumple esa labor. Tras estos recuadros existen otros de distintos colores también asemejando a más notas en el panel, se distinguen los colores lila, azul, morado, celeste, verde y rojo.

Bajo cada recuadro se encuentran dibujos que ejemplifican el listado de residuos según su tipo. De ese modo, en la parte izquierda inferior se ven residuos de frutas, verduras, ramas, y el tacho marrón que representa a los residuos orgánicos; al costado hacia el medio los dibujos de plásticos, papel, latas, ropa, libros y el costal blanco; y en el lado derecho inferior se ven bolsas, llantas, papel higiénico, toallas higiénicas, pilas y un foco, estos dos últimos con un símbolo de calavera superpuesto que busca advertir sobre su disposición. Hacia el final inferior del afiche se encuentra de izquierda a derecha el escudo de Huánuco (el cual usa siempre la municipalidad), el nombre de la institución (Municipalidad Provincial de Huánuco), el nombre del programa y el logo de éste, el cual es pequeño.

El tipo de letra que se distingue en el afiche son dos básicamente. El título general, el listado en los recuadros, el nombre del programa usan una fuente de letra que puede ser Arial o una similar, la cual permite leerse claramente, mientras que el título de cada tipo de residuo en los recuadros viene a ser más bien una que no permite una lectura clara.

El lenguaje comunicacional empleado es formal y sencillo, no se emplean palabras técnicas ni difíciles de entender, teniendo en cuenta que este recurso es entregado a todas las personas capacitadas las cuales ya escucharon sobre los tipos de residuos que el programa recolecta. Entonces, si bien el título refiere, por ejemplo, a residuos orgánicos, alguien que no conoce su significado podría deducirlo si, luego, lee la lista de los residuos que lo conforman y así con cada uno de la clasificación. Sin embargo, para mayor precisión y conocimiento sobre qué define si un residuo es de un tipo o de otro debió contar con una definición breve de cada uno.

El afiche, además, no se dirige hacia una primera o segunda persona, se dedica a nombrar los residuos clasificados, por ende cumple una labor más bien informativa y de recordación.

Cabe recalcar, que este recurso no termina de ser totalmente formal, pues el detalle de los alfileres y recuadros similares a notas en un panel le dan cierto tipo de originalidad y cercanía, en tanto no sea el comúnmente recuadro usado que engloba información en muchos otros recursos.

Debido a los dibujos que ejemplifican a los tipos de residuos y además de la información listada arriba de éstos, el mensaje logra ser claro y entendible en cuanto a que el vecino sepa qué residuos integran un determinado tipo, tacho o costal de color correspondiente, de tal manera, logra cumplir el objetivo de refuerzo de aprendizaje y recordación con aquellas personas que escucharon la charla o ya tenían nociones previas sobre el tema. Ahora bien, podría ser necesario una definición breve de cada tipo de residuo o según qué criterio se clasifica, si se busca que el recurso, en este caso el afiche, hable por sí solo. Además, se debió tener en cuenta que la gran cantidad de colores y dibujos saturan al recurso y podría generar que el vecino se distraiga y le tome mayor tiempo entender el mensaje.

En cuanto al tamaño, si bien se pensó en un A2 para que pueda ser colocado en un lugar estratégico de la vivienda (la cocina) y el vecino pueda verlo claramente y recordar el mensaje, puede generar cierta incomodidad debido a su gran dimensión y el vecino podría no colocarlo, ello tendría consecuencias negativas, ya que si bien la información y el mensaje son entendibles, el tamaño podría dificultar que pueda volver a ser usado.

Finalmente, es importante mencionar que este recurso no cuenta con una línea gráfica totalmente definida, pues se emplean muchos colores que dificultan la identificación de los predominantes y no siguen un lineamiento de acuerdo a los otros recursos del programa, lo cual es relevante para unificar y estandarizar los mensajes de manera que se consolide una misma imagen visual del programa, lo que contribuya con el posicionamiento de marca del mismo.

- Folleto de información sobre el programa

¿Qué deben hacer los vecinos?

Participar en las actividades de capacitación para aprender a clasificar adecuadamente los residuos sólidos que generan en sus casas.

¿Cómo participarán las Juntas Vecinales?

Organizándose para participar en el concurso entre juntas vecinales, en el cual se evaluarán los siguientes criterios:

CRITERIO	PUNTAJE
Segregación	30
Limpieza de las calles	30
Participación	20

Asistencia a las reuniones de capacitación/sensibilización.

Clasificación adecuada de los residuos por parte de los vecinos.

Callejitas limpias. Eliminación de puntos críticos. Cuidado de áreas verdes.

¿Qué incentivos tendrán las Juntas Vecinales?

Priorización de un proyecto en el presupuesto participativo del año 2016.
Reconocimiento público.
Otros.

¿A dónde irán los residuos sólidos?

Serán dispuestos de manera adecuada en el Relleno Sanitario de Chigpampa (Centro Poblado de Naurán), con todos los criterios técnicos de acuerdo a ley.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO

PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE Y LA RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO

Menos RESIDUOS! Más VIDA!

Huánuco, Marzo de 2015

- Soporte: Material impreso.
- Alcance: Vecinos participantes del programa.
- Temas: Información general sobre el programa, definición de residuos y su clasificación, modo de participación de los vecinos.
- Objetivo: Informativo. Dar a conocer el programa de segregación como alternativa frente al problema que generan los residuos sólidos sin clasificación.
- Mensaje principal: El programa de segregación como respuesta a la cantidad de residuos sólidos que llegan al botadero.



Se empleó un folleto en forma de un tríptico de dimensión A4 (21 cm X 29,7 cm), el cual fue entregado a cada vecino durante la inscripción y capacitación en el programa. El folleto cuenta con la predominancia de colores verde claro, turquesa, amarillo claro y rojo, que responden a un lineamiento gráfico general que se usaron, también, en otros recursos. De ese modo, los títulos y subtítulos del recurso jugaban con estos colores, así como el fondo, las viñetas y los cuadros de información.

En la primera página se presenta al recurso a través de: el nombre del programa, el logo, el slogan "Menos residuos más vida", el escudo de Huánuco que representa a la Municipalidad, así como el logo del Ministerio del Ambiente. También se distinguen fotografías de actividades sobre el manejo de residuos sólidos, sin embargo, estas resultan pequeñas y desaprovechan el potencial gráfico del recurso. En la siguiente página se muestran las definiciones sobre los residuos y su clasificación, la cual continúa hasta la página dos. Cabe resaltar también, que se usan algunos dibujos para ejemplificar los tipos de residuos que guardan relación con los del afiche A2. Luego, en la siguiente página se encuentra la descripción de la situación de los residuos sólidos sin clasificación y cómo afecta al estado del botadero, frente a ello, el programa se posiciona como una alternativa

y se resalta en negritas la descripción de su implementación. Asimismo, al final de la página tres, se encuentra el dibujo del planeta tierra que informa sobre la reducción de residuos que se lograría si se manejaran adecuadamente los residuos sólidos. Así, la página tres denota la importancia que tiene el programa en la contribución del bienestar del ambiente, sin embargo, esta pudo ser más enfática en el rol del vecino como parte fundamental de este proceso.

En la página cuatro y cinco, se describen de qué manera podrán participar los vecinos: capacitarse para aprender a clasificar sus residuos y de esa manera participarán en un concurso de juntas vecinales para la priorización de un proyecto en el presupuesto participativo del siguiente año. Incluso se menciona los criterios de selección del concurso. Finalmente, se señala que los residuos sólidos irán al botadero de Chilipampa y se emplean fotografías que muestran el uso de maquinarias dentro de este lugar. Pareciera que con ellas se busca mostrar el proceso de disposición final de residuos, pero su elección y su orden no lo muestran claramente.

Dentro de lo positivo se valora el uso de un lenguaje comunicacional sencillo, la presencia de tipografías claras, la disposición de elementos de manera coloquial (algunos subtítulos juegan con el orden de las letras), el empleo de preguntas y respuestas haciendo más entendible y ordenado el discurso y el uso de dibujos para posicionar al recurso más cercano e ilustrativo. No obstante, se encuentran debilidades en el recurso, restando su potencial estratégico.

Ello debido a que se menciona un concurso de juntas vecinales, el cual, durante el 2015 no llegó a realizarse y mencionarlo en un recurso que es ampliamente repartido y difundido entre los vecinos, no es del todo beneficioso, puesto que podría, en un inicio, motivar la participación de las personas, sin embargo, al no concretarse, ésta puede volcarse en contra de la imagen de la municipalidad. De esta manera, posteriormente se pueden generar concepciones de la municipalidad cuya base sea la desconfianza. Lo mismo pasa al nombrar al botadero como relleno sanitario, pues si bien se encuentra en estado controlado, no llega a ser un relleno sanitario, valga la redundancia y el proyecto para su construcción aún no comienza. En ese sentido, es imprescindible emplear información totalmente verdadera para no desinformar a la población y crear anticuerpos.

Asimismo, si bien el mensaje sigue una línea de explicación desde las primeras páginas del folleto que muestran al programa de segregación como una alternativa frente a la cantidad de residuos sólidos que llegan al botadero sin clasificación, éste se debilita al no precisar qué se realizará con aquellos residuos que son segregados, solo se menciona que los residuos serán dispuestos en el botadero de forma segura, pero ¿qué pasa con aquellos que son segregados? ¿Cómo es que se reduce la cantidad de residuos que llegan al botadero? De ese modo, el mensaje queda inconcluso, pues al vecino no se le explica que una parte de los residuos serán recolectados por los recicladores como parte de su labor y otra, para preparar abono orgánico.

De igual modo, fue útil también mostrar los datos del equipo encargado de llevar a cabo el programa: el teléfono del área correspondiente, el contacto de la coordinación, la página de Facebook, entre otros; promoviendo así que este recurso también muestre los canales de comunicación del programa.

- **Adhesivo de identificación de viviendas participantes**

- Soporte: Material impreso adhesivo.
- Alcance: Vecinos participantes del programa.
- Tema: Identificación de viviendas participantes.
- Objetivo: Distintivo. Identificar la vivienda del vecino participante del programa.
- Mensaje principal: Esta vivienda es participante del programa de segregación.



Se empleó una etiqueta adhesiva para la identificación de viviendas participantes en el programa, el cual era pegado en la puerta del domicilio del vecino ya sea por el promotor o por el delegado ambiental, luego de inscribirse al programa. También fue entregado en la fase de repartición de tachos para la recolección a aquellos vecinos que no se les dio en la etapa de inscripción.

El adhesivo de dimensión A6 (10,5 cm X 14,8 cm) cuenta con los mismos colores predominantes del tríptico, el verde claro, el rojo, los tonos de amarillo claro y el turquesa; asimismo, la tipografía también es respetada. Visualmente el recurso guarda coherencia con el folleto y ello facilita la identificación de una misma línea gráfica del programa.

Los elementos que presenta son el escudo y el nombre de la municipalidad, el logo del Ministerio del Ambiente, la denominación completa del programa, su logo y slogan, el dibujo de una familia y la frase que identifica la función del adhesivo: “En esta familia clasificamos los residuos”, la misma que es resaltada de rojo y con mayor tamaño. El lenguaje comunicacional es formal y directo en primera persona. Busca apelar a la identificación con la familia que segrega sus residuos.

El recurso logra su objetivo en tanto sirve como distintivo para cada vivienda participante, de tal manera, los encargados de la recolección selectiva, municipalidad y recicladores, podrán identificarlo. Podría ser mejorado empleando menos elementos que faciliten su rápida identificación visual, tal vez, prescindir del dibujo de familia y del logo del Ministerio del Ambiente. Lo ideal sería usar solo el logo, el slogan y la frase, pero ello, solamente podrá ser realizado una vez que el logo y el slogan del programa estén altamente posicionados en el distrito, lo cual implicaría una estrategia de comunicación que apele, además, a la consolidación de una imagen uniforme del programa.

- **Página de Facebook del programa “Menos Residuos, Más Vida”**

- Soporte: Electrónico.
- Alcance: Masivo.
- Tema: Promoción y difusión del programa de segregación.
- Objetivo: Informativo, promocional. Difundir el programa en las redes sociales con énfasis en posibles jóvenes voluntarios.

- Mensaje principal: No se consideró un único mensaje, podría decirse que el mensaje general se centró en la difusión de la existencia del programa.



Se creó una página de Facebook en mayo del 2015 para promocionar la existencia del Programa de Segregación, en especial dirigida hacia un público joven que podría integrarse como voluntario, según comentaron los miembros del equipo. Asimismo, creyeron que su alcance contribuiría con la difusión del programa en otros usuarios.

El nombre de la página empleó el slogan del programa, el mismo que se usó siempre como parte del logo, de este modo, se decidió darle una imagen al recurso más cercano en lugar de usar el nombre técnico.

La descripción que se encuentra en la página es: “Promover el manejo responsable de residuos sólidos generados en la ciudad de Huánuco, a fin de minimizar el impacto ambiental negativo hasta hoy generado” (Menos Residuos, Más Vida 2015³). Dicha información menciona el objetivo general del programa, pero no especifica la descripción básica de este canal de información, por ello, es insuficiente y carece de datos imprescindibles como quién es el ente ejecutor de la página (la municipalidad), qué es lo

³ Ver el anexo de las citas de redes sociales, Imagen 1

que se va a difundir (el programa de segregación y sus actividades) y cómo lo hará, es decir, a través de la creación de la página.

Se registran 191 me gusta o usuarios seguidores, lo cual es una cantidad muy reducida teniendo en cuenta que el programa se dirigía en ese año a más de 4000 viviendas. Ello reflejó las pocas acciones realizadas para la promoción de este recurso, desperdiciando su potencial interactivo y multiplicador de comunicación. Es así que se cuentan con muy pocas reacciones a las publicaciones que se hicieron, en promedio se registran entre 5 y 6 *me gusta* por publicación y muy pocos comentarios durante el 2015.

En un inicio, se realizaron publicaciones que mostraban las reuniones en las juntas vecinales, cada una incluía una foto del evento, el nombre de la actividad y de la junta vecinal donde se realizaba. Luego, solo se dedicó una publicación a la convocatoria de voluntarios, la cual tenía un afiche con los datos de contacto para inscribirse y la descripción solo mencionaba que las inscripciones estaban abiertas. Se obviaron detalles básicos como la relación de esta convocatoria con el programa de segregación, el rol, requisitos y principales tareas de los voluntarios.

Cabe recalcar que tampoco se dedicó una publicación o un espacio dentro de las publicaciones existentes donde se presentaban datos fundamentales del programa, que incluyeran a quienes se dirigía, su propósito, su importancia, sus beneficios y el proceso que seguiría. Solo se enfocaron en registrar las fotos de las actividades sin explicar la relación de estas con el programa o dar mayores alcances sobre el proceso que se venía realizando en Huánuco.

De ese modo, se registraron otras publicaciones con las siguientes actividades del programa que contenían fotografías de las capacitaciones a los delegados ambientales, de la capacitación a un colegio, de las reuniones con recicladores y del lanzamiento del programa. Solo en estas publicaciones se registraron cinco comentarios que saludan y felicitan al equipo, pero ninguno es contestado por la página.



Se encontraron, además, que durante el 2015 se empleó la página para publicar otras actividades ajenas al programa, pero sí relacionadas a las del área. Es así que se realizaron ocho publicaciones promocionando una campaña de recolección de residuos y artefactos eléctricos y electrónicos coordinada con el Ministerio del Ambiente, e incluso se usó como portada de la página una de las publicaciones que señalan haber logrado exitosamente la campaña. Si bien esta actividad no pertenecía propiamente al programa de segregación, sí se vinculaba en tanto fomentaba la actividad del reciclaje, pero ello era importante mencionarlo para generar contenido relacionado directamente al programa. También se publicaron dos avisos sobre una campaña de vacunación canina, la cual no tenía nada que ver con el programa de segregación.

Luego del periodo de implementación del programa, es decir, en septiembre del 2015, solo se registraron dos publicaciones, una sobre la suspensión del programa durante unos días debido a un paro que ocurría en la ciudad y otra invitando a un concurso de moda reciclada. Estas tampoco tuvieron reacciones de los usuarios, pues la página tenía poco movimiento y pocos seguidores.

En ese sentido, la página de Facebook no guarda total relación con el objetivo por el que fue creada, que se refería principalmente a la convocatoria de voluntarios, pues solo se

realizó una publicación al respecto sin ninguna respuesta que se evidencie en la página. Asimismo, si bien se buscó difundir y promocionar la existencia del programa entre otros usuarios, su impacto fue muy reducido porque, valga la redundancia, tampoco se observaron respuestas o interacción de los usuarios con la página, salvo cinco o seis me gusta en pocas publicaciones. Ello evidenció también que se realizaron pocas acciones de promoción y movimiento de la página para que esta pueda tener mayor respuesta entre los usuarios.

Además, se desaprovechó este espacio para comunicar sobre aspectos básicos del programa, como el porqué de su realización, sus beneficios, y del proceso que se seguía. De ahí que la página era concebida solo como un muestrario de actividades, incluso algunas de ellas alejadas totalmente de la temática, lo cual demostró que se obvió el potencial estratégico de convocatoria, interacción e instantaneidad con el que cuenta este recurso. Ello reflejó el inexistente planeamiento comunicacional que se tenía de la administración de los contenidos de la página.

Pareciera que esta tendencia a mostrar actividades sin pensar en una lógica que responda a objetivos específicos, respondía a la necesidad que tenía el equipo de segregación de contar con un canal de comunicación que les permitiera difundir masivamente al momento sus diferentes actividades, pero ello, como se vino explicando, no se alineaba a pautas que guíen su accionar o a un plan determinado.

En cuanto al lenguaje comunicacional, se empleó por momentos el formal y en tercera persona, mientras que en otros se apeló a la comunicación directa y coloquial, entonces fue importante definir cuál de ellos se usaría, sobre todo teniendo en cuenta que el segundo fomenta la interacción de los usuarios. En cuanto a la línea gráfica, solo se empleó el logo como foto de perfil de la página, los demás elementos como la portada no contaron con ningún lineamiento gráfico, desarticulando este recurso de la gráfica de los demás.

También es necesario mencionar que algunas actividades del Programa de Segregación en la Fuente fueron difundidas por la página oficial de Facebook de la municipalidad, como las de la formalización de recicladores y la convocatoria de voluntarios. En este caso, sí se observó interacción entre los usuarios y la página, además de que ésta tenía mayor alcance por la cantidad de personas suscritas. Ahora bien, es necesario tener en claro que, si se cuenta con una plataforma mucho más posicionada fue importante articular acciones entre la página del programa y la de la municipalidad, así esta última podría haber rebotado la información de la primera y generarle mayores seguidores y movimiento.



De igual modo, se observó que actualmente la página Menos Residuos, Más Vida ya no cuenta con movimiento. Desde este año no existe ninguna publicación, y es la página de la municipalidad la que ahora difunde todas las actividades que realiza el programa. Lo cual demostró que la iniciativa de la página del programa no resultó porque, como se mencionó, no fue gestionada de manera continua y no siguió un norte determinado, principalmente, porque no se le dio la importancia necesaria para ser un recurso estratégico, además de que no estuvo alineada a ninguna estrategia de comunicación. Por otro lado, se valora que se haya optado por usar solamente el canal general de la municipalidad, ya que éste es el que continuamente viene siendo empleado por la Gerencia de Imagen de la municipalidad. Sin embargo, lo cual no significa que no pueda

crearse un recurso exclusivo del programa a la par del oficial, pero ello implicará que este sea administrado con la relevancia correspondiente.

- **Spot audiovisual del Programa de Segregación en la Fuente**

- Soporte: Video.
- Duración 52 segundos.
- Alcance: Masivo.
- Temas: Promoción y difusión del programa de segregación. Contaminación en las calles por la inadecuada disposición de residuos.
- Objetivo: Informativo, promocional. Presentar e invitar a ser parte del programa de segregación, el cual es parte del manejo adecuado de residuos sólidos en Huánuco.
- Mensaje principal: Únete al programa implementado por la municipalidad como parte del manejo de residuos sólidos frente a su inadecuada disposición.

El spot se difundió durante los meses de junio, julio y agosto del 2015 en la etapa de implementación del programa y en el inicio del funcionamiento de este. Se transmitió por canales de televisión huanuqueños como JSV y Canal 16, además, por América Televisión en la franja de publicidad local.

El spot inicia presentando a una joven sentada en el jardín bajo el árbol de un parque que relata:

“¿Sabes por qué es importante botar la basura a la hora? Los perros por tener un olfato más agudo huelen y rompen las bolsas esparciendo la basura por el suelo. Los desperdicios orgánicos demoran poco tiempo en descomponerse y, si se dejan por días estos se convierten en focos infecciosos que pueden perjudicar tu salud y la de tu familia. La Municipalidad Provincial de Huánuco preocupada por el bienestar de la población trabaja incansablemente por brindar un servicio eficiente y puntual recolectando la basura y manteniendo las calles limpias y viene implementando el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos, ¡tú también puedes ser parte de este programa! ¡Únete! Menos residuos, más vida” (MPH 2015).

En este discurso se muestra la relación del problema que representa sacar la basura fuera de los horarios de recolección con el posible impacto negativo en la salud, frente a ello se posiciona la municipalidad como actor que realiza eficientemente su labor de recolección de residuos en pro del bienestar ciudadano, para luego anunciar e invitar a participar del

programa de segregación. Entonces, el mensaje sitúa al programa como parte de las actividades del servicio de limpieza que realiza la municipalidad más que cómo parte del manejo y gestión de residuos, pues no se brinda mayor información que explique que una de sus funciones principales es minimizar los residuos que llegan al botadero y que estos sean reaprovechados, ni mucho menos se conecta con la contaminación ambiental. De tal manera, solo se muestra una arista del programa la misma que no está relacionada directamente con sus fundamentos. Ello también facilita que la audiencia lo relacione con temas más inmediatos como la limpieza. Además, se muestran vacíos de información en cuanto a cuál será la forma de participar en él o través de qué medios y por qué es importante la participación vecinal.

En cuanto a los elementos visuales que acompañan el relato de la joven, se ven tomas secuenciales relacionadas a lo que explica: perros que olfatean bolsas de basura, desperdicios regados en las calles, residuos orgánicos descomponiéndose, niños tapándose la nariz cuando se menciona que perjudican a la salud, la recolección de los residuos a cargo de los operarios de limpieza y la entrega de bolsas de basura por los vecinos y cuando se anuncia al programa de segregación se muestran botellas de plástico, latas y cartones almacenados en bolsas.

Los planos que se emplean generalmente son abiertos para enfocar todas las actividades y elementos mencionados anteriormente, pero también se intercalan con primeros planos cuando se resaltan partes del relato. Ello se ve cuando se emplea una animación para mostrar la descomposición rápida de frutas, cuando se muestra de cerca los residuos aprovechables y al final cuando se enfoca a la joven invitando a unirse al programa.



Joven que presenta el relato



Animación sobre la descomposición de residuos



Basura en las calles



Servicio de recolección de residuos

Respecto al sonido, al inicio y por momentos se escuchan los claxon y ruidos de la calle, pero estos son reducidos por la música de fondo de género techno similar a la que se emplea en los programas de narración de noticias, la cual no distrae, va de acorde al ritmo de la presentación de las tomas y está presente durante todo el spot.

También se muestra texto que resalta partes del relato. Se ve cuando aparecen en pantallas las palabras eficiente y puntual al momento que son mencionadas refiriéndose al servicio de recolección de residuos, de manera que se asocia la idea de calidad de este servicio prestado por la municipalidad. También se indica en la parte inferior del encuadre el nombre completo del programa dentro de un recuadro horizontal cuando éste es anunciado. Finalmente, se presentan el logo del programa y el de la municipalidad con una voz en off masculina que menciona el slogan de la municipalidad: *Municipalidad de Huánuco trabajando por el cambio.*



Texto que acompaña al servicio de limpieza




Residuos inorgánicos reciclables

Todos estos elementos visuales y sonoros que forman parte del spot logran darle agilidad, dinamismo, ritmo y orden. Ello también se ve facilitado por el lenguaje comunicacional narrado en primera persona que apela a la interacción y acción de los interlocutores.

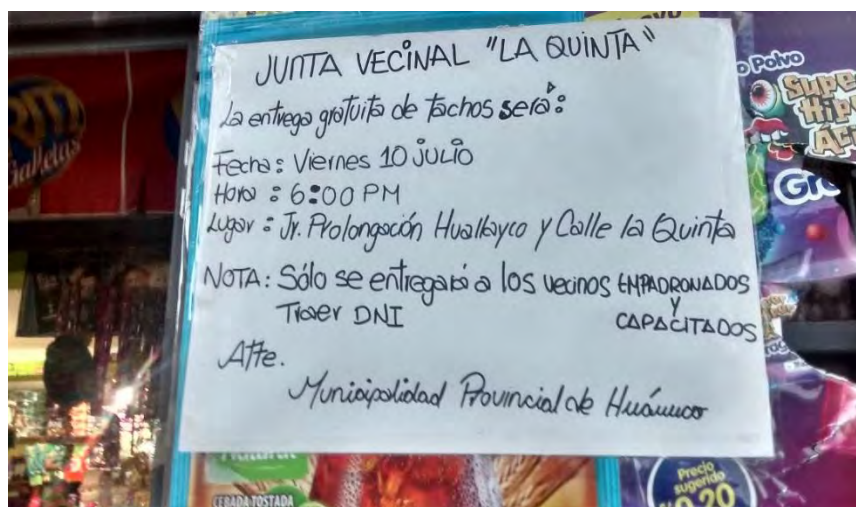
Sin embargo, lo crucial se encuentra en el contenido del relato, pues, como se indicó anteriormente, éste no involucra sustentos esenciales de la implementación del programa. Entonces, el mensaje del recurso logra anunciar la existencia del programa e invitar a ser parte de este, pero no llega a vincularlo de manera clara con el proceso de gestión y manejo de residuos sólidos, por lo cual podría afirmarse que el objetivo no logra consolidarse. Incluso puede provocar que el programa sea relacionado solo con el aspecto de limpieza. En ese sentido, se pudo haber involucrado los otros aspectos básicos del programa en lugar del problema de sacar los residuos a deshora para lograr un relato que contribuya, a su vez, con el logro de los objetivos del programa de segregación. Cabe recalcar también, que este recurso fue realizado por la Gerencia de Imagen, lo cual denota que no existió una estrecha colaboración con el área que implementa el programa para contribuir a que el contenido del relato sea el más beneficioso.

- **Recursos para la convocatoria a reuniones, capacitaciones y otras actividades**

Hasta el momento se han presentado los recursos comunicacionales del programa que fueron elaborados por el equipo para su difusión entre los participantes y la población en general y que responden a temas de información del programa y clasificación de residuos. Además, existieron otros recursos para la convocatoria a las actividades, cuya elaboración respondió a necesidades del momento y fueron empleados bajo la coordinación de promotores y delegados ambientales. Estos fueron las citaciones, los avisos en lugares visibles de los barrios o cuadras, el perifoneo y el boca a boca.

<u>CITACION</u>	
El presidente de la junta vecinal, cita con carácter de urgencia a los vecinos y vecinas pertenecientes a la junta vecinal "Alameda Patrocinio" a una capacitación de carácter obligatorio a realizarse:	
Día y fecha	: viernes, 26 de Junio
Hora	: 5:00 pm
Lugar	: Parroquia de Patrocinio
AGENDA:	
1. Capacitación en segregación de residuos sólidos a las viviendas empadronadas.	
2. Coordinación para la entrega de los tachos.	
Huánuco, Junio del 2015	
 Manuel Santamaría Espinoza Presidente de la Junta Vecinal ALAMEDA - PATROCINIO HUÁNUCO	

Citación para la convocatoria a capacitación en la Junta Vecinal Alameda Patrocinio



Aviso colocado en la puerta de una bodega en la J. V. La Quinta

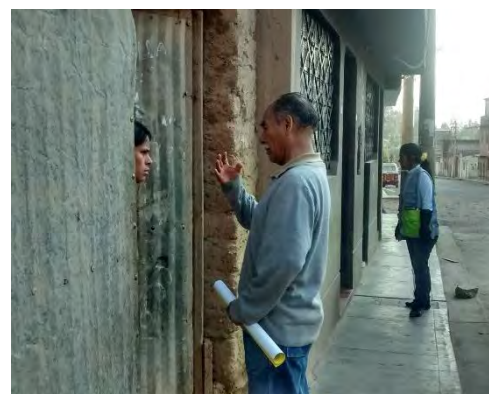
- Soporte: Material Impreso/ material escrito a mano
- Alcance: Vecinos de una junta vecinal
- Tema: Convocatoria a actividades
- Objetivo: Difusivo. Convocar y recordar las actividades a realizar.
- Mensaje principal: Presentar los datos de la actividad (capacitación u otra)

Para el contenido de estos recursos coordinaban promotor y delegado, los principales datos que debía contener era el lugar, fecha, hora, y tema de la actividad. El promotor facilitaba los materiales para realizarlos, así como las impresiones y copias en el caso de las citaciones. Algunos delegados que eran presidentes de juntas vecinales firmaban las citaciones con el fin de formalizarlas, asimismo, el lenguaje empleado también fue formal en aras de darle realce a la actividad que provenía de la municipalidad.

Se reconoce la identificación de espacios visibles en las cuadras para ubicar los avisos, como en el caso de la bodega. Estos recursos funcionaban como un recordatorio al mensaje que se había transmitido de boca a boca entre promotores, delegados y vecinos. De igual modo, al momento de llevarse a cabo la actividad, en algunos casos, se perifoneaba en los alrededores para recordarla.



Promotor usando el perifoneo antes de la capacitación en J.V. Viña del Río



Delegado convocando a reunión casa por casa en J.V. Velasco Alvarado

4.8 Las principales variables de investigación según el análisis de los recursos comunicacionales

Los recursos comunicacionales empleados en el programa de segregación de la Municipalidad Provincial de Huánuco fueron elaborados sin participación directa de los vecinos, además, no se realizó la validación de los principales, como el afiche y el folleto (tríptico), con el público objetivo. Desde esa perspectiva podría decirse que estas acciones se acercan más a un enfoque de comunicación difusivo porque se asume que estos recursos serán los más convenientes para público y no se los construye conjuntamente como se haría en una perspectiva de comunicación participativa.

No obstante, se puede mencionar la existencia de otros recursos de apoyo a la convocatoria de actividades como las citaciones, los avisos y el perifoneo, cuya elaboración sí era coordinada entre delegados y promotores, y se realizaban al momento. Al respecto de los primeros recursos comunicacionales que contenían información sobre fundamentos del programa, estos fueron empleados en espacios de comunicación como las capacitaciones a vecinos, siendo el afiche el recurso crucial para la realización de éstas, pues, se usaban para explicar la clasificación de residuos para su segregación, de modo que los contenidos de este recurso orientaban parte de la capacitación y permitían que el afiche pueda ser discutido con los participantes, ya que, el capacitador se valía de éste y generaba preguntas para motivar la participación de los asistentes. Lo mismo sucedía con el folleto que también era entregado en las capacitaciones, y algunos de sus contenidos eran tratados en ese momento, como la importancia de la realización del programa de segregación en Huánuco, y la necesidad de la participación de las personas.

Entonces, estos recursos comunicacionales, si bien no tuvieron la participación de los vecinos en su elaboración, contaron con espacios donde pudieron ser discutidos y resolver dudas que pudieran generar. Así, en especial, el afiche resultaba importante para el refuerzo del aprendizaje sobre el tema de segregación de residuos.

Sin embargo, algunos de sus contenidos pudieron mejorarse, en particular el del folleto, pues se incluyeron aspectos que no eran seguros de realizarse, como el concurso que se anunció para los vecinos y que no llegó a concretarse, lo cual, como se mencionó, es un factor que pudiera generar a futuro desconfianza con los participantes. El folleto dejó de incluir temas fundamentales como la participación de recicladores en el programa y la información sobre lo que se haría con los residuos una vez recolectados selectivamente. Ello principalmente sucedió porque no se siguió una estrategia de comunicación que pudiera orientar el porqué de cada recurso comunicacional elaborado. De la misma manera, los otros recursos, el spot audiovisual, la página de Facebook del programa y el adhesivo de identificación de viviendas participantes, los cuales, con un corte informativo predominante, tampoco se insertaron en una lógica planificada de comunicación que buscara no solo informar, sino educar a las personas.

Desde aspectos básicos como el lineamiento gráfico, no todos los recursos siguieron una misma estructura, pues los que guardan relación son el tríptico y el adhesivo, mientras que en los demás no se puede identificar una imagen común, lo que refleja que no existe una política de comunicación relacionada al lineamiento gráfico de todos los recursos comunicacionales de la municipalidad. Ello también se evidenció en la muy poca coordinación para la elaboración de algunos de estos, pues la mayoría fueron hechos por el equipo del programa, sin la asistencia de la Gerencia de Imagen, mientras que solo el spot audiovisual sí fue elaborado por esta área, pero tampoco contó con la orientación del equipo de segregación para la selección de los contenidos y mensajes más adecuados, de modo que éste no contribuyó del todo con los objetivos del programa, desaprovechando parte de la característica masiva del medio televisivo donde fue difundido.

Asimismo, la página de Facebook, si bien en un inicio fue creada para captar voluntarios, su manejo no evidenció que este haya sido un objetivo que se mantuvo durante todo su funcionamiento, porque las actividades promovidas en la página incluyeron diversos aspectos del programa y ello es válido, pues el Facebook es un canal que permite que se

trate diversos temas continuamente, pero su manejo debió seguir una planificación que refleje la importancia que representa tener un recurso interactivo y masivo como este, en cambio el uso que se le dio fue discontinuo y poco aprovechado.

En suma, los recursos comunicacionales del programa, no fueron planificados bajo estrategias de comunicación que los organicen, ordenen, y orienten hacia la consecución de objetivos determinados. De ahí que algunos estén mejor estructurados que otros y se desaprovechó el potencial específico de cada uno. En conclusión, se puede señalar que la mayoría de recursos fueron informativos, sin embargo, pudieron ser más educativos involucrando temas más integrales sobre lo que significa la gestión de residuos, en particular, el aspecto de segregación y como se relaciona con la problemática ambiental de la ciudad y de la contaminación a nivel global.

4.9 El programa de segregación luego del primer año de implementación 2015 y sus implicancias para la planificación de la comunicación

Se necesitó recabar alguna información sobre las principales actividades que realizó el programa luego del primer año de implementación, con el fin de conocer si la participación de vecinos se generaba continuamente, al igual, que si los recicladores seguían en el proceso de recolección selectiva y qué otras acciones había realizado la municipalidad para mejorar la gestión de residuos sólidos en Huánuco. Para ello, se mantuvo una última comunicación vía correo electrónico con una de las promotoras, Rosa Martel, el 5 de abril del 2017, y además, se revisó el Facebook de la municipalidad para identificar las actividades que pertenecen al programa de segregación.

La promotora señaló que la recolección selectiva durante el 2016, no logró realizarse en todos los lugares que planificaron, porque no se contó con vehículos suficientes que pudieran recolectar los residuos orgánicos, por ende, el programa estuvo funcionando solo en la mitad de zonas, siendo los lugares de donde más material orgánico se recolectó los barrios de Las Moras, Héroes Huanuqueños, Parque Amarilis, Viña del Río y Los Carrizales.

Si bien es cierto, al inicio de este capítulo se comentó que los participantes actuales del programa estaban constituidos por más de seis mil viviendas, lo cual significó un aumento frente a las 4 850 que habían en el período del trabajo de campo de la investigación (2015),

esta situación colisiona con la efectividad del servicio de recolección selectiva que existió en la realidad. Puesto que, por un lado, se incrementó la cantidad de participantes con tal de cumplir los requisitos que pide el Ministerio del Ambiente, pero por otro, la capacidad de la municipalidad no aseguró que todos los inscritos logren participar, de modo que la segregación de residuos fue irregular y deficiente. También, ello evidenció que los requisitos que pedía el Ministerio del Ambiente no aseguraban la eficacia del programa.

Entonces, los logros positivos alcanzados durante el 2015 que incluyen la inscripción de los vecinos, las capacitaciones recibidas, la formación de delegados ambientales, las actitudes favorables hacia la segregación de residuos quedaron sin sustento en aquellos lugares donde la recolección selectiva no se efectuó. Solo la mitad de vecinos inscritos, pudieron efectivamente participar y aplicar las prácticas que habían aprendido. Ello representa una ruptura, pues de acuerdo, a los postulados de comunicación y educación ambiental, toda acción promovida hacia un cambio de comportamiento, debe tener sustento, pero en este caso no sucedió así.

Asimismo, los lugares que se priorizaron para ejecutar la segregación antes que otros, se seleccionaron de acuerdo al criterio de mayor participación de los vecinos pero, además, ello excluyó a aquellas personas y delegados ambientales, quienes estaban a la expectativa de realizar la recolección en las zonas donde no se ejecutó. Frente a esta situación, es muy probable que se haya generado una situación de desconfianza ante la propuesta inconcreta, e incluso, esta concepción pudo haber sido más profunda en algunos delegados ambientales, porque ellos habían tenido que realizar un rol específico e involucrarse más con el programa, lo que afecta negativamente la imagen de la municipalidad y repercute en la relación con los vecinos. De ahí que la comunicación futura que busque establecer la municipalidad en estos sectores, encontrará más anticuerpos y requerirá mayores esfuerzos para procurar cercanía, lo cual, no solo será en el tema de gestión de residuos, sino también podría extrapolarse hacia otros, porque es la imagen general de la municipalidad que tienen los vecinos, la que se ve perjudicada.

De igual manera, el rol de los recicladores también se vio perjudicado, pues ellos ya no fueron a recolectar en los lugares donde no se efectuó la recolección, porque la municipalidad era quien les facilitaba el vehículo para que pudieran recoger el material inorgánico, pero al no contar con suficientes, no lo hicieron y tampoco lo realizaron por

su propia cuenta. En segundo lugar, en las zonas donde sí se continuaba con la recolección, los recicladores dejaron de ir poco a poco o lo hacían de manera muy discontinua, porque recolectaban en poca cantidad, además, su dinámica informal para seguir horarios y organizarse contribuía a ello, también, su desmotivación frente a algunas respuestas negativas de los vecinos repercutió en dicha situación. De modo que la recolección en Huánuco se realizó en mayor medida en base a residuos orgánicos que fueron reaprovechados a través de la elaboración de abono. Sin embargo, igualmente, los promotores recolectaron en menor cantidad material inorgánico de algunas viviendas, el mismo que fue almacenado hasta este año, y según la promotora será entregado a los recicladores cuando ellos vuelvan a participar al programa de manera continua.

También, ella informó que la participación de los delegados que se formaron durante el 2015 disminuyó, evidentemente, en aquellas zonas donde el programa no llegó a efectuarse, pero en las que sí, su labor se limitó a la segregación de residuos, lo que es válido, pero los espacios de reunión y capacitación en los que intercambiaban información e ideas o quejas se redujeron. Solo en algunas zonas se ha mantenido aún las reuniones y capacitaciones en grupo, pero no en todas, generalmente en los lugares periféricos de la ciudad como Moras, Viña del Río y alrededores. Ello puede deberse a que estos sectores, al continuar siendo barrios en los que no todas sus necesidades están satisfechas, se organizan mejor para reclamarlas o conseguirlas y aún funcionan sus juntas vecinales directivas aunque no totalmente fortalecidas ni activas, pero, la experiencia muestra que los vecinos todavía responden a cierto nivel de convocatoria asociativa y organizacional. Mientras que en otros lugares, los promotores para continuar con la capacitación sobre residuos a nuevos integrantes del programa o para reforzarla en algunos otros, se realizó mediante la visita a cada vivienda.

Como se mencionó en la parte del Marco Contextual de la investigación, uno de los principales requisitos del programa de segregación durante este año, ya no evalúa la cantidad de inscritos, sino ahora se realiza a través del número de toneladas de residuos inorgánicos recolectados. En Huánuco la meta es de 137 toneladas. Este cambio resulta importante, porque, como se señaló, el porcentaje de inscritos no asegura que realmente los vecinos estén participando y que el servicio de recolección selectiva se realice eficientemente.

Este nuevo requisito ha influido para que la municipalidad lleve a cabo otras alternativas, por eso, según la promotora, este año ha decidido incluir a instituciones públicas y privadas que generan gran cantidad de residuos, así, se ha planeado trabajar con locales comerciales, almacenes, programas de Vaso de Leche, entre otros. Esta situación representa un reto porque la municipalidad se había enfocado en residuos orgánicos, pero ahora deberá reorientar sus acciones y ampliar la cobertura del programa hacia otros actores, no solo domicilios. Asimismo, este 2017 en marzo, se han adquirido nuevos vehículos de recolección como parte del convenio para la ansiada construcción del relleno sanitario que mantiene la municipalidad con el Ministerio del Ambiente y la Cooperación Japonesa. Con ellos se están recolectando selectivamente los residuos orgánicos en aquellos lugares donde el 2016 se dejó de realizar, cubriendo ahora sí todas las zonas propuestas desde un inicio. Sin embargo, ello supone que se generen nuevamente mecanismos de involucramiento y se redoblen los esfuerzos para que la población cuya segregación quedó inconclusa, vuelva a participar en el programa, lo cual significará costos laborales, económicos y comunicativos para lograrlo. La comunicación tendrá que lidiar con un muy probable rechazo vecinal.

Con estos vehículos, también se podrá cubrir el servicio a los comercios y otras instituciones que se están planificando incluir, y a su vez, se tendrá que establecer nuevas formas de comunicarse con dichos grupos y proponerles beneficios concretos para que quieran asimilarse al programa, como la recolección selectiva gratuita o reconocimientos de Responsabilidad Social Empresarial. Estos cambios, implican, a su vez, que los recicladores integren el programa nuevamente de manera activa, pues podrían reconocer que gracias a la ampliación de la cobertura de la recolección selectiva en viviendas y comercios podrán acceder a más residuos y con ello, mayores ganancias. Sin embargo, esto solo se cumplirá si se genera responsabilidad y consciencia en los ciudadanos para que opten por la segregación de sus residuos inorgánicos, en lugar de desecharlos conjuntamente y, además, si se posiciona el rol del reciclador como parte importante de la gestión de residuos, lo que favorecerá su reconocimiento positivo frente a la sociedad.

Se identificó en el Facebook de la municipalidad, que a la fecha se han realizado dos convenios con empresas que se harán cargo de recuperar los residuos inorgánicos. El primero fue el año pasado con una empresa limeña que recicla tetra pak, la misma que se hará cargo del traslado del material hacia sus instalaciones. En esta campaña, aún vigente,

no participaron los recicladores, pues ellos no comercializan este producto en Huánuco, según comentó la promotora. El material fue recuperado de las escuelas que cuentan con el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma.

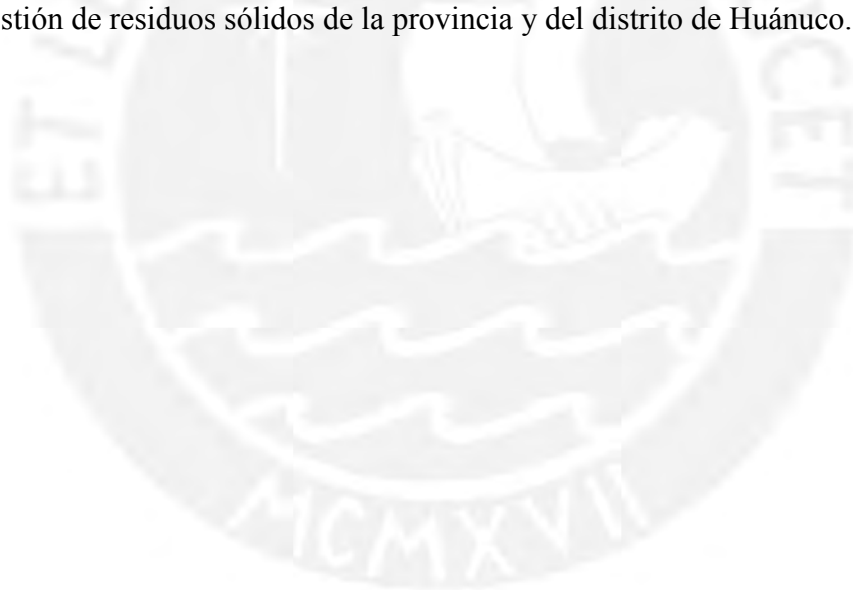
El siguiente convenio, útil para la inclusión de recicladores, se ha realizado recientemente con una empresa que recicla cartón, la cual está dispuesta a comprar el material a los recicladores formales de Huánuco. Se ha planeado en primer lugar a modo de piloto para verificar si resulta y realizarlo sostenidamente. Los recicladores, entonces, deberán aprovechar esta oportunidad en tanto exista un cliente fijo que pueda comprarles su material, y además, al no existir intermediarios de por medio (acopiadores), esta opción resulta beneficiosa. La municipalidad, por su parte, para tal fin deberá identificar a aquellos comercios locales o empresas que generan gran cantidad de cartón y establecer la recolección con los recicladores, a su vez, no debe dejarse de impulsar la segregación de lo inorgánico con los vecinos. Aunque ambos convenios resultan necesarios para recuperar parte de los residuos inorgánicos del distrito, el segundo, en términos de inclusión de recicladores, se posiciona como más necesario.

En este escenario, las estrategias de comunicación serán necesarias para establecer alianzas y articulación entre los diversos actores, privados y civiles, hacia el objetivo del reaprovechamiento (valorización) de los residuos sólidos en Huánuco, lo que implica que, la comunicación continúe fomentando las prácticas de segregación y con ello, se genere mayor conciencia ambiental ciudadana sobre la problemática de residuos.

También se identificó en las redes sociales que se cuenta con un noticiero municipal de nombre *Huánuco Informa* que se transmite en vivo por el Facebook de la municipalidad y también por el canal local 16, donde difunden todas las actividades que realiza a nivel provincial. El programa de segregación puede aprovechar este espacio para comunicar sus actividades y logros de manera masiva dirigidas hacia los usuarios de redes sociales y también a los que sintonizan medios locales. Sería ideal que se incluyan recursos comunicacionales no solo difusivos, sino también educativos.

En conclusión, desde que se terminó el trabajo de campo de la investigación en el 2015, han ocurrido diversos cambios que muestran que la voluntad política para que se cumpla la recolección selectiva planificada desde un principio ha tardado, con ello la gestión de residuos sólidos que prioriza el reaprovechamiento se ha visto limitada. Asimismo, los

nuevos requisitos que propone el Ministerio del Ambiente para los programas de segregación este año, han movilizad las acciones municipales para integrar a nuevos actores que anteriormente no estaban incluidos dentro de sus planes, como las empresas privadas, ello también ha implicado la realización de convenios interinstitucionales como se han señalado. Este panorama deja a la planificación de la comunicación dentro del programa de segregación y la gestión de residuos sólidos diversos retos. Por un lado, reestablecer y recuperar aquellas relaciones con los vecinos de sectores donde no se logró cumplir la segregación de residuos de modo efectivo, por otro, continuar fortaleciendo las relaciones positivas entre vecinos y municipalidad y seguir fomentando las actitudes y prácticas favorables en los lugares donde sí se instituyeron, pero, además teniendo como base el posicionamiento del rol de los recicladores como importante dentro del manejo de residuos. De igual forma, será necesario que la comunicación se establezca como proceso estratégico y necesario para que la articulación con otros actores se vea concretada en pro de la gestión de residuos sólidos de la provincia y del distrito de Huánuco.



Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones

En principio, se presentarán las conclusiones específicas y generales de la investigación, las mismas que responden a los objetivos e hipótesis planteados en el primer capítulo. Dentro de éstas se podrán mostrar las conclusiones en torno al enfoque de comunicación empleado en el programa de segregación de Huánuco, los recursos comunicacionales y la incidencia que tienen las acciones de comunicación sobre las prácticas de manejo de residuos de los participantes, para luego pasar a responder el objetivo principal sobre las estrategias de comunicación del programa. Posteriormente, se mencionarán las recomendaciones al caso de estudio desde alcances para una estrategia de comunicación basada en el enfoque de comunicación para el desarrollo sostenible y el cambio social, y se propondrán algunas ideas para futuras investigaciones relacionadas al tema.

5.1 Conclusiones específicas

5.1.1 El enfoque de comunicación desde la lógica municipal en el marco de la implementación del programa de segregación

5.1.1.1 Dentro de la implementación del programa de segregación se distinguieron componentes de comunicación que pertenecen al enfoque difusionista y al participativo, aunque la predominancia es del primero.

5.1.1.2 La planificación de actividades fue realizada solo desde la lógica de la municipalidad debido a que la ausencia de un diagnóstico comunicacional no permitió incluir los imaginarios sobre el manejo de residuos sólidos de vecinos ni recicladores, entonces las actividades ejecutadas no necesariamente incluyeron sus necesidades y expectativas, lo que se acerca más a una lógica comunicacional difusionista.

5.1.1.3 El rol del reciclador, como actor clave de la gestión de residuos, no fue posicionado desde un inicio. Ello generó dudas en los vecinos sobre su papel en el programa y repercutió negativamente en la recolección de los residuos inorgánicos, por lo tanto, eso no contribuyó con su reconocimiento positivo en parte de la población.

5.1.1.4 La conformación de vecinos delegados ambientales fue la acción que se acercó más a los postulados del paradigma participativo de comunicación, en tanto se buscó empoderarlos a través de sus labores como intermediarios entre el resto de vecinos y la municipalidad, de manera que se apropiaran y se comprometieran con el proceso, lo cual

se logró con algunos. Asimismo, los espacios de capacitación y reunión con los demás vecinos emplearon la comunicación de modo horizontal y bidireccional, integrando elementos de la comunicación y educación ambiental que facilitaron, en su mayoría, la didáctica de las mismas y el diálogo sobre el manejo de sus residuos; así se buscó generar habilidades y prácticas de segregación que resulten en actitudes favorables a la gestión de los residuos.

5.1.1.5 La capacitación a recicladores contó con un enfoque vertical, pues la metodología no incentivó el diálogo y la cantidad de temas no permitió que los recicladores hayan recordado en especial alguno. La efectividad de dicha actividad no tuvo mayor impacto en el grupo de recicladores, pero sí en tanto se cumplía un requisito para su formalización.

5.1.1.6 Las concepciones sobre comunicación de los miembros del equipo de segregación fueron diversas, aunque la minoría la vincula solo con medios de comunicación masivos, los demás reconocen más posibilidades: su uso interpersonal y masivo, su valor para conocer a los públicos y emplearse de acuerdo a éstos, su poder difusivo, su valor didáctico en capacitaciones, y su facilidad para estandarizar mensajes.

5.1.1.7 Los miembros del equipo de segregación buscaron alejarse de una intervención paternalista con la población, de manera que se centraron en el desarrollo de la persona y sus capacidades, sin embargo, no fueron conscientes de que la planificación de la comunicación es fundamental dentro de este proceso.

5.1.2 Los recursos comunicacionales del programa de segregación durante su implementación

5.1.2.1 Existieron diversos recursos comunicacionales en el programa: visuales, audiovisuales, electrónicos, y otros más informales como aquellos recursos de apoyo a la convocatoria de actividades. La mayoría de corte informativo, siendo dos principales (afiche y tríptico) empleados en espacios de reunión y capacitación.

5.1.2.2 Los recursos comunicacionales del programa fueron elaborados sin la participación ni validación del público al que se dirigían, lo que significó que no necesariamente atendieran las necesidades de información sobre el tema, y tampoco estuvieron alineados bajo una estrategia de comunicación que los oriente hacia objetivos determinados, resultando que algunos fueron elaborados con mayor precisión, como el

afiche, mientras que otros, desaprovecharon el potencial del medio en el que se transmitían como el Facebook del programa y el spot audiovisual.

5.1.2.3 El lineamiento gráfico de los recursos no fue claro, solo dos fueron los que se relacionaron directamente (el tríptico y el adhesivo), lo que refleja una política de comunicación gráfica de la municipalidad que no es aplicada universalmente, además, ello disminuyó la identificación de una imagen visual del programa.

5.1.2.4 Todos los recursos comunicacionales fueron elaborados por el equipo de segregación, sin asistencia de la Gerencia de Imagen, salvo el spot audiovisual, el cual sí fue realizado por dicha área, pero no contó con la orientación temática del equipo ejecutor, por eso su contenido no presentó los aspectos principales del programa, perdiéndose el potencial masivo del medio.

5.1.2.5 El afiche sobre la clasificación de residuos fue el recurso fundamental en las capacitaciones a vecinos, pues en base a su contenido, claro y preciso, se explicaba la forma de segregar y se disipaban dudas de los asistentes. El folleto (tríptico), también fue entregado a vecinos y su contenido presentó la importancia de realizar el programa de segregación, sin embargo, incluyó datos sobre una actividad que no llegó a concretarse, lo que, posteriormente, pudo haber generado desconfianza en los vecinos.

5.1.2.6 Ningún recurso comunicacional mostró el rol de los recicladores dentro del programa, ello confirma que la municipalidad no realizó el posicionamiento de este actor.

5.1.2.7 La página en Facebook del programa, *Menos Residuos Más Vida*, no presentó un objetivo claro, su manejo fue discontinuo lo que redujo su potencial interactivo y expansivo. A la fecha, esta página se encuentra inactiva, y, es la página oficial de la Municipalidad Provincial de Huánuco la que, entre todas las actividades que presenta, incluye a las del programa de segregación, además, transmite en vivo un noticiero municipal, que resulta un espacio factible donde el programa puede comunicar sus actividades y logros.

5.1.3 La incidencia del programa de segregación en las prácticas de manejo de residuos sólidos en los participantes

5.1.3.1 El derecho a vivir en un espacio limpio y saludable, fue reconocido por los delegados como un aspecto que la municipalidad debe garantizar pero, a su vez, ellos se

asumieron como responsables de cumplirlo, es decir, contaban con una actitud ciudadana vinculante con el programa, lo cual, los hizo asumir el cargo de delegados ambientales.

5.1.3.2 La conciencia ambiental de todos los delegados entrevistados no estuvo consolidada, pues, solo la mitad reconocieron aspectos de la contaminación ambiental generada por el manejo inadecuado de residuos, mientras que los demás, lo hicieron recién al preguntarles directamente sobre esto. Lo que sí fue percibido para todos como un beneficio inmediato del programa es la limpieza en sus barrios y en la ciudad.

5.1.3.3 Antes del inicio de la recolección selectiva por la municipalidad y los recicladores, algunos delegados ambientales ya se encontraban almacenando sus residuos para ser entregados, lo cual demostraba una actitud de expectativa positiva con el programa.

5.1.3.4 A partir de la participación del resto de vecinos en las capacitaciones y según los comentarios de delegados y promotores, se señala que, al igual que los delegados, también reconocieron el aspecto de la limpieza como lo fundamental del proyecto y, por ello mostraron una actitud favorable a la segregación, pero no una comprensión y conciencia completa del tema, que incluyó el desconocimiento del rol del reciclador.

5.1.3.5 El inicio de la recolección selectiva de residuos tardó debido a la demora en la entrega de tachos a la totalidad de juntas vecinales, lo que generó impaciencia y descontento frente a las expectativas de algunos vecinos.

5.1.3.6 No se generó vinculación favorable entre vecinos y recicladores en todas las zonas donde se trabajó, pues, fueron pocas las viviendas que entregaron residuos inorgánicos a recicladores, las que no lo hicieron reclamaron un beneficio económico, y otras, mostraron desinterés. Mientras que, cuando los recicladores sí lograron obtener residuos, estos resultaron reducidos para dividirse entre todos, lo que motivó que su participación en el programa el 2016 fuera desapareciendo.

5.1.3.7 Luego de la implementación del programa, en el 2016 la mitad de vecinos participantes no pudo segregar sus residuos orgánicos dentro del programa, pues la municipalidad al contar con insuficientes vehículos para tal fin, decidió abastecer solo a la mitad de zonas según el criterio de aquellas donde mayor material recolectaban. Además, la progresiva disminución de los recicladores, contribuyó a que no existiera quien recolecte el material inorgánico, por lo que el programa se enfocó en la recolección selectiva de residuos orgánicos para ser reaprovechados mediante la producción de abono.

No obstante, en reducida cuenta, la municipalidad recolectó residuos inorgánicos entregados por vecinos que están almacenados y serán entregados a los recicladores cuando se reincorporen al programa de forma continua.

5.1.3.8 Las juntas vecinales que continuaron participando de la recolección selectiva de residuos orgánicos fueron donde, precisamente, se llevaron a cabo las reuniones de capacitación con vecinos en el 2015, podría decirse que mediante las capacitaciones se acercaron y sensibilizaron hacia las prácticas de segregación.

5.1.3.9 A partir de este año, recién se está cubriendo la recolección selectiva en todas las zonas planificadas desde un inicio. La municipalidad deberá redoblar esfuerzos en materia de comunicación para reintegrar a aquellos vecinos cuyas prácticas de segregación quedaron sin sustento.

5.2 Conclusiones generales

5.2.1 Conclusión general

Las actividades para involucrar a los actores durante la implementación del programa -la convocatoria, la formación de delegados ambientales, las reuniones de información y capacitación a vecinos y recicladores- contenían componentes comunicativos que necesitaron ser planificados bajo una o más estrategias de comunicación para ser más efectivas en tanto se generaba una conciencia ambiental en los vecinos, que no solo esté centrada en el aspecto de limpieza, sino en base a su responsabilidad y comprensión integral sobre la problemática de residuos y una relación favorable entre vecinos y recicladores. Por ello, se afirma que no se evidenció la existencia de una estrategia de comunicación durante la implementación del programa, porque, no se identificaron elementos que la compongan, como un diagnóstico comunicacional, objetivos de comunicación que respondan a problemas de comunicación identificados en relación al manejo de residuos sólidos de los vecinos y recicladores, y por consiguiente actividades que se planifiquen en base a ello, lo que no permitió segmentar públicos dentro del grupo de vecinos, y las actividades no necesariamente se ajustaron a la diversidad de personas. Especialmente, esto ocurrió con los recicladores, pues, al no conocer sus necesidades específicas, las actividades con ellos fueron insuficientes para su integración al programa. Asimismo, debido a que la actividad que mayor peso tuvo, la formación de delegados ambientales cuya base era la réplica de los mensajes, se necesitó aún con mayor razón,

una estrategia de comunicación que pueda organizar los mensajes hacia objetivos determinados y que, a su vez, posicionen el rol de los recicladores dentro del programa y, así se eviten los vacíos de información y tergiversaciones sobre este asunto.

Además, es posible decir, que la comunicación de la Municipalidad Provincial de Huánuco no tuvo un enfoque integral de acuerdo al que propone Armas, puesto que si bien existe una Gerencia de Imagen Institucional y recursos con los que difunden sus actividades, no significa que cuenten con un enfoque de comunicación para el desarrollo dentro de sus proyectos y programas, como en el caso del programa de segregación en la fuente, cuyas acciones no se encuentran del todo planificadas bajo este modelo. En ese sentido, la municipalidad no es consciente de que todas sus acciones o la ausencia de ellas, comunican, y que por ello, deben ser planificadas desde la comunicación.

Esta investigación constituye una prueba académica más, para evidenciar la necesidad de generar mecanismos de planificación de la comunicación, tan necesarios en proyectos estatales que incluyen y dependen de la participación ciudadana.

5.2.2 Otras conclusiones generales sobre el tema

5.2.2.1 La cantidad de inscritos en el programa de segregación no asegura que todos los participantes realicen efectivamente la segregación de residuos, pues algunos vecinos solo se inscribieron para recibir gratuitamente los tachos. Mientras que los vecinos que rechazaron unirse al programa, se consideraron ajenos a la labor de hacerse responsables de sus residuos más allá del pago por el servicio de limpieza, lo que demostró una muy baja o nula existencia de ciudadanía ambiental en ambos casos.

5.2.2.2 Al no contar con una estrategia de comunicación, acciones como la incorporación de voluntarios y la creación del Facebook del programa, no tuvieron mayor impacto, evidenciando la lógica de corto plazo y reactiva con la que actúa la municipalidad.

5.2.2.3 Los avances en cuanto a actitudes favorables con la segregación de residuos en parte de los vecinos y delegados ambientales, se perjudicaron por el desabastecimiento de la logística del programa para recolectar los residuos de todas las zonas capacitadas desde un inicio y la ausencia de voluntad política que revirtiera esta situación.

5.2.2.4 La actuación de los delegados ambientales disminuyó debido a que el programa se efectuó en la mitad de lugares, mientras que en los que se continuó realizando, su labor

se limitó a la segregación de residuos. Los espacios de capacitación y de reunión se redujeron. Solo en algunas zonas se mantuvo el contacto entre los promotores y delegados, siendo éstos los lugares periféricos de la ciudad, los que aún responden a dinámicas organizativas.

5.2.2.5 Los recicladores aún recolectan residuos del botadero, lo que representa un potencial riesgo a su salud en tan difíciles condiciones laborales en las que se encuentran.

5.2.2.6 Este año recién la recolección selectiva está ejecutándose en todas las zonas programadas, lo que deja varios retos a la comunicación: recuperar las relaciones con los vecinos en donde la segregación no pudo efectuarse, continuar fomentando las prácticas de segregación en los lugares donde se mantuvo, e incorporar a los recicladores como actores importantes dentro de la gestión de residuos, lo que supone establecer relaciones de reconocimiento desde la ciudadanía hacia ellos.

5.2.2.7 Los nuevos requisitos que establece el Ministerio del Ambiente desde este año para el cumplimiento del programa, referidos a contabilizar la cantidad de residuos inorgánicos recolectados, ha implicado que la Municipalidad Provincial de Huánuco reoriente sus acciones y busque involucrar a actores privados en la consecución de este fin, lo que también beneficiaría a los recicladores. Ello deja a la comunicación otro reto: incorporar y fortalecer la organización de los recicladores para que puedan percibir beneficios de este proceso e integrarse en él.

5.2.2.8 La disposición final inadecuada de los residuos sólidos en Huánuco continúa siendo un problema ambiental, pues la construcción del relleno sanitario es un proceso aún lejano, lo que significa que no se realiza una gestión integral de residuos sólidos en la ciudad, pues los que llegan al botadero no cuentan con los mejores mecanismos para mitigar la contaminación en dicho lugar. Además, este aspecto no asegura el bienestar de las poblaciones aledañas, afectando su derecho de vivir en ambientes saludables. El programa de segregación se posiciona aún más como necesario en un lugar en el que la disposición final de residuos no es la más adecuada.

5.3 Recomendaciones

- a) Se considera necesario realizar un diagnóstico de comunicación participativo con la diversidad de vecinos: delegados ambientales, participantes que no son delegados,

vecinos que participaron y luego se les dejó de proveer la recolección selectiva, vecinos que aún no integran el programa; y recicladores. De modo que se obtenga las diferentes perspectivas en relación al programa y el manejo de residuos sólidos propios y de la ciudad, además, sean ellos, los que contribuyan proponiendo mejores mecanismos de integración y sostenibilidad del programa. Así, se realizarán estrategias de comunicación que atiendan a problemas específicos encontrados y a públicos diferenciados.

- b) Una planificación integrada de comunicación posibilitará que los mensajes fundamentales sobre la existencia del programa, el por qué y para qué se realiza, sean socializados con todos los actores del proceso, de modo que el problema ambiental sea comprendido y considerado necesario de atender. Será importante que en las actividades de capacitación estos mensajes sean enfáticos, para ello se considera necesario que los promotores, delegados ambientales y/o voluntarios que vayan a realizarlas, sean capacitados previamente.
- c) La comunicación y educación ambiental no solo se deberán enfocar en promover las prácticas de segregación en la población, sino también en la minimización de la generación de residuos y el consumo responsable. De manera que se busque atacar a una de las causas del excesivo aumento de residuos.
- d) Es relevante posicionar el rol que cumplen los recicladores en el programa y en la gestión integral de residuos sólidos. Este tema debe ser transversal a todos los mensajes que la municipalidad emita sobre el programa en los espacios de reunión, capacitación, en recursos comunicacionales, convenios con instituciones, en actos públicos, etc. Así, se reconocerá positivamente al reciclador ante la sociedad y su integración al programa se verá fortalecida. En el contexto del caso de estudio, se recomienda que al inicio de la reincorporación de recicladores, éstos puedan contar con el acompañamiento y respaldo de promotores en sus rutas de recolección.
- e) Es necesario fortalecer la organización de los recicladores a diversos niveles: a nivel interno para que puedan consolidarse como asociación en miras de conseguir mejores beneficios económicos y laborales conjuntamente, a nivel de capacidades comunicativas para que puedan reconocerse como actores claves en la gestión de residuos y sean capaces de comunicarlo a la sociedad, y ampliar sus conocimientos sobre técnicas prácticas que sean útiles en sus labores, por ejemplo, la

comercialización de los tipos de plásticos separados. Asimismo, se sugiere integrar a las rutas de recolección selectiva a los recicladores de modo individual, pues es así como perciben mayores ganancias económicas.

- f) Se recomienda incluir en los recursos comunicacionales la información sobre lo que se hará con los residuos recolectados selectivamente: los orgánicos y los inorgánicos. Esto proporcionará mayor transparencia en el programa.
- g) Es necesario atender de igual modo todas las actividades que se emprendan, si bien siempre existe la prioridad de unas sobre otras, es importante que todas cuenten con seguimiento para que su existencia no sea en vano o quede a medias.
- h) Ante la existencia de delegados ambientales que aún coordinan acciones con el resto de vecinos será necesario reconocerlos públicamente para que se sientan fidelizados con el programa y continúen participando y motivando en sus barrios, de igual forma esta acción se debe realizar con vecinos que continúan entregando sus residuos puntualmente. No necesariamente debe entregarse un beneficio económico, pero sí algunos que los motiven como la entrega de abono o productos del vivero municipal y/o la atención preferente en algún servicio municipal, por ejemplo.
- i) Resulta útil realizar un mapeo de empresas que generan cantidades significativas de residuos inorgánicos: cartón, papel, plásticos, aluminio; y que se encuentran prestas a incorporar a recicladores para la recolección selectiva. La municipalidad podría proveer reconocimientos de Responsabilidad Social a estas instituciones a manera de incentivo. En este aspecto, la comunicación estratégica se sitúa como primordial para la consecución de convenios y acciones articuladas.
- j) Las actividades planificadas dentro del programa deben contar con los requerimientos logísticos para que les den sustento y efectivamente se realicen. Para ello, los ejecutores deben tener una visión de largo plazo que no solo incluya un periodo de gestión municipal. La voluntad política deberá traducirse en planes operativos.
- k) La municipalidad podría evaluar otras posibilidades, además de la producción de abono con los residuos orgánicos, por ejemplo, la instalación de biodigestores para la producción de energía eléctrica, que son contenedores herméticos donde se descompone materia orgánica para producir biogás, combustible que genera energía (Red de Multiservicios Regionales s/f). De este modo, podría priorizarse la valorización de los residuos sólidos como plantea la nueva legislación. Este tipo de

acciones también pueden ser coordinadas con otras municipalidades, sector privado, el Gobierno Regional y nacional.

- l) Es imprescindible que se acelere la construcción del relleno sanitario para que la disposición final de los residuos que no puedan ser reaprovechados sea la adecuada, por ello las autoridades competentes tendrán que cooperar y establecer mecanismos para la agilización de dicho proceso.
- m) A nivel más amplio, en el país se deben expandir las prácticas de valorización de residuos sólidos, es decir, priorizar su reaprovechamiento en lugar de su disposición final en rellenos sanitarios, como las experiencias referidas de Petramás y la planta de reciclaje en Surco en el Marco Contextual de la investigación.

Recomendaciones para futuras investigaciones relacionadas al tema

- a) Es posible realizar investigaciones sobre las acciones de comunicación y recursos comunicacionales con los que cuenta el Ministerio del Ambiente para promover los programas de segregación en los gobiernos locales y en qué medida éstos los encuentran útiles, de manera que se busquen mejores mecanismos de asesoría, acompañamiento y evaluación. Asimismo, se puede indagar sobre el rol de articulación y apoyo entre las instancias encargadas de velar por el manejo de residuos sólidos en las regiones, es decir, el Ministerio del Ambiente, las direcciones regionales de salud, los gobiernos regionales y el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental.
- b) Se sugiere también investigar sobre la gestión de residuos en zonas rurales e identificar alguna población que esté realizando prácticas de reaprovechamiento de residuos mediante el abono orgánico o los biodigestores y cómo la comunicación se ve inserta en estos escenarios.
- c) Se puede explorar el ámbito de residuos no municipales, como los industriales u hospitalarios y analizar cómo la comunicación fomenta las prácticas de manejo de residuos que se llevan a cabo en estos lugares, ya que el ámbito de residuos municipales es comúnmente estudiado.
- d) Dentro del tema, las posibilidades son muchas y deben estar vinculadas a buscar mejores mecanismos de involucramiento de los ciudadanos y de las organizaciones a través del fomento de actitudes responsables y conscientes con el bienestar y la calidad de vida de las colectividades, sin olvidar que la planificación de la comunicación en estos procesos es un factor de suma importancia.

Bibliografía

ALFARO, Rosa María

1993 *Una comunicación para otro desarrollo: para el diálogo entre el norte y el sur*. Lima: Calandria.

ALTERNATIVA VERDE

2015 *Suiza: "quien produce basura, paga" y otros secretos de su cultura eco*. Consulta: 12 de abril del 2017.

<https://alternativa-verde.com/2015/07/15/residuos/>

ÁLVAREZ-GAYOU, Juan Luis

2003 "Introducción a la investigación cualitativa". *Cómo hacer investigación cualitativa, fundamentos y metodología*. México D.F: Paidós, pp.1-11. Consulta: 12 de febrero del 2016.

<http://cuartelgeneral.com.mx/DOWNLOADS/ComohacerInvestigacionCualitativa.pdf>

ANDELMAN, Marta

2003 "La comunicación ambiental en la planificación participativa de las políticas para la conservación y uso sustentable de la diversidad biológica". *Tópicos en Educación Ambiental*. Volumen 3, número 9, pp. 49-57

ARMAS, Segundo

2013 *Red de Comunicadores por el Desarrollo de la Amazonía. Una experiencia estratégica de comunicación para el desarrollo*. Lima: ILLA, Centro de Educación y Comunicación.

2003 "Ensayo: apuntes para sustentar un enfoque de comunicación integral en los organismos públicos". *Comunifé*. Lima, número 3, pp. 40-50.

1995 *Imaginándonos el futuro: la comunicación como estrategia para el desarrollo*. Lima: ILLA, Centro de Comunicación y Desarrollo.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ

2015 Informe Económico y Social Región Huánuco. Huánuco. Consulta: 15 de abril del 2016. <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Encuentros-Regionales/2015/huanuco/ies-huanuco-2015.pdf>

BAZÁN, Mónica

2015 *Vecinos, recicladores, municipalidad y ONG: La comunicación en tensión* Tesis de licenciatura en Comunicación para el Desarrollo. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación. Consulta: 20 de agosto del 2016.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6259>

BELTRÁN, Luis

- 2005 “La Comunicación para el Desarrollo en Latinoamérica: un recuento de medio siglo”. Documento presentado al *III Congreso Panamericano de la Comunicación*. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires, del 12 al 16 de julio.
https://www.infoamerica.org/teoria_textos/lrb_com_desarrollo.pdf

CASTAÑEDA, Marisol

- 2005 *Comunicación y Desarrollo Local. Cuaderno de consulta*. Lima: Calandria.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

- 2009 *Ley N°29419*. Ley que regula la Actividad de los Recicladores. Lima: 03 de junio.
 2003 *Ley N°27972* Ley Orgánica de Municipalidades. Lima: 27 de mayo.
 2000 *Ley N°27314*. Ley General de Residuos Sólidos. Lima: 20 de julio.

DIARIO CORREO

- 2017 “Huánuco y el difícil hábito para segregarse la basura”. *Diario Correo*. Huánuco, 28 de enero. Consulta: 12 de marzo del 2017.
<http://diariocorreo.pe/edicion/huanuco/huanuco-y-el-dificil-habito-para-segregar-la-basura-727322/>
- 2015 “Huánuco: basura seleccionada es transformada en abono orgánico”. *Diario Correo*, Huánuco 28 de octubre. Consulta: 29 de octubre del 2015.
<http://diariocorreo.pe/edicion/huanuco/produce-abono-natural-hecho-de-la-basura-628647/>
- 2014 “Bronca por uso del botadero”. *Diario Correo*, Huánuco 7 de marzo. Consulta: 12 de marzo del 2016.
<http://diariocorreo.pe/ciudad/bronca-por-uso-de-botadero-de-basura-en-chil-46404/p/#>

ELIZALDE, Luciano y Mario RIORDA (eds.)

- 2013 *Comunicación Gubernamental 360°*. Buenos Aires: La Crujía Editores.

ELLEN MACARTHUR FOUNDATION

- 2011 *Re-thinking Progress: The Circular Economy* [videograbación]. Ellen Macarthur Foundation. Consulta: 27 de marzo del 2017
<https://www.youtube.com/watch?v=zCRKvDyyHmI>

FERNANDEZ, Lissette

- 2006 “¿Cómo analizar datos cualitativos?”. *Butletí LaRecerca*. Fichas para investigadores. Ficha 7, octubre, 2006. Pp.1- 11. Consulta: 12 de febrero del 2016.
<http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>

FLORES, Teresa

- 2002 “Comunicación para el Desarrollo Sostenible de Latinoamérica”. *Revista Pensamiento Comunicacional Latino Americano*. Sao Paulo, 2002, volumen 3, N° 3, abril/maio/junho. Consulta: 5 de marzo del 2016.
http://www.bantaba.ehu.es/sociedad/files/view/comunicacion_para_el_desarrollo_sostenible_de_latinoamerica.pdf?revision_id=62826&package_id=33905

FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION (FAO)

- 2008 *Diseño participativo para una estrategia de comunicación*. 2da ed. Roma: FAO.
- 2007 *Comunicación y Desarrollo Sostenible. Selección de artículos de la 9na mesa redonda de las Naciones Unidas sobre Comunicación para el Desarrollo*. Roma: FAO.

GIRALDO, Ximena

- 2016 *La implementación de la política pública que promueve que los gobiernos locales incluyan a los recicladores en los programas de segregación en la fuente y recolección selectiva*. Tesis de maestría en Ciencia Política y Gobierno. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. Consulta: 8 de abril del 2017
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7452>

GUMUCIO, Alfonso

- 2011 “Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo”. *Signo y Pensamiento* 58. Eje Temático. Pp. 26-39, volumen XXX, Enero – Junio 2011.

HANCOCK, Alan

- 1981 *Planificación de la comunicación para el desarrollo*. Quito: CIESPAL: UNESCO.

HERNÁNDEZ, Roberto, Carlos FERNÁNDEZ y María del Pilar BAPTISTA

- 2010 *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. México D.F.: Mcgraw-Hill, Interamericana Editores.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)

- 2015 *Perú: de Estadísticas Ambientales 2015* [informe]. Lima. Consulta: 28 de marzo del 2017.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1342/libro.pdf
- 2009 *Perú: Estimaciones y Proyecciones de Población Total, por Años Calendario y Edades Simples, 1950-2050*. Boletín Especial N° 17. Lima. Consulta: 4 de febrero del 2017.
https://www.inei.gob.pe/media/principales_indicadores/libro_1.pdf
- 2007 *Censos nacionales 2007: XI de población y VI de vivienda*. Lima. Consulta: 22 de marzo del 2017.
<http://censos.inei.gob.pe/cpv2007/tabulados/#>

IZURIETA, Roberto (et al.)

- 2003 *Estrategias de comunicación para gobiernos*. Buenos Aires: La Crujía.

LÓPEZ, Lucía

- 2013 *Representación y reconocimiento de los recicladores en el espacio público local y sus implicancias para el diseño de políticas concertadas en Lima Cercado*. Tesis de licenciatura en Comunicación para el Desarrollo. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias y Artes de la Comunicación. Consulta: 8 de setiembre del 2015.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4990>

Menos Residuos más vida [página de Facebook]. Consulta: 2 de febrero de 2017.

<https://www.facebook.com/Menos-Residuos-M%C3%81S-VIDA-922083251167872/>

MINISTERIO DE AMBIENTE (MINAM)

- 2017 *Instructivo Meta 25: implementación de un sistema integrado de manejo de residuos sólidos municipales*. Lima. Consulta: 20 de abril del 2017.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/mig/municipalidades_pmm_pi/instructivo_meta25_2017.pdf
- 2016a *Plan nacional de gestión integral de residuos sólidos 2016-2024*. Consulta: 27 de marzo del 2017.
<http://sinia.minam.gob.pe/documentos/plan-nacional-gestion-integral-residuos-solidos-2016-2024>
- 2016b *Guía para el cumplimiento de la meta 06 del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal 2016: “Implementar un programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos domiciliarios en viviendas urbanas del distrito, según los porcentajes categorizados para municipalidades de ciudades principales Tipo B”*. Lima. Consulta: 4 de abril del 2017.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/mig/municipalidades_pmm_pi/guia_cumplimiento_meta06.pdf
- 2016c *Decreto Legislativo N°1278 que aprueba La Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos*. Lima, 23 de diciembre del 2016. Consulta: 25 de abril del 2017.
<http://busquedas.elperuano.com.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gestion-integral-d-decreto-legislativo-n-1278-1466666-4/>
- 2015 *Guía metodológica para elaborar e implementar un Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Municipales*. Lima. Consulta: 4 de octubre del 2016.
<http://redrrss.minam.gob.pe/material/20150302175316.pdf>
- 2014 *Cifras Ambientales 2014 [folleto]*. Consulta: 12 de enero del 2016.
<http://sinia.minam.gob.pe/cifras-ambientales>
- 2012 *Cuarto Informe Nacional de Residuos Sólidos Municipales y No Municipales: Gestión 2010-2011*. Lima. Consulta: 10 de setiembre del 2015.
<http://sinia.minam.gob.pe/modsinia/index.php?accion=verElemento&idElementoInformacion=1333&verPor=tema&idTipoElemento=2&idTipoFuente=>
- 2010 *Guía de Capacitación a Recicladores para su Inserción en los Programas de Formalización Municipal*. Lima. Consulta: 10 de marzo del 2017.
<http://cdam.minam.gob.pe/novedades/guiacapacitacionrecicladores.pdf>
- 2009 *Política Nacional del Ambiente*. Lima. Consulta: 14 de mayo del 2016.
<http://www.minam.gob.pe/wp-content/uploads/2013/08/Pol%C3%ADtica-Nacional-del-Ambiente.pdf>

MINAM y NEFCO (CORPORACIÓN FINANCIERA AMBIENTAL NÓRDICA)

- 2013 *Informe: Diagnóstico de los Residuos Sólidos en el Perú*. Programa para el apoyo a las acciones de mitigación dentro del sector de manejo de residuos sólidos en el Perú. Lima. Consulta: 12 de marzo del 2017.
https://www.nefco.org/sites/nefco.org/files/pdf-files/1_diagnostico_de_los_residuos_solidos_en_el_peru.pdf

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE (Chile)

- 2016 *¿Qué es la Ley del Reciclaje?*. Ministerio De Medio Ambiente (web). Consulta: 12 de abril del 2017
<http://leydereciclaje.mma.gob.cl/>

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE (España)

1999 *Libro Blanco de la Educación Ambiental en España*. Madrid: Ministerio de Medio Ambiente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO (MPH)

2016 *Decreto de Alcaldía N° 002-2016*. Decreto de Alcaldía que aprueba el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos en la ciudad de Huánuco, 20 de enero.

2015a *Ordenanza N° 015-2015-MPHCO*. Ordenanza que aprueba el Plan integral de Gestión Ambiental de Residuos Sólidos (PIGARS). Huánuco, 24 de junio.

2015b *Decreto de Alcaldía N° 015-2015*. Decreto de Alcaldía que aprueba el Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos en la ciudad de Huánuco, 24 de junio.

2015c *Plan de Desarrollo Concertado Provincial de Huánuco 2015 – 2021*.

2015d Spot audiovisual del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos [videgrabación]. Huánuco: Municipalidad Provincial de Huánuco. Consulta: 2 de marzo del 2017.

<https://www.youtube.com/watch?v=jr2XOhalkeQ>

Municipalidad Provincial de Huánuco [página de Facebook]. Consulta: 3 de abril de 2017.

<https://www.facebook.com/municipalidadhco/>

MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO

2016 *Surco pone en funcionamiento moderna planta municipal de reciclaje*. Municipalidad de Santiago de Surco (web). Consulta: 17 de abril del 2017.

[http://www.munisurco.gob.pe/surco_portal/municipio/app/2016/07-julio/41_\(22-jul\)_nueva_plnata_reciclaje.html](http://www.munisurco.gob.pe/surco_portal/municipio/app/2016/07-julio/41_(22-jul)_nueva_plnata_reciclaje.html)

OJEDA, Fernando

2008 *Educación ambiental y tecnologías de la información y comunicación: diseño, desarrollo y evaluación de un programa colaborativo en educación secundaria*. Tesis doctoral en Ciencias de la Educación. Málaga: Universidad de Granada. Departamento de Didáctica de las Ciencias Experimentales y Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Consulta: 19 de diciembre de 2016.
<http://hdl.handle.net/10481/2123>

OPEMED

2015 *Suiza es el país que mejor gestiona los residuos*. OPEMED (web). Consulta: 11 de abril del 2017

<http://gestionderesiduosonline.com/suiza-es-el-pais-que-mejor-gestiona-los-residuos/>

ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL (OEFA)

2015 *Fiscalización ambiental en residuos sólidos de gestión municipal provincial. Informe 2014 – 2015: índice de cumplimiento de los municipios provinciales a nivel nacional*.

Lima. Consulta: 10 de marzo del 2017.

<http://www.oefa.gob.pe/publicaciones/fiscalizacion-ambiental-en-residuos-solidos-en-gestion-municipal-provincial>

2014 *Fiscalización Ambiental en Residuos Sólidos de gestión municipal provincial Informe 2013-2014*. Lima. Consulta: 15 de setiembre del 2015.
https://www.oefa.gob.pe/?wpfb_dl=13926

OSHIGE, David

2015 *Reciclando oficios: percepciones y trayectorias de vida de los recicladores en Lima Metropolitana*. Tesis de maestría en Sociología. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. Consulta: 12 de agosto del 2016.
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6326>

PALAVECINOS, Mireya (et al.)

2015 Criterios para mejorar la gestión y comunicación ambiental en la administración pública. Una investigación mixta en la ciudad de Madrid (España). *Universitas Psychologica*. Vol 14, N° 4, pp. 1459-1472. Consulta: 10 de marzo del 2017.
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/view/13581>

PETRAMÁS

s/f *La Central Térmica de Biomasa Huaycoloro de Petramás*. Petramás (web). Consulta: 22 de abril del 2017.
<http://www.petramas.com/proyecto-de-generacion-de-energia-electrica-a-partir-del-biogas/>

RÁEZ, Ernesto y Marc DOUROJEANNI

2016 Los principales problemas ambientales políticamente relevantes en el Perú. Lima. Consulta: 28 de octubre del 2016.
<http://www.actualidadambiental.pe/wp-content/uploads/2016/02/Principales-pol%C3%ADticas-ambientales-prioritariamente-relevantes-en-el-Per%C3%BA.pdf>

RED DE MULTISERVICIOS REGIONALES

s/f *Tipos de biodigestores y producción de biogás*. Consulta: 14 de abril de 2017.
<http://www.rmr-peru.com/biodigestores-biogas.htm>

RUIZ, Albina

s/f *Gestión integral de los residuos sólidos con inclusión económica y social de los recicladores* [diapositiva]. Consulta: 19 de junio del 2016.
<http://www.wsp.org/sites/wsp.org/files/publications/ALBINA-RUIZ-presentacion-RD-BM-ARR.pdf>

SERVAES, Jan

2012 “Comunicación para el desarrollo sostenible y el cambio social. Una visión general”. *Cuadernos de Información y Comunicación*. Madrid, 2012, vol. 17, pp. 17-40. Consulta: 19 de enero de 2017.
<https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiOoe709rPUAhVH6CYKHZKvCwAQFggnMAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.ucm.es%2Findex.php%2FCIYC%2Farticle%2Fdownload%2F39256%2F37839&usq=AFQjCNFnLDBWTSY1FFXeQ108HMimfcyJaQ>

2000 “Comunicación para el desarrollo: tres paradigmas, dos modelos”. *Temas y problemas de comunicación*. Río Cuarto, año 8, volumen 10, pp. 5-27.

http://www.unrc.edu.ar/unrc/comunicacion/dptocomunicacion/temasyproblemas/pdf/temasyproblemas_10.pdf

SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS (SIGERSOL)

2015 *Informe Anual 2015*. Distrito de Huánuco. Ministerio del Ambiente. Consulta: 5 de enero del 2017.

<http://sigersol.minam.gob.pe/2015/verInforme.php?id=886>

2014 *Informe Anual 2014*. Distrito de Huánuco. Ministerio del Ambiente. Consulta: 7 de enero del 2017.

<http://sigersol.minam.gob.pe/2014/verInforme.php?id=886>

SOLANO, David

2008 *Estrategias de comunicación y educación para el desarrollo sostenible*. Santiago: Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe.

2001 “Comunicación y generación de conciencia ambiental”. *Tópicos en Educación Ambiental*. México, 2001, vol. 3, N° 7, pp. 52-57.

<http://anea.org.mx/Topicos/T%207/Paginas%2052%20-%2057.PDF>

SOLÍS, Zenaída

2012 *Lineamientos para el diseño de estrategias de comunicación efectiva. Material para gobiernos regionales y locales*. Lima: Proyecto USAID/Perú Pro Descentralización: Presidencia del Consejo de Ministros – PCM.

STRAUCK, María y Claudia GUILLÉN

2014 La gestión de la comunicación en los gobiernos locales, una mirada desde la perspectiva estratégica: análisis del caso peruano. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, Vol. IV, N° 7, pp. 153-176. Consulta: el 10 de marzo de 2017.

<http://revistarelacionespublicas.uma.es/index.php/revrpp/article/view/277>

TRÉLLEZ, Eloisa

2002 “La educación ambiental comunitaria y la retrospectiva: una alianza de futuro”. *Tópicos en Educación Ambiental*. Volumen 3, número 10, pp. 7-21.

UNESCO-PNUMA

1987 *Elementos para una estrategia internacional de acción en materia de educación y formación ambientales para el decenio de 1990*. Moscú: Congreso Internacional de Educación y Formación sobre Medio Ambiente. Consulta: 12 de mayo del 2017.

<http://unesdoc.unesco.org/images/0007/000750/075072sb.pdf>

VILLAROEL, Raúl

2013 “Ética del desarrollo, democracia deliberativa y ciudadanía ambiental. El desafío global de la sustentabilidad”. *Acta Bioethica*. Volumen 19, número 2, pp.189-198. Consulta: 2 de mayo del 2017.

http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2013000200003

ANEXOS

Anexo 1 – Guías de entrevistas a municipalidad, vecinos y recicladores

Entrevista a la Coordinadora del Programa de Segregación en la Fuente y Recojo Selectivo de la MPH

1. Nombre, cargo, profesión, desde cuando está en el área.
 2. Cuénteme cómo se desarrolla el área
- ¿Cuáles cree usted que son los principales problemas ambientales que existen en la ciudad de Huánuco?
 - ¿Y la situación de los RRSS? ¿Cómo se han venido tratando estos? ¿Cuáles cree que son las razones para que en Huánuco se haya descuidado el tema?
 - ¿Qué tanto cree Ud. que la gente conoce o sabe sobre el problema de residuos sólidos? O sobre los problemas ambientales ¿por qué?

Respecto al Programa de Segregación en la Fuente y Recojo Selectivo

- ¿Desde cuándo existe y viene funcionando el programa?
- ¿Quiénes conforman el equipo del programa?
- ¿El programa que manejan uds es provincial o distrital?
- Aproximadamente ¿Cuántas personas participan en el Programa de Segregación? (familias, juntas vecinales)
- ¿Qué días es el recojo selectivo de RRSS? ¿Qué tipos de residuos recolectan?
- ¿Qué hacen con los residuos segregados?
- ¿Qué tienen planeado hacer con los residuos reutilizables? ¿De qué manera piensan minimizarlos?
- ¿En qué zonas se realiza la recolección?
- ¿Quiénes recolectan? ¿Los recicladores? ¿Qué materiales les han brindado para la recolección selectiva?
- ¿Los recicladores se encuentran formalizados? ¿Cuál viene siendo el avance respecto a la inclusión de ellos?
- ¿Cómo ha sido el acercamiento a los recicladores (a través de qué medios)?
- ¿De qué manera controlan el buen funcionamiento del programa? ¿Existen fiscalizadores ambientales en el área?

Sobre la participación de la ciudadanía y el uso de recursos comunicacionales

- ¿Cómo fue la convocatoria para que los vecinos participen en el programa?
- ¿Qué medios se han empleado para dar a conocer el programa? ¿Radiales, televisivos, gráficos, volantes, folletos, reuniones, ferias?
- ¿Han empleado espacios para promocionar el programa? ¿Mercados, plazas, parques, locales comunales, etc.?
- ¿Y espacios virtuales? (facebook, blogs, web municipal) ¿Los siguen empleando? ¿Quién está encargado de ellos?

- ¿Cuál ha sido la respuesta de la población?
- ¿Cuáles son las necesidades de información de la población respecto a los residuos sólidos? ¿O los temas más recurrentes cuando quieren saber del programa?
- ¿Qué zonas han priorizado para ejecutar el programa?
- ¿Han convocado voluntarios para que participen en el programa? ¿A través de qué medios (virtuales o físicos)? ¿Cuál ha sido la respuesta? ¿Cuál es la participación de ellos?
- ¿Cómo ha sido el acercamiento a las juntas vecinales y la conformación de delegados ecológicos? ¿De qué manera lo han realizado? (Reuniones, visitas a locales comunales, casa por casa, etc)

Sobre concepciones de comunicación y como se aplica

- ¿Cuál cree ud. que es el papel/rol de la **comunicación** en el programa?
- ¿Cómo se manifiesta **el componente comunicacional** en su trabajo/el área/ el programa? (diagnóstico de comunicación/ conocimiento de la gente sobre el tema, plan de medios, mapa de actores, canales de comunicación, mensajes, tono)
- ¿Por qué no lo consideran o por qué lo consideran de ese modo?
- ¿Quién maneja la parte comunicacional del programa? ¿Cómo lo hacen? ¿Cómo coordinan? ¿Validan los recursos?

Sobre las capacitaciones

- ¿Han brindado **capacitaciones** sobre gestión de RRSS? ¿Han sido abiertas al público en general o han priorizado a juntas vecinales? ¿Han capacitado a recicladores?
- ¿Qué temas han sido tratados principalmente?
- ¿Piensan realizar más capacitaciones? ¿Cuándo?
- ¿Quiénes han sido los encargados de capacitar y/o facilitar en los talleres?
- ¿Cuál ha sido la metodología empleada en las charlas y capacitaciones?
- ¿Qué **recursos comunicacionales** han empleado? (videos, PPTs, juegos, roleplay,...)
- ¿Qué materiales han sido repartidos? (informativos, brochure, trípticos, merchandising)
- ¿Qué creen que ha funcionado más en dichas capacitaciones? ¿Y qué no?
- ¿Qué otras acciones de sensibilización y de participación sobre RRSS están realizando para o con los ciudadanos? (ferias, celebración de días ambientales, concursos, incentivos) ¿Cómo piensan involucrar a más personas?
- ¿Cuáles cree que son los desafíos más importantes para que los ciudadanos huanuqueños tengan conciencia sobre el manejo de RRSS?
- ¿Cuáles son los desafíos para ustedes como equipo ejecutor? ¿Cuáles son los principales problemas que presenta el programa hasta el momento?

Articulación con otros actores:

- ¿Han identificado algunos grupos ambientales ya sea de jóvenes o profesionales en Huánuco de manera que actúen como aliados?
- ¿De qué manera creen que pueden ayudarlos o trabajar en conjunto?
- ¿Tienen planeado involucrar a otros actores en la gestión de RRSS como a escolares, por ejemplo?
- ¿Están realizando alguna acción con alguna ONG que trabaje el tema de RRSS? ¿Capacitación, asistencia técnica?
- ¿Algún área u organismo del MINAM les ha brindado asistencia en la implementación del manejo de RRSS?

Entrevista a delegados ambientales de Juntas Vecinales:

1. Datos personales: nombre, edad, ocupación, procedencia.
2. Junta Vecinal a la que pertenece

Motivaciones para pertenecer a una Junta Vecinal

- ¿Desde cuándo pertenece a la Junta Vecinal?
- ¿Cuáles han sido sus motivaciones?
- ¿Cuáles son las actividades principales que usted realiza en la JV?
- ¿Cómo funciona la junta vecinal a la que usted pertenece?

Interés por el tema ambiental y de RRSS en Huánuco

- ¿Cuáles cree que son los problemas ambientales que afectan más a Huánuco?
- ¿Qué opina sobre el actual manejo de RRSS en donde vive?
- ¿Cómo cree que maneja el tema la municipalidad?
- ¿Cómo decidió ser un delegado ecológico? ¿Cuáles fueron sus razones?

Relación con el Programa de Segregación en la Fuente

- ¿Cómo se enteró del Programa de Segregación en la Fuente? ¿A través de qué medio? (folleto, volante, spot radial, televisivo, espacio de reunión, visita, boca a boca, virtual)
- ¿Cómo fue el acercamiento de la municipalidad a su Junta Vecinal?
- ¿Por qué decidió participar en el Programa de Segregación?
- ¿Cuáles son sus actuales funciones en relación a la promoción/funcionamiento del programa de segregación?
- ¿Existe algún mecanismo de control respecto al funcionamiento del programa en el que los involucren?

Sobre las capacitaciones de gestión de RRSS

- ¿Ha asistido a alguna charla informativa o educativa que realizó la municipalidad? ¿A cuántas?
- ¿Alguien más de su junta vecinal asistió con usted?
- ¿Podría contarme qué temas se trataron en las charlas?
- ¿Alguno llamó más su atención?
- ¿Qué materiales/recursos se emplearon? (folletos, trípticos, videos, música, dinámicas, juegos, etc.)
- ¿Qué actividades se realizaron?
- ¿Cuál es su opinión respecto a dichas charlas?
- ¿Qué conocimientos nuevos cree que ha obtenido o se han incrementado respecto al manejo de RRSS?
- ¿Ha habido algunos temas que no han sido muy claros? ¿Cuáles?
- ¿Qué le pareció el manejo del tema que tenía el capacitador(es)?
- Si tuviera que calificarlas del 1 al 5 qué puntuación le pondría, siendo el 5 la mayor puntuación.

Comunicación respecto al tema de RRSS – Efecto de réplica

- Luego de asistir ¿Ha comunicado lo que escuchó en las charlas a sus vecinos? ¿De qué manera lo ha realizado?
- ¿En qué espacios ha comunicado algún aspecto de las capacitaciones? ¿en las reuniones de su junta vecinal?
- ¿Les han brindado materiales de difusión para que usted haga llegar a sus vecinos y/o familia?

Prácticas de manejo de RRSS

- ¿Podría contarme como manejan el tema de RRSS en su casa? ¿Qué hacen con la basura?
- ¿Ha aplicado algún conocimiento de las charlas recibidas en su vida diaria? ¿De qué manera?
- ¿Quién se encarga de segregar en su casa?
- ¿Entregan los residuos reutilizables a los recicladores?
- ¿Qué opinión tiene de ellos?
- ¿Han tenido algún problema al momento de la recolección de los residuos reutilizables?
- ¿Alguna sugerencia sobre el funcionamiento del Programa?
- ¿Desea agregar algo más?

Entrevista a recicladores del Programa de Segregación:

1. Datos personales: nombre, edad, ocupación, procedencia.

Sobre su trabajo

- ¿Desde cuándo recicla? ¿Cómo se inició en el negocio del reciclaje?
- ¿En su familia alguien más recicla?
- ¿Se encuentra en proceso de formalización?
- ¿Cuáles son los beneficios que trae la formalización? ¿Cuáles serían las desventajas?
- ¿Cuál es su ruta actual de reciclaje? ¿Cuál es su horario de recolección?
- ¿Cuentan con algún lugar para almacenar sus residuos?
- ¿Qué implementos emplean para realizar el reciclaje (uniforme, guantes, carretilla, etc.)? ¿Algunos de estos se los brinda la municipalidad?

Relación con el Programa de Segregación en la Fuente

- ¿Cómo fueron convocados por la municipalidad para el proceso de formalización?
- ¿Cómo se enteró del Programa de Segregación? ¿Cuándo?
- ¿Con quiénes de la municipalidad mantienen mayor coordinación? ¿Cómo son dichas coordinaciones? ¿Tienen reuniones o a través de qué medios?
- ¿Asistió a alguna charla informativa o taller sobre RRSS organizado por la MPH? ¿Qué temas trataron?

- ¿Qué materiales/recursos se emplearon? (folletos, trípticos, videos, música, dinámicas, juegos, etc.)
- ¿Qué actividades se realizaron?
- ¿Cuál es su opinión respecto a dichas charlas?
- ¿Podría contarme qué temas se trataron en las charlas?
- ¿Alguno llamó más su atención?
- ¿Qué conocimientos nuevos cree que ha obtenido o se han incrementado respecto al manejo de RRSS?
- ¿Ha habido algunos temas que no han sido muy claros? ¿Cuáles?
- ¿Qué le pareció el manejo del tema que tenía el capacitador(es)?
- Si tuviera que calificar las charlas del 1 al 5 qué puntuación le pondría, siendo el 5 la mayor puntuación.

Percepción externa y sobre sí mismo

- ¿Cómo siente que lo ven/perciben los vecinos? ¿Las autoridades?
- ¿Cómo le gustaría ser visto/percibido?

Incidentes en su ruta de reciclaje o durante el programa

- ¿Han tenido algún problema al momento de la recolección de los residuos reutilizables? ¿Con los vecinos? ¿Con el traslado de los residuos? ¿Con la municipalidad?
- ¿Alguna sugerencia sobre el funcionamiento del Programa?
- ¿Desea agregar algo más?

Anexo 2: Guía de observación de las capacitaciones

Nombre de la actividad:

Fecha:

Hora:

Duración:

Objetivo de la reunión/capacitación

Lugar:

- Tamaño
- Forma
- Dimensión
- Objetos

Sujetos:

- Ubicación/ distribución:
- Número
- Edades
- Sexo
- Rasgos físicos
- Vestimenta

Recursos comunicacionales presentes:

- Distribución en el lugar:
- Colores:
- Forma:
- Momentos en los que se usan:
- Temáticas a los que pertenecen/Contenido:

Dinámicas empleadas

- Descripción de la dinámica
- Duración
- Mensaje o tema a tratar
- Número de participantes
- Materiales empleados
- Número de personas que la conducen
- Recepción/Respuesta:

Relaciones interpersonales (Dinámicas de relaciones y participación)

Exposiciones

- Temas principales sobre los que habla el expositor

- Actitud del expositor y comentarios

Intervenciones de los participantes

- Temas sobre los que intervienen los asistentes
- Actitud de los asistentes y comentarios
- Participación por edades y género

Enfoque o tipo de comunicación que predomina (vertical, horizontal)

Clima de comunicación (fluido, pasivo, conflictivo)

Formas de toma decisiones y/o acuerdos

Anexo 3: Anexo de cita de redes sociales

Imagen 1. Descripción de información de la Página de Facebook “Menos Residuos, MÁS VIDA”

