



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



### **ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO–2021**

#### **TESIS**

#### **PRESENTADA POR:**

**Bach. IVAN CHOQUE CONTRERAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO-2021**

AUTOR

**IVAN CHOQUE CONTRERAS**

RECuento DE PALABRAS

**37629 Words**

RECuento DE CARACTERES

**185850 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**157 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 25, 2024 2:19 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 25, 2024 2:21 PM GMT-5**

● **6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 3% Base de datos de Internet
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 3% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
Dra. Liceli G. Peñarrieta Bedoya  
DOCENTE

  
Dra. Yudi J. Yucra Mamani  
COORDINADORA INVESTIGACIÓN EPCCS-UNAP

Resumen



## DEDICATORIA

*A mis padres Beatriz y Samuel, y hermano Yovany quienes con amor incondicional y sacrificio han sido mi fuente de inspiración y apoyo a lo largo de este arduo pero gratificante camino académico, su fe en mí ha sido mi mayor impulso y motivación.*

*A mi pareja Candelaria, por ser mi refugio y mi fuerza en los momentos difíciles, tu amor y comprensión han sido mi ancla, permitiéndome avanzar con confianza.*

*A todos aquellos que, de alguna manera u otra, contribuyeron a este logro, mi más profundo agradecimiento, esta tesis es un tributo a cada uno de ustedes, quienes han dejado una marca indeleble en mi viaje académico.*

**Ivan Choque Contreras.**



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano por brindarme la oportunidad de formar parte de su comunidad académica. El ambiente de excelencia académica y el compromiso con la educación han sido fundamentales en mi desarrollo como profesional.*

*A la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, mi profundo agradecimiento por ofrecerme un espacio de aprendizaje enriquecedor. Cada clase, cada proyecto y cada interacción con mis compañeros han contribuido significativamente a mi formación.*

*A mi asesora de tesis, D.Sc. Liceli Gabriela Peñarrieta Bedoya, quiero expresar mi más sincero agradecimiento. Su guía experta, apoyo constante y dedicación han sido esenciales para la realización de este trabajo. Su visión crítica y sus comentarios constructivos han marcado la calidad de este proyecto.*

*A los distinguidos miembros del jurado, Lic. Fermín Edgar Gómez Pineda, Mg. Hernán Porto Bravo y M.Sc. María Bobadilla Quispe, agradezco sinceramente su tiempo, esfuerzo y expertise dedicados a la evaluación de esta tesis. Sus comentarios y sugerencias han enriquecido enormemente mi trabajo y contribuido a su mejora continua.*

*A todos mis profesores de la Escuela, por compartir sus conocimientos y experiencias, guiándome a través de los desafíos académicos y estimulando mi amor por la comunicación social.*

**Ivan Choque Contreras.**



# ÍNDICE GENERAL

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE FIGURAS**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**RESUMEN ..... 14**

**ABSTRACT..... 15**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 17**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 19**

1.2.1. Pregunta General ..... 19

1.2.2. Preguntas Específicas ..... 19

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19**

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO ..... 20**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN ..... 21**

1.5.1. Objetivo General ..... 21

1.5.2. Objetivos Específicos ..... 21



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>22</b>
2.1.1. Antecedentes Internacionales .....	22
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	25
2.1.3. Antecedentes Locales .....	28
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>30</b>
2.2.1. Marco Teórico General.....	30
2.2.2. Estrategias de información y sensibilización.....	37
2.2.3. Estrategias de desarrollo de capacidades .....	43
2.2.4. Estrategias de participación y movilización social .....	47
<b>2.3. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>49</b>
2.3.1. Campaña de información .....	49
2.3.2. Campaña de sensibilización .....	50
2.3.3. Cobertura mediática .....	50
2.3.4. Comunicación ambiental .....	50
2.3.5. Comunicación externa .....	50
2.3.6. Comunicación .....	50
2.3.7. Desarrollo.....	51
2.3.8. Educación ambiental.....	51
2.3.9. Estrategias de comunicación.....	51



2.3.10. Gestión ambiental .....	51
2.3.11. Gestión integral de residuos sólidos .....	51
2.3.12. Impacto social.....	52
2.3.13. Incidencia política.....	52
2.3.14. Medios de comunicación .....	52
2.3.15. Nivel de conocimiento .....	52
2.3.16. Participación ciudadana .....	52
2.3.17. Proceso de aprendizaje .....	53
2.3.18. Programa de formación.....	53
2.3.19. Residuos sólidos .....	53
2.3.20. Responsabilidad social.....	53
2.3.21. Retroalimentación.....	54

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>55</b>
<b>3.2. TIPO DE ESTUDIO .....</b>	<b>56</b>
<b>3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>57</b>
<b>3.5. POBLACIÓN MUESTRA .....</b>	<b>57</b>
<b>3.6. TAMAÑO DE MUESTRA.....</b>	<b>58</b>
<b>3.7. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....</b>	<b>59</b>
<b>3.8. TÉCNICA E INSTRUMENTO .....</b>	<b>59</b>



3.8.1. Técnica.....	59
3.8.2. Instrumento .....	60
<b>3.9. VARIABLES .....</b>	<b>60</b>
<b>3.10. DIMENSIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>3.11. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE .....</b>	<b>61</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA .....</b>	<b>62</b>
4.1.1. Resultados de la dimensión de estrategias de información y sensibilización	64
4.1.2. Resultados de la dimensión de estrategias de desarrollo de capacidades .....	75
4.1.3. Resultados de la dimensión de estrategias de participación y movilización social.....	82
<b>4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA .....</b>	<b>88</b>
4.2.1. Resultados de la dimensión de estrategias de información y sensibilización	89
4.2.2. Resultados de la dimensión de estrategias de desarrollo de capacidades .....	99
4.2.3. Resultados de la dimensión de estrategias de participación y movilización social.....	105
<b>4.3. DISCUSIÓN .....</b>	<b>112</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>115</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>117</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>119</b>





**ANEXOS..... 130**

**Área:** Comunicación para el Desarrollo

**Tema:** Estrategias comunicacionales externas en la gestión integral de residuos sólidos

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 30 de enero del 2024



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Sexo de la población encuestada. ....	138
<b>Figura 2.</b> Rango de edad de la población encuestada. ....	138
<b>Figura 3.</b> Medio de comunicación con mayor uso por la población sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. ....	139
<b>Figura 4.</b> Efectividad de la difusión de información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. ....	139
<b>Figura 5.</b> Eficiencia del tipo de estrategia de información utilizado sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. ....	140
<b>Figura 6.</b> Nivel de conocimiento de la población sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.....	140
<b>Figura 7.</b> Fuente principal de información de la población para obtener conocimientos sobre la gestión y/o manejo de gestión de residuos sólidos. ....	141
<b>Figura 8.</b> Mejora de actitud de la población hacia la gestión y/o manejo de residuos sólidos después de las acciones de sensibilización .....	141
<b>Figura 9.</b> Calificación de la población en la gestión de manejo de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno. ....	142
<b>Figura 10.</b> Asistencia de la población a programas de formación o capacitación sobre la gestión de residuos sólidos en el último año. ....	142
<b>Figura 11.</b> Nivel de satisfacción de la población con conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación. ....	143



<b>Figura 12.</b> Frecuencia con la que la población ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas en los programas de formación o capacitación en la gestión y/o manejo de residuos sólidos .....	143
<b>Figura 13.</b> Nivel de efectividad de la población hacia de las campañas de capacitación y/o formación. ....	144
<b>Figura 14.</b> Participación de la población en campañas y/o actividades de sensibilización. ....	144
<b>Figura 15.</b> Percepción de la población en relación con si la Municipalidad Provincial de Puno ha establecido alianzas efectivas con otras organizaciones o actores relevantes.....	145
<b>Figura 16.</b> Nivel de consciencia y/o compromiso de la población con la gestión de residuos sólidos en barrio, comunidad, centro poblado o lugar donde habita. ....	145
<b>Figura 17.</b> Participación de la población en políticas o decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos .....	146
<b>Figura 18.</b> Percepción de la población en relación con la mejora de la gestión y/o manejo de residuos sólidos en su barrio, comunidad o lugar de residencia.....	146



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la variable.....	61
<b>Tabla 2.</b> Clasificación de género de la población encuestada. ....	62
<b>Tabla 3.</b> Clasificación de edad en la población encuestada.....	63
<b>Tabla 4.</b> Medio de comunicación con mayor uso por la población sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. ....	64
<b>Tabla 5.</b> Efectividad de la difusión de información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. ....	65
<b>Tabla 6.</b> Eficiencia del tipo de estrategia de información utilizado sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. ....	67
<b>Tabla 7.</b> Nivel de conocimiento de la población sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. ....	69
<b>Tabla 8.</b> Fuente principal de información de la población para obtener conocimientos sobre la gestión y/o manejo de gestión de residuos sólidos.....	70
<b>Tabla 9.</b> Mejora de actitud de la población hacia la gestión y/o manejo de residuos sólidos después de las acciones de sensibilización. ....	72
<b>Tabla 10.</b> Calificación de la población en la gestión de manejo de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno.....	73
<b>Tabla 11.</b> Asistencia de la población a programas de formación o capacitación sobre la gestión de residuos sólidos en el último año.....	75
<b>Tabla 12.</b> Nivel de satisfacción de la población con los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación. ....	76



<b>Tabla 13.</b> Frecuencia con la que la población ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación en la gestión y/o manejo de residuos sólidos. ....	78
<b>Tabla 14.</b> Nivel de efectividad de la población hacía de las campañas de capacitación y/o formación. ....	79
<b>Tabla 15.</b> Participación de la población en campañas y/o actividades de sensibilización. ....	81
<b>Tabla 16.</b> Percepción de la población en relación con si la Municipalidad Provincial de Puno ha establecido alianzas efectivas con otras organizaciones o actores relevantes .....	82
<b>Tabla 17.</b> Nivel de consciencia y/o compromiso de la población con la gestión de residuos sólidos en barrio, comunidad, centro poblado o lugar donde habita.....	84
<b>Tabla 18.</b> Participación de la población en políticas o decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Puno. ....	86
<b>Tabla 19.</b> Percepción de la población en relación con la mejora de la gestión y/o manejo de residuos sólidos en su barrio, comunidad o lugar de residencia. ....	87



## RESUMEN

La investigación albergó el objetivo de analizar las estrategias de comunicación externas en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021. La investigación es de metodología cuantitativa-cualitativa. El estudio se realizó en el distrito de Puno que cuenta con una población de 128,637 habitantes y se aplicó una muestra de 384 pobladores beneficiarios, quienes respondieron un cuestionario diseñado para recopilar información relevante sobre el tema investigado. La variable principal a estudiar son estrategias comunicacionales, la cual se desglosa en tres dimensiones: información y sensibilización, desarrollo de capacidades, y participación y movilización, así mismo, se realizó una entrevista con preguntas estructuradas en relación a las dimensiones planteadas con el objetivo de profundizar en ciertos aspectos. Los resultados indican que las estrategias de información y sensibilización en la gestión de residuos sólidos son efectivas en la comunicación con la población, sin embargo, las estrategias de desarrollo de capacidades muestran baja participación en programas de formación, revelando deficiencias en la promoción y accesibilidad de la institución, en cuanto a las estrategias de participación y movilización social, hay una baja participación ciudadana, evidenciando deficiencias en las estrategias para fomentar la participación y generando insatisfacción en la población. Las conclusiones sugieren que la Municipalidad Provincial de Puno puede mejorar la función comunicativa de la gestión integral de residuos sólidos mediante una mayor presencia en redes sociales, la adaptación de estrategias de sensibilización, la mejora de la calidad de los programas de formación y la promoción activa de la participación ciudadana.

**Palabras Clave:** Comunicación, estrategias, Gestión ambiental, Gestión municipal, Residuos sólidos.



## ABSTRACT

The research aimed to analyze external communication strategies in the comprehensive management of solid waste by the Provincial Municipality of Puno in the year 2021. The research follows a quantitative-qualitative methodology. The study took place in the district of Puno, which has a population of 128,637 inhabitants, and a sample of 384 beneficiary residents was selected. They responded to a questionnaire designed to collect relevant information on the investigated topic. The main variable under study is communication strategies, which is broken down into three dimensions: information and awareness, capacity development, and participation and mobilization. Additionally, an interview with structured questions related to the outlined dimensions was conducted to delve deeper into certain aspects. The results indicate that information and awareness strategies in solid waste management are effective in communicating with the population. However, capacity development strategies show low participation in training programs, revealing deficiencies in the promotion and accessibility of the institution. Regarding participation and social mobilization strategies, there is low citizen involvement, highlighting deficiencies in strategies to encourage participation and causing dissatisfaction among the population. The conclusions suggest that the Provincial Municipality of Puno can enhance the communicative function of comprehensive solid waste management through increased presence on social media, adaptation of awareness strategies, improvement in the quality of training programs, and active promotion of citizen participation.

**Keywords:** Communication, strategies, environmental management, municipal management, solid waste.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La gestión integral de residuos sólidos es un desafío importante para las municipalidades, ya que implica la implementación de estrategias efectivas que permitan una adecuada gestión y minimización de los residuos generados en una comunidad. En este contexto, las estrategias de comunicación externa desempeñan un papel crucial, ya que son clave para informar, sensibilizar y movilizar a la población en torno a la correcta disposición de los residuos sólidos y fomentar la participación activa de la comunidad en estas acciones.

En el caso de la Municipalidad Provincial de Puno, situada en el distrito homónimo, el desarrollo de estrategias de comunicación externa eficaces es esencial para garantizar una gestión integral de residuos sólidos exitosa. Puno, con una población de 128,637 habitantes según el último censo nacional, se enfrenta a desafíos particulares en términos de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos.

La implementación de estrategias de comunicación externa adecuadas puede marcar la diferencia en el éxito de las políticas y programas relacionados con la gestión de residuos sólidos. Una comunicación efectiva y dirigida a la comunidad puede aumentar la conciencia ambiental, fomentar la separación adecuada de los residuos en origen, promover la reducción y reutilización, e impulsar la participación ciudadana en actividades de reciclaje y disposición adecuada.

La comunicación externa en el ámbito de la gestión de residuos sólidos no solo implica informar a la población sobre las prácticas adecuadas de disposición de desechos, sino que va más allá al buscar un diálogo efectivo con la comunidad. La concienciación





y participación ciudadana son elementos cruciales para el éxito de cualquier iniciativa de gestión de residuos, y la Municipalidad Provincial de Puno comprende la necesidad de construir puentes sólidos de comunicación con sus ciudadanos.

La investigación analizó y evaluó las estrategias de comunicación externa utilizadas por la Municipalidad Provincial de Puno en la gestión integral de residuos sólidos. El objetivo fue identificar aquellas estrategias que han demostrado ser eficaces en la sensibilización y participación de la comunidad, así como aquellas áreas que podrían ser mejoradas.

A través de la aplicación de la encuesta y entrevista, se recopiló datos relevantes sobre las estrategias comunicativas externas implementadas. Estos datos fueron analizados y procesados para obtener conclusiones y recomendaciones que contribuyen a fortalecer la comunicación externa en la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Puno.

Al finalizar este estudio, esperamos proporcionar a la municipalidad información valiosa que les permita mejorar sus estrategias de comunicación externa y, en última instancia, lograr una gestión integral de residuos sólidos más efectiva y sostenible en beneficio de la comunidad de Puno, así mismo, este análisis no solo contribuye a comprender los éxitos alcanzados, sino que también proporciona perspectivas valiosas para mejorar las prácticas comunicativas y fortalecer la relación entre la municipalidad y la comunidad en el contexto de la gestión de residuos sólidos.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La gestión integral de residuos sólidos es un desafío importante para la Municipalidad Provincial de Puno, ya que enfrenta dificultades en términos de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos. Para



abordar estos desafíos, es fundamental contar con estrategias de comunicación externa efectivas que informen, sensibilicen y movilicen a la población en torno a la correcta disposición de los residuos sólidos y fomenten su participación activa en estas acciones.

Sin embargo, se desconoce la eficacia de las estrategias de comunicación externa implementadas por la Municipalidad Provincial de Puno en su gestión integral de residuos sólidos. Por ende, es necesario analizar y evaluar estas estrategias para identificar aquellas que han demostrado ser efectivas en la sensibilización y participación de la comunidad, así como determinar las áreas que podrían ser mejoradas.

Por lo tanto, el problema de esta investigación radica en la deficiente comunicación sobre la eficacia de las estrategias de comunicación externa utilizadas por la Municipalidad Provincial de Puno en la gestión integral de residuos sólidos. Esta escasez de conocimiento dificulta la toma de decisiones informadas y la implementación de mejoras en la comunicación externa.

Para abordar este problema, se llevó a cabo un análisis exhaustivo de las estrategias de comunicación externa implementadas, utilizando diferentes instrumentos de investigación como la observación, encuestas y entrevistas. Los datos recopilados serán analizados y procesados para obtener conclusiones y recomendaciones que contribuyan a fortalecer la comunicación externa en la gestión de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno.

En este contexto, es imperativo analizar y mejorar las estrategias de comunicación externa implementadas por la Municipalidad Provincial de Puno en relación con la gestión integral de residuos sólidos. Un enfoque más efectivo y participativo en la comunicación externa podría generar un cambio positivo en la percepción y



comportamiento de la comunidad, promoviendo prácticas más sostenibles y contribuyendo al logro de objetivos ambientales y de salud pública en la provincia.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Pregunta General**

¿Cuáles son las estrategias de comunicación externas en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021?

### **1.2.2. Preguntas Específicas**

- ¿Cómo son las estrategias de información y sensibilización en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021?
- ¿Cómo son las estrategias de desarrollo de capacidades en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021?
- ¿Cómo son las estrategias de participación y movilización social en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021?

## **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación univariable refiere a un tipo de estudio descriptivo que se centra en una única variable, siendo de importancia que la ausencia de hipótesis en la investigación no implica que carezca de valor o relevancia. Este enfoque puede ser fundamental para comprender y caracterizar una variable en particular, estableciendo así una base sólida para investigaciones posteriores que podrían incluir la formulación de hipótesis y análisis multivariable.



## 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La gestión de residuos sólidos está sujeta a normativas y regulaciones específicas, la comunicación externa efectiva puede ayudar a informar a la población sobre estas normativas, promoviendo el cumplimiento y la comprensión de las responsabilidades individuales y colectivas, lo que además se aplica a diversas áreas, entre ellas el medio ambiente. La atención hacia el medio ambiente y las consecuencias que las organizaciones generan en él suscitan un interés significativo para su investigación en el contexto actual (Anampi et al., 2018). Asimismo, a medida que las actividades económicas se han ido expandiendo y las ciudades creciendo, los conocimientos y prácticas tradicionales se han ido perdiendo o volviéndose marginales porque no se ha invertido en ciencia y tecnología orientada a la mejor gestión del ambiente. En ese contexto, los problemas ambientales del aire, agua, suelos y la disposición inadecuada de residuos sólidos y otros se han ido incrementando. Según el Ministerio del Ambiente (2020) “el cambio en la gestión ambiental se inicia con la participación desde cada hogar” (pág. 1). De tal manera podemos decir que la actividad organizativa resulta ser un valor elemental para la mejora continua, es por eso que las estrategias aplicadas benefician al desenvolvimiento de las técnicas para un mejor desarrollo de la información.

La gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno es un sistema de manejo de los residuos urbanos que basados en el desarrollo sostenible, tiene como objetivo la reducción de los residuos enviados a su disposición final, esto organizado por la valorización de los residuos mediante la segregación en la fuente de los desechos urbanos, esto deriva en la preservación de la salud humana y la mejora de la calidad de vida de la población, como así también el cuidado del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales, por ende, es crucial la correcta aplicación de las estrategias comunicativas para lograr los objetivos planteados.



Ante lo expuesto se plantea analizar las estrategias de comunicación externas en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021, con el fin de mejorar la aplicación efectiva de las estrategias comunicativas, informar y educar a la población sobre la importancia de una adecuada disposición de residuos, promoviendo prácticas sostenibles y la reducción de la generación de residuos, comprender y comunicar eficientemente las estrategias de gestión de residuos sólidos para contribuir a la percepción positiva de la Municipalidad en el contexto del desarrollo sostenible.

Se justifica entonces que el uso de las estrategias de comunicación y aún más en estos tiempos de crisis mundial es la más utilizada entre la sociedad civil. Asimismo, se aprecia que su utilización no es la adecuada entre los ciudadanos respecto a la gestión integral de residuos sólidos que maneja la Municipalidad Provincial de Puno.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar las estrategias de comunicación externa en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Determinar las estrategias de información y sensibilización en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021.
- Identificar las estrategias de desarrollo de capacidades en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021.
- Determinar las estrategias de participación y movilización social en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el trabajo de investigación de las **Estrategias de Comunicación Externa en la Gestión Integral de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021**, se han podido encontrar antecedentes relacionados al tema con referencia internacional, nacional y local.

En los últimos años, ha habido pocas investigaciones sobre las estrategias de comunicación en el manejo de residuos sólidos y el aprovechamiento sostenible en la región de Puno. Este déficit de trabajos de investigación limita nuestra comprensión de las causas del problema y dificulta la propuesta de nuevas estrategias de comunicación más efectivas. En este estudio de investigación, se consideraron las siguientes referencias para abordar esta brecha de conocimiento y contribuir al campo de las estrategias comunicacionales en la gestión de residuos sólidos en la región de Puno.

##### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Cuaspud, et al. (2022) presento su tesis de investigación denominado “Propuesta Estratégica de Comunicación para la Clasificación de Residuos Sólidos dentro de la Fundación Universitaria Católica Lúmen Gentium con la Comunidad Educativa Durante El Periodo 2022 - 01 (Sede Pance)” realizado en la ciudad de Santiago de Cali, Colombia. Con el objetivo de generar una propuesta de comunicación pertinente que propicie en la comunidad educativa de la Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium una conciencia amplia y profunda acerca de la separación de los residuos sólidos en las instalaciones de la institución,



concluyendo que la recolección de información previamente realizada con la comunidad educativa en la creación de la propuesta estratégica de comunicación para la clasificación de residuos sólidos, permitió reconocer en el proceso las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la población de estudio para así generar concientización al interior del campus universitario.

Palacios (2022) presento su tesis de investigación denominado “Estrategias de educación ambiental para mejorar la implementación del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) en el Municipio de Murindó-Antioquia”, realizado en Antioquia, Colombia, con la población de la jurisdicción de la Municipalidad de Murindó. Con el objetivo de aportar al mejoramiento de la implementación del PGRIS en el Municipio de Murindó – Antioquia, concluyendo que la población murindoseña necesita cambiar sus hábitos de consumo ya que son la causa principal del deterioro al medio ambiente, es necesario entender que la cantidad de residuos que estamos generando se han convertido en una problemática ambiental ocasionando impactos negativos para nuestros valiosos ecosistemas y sociedad.

Cerati & Queiroz (2016) presentaron su artículo de investigación denominado “Participación social en la gestión ambiental: estudio de caso en una unidad de conservación urbana en el municipio de São Paulo, Brasil”, realizado en la unidad de conservación urbana de la ciudad de São Paulo, Brasil, con la población de estudio que consistió en los grupos de poder público del municipio (prefectura de la ciudad de Diadema), el poder estatal (Instituto de Botánica) y la comunidad local. Siendo el objetivo describir el proceso de gestión participativa que involucró a los grupos interesados en la acción, tales como el poder público del municipio (prefectura de la ciudad de Diadema), el poder estatal (Instituto de Botánica) y la comunidad local,



investigación de metodología de tipo descriptivo y no experimental, concluyendo que la gestión participativa en las unidades de conservación requiere la colaboración entre instituciones y la comunidad para alcanzar metas consensuadas, este enfoque facilita la interacción estructurada entre individuos, la comunidad y las autoridades públicas, promoviendo la formación de ciudadanos activos al proporcionar a cada persona la oportunidad de ampliar conocimientos, expresar opiniones y desarrollar habilidades de liderazgo.

Morales (2011) presento su proyecto de investigación denominado “Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento de la imagen Institucional de la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, del Departamento de Sololá, Guatemala” realizado en el Municipio de San Andrés Semetabaj del departamento de Sololá con una población de estudio que corresponde a 13,500 pobladores. Cuyo objetivo fue fortalecer la imagen institucional de la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, del Departamento de Sololá en el país de Guatemala como una entidad que vela por el bienestar de sus pobladores, mediante la implementación de estrategias de comunicación a nivel interno y externo, siendo la metodología empleada de tipo descriptivo, concluyendo que para mejorar la imagen de la Municipalidad ante la población, se deberá implementar estrategias de comunicación y acrecentar las relaciones interpersonales para favorecer al bien común, así como también fortalecer sus alianzas para coordinar y consolidar proyectos con los distintos actores, de manera que se generen acciones conjuntas.

Campos & Pascuali (2010) desarrolló su artículo de investigación denominado “Evaluación de la gestión de programas de reciclaje en escuelas de educación básica” desarrollado en dos escuelas públicas del Municipio de Baruta,





Caracas, Venezuela, con una población de estudio que consistió en el alumnado, personal docente, administrativo, personal obrero de los planteles, padres o representantes y vecinos de la comunidad de origen de los estudiantes, que tuvo el objetivo de evaluar la gestión de programas de reciclaje implementados en dos escuelas básicas venezolanas, investigación de metodología de tipo descriptivo y no experimental, concluyendo que a pesar de contar con una organización que demuestra eficacia, no se garantiza siempre la eficiencia en el proceso, la relación entre las instituciones y los gestores externos de materiales reciclables emerge como el aspecto más problemático, se observa una deficiencia de alineación entre la justificación y los objetivos del reciclaje, los cuales a menudo son sustituidos por metas centradas en logros materiales, además, el personal no ha internalizado completamente el aspecto conservacionista del reciclaje, a diferencia de los estudiantes que sí lo han hecho.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Llanos (2021) presento su tesis de investigación denominado “Estrategias de Comunicación para la Recuperación de las Playas de Barranco de la Costa Verde”, que se desarrolló en el distrito de Barranco, Lima, Perú, tuvo como población de estudios a los asistentes a las playas de la zona de estudio. El objetivo del estudio fue encontrar herramientas de comunicación estratégica que permitan la recuperación de las playas de Barranco en el distrito de Barranco, con el fin de permitir en desarrollo sustentable del área que ocupa en la Costa Verde en el año 2021. Concluyendo que la investigación afirma que las personas de estudio si logran un cambio de actitud frente al ecosistema con una adecuada estrategia de comunicación, permitiendo formar un efecto espejo en el que la imitación permite lograr los objetivos ambientales de la investigación.



Valle (2020) emprendió la tesis titulada “Estrategias de comunicación gubernamental de la Municipalidad Distrital de Ate, a través de los medios digitales en el año 2019”, que se desarrolló en la Municipalidad Distrital de Ate, Lima, con una población de estudio de 100 residentes. Con el objetivo de analizar las estrategias de comunicación gubernamental que realiza la Municipalidad Distrital de Ate a través de su portal web institucional y su red social Facebook, de metodología empleada de descriptivo cuantitativo y exploratorio, concluyendo que, a través de la supervisión de medios, análisis de contenidos, encuestas y entrevistas, se evidencia que la transmisión en vivo es la herramienta digital más prevalente, sin embargo, el empleo de la “fanpage” muestra limitaciones significativas, en el contexto del derecho de acceso a la información pública, las instituciones gubernamentales están comprometidas con la apertura, transparencia y divulgación de información de manera ágil y comprensible, en este sentido, la Municipalidad Distrital de Ate carece de un Plan Estratégico en redes sociales, lo que resulta en la ausencia de tácticas y estrategias definidas para el logro de sus objetivos institucionales.

Marcelo (2019) emprendió la tesis titulada “Responsabilidad social en la gestión ambiental de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, Lima – 2018”, realizado en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, Lima, con una población de estudio que consistió en 200 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho y la muestra de 80 agentes participantes. Contó con el objetivo de identificar el nivel de Responsabilidad Social en la gestión ambiental de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, de metodología de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental - transeccional en su división descriptivo, los resultados obtenidos revelan que, según la percepción de los trabajadores, la gestión ambiental y la responsabilidad social en la Municipalidad de



San Juan de Lurigancho presentan un nivel bajo, con un porcentaje del 63.75%, concluyendo que la aplicación adecuada de la responsabilidad social en la Municipalidad es insuficiente, principalmente debido al desconocimiento existente, este desconocimiento se manifiesta en la confusión de funciones municipales que corresponden al gobierno local, ya que los empleados interpretan de manera equivocada el verdadero significado de la responsabilidad social.

Romero (2014) investigó en su tesis denominado “Estrategias de comunicación alternativa en el manejo de residuos sólidos en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Sabio Antonio Raimondi, Huaraz, 2014”, realizado en la I.E. Sabio Antonio Raimondi en la ciudad de Huaraz, con una población de estudio que estuvo conformado por 10 alumnos del 6to grado B y 5 docentes del nivel primario. Que tuvo el objetivo de describir, analizar y evaluar el empleo de las estrategias de comunicación alternativa en el manejo de residuos sólidos en la Institución Educativa “Sabio Antonio Raimondi”, la metodología empleada fue de carácter explicativo causal, implementada a nivel aplicado, centrándose en estudiantes de 3° grado de educación secundaria. Se dividió a los participantes en dos grupos: el grupo control y el grupo experimental, ambos grupos fueron evaluados mediante la aplicación de la escala de valorización sobre el manejo de residuos sólidos, el grupo experimental recibió intervenciones específicas de comunicación alternativa en el área de ciencias ambientales y tecnología, los resultados del post-test y la percepción evaluativa de los alumnos respecto al curso indicaron que la implementación adecuada de las estrategias de comunicación alternativa contribuyó a mejorar la calidad en el manejo de residuos sólidos en la Institución Educativa "Sabio Antonio Raimondi".



### 2.1.3. Antecedentes Locales

Jordan (2022) presento su tesis de investigación denominado “Educación Ambiental y su relación en el manejo de Residuos Sólidos domiciliarios generados por los habitantes en la Urb. La Florida de la ciudad de Juliaca – 2022”, realizado en la ciudad de Juliaca, Puno. La población de estudio fue 800 viviendas de la Urb. La Florida, con una muestra no probabilística de 50 viviendas. Siendo el objetivo de general determinar la relación que existe entre la educación ambiental y el manejo de residuos sólidos domiciliarios generados por los habitantes de la Urb. La Florida de la ciudad de Juliaca. Concluyendo la influencia de la educación y estrategias ambientales en relación a un manejo adecuado de residuos sólidos domiciliarios.

Tapia, et al. (2018) presentaron el artículo de investigación denominado “Estrategias comunicativas y su relación con la formación de hábitos del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno”, realizado en la ciudad de Puno, Puno, con una población de estudio que estuvo conformado por 396 personas. Cuyo objetivo fue determinar el conocimiento de la relación existente entre el uso de las estrategias comunicativas y la generación de hábitos relacionadas con la segregación de residuos sólidos, de metodología empleada de descriptivo correlacional, no experimental, concluyendo que las estrategias empleadas en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno, específicamente las iniciativas de información, capacitación y movilización, desempeñan un papel crucial en la formación de hábitos, estas estrategias ejercen una influencia significativa en el cambio de actitud de la población respecto a la separación de residuos sólidos, generando así hábitos sostenibles en la comunidad.



Coila (2017) presentó su tesis denominada “Estrategias de comunicación utilizadas en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de Residuos Sólidos, Puno, 2016” realizado en la ciudad de Puno, Puno. Con el objetivo de identificar cuáles son las estrategias de comunicación empleadas por el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva, de metodología empleada de tipo cualitativa, descriptivo y no experimental, los resultados encontrados fueron la utilización de estrategias relacionados a la comunicación y sensibilizar a las personas respecto a temas ambientales, utilizando medios tradicionales, comunicación interpersonal, mensajes emotivos y funcionales, pero, se usó con poca frecuencia los nuevos medios asimismo, se empleó estrategias comunicacionales para favorecer el desarrollo de capacidades, como el trabajo en equipo, mejoras de comunicación en el promotor ambiental; uso correcto de RRSS, seguridad y salud ocupacional referido a asociaciones de recicladores; también de impartir conocimientos y producir conciencia ambiental en el estudiante de primaria, la secundaria y los de superior con seminarios de capacitación, en cuanto al uso estrategias de comunicación con el fin de producir participación y movilización social respecto a prácticas ambientales en la población, generando comunicación directa que despierte el interés en el cuidado ambiental, finalmente, la tesis cree que se debe de apoyar, difundir informaciones respecto a actividades y objetivos.

Florez & Huanca (2018) desarrollaron la tesis denominada “Estrategias comunicacionales y manejo de los residuos sólidos en la gestión medio ambiental de la ciudad de Azángaro 2018” realizado en la Provincia de Azángaro, Puno, con una población de estudio conformada por 336 pobladores. Con el objetivo de analizar el uso de estrategias comunicacionales, tanto impresas como interpersonales, en el manejo de residuos sólidos dentro de la gestión medioambiental de la ciudad de



Azángaro, de metodología de tipo cuantitativo y tipo de investigación descriptivo, donde se aplicó la técnica de la encuesta para la población y la guía de observación, las conclusiones indicaron que las estrategias comunicacionales implementadas por la Gerencia de Servicios Municipales y Gestión Ambiental son deficientes y limitadas, esta deficiencia se atribuye a la deficiente de coordinación, planificación, ejecución y producción de materiales destinados a estrategias de comunicación para diversas actividades relacionadas con el manejo de residuos sólidos.

## 2.2. MARCO TEÓRICO

### 2.2.1. Marco Teórico General

#### 2.2.1.1. Estrategias de comunicación

Las estrategias de comunicación se refieren al conjunto de acciones planificadas y coordinadas que una organización implementa con el objetivo de gestionar de manera efectiva la información que transmite y recibe, tanto interna como externamente. Estas estrategias buscan alcanzar metas específicas, mejorar la percepción pública, fortalecer la reputación, y asegurar que los mensajes sean coherentes con los valores y objetivos de la organización. La implementación de estrategias de comunicación es esencial para construir y mantener relaciones positivas con los diversos públicos con los que interactúa la entidad (Muñoz y Piñuel, 2009).

Componentes clave de las estrategias de comunicación:

- a. **Segmentación del público:** Identificación y comprensión detallada de los destinatarios del mensaje para adaptar la comunicación a sus necesidades, intereses y características.



- b. Selección de canales:** Elección de los medios y plataformas más adecuados para transmitir el mensaje de manera eficaz, ya sea a través de medios tradicionales, digitales o interpersonales.
- c. Desarrollo del mensaje:** Creación de contenido claro, relevante y persuasivo, adaptado al tono y estilo apropiados para el contexto y la audiencia.
- d. Feedback y evaluación:** Establecimiento de mecanismos para recibir retroalimentación y evaluar la efectividad de la estrategia, permitiendo ajustes y mejoras continuas.

#### **2.2.1.2. Comunicación para el desarrollo**

La comunicación de respaldo al desarrollo implica la utilización de diversos medios de comunicación, ya sean masivos, interpersonales o combinados, como un elemento estratégico para alcanzar los objetivos prácticos de instituciones que llevan a cabo proyectos específicos orientados al desarrollo económico y social (Beltrán, 2015).

Elementos Clave de la Comunicación para el Desarrollo:

- a. Participación comunitaria:** Involucramiento activo de la comunidad en la toma de decisiones, la identificación de necesidades y la implementación de soluciones.
- b. Acceso a la información:** Promoción de la disponibilidad y accesibilidad de información relevante para capacitar a las personas y comunidades en la toma de decisiones informadas.



- c. **Cambio social:** Enfoque en la transformación de estructuras sociales y culturales a través de procesos comunicativos que fomenten la equidad, la justicia y el desarrollo sostenible.
- d. **Medios de comunicación locales:** Utilización de medios de comunicación comunitarios y locales para amplificar voces, preservar la diversidad cultural y fortalecer la cohesión social.

### 2.2.1.3. Comunicación externa

La comunicación externa se refiere al conjunto de estrategias y procesos mediante los cuales una organización se comunica con su entorno externo, que incluye clientes, proveedores, accionistas, medios de comunicación, competidores y la sociedad en general. Esta forma de comunicación es esencial para construir y gestionar la imagen pública de la organización, establecer relaciones positivas con diferentes públicos y asegurar una comprensión clara de sus valores, objetivos y actividades (Pérez, 2013).

Según el libro "Comunicación Organizacional: Principios y estrategias para su gestión" de Rafael Alberto Pérez, publicado por la editorial Pearson en el año 2013 en México, la comunicación externa se conceptualiza como "el proceso por el cual una organización se relaciona con su entorno, con el fin de establecer y mantener relaciones efectivas con sus diferentes públicos" (Pérez, 2013, p. 105). El autor destaca la importancia de esta dimensión de la comunicación organizacional para fortalecer la reputación de la empresa, fomentar la lealtad del cliente y responder de manera efectiva a las expectativas de la sociedad.





La comunicación externa abarca una variedad de canales, como medios de comunicación, redes sociales, eventos públicos, publicidad y relaciones públicas, y se centra en transmitir mensajes coherentes y positivos sobre la organización. Además, implica la gestión proactiva de crisis y la capacidad de adaptarse a los cambios en el entorno para mantener una imagen positiva y sólida.

#### **2.2.1.4. Comunicación ambiental**

La comunicación ambiental se refiere a un conjunto de prácticas y estrategias comunicativas orientadas a sensibilizar, informar y movilizar a la sociedad en torno a temas relacionados con el medio ambiente, la sostenibilidad y la conservación de los recursos naturales. Este tipo de comunicación busca fomentar la conciencia ambiental, promover comportamientos responsables hacia el entorno natural y generar un cambio positivo en la percepción y las acciones de los individuos, las comunidades y las organizaciones respecto a los problemas ambientales. (Cabeza, 2015)

La comunicación ambiental abarca diversas formas de expresión, desde campañas publicitarias y programas educativos hasta el uso de medios de comunicación tradicionales y plataformas digitales. También implica la participación activa de diferentes actores, como gobiernos, organizaciones no gubernamentales, empresas y la sociedad civil, para colaborar en la construcción de una conciencia colectiva sobre la importancia de la preservación del medio ambiente.



### **2.2.1.5. Educación ambiental**

La Educación Ambiental es un proceso pedagógico y social que tiene como objetivo fundamental fomentar la comprensión, apreciación y conciencia sobre la interrelación entre los seres humanos y su entorno natural. Este enfoque educativo busca promover actitudes, valores y conocimientos que conduzcan a la adopción de prácticas sostenibles y responsables con el medio ambiente. A través de la Educación Ambiental, se pretende empoderar a las personas para que participen activa y reflexivamente en la construcción de una sociedad más sostenible y respetuosa con la biodiversidad y los recursos naturales.

Este proceso educativo no se limita al ámbito formal de las instituciones educativas, sino que abarca diversos contextos, incluyendo el hogar, la comunidad y la sociedad en general. La Educación Ambiental se apoya en enfoques interdisciplinarios que integran conocimientos de ciencias naturales, ciencias sociales, ética, economía y otras disciplinas relevantes. Además, busca desarrollar habilidades como el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la toma de decisiones informadas. (Molina, 2013)

### **2.2.1.6. Residuos solidos**

Los Residuos Sólidos son materiales descartados que no son líquidos ni gaseosos y que, por lo tanto, mantienen una forma física definida. Estos residuos pueden surgir de actividades domésticas, industriales, comerciales o agrícolas, y pueden clasificarse en diversas categorías según su origen, composición y nivel de peligrosidad. La gestión adecuada de los residuos



sólidos es crucial para prevenir impactos ambientales negativos, promover la salud pública y fomentar prácticas sostenibles. (Pérez, 2016)

Desde el punto de vista de la clasificación, los residuos sólidos pueden dividirse en dos categorías principales: residuos orgánicos e inorgánicos. Los residuos orgánicos incluyen materiales biodegradables como restos de alimentos y residuos vegetales, mientras que los inorgánicos abarcan materiales no biodegradables como plásticos, metales, vidrio y papel. (Pérez, 2016)

#### **2.2.1.7. Gestión integral de residuos solidos**

La gestión integral de residuos sólidos es un enfoque holístico y planificado para abordar el manejo de los desechos, abarcando desde su generación hasta su disposición final, con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y promover la sostenibilidad. Este enfoque implica la aplicación de estrategias que involucran la reducción en la fuente, la reutilización, el reciclaje, la recuperación de energía y la disposición final segura de los residuos. La gestión integral de residuos sólidos busca, además, la participación activa de la comunidad y la concientización sobre la importancia de un manejo responsable de los desechos (Yepes, 2003).

Componentes Clave de la Gestión Integral de Residuos Sólidos:

- a. **Jerarquía de residuos:** La gestión integral sigue la jerarquía de residuos, priorizando la prevención, la reutilización, el reciclaje y la recuperación de energía antes de la disposición final en vertederos.
- b. **Separación en la fuente:** Involucra la clasificación de los residuos en el lugar de origen para facilitar su reciclaje y tratamiento adecuado.



- c. **Reciclaje y valorización:** Fomenta la recuperación de materiales y la generación de energía a partir de residuos, contribuyendo a la reducción de la demanda de recursos naturales.
- d. **Educación ambiental:** La sensibilización y educación de la comunidad son fundamentales para promover prácticas responsables de gestión de residuos y cambios de comportamiento.

#### **2.2.1.8. Gestión ambiental**

La gestión ambiental es un proceso integral y planificado que tiene como objetivo principal la conservación, protección y mejora del entorno natural, así como la promoción del desarrollo sostenible. Esta disciplina aborda la interacción entre las actividades humanas y el medio ambiente, buscando equilibrar las necesidades socioeconómicas con la preservación de los recursos naturales y la biodiversidad. La gestión ambiental implica la adopción de políticas, estrategias y prácticas que aseguren la utilización responsable de los recursos, la minimización de impactos negativos y la promoción de la sostenibilidad a nivel local, regional o global. (Gutiérrez, 2010)

La gestión ambiental abarca múltiples aspectos, como la evaluación de impacto ambiental, la planificación territorial, el manejo de recursos naturales, la gestión de residuos, la conservación de la biodiversidad, la educación ambiental y el cumplimiento de normativas y regulaciones. Asimismo, la integración de la gestión ambiental en la toma de decisiones empresariales y políticas públicas es fundamental para lograr un desarrollo que respete los límites del medio ambiente.



## 2.2.2. Estrategias de información y sensibilización

### 2.2.2.1. Cobertura mediática

La cobertura mediática se refiere al tratamiento informativo y la difusión que los medios de comunicación otorgan a eventos, temas o asuntos de interés público. Este concepto abarca la selección, presentación y análisis de noticias a través de diversos medios, como la prensa escrita, la televisión, la radio, internet y las redes sociales. La cobertura mediática no solo implica la simple transmisión de información, sino que también tiene un impacto significativo en la percepción pública, la construcción de la agenda y la formación de opinión. (López, 2012)

Elementos Clave de la Cobertura Mediática:

- a. **Selección de noticias:** La cobertura mediática implica la elección consciente de qué eventos, temas o historias son considerados dignos de ser presentados al público, lo que puede afectar la atención y la importancia atribuida a ciertos asuntos.
- b. **Framing (Enmarcado):** Refiere a la forma en que los medios enmarcan una historia, determinando la perspectiva desde la cual se presenta la información y, por lo tanto, influyendo en la interpretación que el público puede hacer de la noticia.
- c. **Agenda-Setting:** Los medios también tienen el poder de establecer la agenda pública al destacar ciertos temas, influyendo en la opinión pública y en la importancia percibida de diferentes cuestiones.



**d. Impacto en la opinión pública:** La cobertura mediática puede influir en la formación de la opinión pública, moldeando la percepción colectiva sobre eventos, personalidades o temas específicos.

#### **2.2.2.2. Medios de comunicación**

El término medio de comunicación se refiere a los diversos canales y plataformas a través de los cuales se lleva a cabo la transmisión de información, mensajes y contenidos entre emisores y receptores. Estos medios abarcan una amplia gama de formas, desde los tradicionales, como la prensa escrita, la radio y la televisión, hasta los modernos, como internet, redes sociales y dispositivos móviles. La función principal de los medios de comunicación es facilitar la difusión de noticias, entretenimiento, educación y opiniones, desempeñando un papel crucial en la formación de la opinión pública y la construcción de la realidad social (Serrano, Teoría de la Comunicación: La Comunicación en la Sociedad de la Información., 2004).

Los medios de comunicación, al ejercer una considerable influencia en la opinión pública, también desempeñan un papel significativo en la conformación de la agenda pública y la creación de narrativas sociales. En la era contemporánea, la convergencia mediática ha llevado a una integración de plataformas, donde la información se presenta de manera interactiva y en tiempo real, desafiando las estructuras convencionales de los medios.



#### **2.2.2.2.1. Televisión**

La televisión es un medio de comunicación audiovisual que utiliza señales electrónicas o radiodifusión para transmitir imágenes en movimiento y sonido a receptores situados en los hogares de la audiencia. Este medio ha desempeñado un papel fundamental en la sociedad contemporánea al proporcionar entretenimiento, información y educación, convirtiéndose en un componente integral de la cultura y la vida cotidiana. La televisión no solo ha transformado la forma en que se consume contenido, sino que también ha influido en la percepción del mundo, la conformación de opiniones públicas y la creación de identidades culturales. (Barbero, 1987)

La televisión ha evolucionado significativamente desde su introducción, pasando de ser un medio limitado a unos pocos canales a convertirse en un sistema de transmisión por cable o satélite con una oferta diversa de programación. Además, con el advenimiento de las plataformas de transmisión en línea, la televisión ha experimentado una transformación digital, permitiendo a los espectadores acceder al contenido en cualquier momento y lugar.

#### **2.2.2.2.2. Radio**

La radio es un medio de comunicación que se basa en la transmisión de señales electromagnéticas moduladas para la difusión de contenido auditivo a través de ondas hertzianas. Este



medio ha desempeñado un papel crucial en la sociedad, ofreciendo una plataforma para la información, el entretenimiento, la educación y la interacción social. La radio ha evolucionado desde sus primeras transmisiones en el siglo XX, convirtiéndose en un medio versátil y accesible que abarca una amplia variedad de géneros y formatos. (Tornero, 2004)

Desde su invención, la radio ha sido un medio democrático, llegando a audiencias diversas y permitiendo el acceso a la información en tiempo real. La programación radiofónica puede incluir noticias, música, programas de entrevistas, debates, programas educativos y de entretenimiento, entre otros. La radio también ha sido un medio importante en situaciones de emergencia, proporcionando alertas y información crucial a la comunidad.

#### **2.2.2.2.3. Medios impresos**

Los medios impresos constituyen una categoría fundamental de medios de comunicación que se caracteriza por la difusión de información a través de soportes físicos, como el papel. Este formato abarca una amplia gama de publicaciones, incluyendo periódicos, revistas, libros, folletos y otros documentos impresos que transmiten contenido textual e imágenes de manera tangible. A lo largo de la historia, los medios impresos han desempeñado un papel esencial en la difusión del conocimiento, la opinión pública y la cultura. (Matos, 2012)





El medio impreso ha sido un pilar clave en la formación de la opinión pública y la participación ciudadana. Los periódicos, por ejemplo, han sido una fuente primaria de información sobre eventos locales, nacionales e internacionales, así como un medio para el análisis y la interpretación de noticias. Las revistas, por otro lado, han abordado una variedad de temas, desde la moda y la cultura hasta la ciencia y la política, proporcionando un espacio para la reflexión más profunda y la exploración temática.

#### **2.2.2.2.4. Redes sociales**

Las redes sociales son plataformas digitales que facilitan la conexión, interacción y compartición de información entre individuos y grupos a través de internet. Estas plataformas han emergido como un fenómeno cultural y social fundamental en la era digital, permitiendo a las personas crear perfiles, establecer conexiones virtuales, compartir contenido multimedia, participar en conversaciones y formar comunidades en línea. Las redes sociales han transformado la forma en que las personas se comunican, comparten experiencias y construyen relaciones, convirtiéndose en un componente integral de la vida contemporánea.

Las redes sociales han democratizado la creación y difusión de contenido, permitiendo a los usuarios tener un papel activo en la generación de información y en la construcción de comunidades virtuales. Sin embargo, también han planteado desafíos en términos de privacidad, seguridad y la propagación de información falsa, lo



que ha llevado a debates sobre la regulación y ética en el uso de estas plataformas. (Fernández, 2017)

### **2.2.2.3. Campaña de información**

La campaña de información se refiere a un conjunto planificado de acciones y estrategias comunicativas destinadas a difundir información específica sobre un tema, evento, producto o iniciativa con el objetivo de alcanzar determinados resultados o modificar la percepción y el comportamiento de la audiencia. Este tipo de campañas suelen ser diseñadas y ejecutadas por organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, empresas u otros actores con el propósito de crear conciencia, educar, movilizar o influir en la opinión pública (Muñoz y Piñuel, 2009).

Según el libro "Comunicación Estratégica: Persuasión y disuasión en la comunicación corporativa" de María Muñoz y José Luis Piñuel, publicado por la editorial Síntesis en el año 2009 en España, una campaña de información se define como "un conjunto de acciones de comunicación diseñadas para informar a un público sobre una idea, producto, servicio o acontecimiento con el fin de persuadir, modificar actitudes o conseguir una respuesta específica" (Muñoz y Piñuel, 2009, p. 163). Los autores subrayan la importancia de la planificación estratégica y la comprensión del público objetivo para lograr los objetivos deseados con la campaña.

### **2.2.2.4. Campaña de sensibilización**

La campaña de sensibilización se refiere a un conjunto organizado de estrategias y actividades de comunicación diseñadas para crear



conciencia y despertar empatía en la audiencia respecto a un tema específico. Estas campañas buscan no solo informar, sino también generar un cambio en las actitudes, comportamientos y percepciones de las personas con respecto a cuestiones sociales, ambientales o de salud. Este tipo de iniciativas suele ser implementado por organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y entidades sin ánimo de lucro con el propósito de promover el entendimiento y la acción positiva en la sociedad (Vassallo de Lopes, 2011).

Según el libro "Comunicación Social: Perspectivas y prácticas" de María Immacolata Vassallo de Lopes, publicado por la editorial Paulinas en el año 2011 en Brasil, la campaña de sensibilización se concibe como "un conjunto de estrategias comunicativas destinadas a estimular y movilizar la conciencia y las emociones de las personas con respecto a determinadas cuestiones, problemas o realidades, buscando la adhesión y participación en acciones concretas" (Vassallo de Lopes, 2011, p. 177). La autora destaca la dimensión emocional de estas campañas y su enfoque en motivar a la audiencia hacia una respuesta activa y comprometida.

### **2.2.3. Estrategias de desarrollo de capacidades**

#### **2.2.3.1. Programa de formación**

Un Programa de Formación se refiere a un conjunto estructurado y planificado de actividades educativas diseñadas con el propósito específico de desarrollar, mejorar o adquirir conocimientos, habilidades y competencias en un área determinada. Estos programas son diseñados para satisfacer necesidades específicas de aprendizaje y pueden dirigirse a



diversos públicos, como estudiantes, profesionales, empleados o cualquier individuo interesado en ampliar sus conocimientos en un campo particular. (Pini, 2001)

Un Programa de Formación generalmente incluye una combinación de metodologías educativas, como clases teóricas, sesiones prácticas, ejercicios, evaluaciones y, en algunos casos, experiencias prácticas o pasantías. La duración y la estructura del programa pueden variar según el objetivo de aprendizaje, el nivel de complejidad y la audiencia a la que se dirige.

Estos programas pueden ofrecerse en instituciones educativas, organizaciones empresariales, centros de capacitación, plataformas en línea u otros contextos. La planificación de un Programa de Formación implica identificar objetivos educativos claros, diseñar materiales de instrucción efectivos y evaluar el progreso de los participantes.

#### **2.2.3.2. Proceso de aprendizaje**

El proceso de aprendizaje es un fenómeno dinámico y multifacético que implica la adquisición, asimilación y aplicación de conocimientos, habilidades y actitudes a lo largo del tiempo. Este proceso es esencial para el desarrollo cognitivo, social y emocional de los individuos y se manifiesta a través de diversas etapas, estrategias y contextos educativos. La comprensión del proceso de aprendizaje ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas, como la psicología educativa, la pedagogía y la neurociencia, que han contribuido a arrojar luz sobre los mecanismos subyacentes y las variables que influyen en este fenómeno (Ardila, 2010).



### Elementos Clave del Proceso de Aprendizaje:

- a. **Adquisición de información:** Involucra la recepción y asimilación de nueva información, ya sea a través de la observación, la instrucción directa, la experiencia práctica o la interacción con el entorno.
- b. **Procesamiento cognitivo:** Los individuos procesan activamente la información, organizándola, interpretándola y relacionándola con conocimientos previos, lo que facilita la retención a largo plazo.
- c. **Aplicación práctica:** El aprendizaje implica la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones reales, demostrando competencia y adaptabilidad.
- d. **Retroalimentación y evaluación:** La retroalimentación, tanto interna como externa, proporciona información valiosa para ajustar y mejorar el proceso de aprendizaje. La evaluación formal también puede medir el progreso y el logro de objetivos.

#### 2.2.3.4. Retroalimentación

La retroalimentación es un componente esencial en el proceso de aprendizaje y desarrollo, y se refiere al proceso mediante el cual se proporciona información evaluativa a una persona sobre su desempeño, comportamiento o resultados con el propósito de facilitar la mejora continua. Esta información puede provenir de diversos contextos, como la educación, el trabajo, la interacción social o cualquier situación en la que se busque ajustar y perfeccionar el rendimiento individual o colectivo. La



retroalimentación es crucial para el aprendizaje efectivo, ya que brinda a los individuos la oportunidad de reflexionar, corregir errores, reforzar aspectos positivos y adaptarse a nuevas situaciones (Santos, 2005).

Según el libro "Evaluación del Aprendizaje Estudiantil" de Miguel Ángel Santos Guerra, publicado por la editorial Graó en el año 2005 en España, la retroalimentación se define como "un proceso informativo sobre el desempeño, el resultado, el esfuerzo y el propio proceso de aprender, con el fin de facilitar ajustes y mejoras" (Santos, 2005, p. 50). El autor destaca que la retroalimentación debe ser específica, oportuna y orientada al aprendizaje, promoviendo una cultura de mejora continua.

#### **2.2.3.5. Tecnologías de comunicación**

Las Tecnologías de Comunicación constituyen un conjunto de herramientas, dispositivos y sistemas diseñados para facilitar la transmisión, procesamiento y recepción de información entre individuos o grupos a través de diversos medios. Estas tecnologías han experimentado un desarrollo significativo a lo largo del tiempo, abarcando desde formas tradicionales de comunicación hasta las innovaciones digitales contemporáneas. Su evolución ha transformado radicalmente la manera en que las personas interactúan, comparte información y se conectan a nivel global.

En un sentido amplio, las Tecnologías de Comunicación incluyen medios como la radio, la televisión, la prensa escrita y las telecomunicaciones. Sin embargo, en la era moderna, el término se asocia principalmente con las tecnologías digitales, como Internet, dispositivos



móviles, redes sociales, correo electrónico y plataformas de mensajería instantánea. Estas herramientas permiten la comunicación en tiempo real, el acceso a información diversa y la participación activa en comunidades virtuales. (Castells, La era de la información: Economía, sociedad y cultura, 1997)

La rápida evolución de las Tecnologías de Comunicación ha influido en la forma en que se construye y comparte conocimiento, en la difusión de noticias y eventos, así como en la configuración de nuevas formas de expresión y participación ciudadana. Estas tecnologías no solo facilitan la transmisión de mensajes, sino que también moldean la cultura, la identidad y las relaciones sociales en la sociedad contemporánea.

#### **2.2.4. Estrategias de participación y movilización social**

##### **2.2.4.1. Participación ciudadana**

La Participación Ciudadana se refiere al involucramiento activo y significativo de los individuos en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que afectan a la comunidad y a la sociedad en general. Este proceso va más allá de la mera expresión de opiniones y se caracteriza por la contribución activa de los ciudadanos en la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas, así como en la resolución de problemas locales, regionales o nacionales. La Participación Ciudadana se considera esencial para el fortalecimiento de la democracia, la transparencia y la legitimidad de las decisiones gubernamentales.

Elementos Clave de la Participación Ciudadana:



- a. **Involucramiento activo:** La participación ciudadana implica la acción directa de los individuos en asuntos públicos, ya sea a través de votación, protestas, debates públicos, iniciativas comunitarias o colaboración en proyectos cívicos.
- b. **Acceso a la información:** La ciudadanía informada tiene acceso a información relevante para comprender los problemas y desafíos, permitiendo una participación más consciente y fundamentada.
- c. **Canalización de opiniones:** Facilita la expresión de opiniones, necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, promoviendo la inclusión de diversas voces en la toma de decisiones.
- d. **Responsabilidad comunitaria:** La participación ciudadana fomenta un sentido de responsabilidad y compromiso hacia la comunidad, contribuyendo al desarrollo sostenible y al fortalecimiento de la cohesión social.

#### 2.2.4.2. Incidencia política

La incidencia política se refiere a la capacidad de los ciudadanos, grupos u organizaciones para influir en la toma de decisiones y en las políticas públicas de una sociedad o gobierno. Este proceso implica la participación activa en la esfera pública, utilizando diversas estrategias y mecanismos para promover cambios en la legislación, regulaciones o prácticas gubernamentales. La incidencia política busca canalizar las demandas y preocupaciones de la sociedad civil hacia la agenda política, con el objetivo de generar impactos positivos en aspectos sociales, económicos o ambientales (Gómez, 2009).





### **2.2.4.3. Impacto social**

El "impacto social" se refiere a las consecuencias, efectos o cambios significativos que una acción, proyecto, política o evento tiene en la sociedad, ya sea a nivel individual, grupal, comunitario o global. Este concepto implica evaluar las transformaciones sociales que resultan de una intervención específica, ya sea positiva o negativa, y considera aspectos como el bienestar, la equidad, la justicia, la calidad de vida y otros indicadores que reflejan el estado y la dinámica de una comunidad (Alzugaray, 1997).

En el libro "Evaluación de Impacto Social" de Guillermo Alzugaray, publicado por la editorial Siglo Veintiuno Editores en el año 1997 en Argentina, el impacto social se define como "el conjunto de cambios que experimenta una población, un área o un grupo, como resultado de la ejecución de un programa, proyecto o política, y que afectan su calidad de vida" (Alzugaray, 1997, p. 23). El autor destaca la importancia de considerar los aspectos cualitativos y cuantitativos en la evaluación del impacto social, así como la necesidad de examinar múltiples dimensiones, desde la económica hasta la cultural.

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. Campaña de información**

Conjunto planificado de actividades y estrategias diseñadas para difundir información específica sobre un tema, causa o iniciativa a un público objetivo (Kotler y Lee, 2008).



### **2.3.2. Campaña de sensibilización**

Conjunto de acciones estratégicas planificadas con el propósito de aumentar la conciencia y comprensión del público sobre un tema específico (Yañez, 2005).

### **2.3.3. Cobertura mediática**

Atención, análisis y presentación que los medios de comunicación otorgan a eventos, noticias o temas específicos. Incluye la selección de qué noticias se informan, cómo se presentan y la cantidad de espacio o tiempo que se les dedica en los distintos medios, como la televisión, la radio, la prensa escrita o las plataformas en línea (Martín, 2018).

### **2.3.4. Comunicación ambiental**

Proceso de difusión de información relacionada con temas medioambientales, con el propósito de concientizar, informar y movilizar a la sociedad hacia prácticas y decisiones más sostenibles que contribuyan a la preservación del entorno (Fernández-Bajón, 2013).

### **2.3.5. Comunicación externa**

Conjunto de estrategias y acciones que una organización lleva a cabo para gestionar y transmitir información a sus audiencias externas, tales como clientes, proveedores, medios de comunicación y la sociedad en general, con el objetivo de construir y mantener una imagen positiva (Timoteo, 2017).

### **2.3.6. Comunicación**

Proceso de intercambio de información entre dos o más personas, mediante el uso de símbolos, signos o palabras, con el objetivo de transmitir mensajes y lograr comprensión mutua (Serrano, 1994).



### **2.3.7. Desarrollo**

Proceso multifacético que implica mejoras sostenibles en diversos aspectos, tales como económicos, sociales, políticos y culturales, con el objetivo de elevar el bienestar y la calidad de vida de la población (Sen, 1999).

### **2.3.8. Educación ambiental**

Proceso de aprendizaje destinado a aumentar la conciencia y comprensión de los individuos y la sociedad sobre los problemas ambientales, así como a fomentar actitudes y comportamientos responsables hacia la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales (Scoot y Vare, 2015).

### **2.3.9. Estrategias de comunicación**

Conjunto planificado de acciones y tácticas que una organización implementa para gestionar y optimizar la transmisión de mensajes con sus audiencias, con el fin de alcanzar objetivos específicos (Tessi, 2010).

### **2.3.10. Gestión ambiental**

Enfoque integral que involucra la planificación, implementación y supervisión de prácticas y políticas destinadas a preservar, proteger y mejorar el medio ambiente. Se centra en la utilización sostenible de los recursos naturales, la minimización de impactos ambientales negativos y la promoción del desarrollo sostenible (Carrillo-Hermosilla, 2005).

### **2.3.11. Gestión integral de residuos sólidos**

Enfoque sistemático que aborda todas las etapas del ciclo de vida de los residuos, desde su generación hasta su disposición final, con el objetivo de minimizar impactos ambientales, promover la eficiencia en el uso de recursos y fomentar



prácticas sostenibles. Este proceso involucra la reducción en la fuente, la reutilización, el reciclaje, la recuperación de energía y la disposición final adecuada de los residuos (Burgaleta, 2016).

### **2.3.12. Impacto social**

El impacto social se refiere a las consecuencias, efectos o cambios significativos que una acción, programa o proyecto tiene en la sociedad, ya sea a nivel cultural, económico, educativo o de otra índole, con la capacidad de generar transformaciones positivas o negativas en el bienestar de las personas (Martínez, 2008).

### **2.3.13. Incidencia política**

Conjunto de estrategias y acciones planificadas que buscan influir en la toma de decisiones políticas, promoviendo cambios o consolidando posiciones a través de la participación activa en procesos políticos y sociales (Ducatenzeiler y Pomares, 2013).

### **2.3.14. Medios de comunicación**

Son canales o plataformas a través de los cuales se difunde información, noticias, entretenimiento y otros contenidos a un público masivo (Castells, 1996).

### **2.3.15. Nivel de conocimiento**

Cantidad y profundidad de información que una persona o grupo tiene sobre un tema específico (Biggs y Tang, 2011).

### **2.3.16. Participación ciudadana**

Involucramiento activo de los individuos en la toma de decisiones y en asuntos públicos que afectan a la sociedad, manifestándose a través de acciones como



votar, participar en debates y expresar opiniones sobre temas relevantes (Morlino, 2004).

### **2.3.17. Proceso de aprendizaje**

El proceso de aprendizaje es una secuencia de actividades mentales y experiencias que conducen a la adquisición de conocimientos, habilidades, actitudes o comportamientos (Mayer, 2005).

### **2.3.18. Programa de formación**

Conjunto estructurado de actividades educativas diseñadas para desarrollar habilidades, conocimientos y competencias específicas en los participantes (Craig, 2015).

### **2.3.19. Residuos sólidos**

Materiales no líquidos que se generan como resultado de diversas actividades humanas y comerciales. Estos materiales pueden incluir desde restos de alimentos y envases hasta productos desechados, como papel, plástico, vidrio y metales (Vargas-Machuca, 2012).

### **2.3.20. Responsabilidad social**

Compromiso voluntario de las empresas y organizaciones para contribuir al bienestar de la sociedad y al desarrollo sostenible, considerando no solo sus objetivos económicos, sino también los impactos sociales y ambientales de sus actividades (Guillén, 2007).



### **2.3.21. Retroalimentación**

Información que se proporciona a una persona sobre su desempeño o resultados con el objetivo de mejorar o ajustar su comportamiento, conocimientos o habilidades (Wiggins, 2007).



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

La investigación es de metodología cuantitativa-cualitativa que se caracteriza por la combinación y integración de técnicas y enfoques tanto cuantitativos como cualitativos en todas las etapas del proceso investigativo. Este enfoque mixto busca aprovechar las fortalezas de ambas metodologías para proporcionar una comprensión más completa y enriquecedora del fenómeno estudiado. La recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos se llevan a cabo de manera simultánea o secuencial, permitiendo una triangulación de resultados que brinda una perspectiva más integral (Hernández-Sampieri et al., 2018).

##### 3.1.1. Enfoque de estudio

El enfoque de la investigación de metodología cuantitativa-cualitativa implicó la combinación y utilización simultánea de métodos cuantitativos y cualitativos para abordar preguntas de investigación complejas. Este enfoque busca proporcionar una comprensión más completa y profunda del fenómeno estudiado al integrar el análisis de datos numéricos con la interpretación de datos cualitativos. Se busca así complementar las fortalezas de ambas metodologías, permitiendo una perspectiva más rica y holística de la realidad investigada (Hernández-Sampieri et al., 2018).



## **3.2. TIPO DE ESTUDIO**

### **3.2.1. Nivel descriptivo**

La investigación es de tipo descriptiva univariable porque detalla y sistematiza las características, propiedades o fenómenos de un grupo, situación o área de estudio específica. Este tipo de investigación se centra en observar, registrar, analizar y presentar información sobre los hechos o eventos tal como se presentan en su contexto natural, sin intervenir ni manipular variables de manera experimental (Sabino, 1992).

El propósito fundamental de la investigación es proporcionar una representación precisa y comprensiva de las estrategias comunicacionales externas en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno, permitiendo la identificación de patrones, tendencias y relaciones sin realizar inferencias causales.

### **3.2.2. Población**

El distrito de Puno tiene como población de acuerdo al último censo nacional (2017) a 128,637 habitantes, considerada como población de estudio.

La población puede variar en tamaño y complejidad, y su definición depende de la pregunta de investigación y de los objetivos del estudio. Puede referirse a una población finita, donde se conocen y pueden enumerarse todos los elementos, o a una población infinita, donde la cantidad de elementos es tan grande que resulta imposible enumerarlos individualmente (Sampieri et al., 2014).





### **3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño no experimental es una estrategia de investigación que se caracteriza por la ausencia de manipulación deliberada de variables independientes por parte del investigador. A diferencia de los diseños experimentales, donde se establecen condiciones controladas para analizar el efecto causal, el diseño no experimental se enfoca en la observación y la recopilación de datos tal como se presentan en su entorno natural, sin intervención directa (Sampieri et al., 2014).

En este tipo de diseño, se pretende comprender el fenómeno social el investigador busca comprender fenómenos, comportamientos o relaciones entre variables existentes en situaciones de la vida real. Se utiliza para describir, explorar, comparar o correlacionar eventos o características sin alterar deliberadamente el entorno o las condiciones naturales del estudio.

### **3.5. POBLACIÓN MUESTRA**

La muestra de investigación de tipo no probabilística resultó de la aplicación de la fórmula científica teniendo como población a 128,637 usuarios beneficiarios del programa de gestión integral de residuos sólidos y la muestra resultante de 384 encuestados.

En el ámbito de la investigación, la "muestra" se refiere a un subconjunto representativo de elementos o individuos seleccionados de una población más amplia con el propósito de realizar observaciones, recopilar datos y realizar inferencias sobre la población en su conjunto. La muestra se utiliza cuando es impracticable o demasiado costoso estudiar a todos los elementos de la población, permitiendo a los investigadores generalizar resultados basándose en la información obtenida de un grupo más pequeño y manejable. (Sampieri et al., 2014)



La selección de una muestra adecuada es fundamental para garantizar que los resultados del estudio sean válidos y generalizables. Los investigadores utilizan diversas técnicas de muestreo, como el muestreo aleatorio simple, el muestreo estratificado, el muestreo por conglomerados y el muestreo sistemático, según la naturaleza de la investigación y los objetivos del estudio.

### 3.6. TAMAÑO DE MUESTRA

Formula:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N - 1) + Z^2.p.q}$$

Donde:

n = tamaño de muestra

N = población

Z = nivel de confianza

p = probabilidad a favor

q = probabilidad en contra

e = error natural

N= 128,637

Z= 1,96 (95% de confianza)

e= 0,05 (5% de error)

p= 0.5

q= 0.5



Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{128637(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (128637 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$

$$n = \frac{494172.1492}{322.5504}$$

$$n = 383.01$$

La muestra será un total de 383 pobladores beneficiarios.

### **3.7. CRITERIOS DE INCLUSIÓN**

La población de población muestra estuvo seleccionado por el criterio de selección conformado por beneficiarios del servicio de gestión integral de residuos sólidos por la Municipalidad Provincial de Puno.

### **3.8. TÉCNICA E INSTRUMENTO**

#### **3.8.1. Técnica**

Las técnicas utilizadas en la presente investigación fueron la encuesta y la entrevista.

Una encuesta es un método de investigación que consiste en recopilar información mediante preguntas estructuradas dirigidas a una muestra representativa de personas, con el objetivo de obtener datos cuantitativos sobre sus opiniones, actitudes o características específicas (García, 2008).

Una entrevista es un método de investigación que implica la interacción directa entre el investigador y el entrevistado, con el propósito de obtener información detallada y contextualizada sobre experiencias, opiniones o conocimientos del entrevistado (Hernández et al., 2010).



### **3.8.2. Instrumento**

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron el cuestionario y la guía de entrevista.

La encuesta implementada en el proyecto de investigación consistió de 16 preguntas formuladas para cumplir los objetivos de las dimensiones de estrategias de información y sensibilización, estrategias de desarrollo de capacidades y estrategias de participación y movilización social, y se aplicó a 384 personas del distrito de Puno, distribuido en zonas equitativas del ámbito geográfico en la población beneficiaria del servicio de gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno.

La entrevista implementada en el proyecto consistió de 14 preguntas formuladas para cumplir los objetivos de las dimensiones de estrategias de información y sensibilización, estrategias de desarrollo de capacidades y estrategias de participación y movilización social, y se aplicó al Gerente de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno, directo responsable del servicio durante el periodo de ejecución de la investigación.

### **3.9. VARIABLES**

- Estrategias de comunicación externa en la gestión integral de residuos sólidos

### **3.10. DIMENSIONES**

- Estrategias de información y sensibilización
- Estrategias de desarrollo de capacidades
- Estrategias de participación y movilización social

### 3.11. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable.*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
	Estrategias de información y sensibilización	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cobertura mediática</li><li>• Alcance de campañas de sensibilización</li><li>• Nivel de conocimiento</li><li>• Cambio de actitud</li></ul>
<b>Variable dependiente</b> Estrategias de comunicación externa en la gestión integral de residuos sólidos	Estrategias de desarrollo de capacidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Participación en programas de formación</li><li>• Nivel de adquisición de conocimientos y habilidades</li><li>• Aplicación de conocimientos y habilidades</li><li>• Retroalimentación de los participantes</li></ul>
	Estrategias de participación y movilización social	<ul style="list-style-type: none"><li>• Creación de alianzas y redes</li><li>• Nivel de conciencia y compromiso</li><li>• Acciones de incidencia política</li><li>• Impacto social</li></ul>

**Fuente:** Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

**Tabla 2.**

*Clasificación de género de la población encuestada.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	194	51%
Masculino	190	49%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 2 presenta información sobre la distribución de la población encuestada según el sexo, con un total de 384 respuestas. Los resultados se expresan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje. La distribución de género en la población encuestada muestra una casi equidad, con un 51% de respuestas femeninas y un 49% de respuestas masculinas. Este equilibrio refleja una representación proporcional de ambos géneros en la muestra, lo cual es importante para garantizar que las opiniones y percepciones de ambos grupos estén representadas en el análisis de los datos.

**Tabla 3.**

*Clasificación de edad en la población encuestada.*

<b>Rango de edad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
De 10 a 20 años	139	36.2%
De 21 a 30 años	134	34.9%
De 31a 40 años	65	16.9%
De 41 a 50 años	18	4.7%
De 51 a 60 años	20	5.2%
De 61 a 70 años	7	1.8%
De 71 a 80 años	1	0.3%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 3 detalla la distribución demográfica de una encuesta sobre gestión de residuos sólidos con 384 respuestas. Los resultados, expresados en frecuencia absoluta y porcentajes, muestran que el grupo más representado son personas de 10 a 20 años (36.2%). El grupo de 21 a 30 años constituye el 34.9%, proporcionando otra perspectiva valiosa. A medida que aumenta la edad, la participación disminuye, destacando la necesidad de considerar diversas edades al abordar políticas y estrategias de gestión de residuos sólidos. Este análisis demográfico destaca la importancia de adaptar enfoques según la diversidad de edades para una gestión más efectiva y equitativa.

#### 4.1.1. Resultados de la dimensión de estrategias de información y sensibilización

**Tabla 4.**

*Medio de comunicación con mayor uso por la población sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Televisión	28	7%
Radio	83	22%
Medios impresos	12	3%
Redes sociales	240	63%
Otros	21	5%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 4 proporciona datos sobre la frecuencia de respuestas dadas por la población en relación con el medio de comunicación que utilizó la Municipalidad Provincial de Puno para obtener información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. Los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje. En general, se recopilieron 384 respuestas para esta pregunta.

El medio de comunicación más utilizado según las respuestas de la población es claramente las "Redes Sociales", con un impresionante 63%. Esto indica que las plataformas en línea, como Facebook, Twitter, Instagram u otras similares, son los canales preferidos por la población para obtener información sobre la gestión de residuos sólidos proporcionada por la Municipalidad Provincial de Puno. Este hallazgo sugiere que las redes sociales son un medio efectivo para llegar a la comunidad en relación con este tema específico.

En segundo lugar, la "Radio" también desempeña un papel significativo, con el 22% de las respuestas. Aunque esta cifra es inferior a la de las redes sociales, sigue



siendo una proporción sustancial, destacando la importancia de los medios auditivos en la difusión de información sobre la gestión de residuos sólidos. Esto podría indicar que la población aún valora y confía en los canales tradicionales de comunicación.

La "Televisión" ocupa el tercer lugar con un 7%. Aunque su uso es significativo, es considerablemente menor en comparación con las redes sociales y la radio. Esto sugiere que, aunque la televisión sigue siendo un medio relevante, su impacto podría no ser tan prominente como en el pasado.

Los "Medios Impresos" y "Otros" representan el 3% y el 5%, respectivamente, indicando que estos medios tienen una influencia relativamente menor en la obtención de información sobre la gestión de residuos sólidos. Esto podría deberse a una disminución en la popularidad de los medios impresos y a la ambigüedad de la categoría "Otros".

**Tabla 5.**

*Efectividad de la difusión de información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	226	59%
No	158	41%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 5 proporciona información detallada sobre la percepción de la efectividad de la difusión de información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos por parte de la Municipalidad Provincial de Puno, según las respuestas de la



población. Se recopilaron un total de 384 respuestas, y los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

La mayoría de las respuestas, el 59%, indican que la población considera efectiva la difusión de información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos por parte de la Municipalidad Provincial de Puno. Esto sugiere que una parte significativa de la población percibe que la información proporcionada por la municipalidad cumple con sus expectativas o es suficientemente clara y útil en relación con la gestión de residuos sólidos.

Por otro lado, el 41% de las respuestas indican que la población considera que la información no es efectiva. Esta cifra, aunque menor que la mayoría, aún representa una proporción considerable de la muestra. Las razones detrás de esta percepción podrían ser diversas, como la carencia de claridad en la comunicación, la insatisfacción con las acciones de gestión de residuos implementadas, o simplemente la carencia de conocimiento por parte de la población sobre las iniciativas de la municipalidad.

La evaluación de la efectividad de la difusión de información es esencial para las autoridades locales, ya que proporciona retroalimentación directa de la comunidad sobre la calidad de la comunicación y la gestión de residuos. En este caso, el análisis sugiere que existe una división de opiniones en la población, lo que indica la necesidad de revisar y ajustar las estrategias de comunicación para mejorar la percepción general de la efectividad en la gestión de residuos sólidos.

**Tabla 6.**

*Eficiencia del tipo de estrategia de información utilizado sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Campañas de sensibilización en medios de comunicación (radio, televisión, prensa)	104	27%
Uso de redes sociales (facebook, twitter, instagram, etc.)	173	45%
Elaboración y distribución de material impreso (folletos, volantes, carteles) en lugares públicos.	20	5%
Organización de ferias y/o eventos comunicatorios para informar sobre la gestión de residuos sólidos.	75	20%
Otras estrategias	12	3%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 6 presenta datos detallados sobre la eficiencia percibida de diferentes estrategias de información utilizadas por la Municipalidad Provincial de Puno en relación con la gestión y/o manejo de residuos sólidos, según las respuestas recopiladas de la población. Las estrategias incluyen campañas de sensibilización en medios de comunicación, uso de redes sociales, elaboración y distribución de material impreso en lugares públicos, organización de ferias y/o eventos comunicativos, y otras estrategias. En total, se obtuvieron 384 respuestas.

El tipo de estrategia que obtuvo la mayor frecuencia, con un 45%, fue el "Uso de Redes Sociales". Esto indica que la población percibe que las plataformas como Facebook, Twitter e Instagram son altamente eficientes para difundir información



sobre la gestión de residuos sólidos. Este hallazgo refleja la importancia de las redes sociales como un medio poderoso y accesible para llegar a la comunidad, sugiriendo que la municipalidad podría beneficiarse al invertir más recursos en estas plataformas.

En segundo lugar, las "Campañas de Sensibilización en Medios de Comunicación" obtuvieron un 27%. Aunque su frecuencia es menor en comparación con las redes sociales, sigue siendo una proporción significativa, resaltando la relevancia de la radio, la televisión y la prensa para la difusión de información sobre la gestión de residuos sólidos.

La "Organización de Ferias y/o Eventos Comunicativos" también recibió una proporción considerable, con un 20%. Esto sugiere que la población valora la interacción directa y la participación en eventos públicos para obtener información sobre la gestión de residuos sólidos.

En contraste, el "Uso de Material Impreso en Lugares Públicos" y "Otras Estrategias" representan porcentajes menores del 5% y el 3%, respectivamente. Esto podría indicar que estos enfoques pueden ser menos eficientes según la percepción de la población o que se utilizan con menor frecuencia.

**Tabla 7.**

*Nivel de conocimiento de la población sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nada	17	4%
Poco	187	49%
Bastante	125	33%
Mucho	55	14%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 7 proporciona información detallada sobre el nivel de conocimiento de la población en relación con la gestión y/o manejo de residuos sólidos. La muestra recopilada consta de 384 respuestas, y los resultados se expresan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

En primer lugar, el 49% de las respuestas indican que la población tiene un conocimiento "POCO" sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. Esta cifra sugiere que casi la mitad de la muestra se encuentra en un nivel de conocimiento limitado, lo que podría ser motivo de preocupación en términos de la eficacia de las iniciativas de sensibilización y educación implementadas hasta el momento.

En segundo lugar, el 33% de las respuestas indican que la población tiene un conocimiento "BASTANTE" sobre la gestión de residuos sólidos. Aunque esta proporción es significativa, aún deja espacio para mejoras, ya que más de dos tercios de la población no se sienten completamente informados sobre este tema.

El 14% de las respuestas indican que la población tiene un conocimiento "MUCHO". Aunque es alentador ver que un segmento de la población se siente bien

informado, la proporción relativamente baja sugiere que hay oportunidades para aumentar la conciencia y el conocimiento general en la comunidad.

Por último, el 4% de las respuestas indican que la población no tiene "NADA" de conocimiento sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. Aunque es una proporción baja, sigue siendo importante abordar la escasez de conocimiento en este grupo para garantizar que la información y las iniciativas educativas lleguen a todos los sectores de la población.

**Tabla 8.**

*Fuente principal de información de la población para obtener conocimientos sobre la gestión y/o manejo de gestión de residuos sólidos.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Municipalidad Provincial de Puno	58	15%
Ministerio del Ambiente	60	16%
Medios de comunicación	124	32%
Internet/redes sociales	138	36%
Otros	4	1%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 8 presenta datos detallados sobre las fuentes principales de información utilizadas por la población para obtener conocimientos sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. Se recopilieron 384 respuestas, y los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

En primer lugar, el 36% de las respuestas indican que la población utiliza "Internet/Redes Sociales" como su fuente principal de información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos. Este hallazgo subraya la creciente importancia de las



plataformas en línea para acceder a información relevante y actualizada. El uso predominante de Internet y redes sociales sugiere que la Municipalidad Provincial de Puno podría beneficiarse al priorizar estrategias de comunicación en línea para llegar de manera efectiva a la comunidad en temas relacionados con la gestión de residuos sólidos.

En segundo lugar, los "Medios de Comunicación" representan el 32% de las respuestas. Este resultado destaca la relevancia de la radio, televisión y prensa como canales tradicionales que aún desempeñan un papel significativo en la difusión de información. Aunque su porcentaje es menor que el de Internet/Redes Sociales, sigue siendo una fuente considerable para la población.

El "Ministerio del Ambiente" cuenta con el 16% de las respuestas, sugiriendo que una parte significativa de la población confía en las autoridades gubernamentales como fuente principal de información. Esto indica una percepción de credibilidad hacia las instituciones oficiales y resalta la importancia de la colaboración entre organismos gubernamentales y locales en la gestión de residuos sólidos.

La "Municipalidad Provincial de Puno" se encuentra en el cuarto lugar con el 15%. Aunque es una fuente importante, su menor porcentaje puede indicar que existe una oportunidad para fortalecer la comunicación directa con la población y aumentar su presencia como fuente principal de información.

**Tabla 9.**

*Mejora de actitud de la población hacia la gestión y/o manejo de residuos sólidos después de las acciones de sensibilización.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	283	74%
No	101	26%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 9 proporciona información clave sobre la percepción de la población en relación con la mejora de su actitud hacia la gestión y/o manejo de residuos sólidos después de las acciones de sensibilización realizadas por la Municipalidad Provincial de Puno. Con un total de 384 respuestas, los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

El 74% de las respuestas indican que la población considera que su actitud ha mejorado después de las acciones de sensibilización emprendidas por la Municipalidad Provincial de Puno. Este resultado es alentador, ya que sugiere que las iniciativas de sensibilización han tenido un impacto positivo en la percepción y comportamiento de la comunidad en relación con la gestión de residuos sólidos. Esta mejora puede reflejar un mayor nivel de conciencia y comprensión de la importancia de prácticas sostenibles en la gestión de residuos.

El 26% de las respuestas indican que la población no percibe una mejora en su actitud después de las acciones de sensibilización. Aunque esta proporción es menor, aún es significativa y destaca la importancia de evaluar y ajustar las



estrategias de sensibilización para abordar las necesidades y preocupaciones específicas de aquellos que no experimentaron un cambio positivo en su actitud.

El análisis de estos resultados puede proporcionar valiosas perspectivas a la Municipalidad Provincial de Puno. La información positiva indica que las acciones de sensibilización han sido efectivas para una gran parte de la población, pero también señala la necesidad de abordar las preocupaciones de aquellos que no experimentaron una mejora en su actitud. Esto podría implicar la identificación de áreas específicas de descontento o confusión, así como la adaptación de las estrategias de sensibilización para ser más inclusivas y efectivas.

**Tabla 10.**

*Calificación de la población en la gestión de manejo de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy malo	12	3%
Malo	66	17%
Medio	193	50%
Bueno	107	28%
Muy bueno	6	2%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 10 proporciona información sobre la calificación otorgada por la población a la gestión de manejo de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno. La muestra consta de 384 respuestas, y los resultados se expresan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

El 3% de las respuestas indican que la población considera que la gestión de manejo de residuos sólidos de la municipalidad es "MUY MALA". Esta cifra, aunque



baja, señala un grupo de personas insatisfechas con la calidad de los servicios de gestión de residuos, lo cual podría estar relacionado con deficiencias en la recolección, disposición final u otros aspectos del proceso de manejo de residuos sólidos.

El 17% de las respuestas indican que la población la califica como "MALA". Esta proporción, aunque mayor que la anterior, sugiere que un segmento más amplio de la población tiene percepciones negativas sobre la gestión de manejo de residuos sólidos. Esto destaca la necesidad de identificar y abordar las áreas específicas que generan insatisfacción.

El 50% de las respuestas indican una calificación "MEDIO". Este resultado podría interpretarse como una percepción neutral o ambivalente de la gestión de manejo de residuos sólidos. Aunque no indica una insatisfacción significativa, tampoco refleja un respaldo positivo mayoritario. Este grupo podría tener expectativas específicas que no se están cumpliendo completamente.

El 28% de las respuestas indican una calificación "BUENO" o "MUY BUENO". Estos porcentajes, aunque no son mayoritarios, indican que una parte significativa de la población tiene una percepción positiva de la gestión de manejo de residuos sólidos de la municipalidad. Esto puede ser un indicador de éxito en ciertos aspectos de la gestión de residuos.

#### 4.1.2. Resultados de la dimensión de estrategias de desarrollo de capacidades

**Tabla 11.**

*Asistencia de la población a programas de formación o capacitación sobre la gestión de residuos sólidos en el último año.*

Respuestas	Frecuencia	%
Ninguno	222	58%
1 a 3	148	39%
4 a 6	9	2%
7 a 9	5	1%
10 a más	0	0%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 11 proporciona información detallada sobre la asistencia de la población a programas de formación o capacitación sobre la gestión de residuos sólidos organizados por la Municipalidad Provincial de Puno en el último año. La muestra consta de 384 respuestas, y los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

El dato más destacado es que el 58% de las respuestas indican que la población no ha asistido a ningún programa de formación o capacitación en el último año. Esta cifra sugiere que una mayoría significativa de la población no ha participado en iniciativas de educación organizadas por la municipalidad en relación con la gestión de residuos sólidos. Esto podría indicar posibles desafíos en la promoción, accesibilidad o interés de la población en estos programas.

El 39% de las respuestas indican que la población ha asistido a entre 1 y 3 programas de formación o capacitación en el último año. Aunque esta proporción es

significativa, todavía deja una cantidad considerable de la población que no ha participado activamente en múltiples eventos educativos. Este hallazgo destaca la necesidad de evaluar y mejorar la efectividad de la promoción y participación en estos programas.

Las respuestas que indican la asistencia a un mayor número de programas (de 4 a 9) representan porcentajes relativamente bajos, oscilando entre el 1% y el 2%. Además, no hay respuestas que indiquen la asistencia a 10 o más programas. Esto sugiere que la mayoría de la población no participa de manera frecuente en programas de formación o capacitación organizados por la municipalidad.

**Tabla 12.**

*Nivel de satisfacción de la población con los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Muy satisfecho	24	6%
Satisfecho	95	25%
Normal	168	44%
Poco satisfecho	74	19%
Nada satisfecho	23	6%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 12 proporciona una visión detallada del nivel de satisfacción de la población con los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos emprendidos por la Municipalidad Provincial de Puno. Con un total de 384



respuestas, los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

El 6% de las respuestas indican que la población está "MUY SATISFECHA" con los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación. Aunque esta proporción es relativamente baja, refleja una parte de la población que ha experimentado un alto nivel de satisfacción. Este grupo puede considerarse como un indicador positivo de la efectividad de los programas de formación y la calidad de la capacitación ofrecida.

El 25% de las respuestas indican que la población está "SATISFECHA". Este grupo más grande sugiere que una cantidad significativa de participantes en los programas de formación se siente satisfecha con los conocimientos y habilidades adquiridos. Sin embargo, también señala que hay margen para mejorar y abordar posibles áreas de mejora en la calidad de los programas.

El 44% de las respuestas indican que la población se encuentra en el nivel de satisfacción "NORMAL". Este grupo representa la mayoría y sugiere que hay una percepción neutra en cuanto a la satisfacción con los conocimientos y habilidades adquiridos. Puede interpretarse como una señal de que los programas han tenido un impacto moderado en la satisfacción de la población, pero que aún existen áreas para fortalecer y mejorar.

Las respuestas que indican niveles de satisfacción "POCO SATISFECHO" (19%) y "NADA SATISFECHO" (6%) representan un porcentaje significativo de la población que no se siente satisfecha con los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación. Esto destaca la importancia de evaluar críticamente

los programas, identificar las razones detrás de la insatisfacción y realizar ajustes para garantizar una mayor efectividad y satisfacción en el futuro.

**Tabla 13.**

*Frecuencia con la que la población ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación en la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	264	69%
No	120	31%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 13 proporciona información sobre la frecuencia con la que la población ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación en la gestión y/o manejo de residuos sólidos emprendidos por la Municipalidad Provincial de Puno. Con un total de 384 respuestas, los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

El 69% de las respuestas indican que la población ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación. Esta cifra sugiere que una parte significativa de la población ha tenido experiencias prácticas y reales en la aplicación de lo aprendido, lo cual es un indicador positivo de la utilidad y relevancia de los programas de capacitación de la municipalidad.

El 31% de las respuestas indican que la población no ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos. Aunque esta proporción es menor, aún representa una parte considerable de la muestra y destaca la importancia de evaluar las oportunidades de aplicación práctica de los conocimientos adquiridos durante los programas de formación.

El análisis de estos resultados sugiere varias interpretaciones. En primer lugar, la alta proporción de personas que han tenido la oportunidad de aplicar lo aprendido refleja la efectividad de los programas de capacitación en la provisión de habilidades prácticas. Sin embargo, la proporción de aquellos que no han tenido la oportunidad destaca la necesidad de crear más ocasiones para aplicar estos conocimientos, posiblemente a través de programas continuos, proyectos prácticos o la integración de las habilidades adquiridas en la vida cotidiana de la comunidad.

**Tabla 14.**

*Nivel de efectividad de la población hacia de las campañas de capacitación y/o formación.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	229	60%
No	155	40%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 14 presenta datos sobre la percepción de la población acerca de la efectividad de las campañas de capacitación y/o formación sobre la gestión de residuos sólidos organizadas por la Municipalidad Provincial de Puno. Con un total



de 384 respuestas, los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

El 60% de las respuestas indican que la población considera que las campañas de capacitación y/o formación sobre la gestión de residuos sólidos organizadas por la municipalidad son efectivas. Esta cifra sugiere que una mayoría significativa de la población percibe que las campañas han tenido un impacto positivo y han logrado sus objetivos en términos de informar, educar o sensibilizar a la comunidad sobre la gestión adecuada de residuos sólidos.

El 40% de las respuestas indican que la población no considera efectivas las campañas. Esta proporción, aunque menor, representa un segmento considerable de la población que no ha experimentado o no percibe el impacto positivo de las campañas de capacitación y formación. Esto sugiere la necesidad de evaluar críticamente el diseño y la implementación de estas campañas para abordar las preocupaciones y expectativas de quienes no las consideran efectivas.

El análisis de estos resultados proporciona una visión valiosa de la percepción general de la efectividad de las campañas de capacitación y formación. La municipalidad puede beneficiarse al investigar más a fondo las razones detrás de las respuestas negativas, como la posible falta de alcance, la relevancia de la información proporcionada o la participación activa de la comunidad.



**Tabla 15.**

*Participación de la población en campañas y/o actividades de sensibilización.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	117	30%
No	267	70%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 15 proporciona información sobre la participación de la población en campañas y/o actividades de sensibilización organizadas por la Municipalidad Provincial de Puno en relación con la gestión y/o manejo de residuos sólidos. Se recopilaron un total de 384 respuestas, y los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

La mayoría de las respuestas, el 70%, indican que la población no ha participado en ninguna campaña o actividad de sensibilización organizada por la Municipalidad Provincial de Puno sobre la gestión de residuos sólidos. Este resultado podría sugerir una carencia de participación activa o interés por parte de la comunidad en las iniciativas de sensibilización sobre este tema en particular. Las razones detrás de esta baja participación podrían variar, desde la escasez de conciencia sobre las campañas hasta posibles barreras logísticas que impidan la participación.

Por otro lado, el 30% de las respuestas indican que la población ha participado en alguna campaña o actividad de sensibilización. Aunque esta cifra es menor en comparación con los que no participaron, aún representa una proporción significativa de la muestra. La participación activa de un tercio de la población puede considerarse

positiva, ya que demuestra que existe un segmento de la comunidad interesado y comprometido con las iniciativas de sensibilización sobre la gestión de residuos sólidos.

El análisis de estos datos podría llevar a la Municipalidad Provincial de Puno a evaluar y ajustar sus estrategias de sensibilización. Es posible que se necesiten enfoques más efectivos para involucrar a un mayor porcentaje de la población, como la identificación de canales de comunicación más efectivos, la implementación de actividades más atractivas o la eliminación de posibles barreras que puedan obstaculizar la participación.

#### **4.1.3. Resultados de la dimensión de estrategias de participación y movilización social**

**Tabla 16.**

*Percepción de la población en relación con si la Municipalidad Provincial de Puno ha establecido alianzas efectivas con otras organizaciones o actores relevantes*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	145	38%
No	239	62%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 16 proporciona información sobre la percepción de la población en relación con si la Municipalidad Provincial de Puno ha establecido alianzas efectivas con otras organizaciones o actores relevantes para mejorar la gestión de residuos sólidos en la zona donde habitan. Con un total de 384 respuestas, los resultados se presentan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.



El 38% de las respuestas indican que la población considera que la Municipalidad Provincial de Puno ha establecido alianzas efectivas con otras organizaciones o actores relevantes para mejorar la gestión de residuos sólidos. Aunque esta proporción es menor, representa a un segmento significativo de la población que percibe la existencia de alianzas eficaces en la gestión de residuos sólidos. Esta percepción positiva puede indicar una colaboración exitosa y la implementación de medidas conjuntas para abordar los desafíos de gestión de residuos en la zona.

El 62% de las respuestas indican que la población no considera que la municipalidad haya establecido alianzas efectivas. Esta proporción mayoritaria sugiere que hay un descontento generalizado o una escasez de percepción sobre la efectividad de las alianzas en la gestión de residuos sólidos. Este resultado es crucial, ya que señala la necesidad de evaluar y mejorar las estrategias de colaboración y comunicación de la Municipalidad Provincial de Puno con otras entidades.

El análisis de estos resultados destaca la importancia de la percepción de la población en la efectividad de las alianzas. La municipalidad podría beneficiarse de una mayor transparencia en las actividades colaborativas y de comunicar claramente los resultados positivos de las alianzas establecidas para mejorar la gestión de residuos sólidos.



**Tabla 17.**

*Nivel de conciencia y/o compromiso de la población con la gestión de residuos sólidos en barrio, comunidad, centro poblado o lugar donde habita.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nada consciente y/o comprometido/a	21	5%
Poco consciente y/o comprometido/a	77	20%
Moderadamente consciente y/o comprometido/a	152	40%
Bastante consciente y/o comprometido/a	108	28%
Muy consciente y/o comprometido/a	26	7%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 17 proporciona una visión detallada del nivel de conciencia y/o compromiso de la población con la gestión de residuos sólidos en su barrio, comunidad, centro poblado o lugar de residencia. La muestra consta de 384 respuestas, y los resultados se expresan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

El 5% de las respuestas indican que la población se siente "NADA CONSCIENTE Y/O COMPROMETIDA" con la gestión de residuos sólidos en su entorno. Aunque esta proporción es baja, refleja un pequeño segmento de la población que puede no estar completamente informado o comprometido con las prácticas adecuadas de gestión de residuos en su comunidad.



El 20% de las respuestas indican que la población se siente "POCO CONSCIENTE Y/O COMPROMETIDA". Esta cifra sugiere que hay un número significativo de personas que podrían beneficiarse de una mayor conciencia y compromiso con la gestión de residuos sólidos. Esto puede indicar la necesidad de estrategias de sensibilización más efectivas y programas de educación para involucrar activamente a esta parte de la población.

El 40% de las respuestas indican que la población se siente "MODERADAMENTE CONSCIENTE Y/O COMPROMETIDA". Esta proporción es considerable y sugiere un nivel intermedio de conciencia y compromiso. Sin embargo, aún deja espacio para mejoras y oportunidades para fortalecer la participación activa y la colaboración en iniciativas relacionadas con la gestión de residuos sólidos.

El 28% de las respuestas indican que la población se siente "BASTANTE CONSCIENTE Y/O COMPROMETIDA". Este resultado es alentador, ya que sugiere que una parte significativa de la población ya tiene un nivel considerable de conciencia y compromiso con la gestión de residuos sólidos en su entorno.

El 7% de las respuestas indican que la población se siente "MUY CONSCIENTE Y/O COMPROMETIDA". Aunque es una proporción relativamente pequeña, representa a individuos que muestran un alto nivel de conciencia y compromiso, y pueden servir como modelos a seguir en la promoción de prácticas sostenibles de gestión de residuos.

**Tabla 18.**

*Participación de la población en políticas o decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	124	32%
No	260	68%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 18 proporciona información sobre la participación de la población en políticas o decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Puno. Con un total de 384 respuestas, los resultados se expresan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.

El 32% de las respuestas indican que la población ha participado en alguna acción que influya en las políticas o decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Puno. Esta cifra refleja un porcentaje significativo de la población que ha tomado un papel activo en el proceso de toma de decisiones, lo cual es positivo para la participación ciudadana y la representación de diversas perspectivas en la formulación de políticas relacionadas con la gestión de residuos.

El 68% de las respuestas indican que la población no ha participado en acciones que influyan en las políticas o decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos en la municipalidad. Aunque esta proporción es mayoritaria, también sugiere que hay un gran espacio para mejorar la participación ciudadana en el ámbito de la gestión de residuos sólidos. Este hallazgo destaca la necesidad de

promover mecanismos más efectivos para involucrar a la comunidad en la toma de decisiones y garantizar una representación más completa de las opiniones y necesidades de la población.

El análisis de estos resultados destaca la importancia de fomentar la participación ciudadana en la formulación de políticas y decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos. La baja participación actual puede deberse a diversas razones, como la carencia de conciencia sobre las oportunidades para participar o la percepción de que la participación individual no tiene un impacto significativo. Mejorar la información y comunicación sobre los procesos de toma de decisiones y fomentar una cultura de participación cívica son aspectos cruciales para fortalecer la conexión entre la comunidad y las acciones de la municipalidad.

**Tabla 19.**

*Percepción de la población en relación con la mejora de la gestión y/o manejo de residuos sólidos en su barrio, comunidad o lugar de residencia.*

<b>Respuestas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	225	59%
No	159	41%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

La Tabla 19 proporciona información sobre la percepción de la población en relación con la mejora de la gestión y/o manejo de residuos sólidos en su barrio, comunidad o lugar de residencia como resultado de las acciones impulsadas por la Municipalidad Provincial de Puno. La muestra consta de 384 respuestas, y los resultados se expresan en términos de frecuencia absoluta y porcentaje.



El 59% de las respuestas indican que la población considera que hay mejoras en la gestión y/o manejo de residuos sólidos en su entorno como resultado de las acciones impulsadas por la municipalidad. Esta proporción es significativa y sugiere que una mayoría de la población percibe impactos positivos derivados de las intervenciones y políticas implementadas por la municipalidad en la gestión de residuos sólidos. Estos resultados positivos pueden indicar una eficacia en las acciones emprendidas y el impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad.

El 41% de las respuestas indican que la población no considera que haya mejoras en la gestión y/o manejo de residuos sólidos. Aunque esta proporción es menor, sigue siendo un segmento significativo de la población que no percibe cambios positivos en la gestión de residuos. Esto sugiere la necesidad de evaluar críticamente las áreas específicas donde se perciben deficiencias o insuficiencias en las acciones emprendidas por la municipalidad.

El análisis de estos resultados destaca la importancia de la percepción de la población como indicador clave de la efectividad de las acciones impulsadas por la municipalidad. Las percepciones positivas reflejan una comunicación efectiva, participación ciudadana y resultados tangibles, mientras que las percepciones negativas pueden indicar áreas de mejora y la necesidad de ajustar estrategias para abordar las preocupaciones específicas de la comunidad.

#### **4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA**

Para fortalecer el análisis de las estrategias de comunicación externa de la Municipalidad Provincial de Puno se ejecutó el instrumento de entrevista al Gerente de Gestión Integral de Residuos Sólidos, Blgo. Christopher Lee Ferro Gonzales, órgano de línea responsable de dirigir y conducir la gestión integral de los residuos sólidos de origen



domiciliario, especiales y similares, acorde con las políticas y estrategias definidas en la normatividad vigente y basados en principios de economía circular, valorización de residuos, responsabilidad extendida del productor y responsabilidad compartida.

#### **4.2.1. Resultados de la dimensión de estrategias de información y sensibilización**

##### **Pregunta 1 ¿QUÉ MEDIOS DE COMUNICACIÓN EMPLEAN PARA INFORMAR Y SENSIBILIZAR SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO? Y ¿CUÁL HA SIDO LA MÁS EFECTIVA?**

*Los medios de comunicación que más se ha utilizado han sido el medio televisivo, radial (espacios contratados en programas radiales) y prensa escrita (publicaciones en periódicos), sin embargo, lo que más se ha utilizado son redes sociales. Definitivamente el medio más efectivo fueron las redes sociales, ya que en ellas se puede medir la interacción de los usuarios, donde se pudo observar el número de visualizaciones, número de compartidas de las publicaciones entre otros y denotar la efectividad.*

##### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 1**

La pregunta 1 se centra en indagar acerca de los medios de comunicación que la Municipalidad Provincial de Puno emplea para informar y sensibilizar sobre la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta proporciona información detallada sobre los medios utilizados, destacando el medio televisivo, radial, prensa escrita y las redes sociales como los más empleados. Además, la respuesta concluye que las redes sociales son el medio más efectivo, respaldando esta afirmación con la capacidad de medir la interacción de los usuarios y, por ende, la efectividad de las campañas.



La respuesta indica que la Municipalidad Provincial de Puno emplea una variedad de medios de comunicación, incluyendo televisión, radio, prensa escrita y redes sociales. Esto sugiere una estrategia integral que abarca distintos canales para llegar a diversos segmentos de la población.

La respuesta destaca que las redes sociales son el medio más efectivo. Este énfasis sugiere el reconocimiento de la importancia de las plataformas en línea para llegar a la comunidad. La capacidad de medir la interacción y evaluar la efectividad de las campañas en tiempo real es un factor crucial para respaldar esta elección.

La respuesta subraya la capacidad de medir la interacción de los usuarios en las redes sociales, como el número de visualizaciones y compartidas. Este enfoque cuantificable proporciona a la municipalidad una herramienta valiosa para evaluar la eficacia de sus esfuerzos de comunicación y ajustar estrategias según los resultados obtenidos.

La mención de la interacción de los usuarios sugiere un enfoque hacia la participación ciudadana. La capacidad de medir la participación en línea permite a la municipalidad evaluar no solo la difusión de información, sino también la respuesta activa de la comunidad.

**Pregunta 2 ¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN DIFUNDIDA POR LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS ES SUFICIENTE?**

*Nunca es suficiente, sin embargo, creemos que si ha estado acorde a las necesidades que hemos tenido para poder compartir la información sobre la importancia de la gestión integral de residuos sólidos como también el alcance de las actividades o acciones emprendidas desde la Municipalidad Provincial de Puno.*



## **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 2**

La pregunta 2 se centra en la percepción sobre la suficiencia de la información difundida por la Municipalidad Provincial de Puno respecto a la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta proporciona una perspectiva equilibrada al indicar que nunca es suficiente, pero al mismo tiempo, sugiere que la información difundida ha estado acorde a las necesidades para compartir detalles sobre la importancia de la gestión de residuos sólidos y las acciones emprendidas.

La afirmación de que "nunca es suficiente" indica un reconocimiento de que siempre hay margen para mejorar la difusión de información. Esta actitud sugiere una disposición a buscar continuamente formas de optimizar las estrategias de comunicación.

A pesar de reconocer la insuficiencia en términos absolutos, la respuesta destaca que la información difundida ha estado acorde a las necesidades específicas. Esto sugiere que la municipalidad ha sido capaz de abordar las demandas inmediatas en términos de comunicación y difusión de información.

La respuesta destaca la importancia de la gestión integral de residuos sólidos y menciona que la información difundida ha abordado tanto la importancia como el alcance de las actividades realizadas por la municipalidad. Este enfoque sugiere una comunicación que va más allá de simplemente proporcionar datos, buscando también resaltar la relevancia y el impacto de las acciones.

La declaración "nunca es suficiente" sugiere una mentalidad de mejora continua. Esta actitud puede ser positiva, ya que indica una disposición a evaluar y ajustar constantemente las estrategias de comunicación en función de las necesidades cambiantes y los resultados obtenidos.



**Pregunta 3 ¿ORGANIZAN CAMPAÑAS O ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS? Y ¿QUÉ INDICADORES DE MEDICIÓN CONTABAN PARA LAS CAMPAÑAS O ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN?**

*Si, y generalmente estaban orientadas a motivar la promotoría ambiental voluntaria en el marco del Programa EDUCCA (Programa Municipal de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental), se desarrollaron capacitaciones en el marco de la pandemia también se realizaban de manera virtual. Los indicadores de medición fueron el número de participaciones activa de la población y de promotores ambientales voluntarios como son en niveles de centros educativos y en niveles comunitarios, al igual que mediamos las interacciones de las redes sociales, también mediamos la interacciones de la población y promotores para poder compartir la información brindada.*

**Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 3**

La pregunta 3 se centra en las campañas o actividades de sensibilización sobre la gestión integral de residuos sólidos que organiza la Municipalidad Provincial de Puno, así como en los indicadores utilizados para medir el impacto de estas iniciativas. La respuesta proporciona información detallada sobre las acciones realizadas, destacando la orientación hacia la promoción de la promotoría ambiental voluntaria en el marco del Programa EDUCCA. Además, menciona que, incluso durante la pandemia, se llevaron a cabo capacitaciones de manera virtual. Los indicadores de medición incluyen la participación activa de la población y de los promotores ambientales voluntarios, así como la medición de interacciones en redes sociales.



La respuesta destaca la orientación de las campañas hacia la motivación de la promotoría ambiental voluntaria. Este enfoque sugiere una estrategia que no solo busca informar, sino también involucrar activamente a la comunidad en la gestión integral de residuos sólidos.

La respuesta indica que, a pesar de la pandemia, se llevaron a cabo actividades de sensibilización de manera virtual. Esta adaptación muestra la flexibilidad de la municipalidad para ajustar sus estrategias en respuesta a situaciones cambiantes, garantizando la continuidad de las iniciativas de sensibilización.

Los indicadores de medición mencionados incluyen tanto aspectos cuantificables como la participación activa de la población y de los promotores, como también mediciones cualitativas como las interacciones en redes sociales. Este enfoque integral permite evaluar tanto la cantidad como la calidad del compromiso de la comunidad.

La respuesta señala que se miden las participaciones en niveles de centros educativos y niveles comunitarios. Este enfoque indica una estrategia que busca llegar a distintos segmentos de la población, incluyendo instituciones educativas y comunidades locales.

La respuesta destaca la medición de interacciones en redes sociales como un indicador clave. Esto refleja el reconocimiento de la importancia de las plataformas en línea para la difusión de información y la participación ciudadana.



#### **Pregunta 4 ¿QUÉ ACCIONES REALIZAN PARA LA GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO Y CAPACIDADES SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA POBLACIÓN?**

*Mediante la promotoría ambiental, coordinábamos que los promotores ambientales realicen visitas domiciliarias para realizar el alcance de la gestión integral de residuos sólidos además de información relacionada al pago de arbitrios entendiendo de que este es un servicio que la Municipalidad Provincial de Puno cobra a sus usuarios.*

#### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 4**

La pregunta 4 se enfoca en las acciones que realiza la Municipalidad Provincial de Puno para generar conocimiento y capacidades en la población respecto a la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta destaca la utilización de la promotoría ambiental para coordinar visitas domiciliarias, donde los promotores proporcionan información sobre la gestión integral de residuos sólidos, así como detalles relacionados con el pago de arbitrios.

La respuesta resalta el papel clave de la promotoría ambiental como un medio para llevar a cabo acciones educativas directamente en los hogares de la población. Esta estrategia sugiere un enfoque personalizado y directo para la transmisión de información.

La mención de visitas domiciliarias indica un enfoque práctico y concreto para llegar a los ciudadanos en su entorno cotidiano. Este método puede facilitar una comunicación más efectiva al abordar directamente las necesidades e inquietudes de los residentes.



La respuesta destaca que las visitas domiciliarias tienen como objetivo el alcance de la gestión integral de residuos sólidos. Esto implica no solo proporcionar información, sino también asegurarse de que la población comprenda la importancia y la implementación práctica de prácticas adecuadas de gestión de residuos.

La respuesta menciona que durante las visitas también se proporciona información relacionada con el pago de arbitrios. Esta conexión entre la gestión de residuos sólidos y las responsabilidades financieras de los usuarios sugiere un enfoque integral que aborda tanto la concienciación como la participación activa de la población en el sistema municipal.

**Pregunta 5 ¿QUÉ ACCIONES REALIZAN PARA EL CAMBIO DE ACTITUD SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA POBLACIÓN? Y ¿QUÉ INDICADORES DE MEDICIÓN CONTABAN?**

*Hemos promulgado Ordenanzas Municipales, y estas ordenanzas han sido compartidas con la población mediante los medios de comunicación, para informar y orientar los alcances, como son las sanciones y/o multas en infracciones como la mala disposición de residuos sólidos, la quema de contenedores entre otros, así mismo, informar sobre el programa de segregación en la fuente que hoy se llama programa recicla, con el objetivo de que la población pueda separar los residuos en casa y puedan entregar de manera segregada tanto a los recicladores formalizados como también al personal de limpieza pública. En cuanto a los indicadores de medición contábamos con indicadores que han sido propuestos por el Ministerio del Ambiente a través de la Unidad Ejecutora No 003 quienes han financiado el proyecto de implementación o mejora para poder tener equipamiento, nos facilitaron ciertos*



*instrumentos como reportes de indicadores que median la eficacia y eficiencia del trabajo de valorización de orgánicos como también de residuos inorgánicos.*

### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 5**

La pregunta 5 se centra en la existencia de retroalimentación por parte de la población en relación con las acciones de la Municipalidad Provincial de Puno en la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta proporciona una evaluación equilibrada, destacando la buena acogida inicial y la retroalimentación positiva de la población, pero también reconociendo deficiencias y obstáculos que han afectado la implementación completa de las acciones planificadas.

La respuesta indica que existe cierta retroalimentación positiva y una buena acogida por parte de los vecinos y vecinas. Este feedback inicial sugiere que la población reconoce y aprueba las acciones llevadas a cabo por la municipalidad en el ámbito de la gestión integral de residuos sólidos.

Se menciona que ha faltado un poco más de impulso y tiempo para completar la gestión de las acciones necesarias. Esta observación sugiere que, a pesar de la buena acogida, se percibe que hay aspectos pendientes o incompletos en la implementación de las acciones planificadas.

La respuesta señala que las deficiencias están relacionadas con temas políticos y presupuestales. Los desafíos políticos podrían indicar obstáculos o interferencias relacionadas con la administración y la toma de decisiones en el ámbito municipal. Además, la limitación presupuestal se destaca como un factor que ha afectado la capacidad de realizar campañas más efectivas y de ampliar la participación mediante un mayor número de promotores.





La respuesta indica que las limitaciones presupuestales han impedido abarcar el 100% de la ciudad. Este objetivo sugiere una ambición de alcanzar a toda la población, pero las restricciones presupuestales han limitado la capacidad de la municipalidad para lograrlo.

La respuesta destaca la necesidad de recursos, tanto políticos como presupuestales, para realizar mejores campañas. Esto resalta la importancia del apoyo político y financiero para fortalecer las iniciativas de gestión integral de residuos sólidos.

**Pregunta 6 ¿LA GERENCIA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS CUENTA CON UN COMUNICADOR SOCIAL PARA DISEÑAR ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN, A PARTIR DE SUS AUDIENCIAS, NECESIDADES DE LA POBLACIÓN, ¿CAPACIDADES Y LOS CIRCUITOS DE COMUNICACIÓN EN LOS QUE SE INSERTAN?**

*La Municipalidad Provincial de Puno antes de contar con la Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos, solo era una división de limpieza pública en la ciudad de Puno, a partir del 2019 es que se crea la Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos y en el marco de la necesidad de esta dependencia se ve la necesidad de contar con un comunicador, porque si no se comunica las estrategias de cómo es que se mejora la gestión de residuos sólidos, no recae en la necesidad e importancia de la población pueda mejorar sus acciones sobre el tema, entonces es por ello que como gerencia se ha implementado con equipos de cómputo, para poder elaborar el material audiovisual y también la capacitación del personal definitivamente, entendiendo que es necesario las estrategias comunicacionales para poder indicar cuales son los cambios de rutas, cuando no va a trabajar el personal, como es la recolección selectiva, como son los trabajos de valorización de residuos*



*orgánicos e inorgánicos y otros temas que tiene que saber la población porque la población solo conoce que tiene que sacar la basura a la calle, pero de ahí a donde va a parar desconoce, por ende es bueno que la población conozca los servicios ambientales que brinda la Municipalidad Provincial de Puno a través de un personal de comunicación que trabaje en la gerencia.*

### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 6**

La pregunta 6 se centra en la presencia de un comunicador social en la Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos y cómo este profesional contribuye al diseño de estrategias de comunicación en función de las audiencias, necesidades de la población, capacidades y los circuitos de comunicación en los que se insertan. La respuesta proporciona información sobre la evolución de la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Puno y destaca la importancia de contar con un comunicador en esta área.

La respuesta comienza contextualizando la situación, indicando que la Municipalidad Provincial de Puno pasó de tener solo una división de limpieza pública a establecer la Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos en 2019. Este contexto resalta un cambio y una mayor atención a la gestión de residuos sólidos.

La respuesta destaca la necesidad de contar con un comunicador social en la Gerencia. Se reconoce que la comunicación es esencial para transmitir eficazmente las estrategias de mejora en la gestión de residuos sólidos y concienciar a la población sobre la importancia de sus acciones individuales.

La Gerencia se ha equipado con equipos de cómputo para elaborar material audiovisual y ha brindado capacitación al personal. Esto sugiere un esfuerzo en fortalecer las capacidades internas, facilitando la producción de contenido comunicacional efectivo y garantizando que el personal esté preparado para llevar a

cabo las estrategias.

La respuesta destaca la necesidad de estrategias comunicacionales para informar a la población sobre cambios en rutas, horarios de trabajo, recolección selectiva, valorización de residuos, entre otros temas. Este enfoque estratégico indica una comprensión de la importancia de la comunicación para lograr una participación activa y una comprensión completa por parte de la población.

Se menciona que la población solo conoce la acción de sacar la basura a la calle, pero desconoce a dónde va a parar. Se destaca la importancia de que la población conozca los servicios ambientales que brinda la Municipalidad, destacando el papel del comunicador en informar y concientizar a la comunidad sobre el destino y la gestión de los residuos.

#### **4.2.2. Resultados de la dimensión de estrategias de desarrollo de capacidades**

##### **Pregunta 7 ¿CONSIDERA QUE EXISTE RETROALIMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN EN LAS ACCIONES QUE REALIZA LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS?**

*De cierta forma si, había buena acogida y retroalimentación de los vecinos y vecinas, sin embargo, ha faltado un poco más de impulso y tiempo para poder terminar de gestionar las acciones necesarias. Las deficiencias estaban relacionadas a temas políticos por parte de la Municipalidad Provincial de Puno, también el tema presupuestal para poder realizar mejores campañas, para poder tener mayor cantidad de promotores y poder abarcar el 100% de la ciudad.*

##### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 7**



La pregunta 7 se centra en la existencia de retroalimentación por parte de la población en relación con las acciones de la Municipalidad Provincial de Puno en la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta proporciona una evaluación equilibrada, destacando la buena acogida inicial y la retroalimentación positiva de la población, pero también reconociendo deficiencias y obstáculos que han afectado la implementación completa de las acciones planificadas.

La respuesta indica que existe cierta retroalimentación positiva y una buena acogida por parte de los vecinos y vecinas. Este feedback inicial sugiere que la población reconoce y aprueba las acciones llevadas a cabo por la municipalidad en el ámbito de la gestión integral de residuos sólidos.

Se menciona que ha faltado un poco más de impulso y tiempo para completar la gestión de las acciones necesarias. Esta observación sugiere que, a pesar de la buena acogida, se percibe que hay aspectos pendientes o incompletos en la implementación de las acciones planificadas.

La respuesta señala que las deficiencias están relacionadas con temas políticos y presupuestales. Los desafíos políticos podrían indicar obstáculos o interferencias relacionadas con la administración y la toma de decisiones en el ámbito municipal. Además, la limitación presupuestal se destaca como un factor que ha afectado la capacidad de realizar campañas más efectivas y de ampliar la participación mediante un mayor número de promotores.

La respuesta indica que las limitaciones presupuestales han impedido abarcar el 100% de la ciudad. Este objetivo sugiere una ambición de alcanzar a toda la población, pero las restricciones presupuestales han limitado la capacidad de la municipalidad para lograrlo.



La respuesta destaca la necesidad de recursos, tanto políticos como presupuestales, para realizar mejores campañas. Esto resalta la importancia del apoyo político y financiero para fortalecer las iniciativas de gestión integral de residuos sólidos.

### **Pregunta 8 ¿CÓMO ELABORAN EL MENSAJE DE LOS MATERIALES DE INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO?**

*Primero nos enfocábamos en los materiales que brindaban el Ministerio del Ambiente a través de su Programa Perú Limpio, y también con ello nosotros elaborábamos flyers informativos y videos educativos e instructivos para que la población sepa cómo realizar el compost en casa, para poder saber cómo reciclar los residuos, darle un valor agregado, los que eran difundidos en redes sociales para el alcance de la población, y aprovechar la opción de que la población pueda compartir esta información.*

#### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 8**

La pregunta 8 se centra en cómo la Municipalidad Provincial de Puno elabora el mensaje de los materiales de información sobre la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta destaca la colaboración con el Ministerio del Ambiente a través del Programa Perú Limpio y la posterior creación de materiales informativos, como flyers y videos educativos, destinados a la población. Estos materiales se difunden en redes sociales para lograr un alcance amplio y fomentar la participación a través del intercambio de información.

La respuesta destaca la colaboración con el Ministerio del Ambiente a través del Programa Perú Limpio. Esta institución puede proporcionar a la municipalidad acceso a recursos, información y mejores prácticas respaldadas a nivel nacional,



fortaleciendo así las iniciativas locales.

La municipalidad elabora materiales informativos, como flyers y videos educativos, que se utilizan para informar a la población sobre la gestión integral de residuos sólidos. La elección de estos formatos sugiere un enfoque visual y práctico para comunicar información, adaptándose a diferentes preferencias de aprendizaje.

La respuesta destaca la creación de materiales instructivos que abordan temas específicos, como el compost en casa y la correcta forma de reciclar residuos. Esto indica un esfuerzo por proporcionar información práctica y aplicable que pueda motivar a la población a participar activamente en prácticas sostenibles.

Los materiales elaborados son difundidos en redes sociales para llegar a un público más amplio. La elección de las redes sociales como canal de difusión sugiere un reconocimiento de la importancia de la presencia en línea para llegar a la población de manera efectiva y facilitar el intercambio de información.

La estrategia de aprovechar la opción de que la población comparta la información destaca la importancia del boca a boca y la participación activa de la comunidad en la difusión de mensajes sobre la gestión integral de residuos sólidos.

### **Pregunta 9 ¿CÓMO SE CAPACITA AL PERSONAL PARA QUE PUEDAN SENSIBILIZAR A LA POBLACIÓN SOBRE LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS?**

*En general realizábamos capacitaciones en el aspecto comunicacional al personal, en el aspecto comunicacional para poder realizar correctamente las campañas de sensibilización, capacitación u orientación y poder cumplir con los objetivos comunicacionales.*

#### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 9**

La pregunta 9 se centra en cómo se capacitaba al personal para que pudieran



sensibilizar a la población sobre la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta indica que, en términos generales, se llevaban a cabo capacitaciones en el aspecto comunicacional para que el personal pudiera realizar correctamente campañas de sensibilización, capacitación u orientación y cumplir con los objetivos comunicacionales.

La respuesta destaca un enfoque específico en la capacitación comunicacional del personal. Este enfoque sugiere la importancia de desarrollar habilidades de comunicación efectivas para transmitir mensajes sobre la gestión integral de residuos sólidos de manera clara y persuasiva.

Se menciona que las capacitaciones se realizaban con el objetivo de que el personal pudiera llevar a cabo correctamente campañas de sensibilización, capacitación u orientación. Esto indica que las sesiones de capacitación estaban alineadas con metas específicas y actividades prácticas para lograr una sensibilización efectiva.

La respuesta destaca la importancia de cumplir con los objetivos comunicacionales. Esto sugiere que las capacitaciones no solo se centraban en la transmisión de información, sino también en la comprensión de los objetivos estratégicos de las campañas de sensibilización y la importancia de lograr resultados comunicacionales específicos.

Al mencionar el "aspecto comunicacional" en varias ocasiones, se resalta la importancia atribuida a la comunicación efectiva en el proceso de sensibilización. Esto implica que se reconoce la necesidad de transmitir información de manera clara y persuasiva para lograr un impacto significativo en la percepción y comportamiento de la población.

Aunque la respuesta es breve, sugiere un enfoque holístico al destacar la



capacitación en el "aspecto comunicacional". Este término podría incluir diversos elementos, como la empatía, el lenguaje utilizado, la adaptación a la audiencia y la utilización de canales de comunicación efectivos.

**Pregunta 10 ¿TIENEN A ALGUIEN ENCARGADO DE MONITOREAR COMO FLUYE LA COMUNICACIÓN ENTRE LA CABEZA, EL COMUNICADOR Y EL ALIADO ESTRATÉGICO?**

*Nosotros contábamos con un criterio de monitoreo que consistía en poder evaluar el tipo de material que elaboraba según el calendario ambiental que manejábamos porque hay fechas importantes como el día del reciclaje, el día del reciclador, el día de la gestión integral de residuos sólidos, entre otros, y poder general material que pueda difundirse a través de los medios de comunicación y la población este informada acerca de los temas mencionados y a razón de ello podíamos ver la interacción de las redes sociales, siendo una forma de evaluar la eficiencia del trabajo del comunicador.*

**Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 10**

La pregunta 10 se centra en la existencia de alguien encargado de monitorear cómo fluye la comunicación entre la cabeza (presumiblemente la dirección o liderazgo), el comunicador y el aliado estratégico. La respuesta indica que contaban con un criterio de monitoreo que evaluaba el tipo de material elaborado, su correspondencia con el calendario ambiental y la interacción en las redes sociales.

La respuesta destaca la presencia de un criterio de monitoreo que se utiliza para evaluar el tipo de material elaborado. Este enfoque sugiere una metodología establecida para evaluar la efectividad de las estrategias de comunicación en función de los objetivos y el calendario ambiental.

La respuesta menciona la importancia de evaluar el material elaborado en





relación con fechas importantes del calendario ambiental, como el día del reciclaje o el día de la gestión integral de residuos sólidos. Esto indica una planificación estratégica que tiene en cuenta eventos clave y momentos oportunos para la difusión de información específica.

Se menciona que el material elaborado se difunde a través de los medios de comunicación, lo que sugiere un enfoque de difusión amplia para llegar a la población. Esto también indica la consideración de la colaboración con medios de comunicación como parte de la estrategia general de comunicación.

La respuesta destaca que la evaluación de la eficiencia del trabajo del comunicador se realiza a través de la observación de la interacción en las redes sociales. Este enfoque indica la importancia dada a la retroalimentación y participación de la audiencia en plataformas en línea.

La respuesta menciona que el objetivo principal es que la población esté informada acerca de temas relevantes, como el reciclaje y la gestión integral de residuos sólidos. Esto indica una orientación hacia la concientización y la educación pública como parte de los objetivos de comunicación.

#### **4.2.3. Resultados de la dimensión de estrategias de participación y movilización social**

##### **Pregunta 11 ¿LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO HA ESTABLECIDO ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS Y CON QUIENES?**

*En primera instancia se ha tenido la participación activa de aliados estratégicos como son los recicladores formalizados hablamos de 7 asociaciones de igual manera con instituciones públicos y privadas como el Poder Judicial, la*



*Fiscalía y también empresas operadoras de residuos sólidos, tales como “Tieco” que es una empresa que trabaja con el recojo de residuos hospitalarios o peligrosos, también con una empresa que es “Reborn Perú”, que se encarga de recolectar aceites vegetales residuales o usados, y de otra forma, también tuvimos alianzas estratégicas como es con la Policía Ecológica, y también dentro del marco de la Convención Ambiental Municipal con todos los actores involucrados.*

### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 11**

La pregunta 11 se refiere a las alianzas estratégicas establecidas por la Municipalidad Provincial de Puno para mejorar la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta destaca la participación activa de diversos aliados estratégicos, incluyendo recicladores formalizados, instituciones públicas y privadas, así como empresas operadoras de residuos sólidos. También se mencionan alianzas con la Policía Ecológica y en el marco de la Convención Ambiental Municipal.

La respuesta indica que hay una participación activa de varios aliados estratégicos, mostrando una colaboración amplia y diversificada. La inclusión de recicladores formalizados, instituciones públicas y privadas, así como empresas especializadas, destaca la amplitud de la colaboración.

La participación de 7 asociaciones de recicladores formalizados destaca la importancia de involucrar a estos actores clave en la gestión de residuos. Esto puede contribuir a una gestión más eficiente de los materiales reciclables y mejorar las condiciones de trabajo de los recicladores.

La colaboración con el Poder Judicial y la Fiscalía indica una alianza con instituciones públicas, lo que puede ser crucial para garantizar el cumplimiento de regulaciones ambientales. La colaboración con empresas operadoras de residuos



sólidos, como “Tieco” y “Reborn Perú”, sugiere la participación del sector privado para abordar aspectos específicos de la gestión de residuos.

La mención de empresas que se ocupan de residuos hospitalarios o peligrosos (como Tieco) y de recolección de aceites vegetales residuales (como Reborn Perú) resalta la atención a categorías específicas de residuos. Esto sugiere un enfoque especializado para abordar materiales que requieren tratamientos específicos.

La colaboración con la Policía Ecológica indica una preocupación por la aplicación de normativas ambientales y la necesidad de controlar prácticas ilegales o dañinas relacionadas con la gestión de residuos.

La mención de alianzas estratégicas en el marco de la Convención Ambiental Municipal destaca la importancia de coordinar esfuerzos con todos los actores involucrados en el ámbito ambiental.

**Pregunta 12 ¿CONSIDERA QUE LA POBLACIÓN SE SIENTE CONSCIENTE Y COMPROMETIDO CON LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS EN SU BARRIO, COMUNIDAD, CENTRO POBLADO O LUGAR DONDE HABITA?**

*Sinceramente a comparación con otras ciudades podemos decir que Puno es una ciudad relativamente limpia y con consciencia ambiental para el buen manejo de residuos sólidos, sin embargo, seguimos adoleciendo de mejores estrategias para poder implementar el programa Recicla y poder tener una valorización de residuos al 100%.*



## **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 12**

La pregunta 12 se enfoca en la percepción sobre el nivel de conciencia y compromiso de la población en relación con la gestión integral de residuos sólidos en su entorno. La respuesta destaca una percepción positiva en comparación con otras ciudades, señalando que Puno es considerada relativamente limpia y que existe una conciencia ambiental. Sin embargo, también reconoce la necesidad de mejorar estrategias, especialmente para implementar el programa Recicla y lograr una valorización del 100% de los residuos.

La respuesta refleja una percepción positiva al considerar que Puno es relativamente limpia y que existe conciencia ambiental. Esta percepción sugiere un nivel de compromiso y conciencia de la población sobre la importancia de la gestión adecuada de residuos sólidos.

La comparación con otras ciudades sugiere que la evaluación se realiza en un contexto más amplio. Esto podría indicar que la población y las autoridades locales están conscientes de su posición relativa y buscan estándares más altos en la gestión de residuos sólidos.

A pesar de la percepción positiva, la respuesta reconoce la necesidad de mejorar estrategias, especialmente para implementar el programa Recicla y alcanzar una valorización del 100% de los residuos. Este reconocimiento indica una evaluación crítica de las áreas que necesitan atención y sugiere un deseo de avanzar hacia prácticas más sostenibles.

El hecho de que se destaque la necesidad de implementar el programa Recicla y lograr una valorización del 100% resalta la importancia que se otorga a maximizar



la recuperación y el aprovechamiento de los residuos. Esto refleja un enfoque hacia la sostenibilidad y la economía circular.

La respuesta sugiere una actitud de mejora continua al reconocer la existencia de desafíos y la necesidad de implementar mejores estrategias. Esto indica una disposición a ajustar enfoques y adoptar prácticas más efectivas en el manejo de residuos sólidos.

### **Pregunta 13 ¿GENERAN LA PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN EN LAS POLÍTICAS SOBRE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS?**

*Si definitivamente, se han creado ordenanzas como políticas internas o locales como reducción de plásticos de un solo uso, la gestión integral de residuos sólidos donde se enmarca las acciones que se tienen dentro de la mala disposición de residuos sólidos, la quema de contenedores, la no segregación, entre otros. Así mismo, a través de campañas activas que se realizaban una vez a la semana, llevando a los recicladores formalizados para que hagan un trueque ambiental del cambio de residuos inorgánicos que traían los vecinos y vecinas y nosotros entregábamos útiles de higiene, utensilios de cocina, entre otros, que eran dados por parte de los recicladores formalizados y de tal manera se abrió las participaciones de la población en las políticas ambientales.*

### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 13**

La pregunta 13 se centra en la participación de la población en las políticas sobre gestión integral de residuos sólidos. La respuesta destaca la creación de ordenanzas como políticas internas o locales, mencionando específicamente medidas como la reducción de plásticos de un solo uso y la gestión integral de residuos sólidos. Además, se menciona la realización de campañas activas, incluyendo



trueques ambientales con recicladores formalizados para fomentar la participación de la población.

La respuesta indica que se han creado ordenanzas locales, lo cual implica un marco legal y normativo a nivel municipal. Específicamente, menciona la reducción de plásticos de un solo uso y la gestión integral de residuos sólidos. La adopción de ordenanzas locales es una estrategia para establecer políticas concretas y normas para la gestión de residuos.

Se mencionan problemas específicos, como la mala disposición de residuos sólidos, la quema de contenedores y la escasez de segregación. Este enfoque en problemas concretos sugiere un abordaje detallado para solucionar los desafíos específicos relacionados con la gestión de residuos.

La respuesta destaca la realización de campañas activas como una estrategia para involucrar a la población. La inclusión de recicladores formalizados en trueques ambientales, donde la población intercambia residuos inorgánicos por útiles de higiene y utensilios de cocina, es una iniciativa creativa que busca incentivar la participación ciudadana.

La referencia a los trueques ambientales con recicladores formalizados indica una forma práctica y tangible de incentivar la segregación de residuos y la participación activa de la población. Este tipo de iniciativas puede generar conciencia ambiental y promover prácticas sostenibles.

La respuesta sugiere que estas acciones han abierto oportunidades para la participación de la población en las políticas ambientales. La participación directa de la comunidad en trueques ambientales y otras campañas activas puede fortalecer el sentido de responsabilidad ambiental.



#### **Pregunta 14 ¿HAN LOGRADO EL CAMBIO SOCIAL DE LA POBLACIÓN CON RESPECTO A LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS?**

*Ha sido muy importante contar con un comunicador dentro de la Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos siendo una parte fundamental, porque si no logramos comunicar a la población los trabajos que realizamos en el marco de los servicios de limpieza, el marco de la valorización o el plan de segregación, es muy necesaria el tener un comunicador en el marco de la gestión integral de residuos sólidos para que nosotros podamos demostrar que si se puede trabajar en la mejora de la limpieza de la ciudad, en ese sentido consideramos que si se logró un cambio social positivo en la población.*

#### **Análisis e interpretación de la respuesta de la pregunta 14**

La pregunta 14 se centra en si han logrado el cambio social de la población con respecto a la gestión integral de residuos sólidos. La respuesta destaca la importancia de contar con un comunicador en la Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos y sugiere que la presencia de este profesional ha sido fundamental para comunicar las acciones realizadas en términos de servicios de limpieza, valorización y plan de segregación. Además, la respuesta indica que, en ese sentido, consideran que sí se logró un cambio social positivo en la población.

La respuesta resalta la relevancia de tener un comunicador en la Gerencia de Gestión Integral de Residuos Sólidos. Este reconocimiento sugiere que la comunicación efectiva desempeña un papel fundamental en el logro de objetivos relacionados con la gestión de residuos sólidos.

Se destaca que la presencia del comunicador es esencial para comunicar a la población las acciones realizadas en el marco de servicios de limpieza, valorización y plan de segregación. Esto indica que la comunicación no solo se centra en



información genérica, sino en destacar acciones específicas y resultados tangibles.

La respuesta menciona la importancia de demostrar que sí se puede trabajar en la mejora de la limpieza de la ciudad. Esto sugiere que la comunicación no solo busca informar, sino también demostrar resultados concretos para respaldar la percepción de cambio social positivo.

La respuesta concluye indicando que consideran que se logró un cambio social positivo en la población. Este juicio puede basarse en la percepción de que la comunicación efectiva y las acciones realizadas han influido en la forma en que la población aborda la gestión de residuos sólidos, generando un impacto positivo.

Se destaca la idea de que "sí se puede trabajar en la mejora de la limpieza de la ciudad", sugiriendo una actitud proactiva y optimista hacia la capacidad de generar cambios positivos. Este mensaje puede ser parte de la estrategia de comunicación para motivar a la población a participar activamente en la gestión de residuos sólidos.

### **4.3. DISCUSIÓN**

El estudio sobre las estrategias de información y sensibilización en la gestión integral de residuos sólidos concluye que las medidas implementadas han demostrado ser efectivas en términos comunicacionales y han logrado llegar a una parte considerable de la población, sin embargo, existe una brecha significativa que requiere atención, esto sugiere un cambio en las preferencias y hábitos de consumo de información de la población, destacando la importancia de adaptar las estrategias de comunicación a estas plataformas digitales, resultado que coinciden con Valle (2020) quien se refiere a las herramientas digitales como las más prevalentes para la aplicación de estrategias comunicacionales. A pesar de la mejora general en la actitud de la población hacia la gestión de residuos sólidos, se concluye que hay un porcentaje significativo que no percibe mejoras, esto resalta la necesidad de revisar y ajustar las estrategias existentes





para abordar las preocupaciones o percepciones negativas que persisten en esta parte de la población, enunciado que coincide con Florez & Huanca (2018) quienes resaltan que la deficiencia de la aplicación de las estrategias comunicacionales está en razón a la deficiencia en la coordinación, planificación, ejecución y producción de materiales comunicacionales.

El análisis de las estrategias de desarrollo de capacidades revela una baja participación de la población en programas de formación y capacitación, lo que sugiere deficiencias en el cumplimiento de metas institucionales en términos de promoción y accesibilidad, la insatisfacción de un porcentaje significativo de la población destaca la percepción de deficiencias en la calidad de los programas ofrecidos, postulado que coincide con Cerati & Queiroz (2016) quienes en su investigación concluyen que la gestión participativa de la población requiere de acciones en base a planes estratégicos institucionales para lograr el desarrollo de capacidades y habilidades. Además, se señala la carencia de oportunidades para aplicar los conocimientos adquiridos, subrayando así una deficiencia en las estrategias de generación de capacidades para facilitar la aplicación práctica de los conocimientos aprendidos, este hallazgo sugiere que el enfoque de los programas de desarrollo de capacidades puede no estar alineado adecuadamente con las necesidades prácticas de la población, lo que afecta la efectividad global de estas iniciativas, enunciado que coincide con Cerati & Queiroz (2016) que deducen que la efectividad de generación de capacidades en la población está sujeto a la calidad de talleres, acceso equitativo, formación continua, innovación, tecnología y un enfoque integral que aborde estos aspectos de manera equitativa y sostenible.

La evaluación de las estrategias de participación y movilización social en el ámbito de la gestión y manejo de residuos sólidos indica una baja participación de la población en acciones que impactan en las políticas relacionadas con este tema, esta



carencia de participación sugiere deficiencias en las estrategias destinadas a fomentar la involucración ciudadana en decisiones cruciales sobre la gestión de residuos, resultado que coincide con Coila (2017) quien denota que para lograr conciencia y educación ambiental se debe implementar estrategias de participación y movilización social. La observación de una diversidad en las calificaciones demuestra que la insatisfacción de la población en acciones de participación y movilización social no está limitada a un grupo específico, sino que abarca a individuos con diversos niveles de habilidades y conocimientos, esto subraya la necesidad de revisar y ajustar las estrategias para hacerlas más inclusivas y efectivas en llegar a diferentes segmentos de la población, que coincide con Cerati & Queiroz (2016) quienes refieren que la gestión participativa se logra a través de la colaboración con instituciones, generando alianzas estratégicas y dar pie a la efectividad de la misma.

Finalmente, Marcelo (2019), Romero (2014) y Tapia, et al. (2018) coinciden con la conclusión general de la investigación que indica que la implementación adecuada de las estrategias de comunicación generar mejores resultados en la gestión integral de residuos sólidos, la gestión ambiental y la responsabilidad social, así mismo, las acciones dirigidas hacia la difusión de información, la instrucción y la movilización son fundamentales para moldear comportamientos, ya que estas tácticas tienen un impacto considerable en la modificación de la actitud de la sociedad hacia la gestión de residuos sólidos, promoviendo la adopción de prácticas sostenibles en la comunidad.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Las estrategias de información y sensibilización implementadas en la gestión integral de residuos sólidos son efectivas comunicacionalmente en su alcance hacia la población, sin embargo existe una brecha de porcentaje considerable a que debe ser atendida, las redes sociales se presenta como el medio de comunicación con mayor alcance y eficiencia en la población, frente a otros medios convencionales como la televisión, la radio y los medios impresos, así mismo, la importancia de la participación activa concluye que la mayoría de la población muestra una mejora en la actitud frente a la gestión de los residuos sólidos, haciendo énfasis en la existencia de un porcentaje significativo que no percibe mejoras.

**SEGUNDA:** Las estrategias de desarrollo de capacidades presentan una baja participación de la población en programas de formación y/o capacitaciones, denotando deficiencias en el cumplimiento de metas de la institución en las acciones de promoción y accesibilidad, la insatisfacción de un porcentaje de la población destaca la deficiencia de la calidad de los programas, por otro lado, se denota la carencia de oportunidades para aplicar conocimientos adquiridos subraya la deficiencia de las estrategias de generación de capacidades para la aplicación de conocimientos aprendidos.

**TERCERA:** Las estrategias de participación y movilización social denotan una baja participación de la población en acciones que influyen en políticas relacionadas a la gestión y/o manejo de residuos sólidos, denotando una deficiencia en las estrategias que fomenten la participación ciudadana, la



diversidad en las calificaciones concluye una insatisfacción de la población en acciones de participación y movilización social.

**CUARTA:** La eficacia de las estrategias de comunicación se destaca, especialmente a través de las redes sociales, pero se enfatiza la necesidad de adaptación continua y asignación eficiente de recursos, en cuanto a la generación de capacidades, se reconoce la importancia de ajustar los programas de formación para aumentar la participación y aplicar los conocimientos de manera práctica y en el ámbito de la participación y movilización social, la mejora en la colaboración, comunicación y transparencia con la comunidad y otras organizaciones es crucial, así como la diferenciación de estrategias para abordar las diversas necesidades de la población.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Las campañas en línea pueden ser efectivas para llegar a la población, sin embargo, es necesario diversificar las plataformas para alcanzar a diferentes grupos demográficos, se debe realizar ajustes en las estrategias de información y sensibilización para abordar este problema y mejorar la percepción pública sobre la eficacia de las iniciativas de información y sensibilización sobre la gestión integral de residuos sólidos, la participación activa puede ser clave para abordar preocupaciones individuales y garantizar un cambio sostenible en la conciencia comunitaria.

**SEGUNDA:** La revisión y fortalecimiento de las estrategias de desarrollo de capacidades son esenciales para garantizar una mayor participación y cobertura en programas educativos, se debe mejorar la calidad de los programas, esto no solo permitirá aumentar la satisfacción de la población, sino que también contribuirá a una experiencia educativa más efectiva y a la aplicación práctica de conocimientos, por otro lado, la aplicación activa de habilidades es crucial para lograr un impacto real en la gestión de residuos sólidos.

**TERCERA:** La promoción de la participación ciudadana se debe fortalecer con la inclusión de programas educativos específicos y la creación de plataformas para la expresión de opiniones, la adaptabilidad y mejora constante son esenciales para mantener la eficacia de las estrategias de participación y movilización social, por otro lado, abordar la atención a áreas de insatisfacción contribuirán a fortalecer la percepción positiva y aumentar la eficacia de las estrategias.



**CUARTA:** Una combinación de enfoques, desde la diversificación de plataformas en línea hasta la mejora continua de programas educativos y la promoción activa de la participación ciudadana, será esencial para lograr un cambio sostenible en la conciencia y comportamiento comunitario en relación con la gestión de residuos sólidos, así mismo, se subraya la necesidad de fortalecer la conexión entre la comunidad y los procesos de toma de decisiones para lograr una gestión más efectiva y representativa de los residuos sólidos.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adell, J., & Castañeda, L. (2010). *Redes sociales en educación: Experiencias internacionales y perspectivas de futuro*. Editorial UOC.
- Alzugaray, G. (1997). *Evaluación de Impacto Social*. Argentina : Siglo Veintiuno Editores.
- Anampi, C. R., Aguilar, E. N., Costilla, P. C., & Bohórquez, M. C. (2018). Gestión ambiental en las organizaciones: análisis desde los costos ambientales. *Revista Venezolana de Gerencia*.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058776009/29058776009.pdf>
- Aragón, L., & Miranda, M. (2013). *buenas Prácticas de Mejora Ambiental en la Gestión Institucional*. Nicaragua - Luxemburgo: Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales. [https://luxdev.lu/files/documents/LuxDev\\_GUIA\\_BPA.pdf](https://luxdev.lu/files/documents/LuxDev_GUIA_BPA.pdf)
- Ardila, R. (2010). *Psicología del Aprendizaje*. México: Manual Moderno.
- Barbero, J. M. (1987). *La televisión: Cultura y poder. Siglo XXI*. México .
- Bastenier, M. Á., & Rey, G. (2001). *Manual de periodismo*. Grupo Planeta.
- Beltrán, L. (1980). *Comunicación para la Salud del Pueblo*. Colima, Mexico: Red de estudios sobre las culturas contemporaneas .
- Beltrán, L. (2015). *Comunicación para el desarrollo en América Latina*. Buenos Aires, Argentina: Universidad de Buenos Aires .
- Benel, J. (2020). *La Importancia de la Comunicación*. EClass.  
<https://pdfcookie.com/download/la-importancia-de-la-comunicacionpdfg27ookekdzv0>



- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación, México.
- Biggs, J., & Tang, C. (2011). *Teaching for Quality Learning at University*. Maidenhead, Reino Unido : McGraw-Hill Education.
- Bohorquez, J. J., Cardena, E., & Vides, A. (2015). *Programa de educacion y sensibilizacion ambiental como estrategia para mejorar las condiciones de vida en el barrio Lo Amador ubicado en la ciudad de Cartagena de Indias D. T. y C.* Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Burgaleta, J. (2016). *Gestión Integral de Residuos Sólidos*. Madrid, España : Editorial Paraninfo.
- Bustamante, M., & Grados, A. (2018). *Propuesta de estrategia de comunicación basada en la utilización de redes sociales para optimizar la gestión comercial de pequeñas empresas del sector comercio en Lima Metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625043/BustamanteM\\_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625043/BustamanteM_K.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cabeza, M. C. (2015). *Comunicación Ambiental: Estrategias y prácticas para la sostenibilidad*. Barcelona, España: UOC.
- Campos, L., & Pascuali, C. (2010). Evaluación de la gestión de programas de reciclaje. *Omnia*, 16(1), 140 - 158.
- Cárdenas, A. (2019). *Estrategias de comunicación y Marketing para el posicionamiento de la marca de la empresa "Proelectric"*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.  
[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17445/ESTRATEGIAS%](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17445/ESTRATEGIAS%20)





- Carrillo-Hermosilla, J. (2005). *Gestión Ambiental de la Empresa: Conceptos, Modelos y Instrumentos*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
- Castells, M. (1996). *La sociedad de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid, España: Siglo XXI Editores.
- Castells, M. (1997). *La era de la información: Economía, sociedad y cultura*. Siglo XXI Editores.
- Cebrián, C. (2019). *Las claves de la comunicación interpersonal*.  
<https://www.unir.net/salud/revista/las-claves-de-la-comunicacion-303/>
- Cerati, T. M., & Queiroz, A. (2016). *Participación social en la gestión ambiental: estudio de caso en una unidad de conservación urbana en el municipio de São Paulo, Brasil*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-)
- Coila, S. M. (2017). *Estrategias de comunicación utilizadas en el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de Residuos Sólidos, Puno, 2016*.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7214/Coila\\_Coaquira\\_So](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7214/Coila_Coaquira_So)  
l\_
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima, San Marcos.
- Craig, R. (2015). *Training and Development Handbook: A Guide to Human Resource Development*. Nueva York, EE.UU.: McGraw-Hill Education.
- Cuaspud, Y., Naranjo, P., & Sierra, J. (2022). *Propuesta estratégica de comunicación para la clasificación de residuos sólidos dentro de la fundación universitaria católica Lúmen Gentium con la comunidad educativa durante el periodo 2022 - 01*. Santiago de Cali, Colombia: Facultad de Ciencias Sociales y Políticas Programa de Comunicación Social .



- Denisse, K. (2019). *¿Cómo se manejan los residuos sólidos en el Perú?* Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/como-se-manejan-los-residuos-solidos-318>
- Ducatenzeiler, G., & Pomares, J. (2013). *¿Cómo Incidir en Políticas Públicas desde la Sociedad Civil?* Buenos Aires, Argentina: Instituto Nacional de la Administración Pública.
- Esperanza, G. (2019). *Manual del sistema de gestión ambiental*. Instituto Nacional para Sordos. [http://www.insor.gov.co/home/descargar/manual\\_gestion\\_ambiental.pdf](http://www.insor.gov.co/home/descargar/manual_gestion_ambiental.pdf)
- Fernández, C. S. (2017). *Redes Sociales: Estrategias de marketing y comunicación*. Barcelona, España: UOC.
- Fernández-Bajón, T. (2013). *Comunicación ambiental: Estrategias y Técnicas para la difusión de mensajes*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Flores, Y., & Huanca, A. (2018). *Estrategias comunicacionales y manejo de los residuos sólidos en la gestión medio ambiental de la ciudad de Azángaro 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.
- García, J. (2008). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicio*. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Gómez, R. (2009). *La Incidencia Política: Herramienta para el fortalecimiento democrático*. Ecuador: FES-ILDIS.
- Grave, M. (2018). *Medios de Comunicación para el Desarrollo Social*. Cuba.
- Guillén, M. (2007). *Ética Empresarial y Responsabilidad Social*. Valencia, España: Editorial Tirant lo Blanch.



- Gutiérrez, J. L. (2010). *Gestión Ambiental: Instrumentos, Estrategias y Técnicas*. España: Síntesis.
- Hernandez, E. (2015). *Ambiente, gestión ambiental. Avances y retrocesos del ambiente y desarrollo sustentable en Venezuela*. Venezuela: Universidad de los Andes.  
<https://www.redalyc.org/pdf/555/55544729006.pdf>
- Hernandez, M. L. (2019). *Hacia una comunicación eficaz*. Revista Cubana Educación Superior. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-331](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-331)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación (7a ed.)*. McGraw-Hill.
- Jordan, A. (2023). *Educación ambiental y su relación en el manejo de residuos sólidos domiciliarios generados por los habitantes en la Urb. La Florida de la ciudad de Juliaca*. Universidad Privada San Carlos, Facultad de Ingenierías, Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental.
- Kotler, P., & Lee, N. (2008). *Marketing social: Estrategias para cambiar comportamientos públicos*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Leal, V. (2016). *La importancia de una comunicación organizacional eficaz*. <https://contexto.udlap.mx/la-importancia-de-una-334>
- Leiton, N. V., & Revelo, W. G. (2018). *Gestión integral de residuos sólidos en la empresa CYRGO SAS*. Revista Tendencias. <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v18n2/v18n2a07.pdf>



- Leiva, F. R., Rodríguez, N. L., Castellanos, O. F., Tobon, C., Zambrano, L. F., Puentes, G. M., & Becerra, M. A. (2016). *Formulación de un programa integral de gestión ambiental para un subsector agropecuario (PGAS): Subsector lácteo*. Universidad Nacional de Colombia. <https://www.minambiente.gov.co/images/AsuntosambientalesySectorialyUrbana/>
- León, L. (2019). *Conflictos familiares y las habilidades sociales en estudiantes de octavo año de la Escuela de Educación Básica Pichilingue – Ecuador, 2019*. Universidad Cesar Vallejo.
- LLanos, L. (2021). *Estrategias de Comunicación para la recuperación de las Playas de Barranco de la Costa Verde*. Universidad San Martín de Porres, Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología, Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación.
- López, G. (2012). *Periodismo: Un enfoque global*. México : Pearson.
- Malvar, C. (2014). *La participación ciudadana en la toma de decisiones públicas*. Editorial UOC.
- Marcelo, Y. Y. (2019). *Responsabilidad social en la gestión ambiental de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, Lima – 2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Martín, M. (2018). *Comunicar para cambiar el mundo: 50 años de periodismo*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Martínez, J. (2008). *Evaluación del impacto social en proyectos de intervención social*. Madrid, España: Editorial Popular.



- Massolo, L. (2015). *Introducción a las herramientas de gestión ambiental*. Universidad Nacional de la Plata.
- Matos, Á. B. (2012). *Historia de la comunicación social: De Gutenberg a Internet*. Editorial UOC.
- Mayer, R. (2005). *The Cambridge Handbook of Multimedia Learning*. Nueva York, EE.UU.: Cambridge University Press.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory 6th edition*. SAGE Publications.
- Melendez, J. M. (2015). *Sistemas de gestión ambiental-Requisitos con orientación para su uso*. Secretaría Central de ISO en Ginebra.
- MINAM. (2020). *Gestión Ambiental*. <https://elperuano.pe/noticia/104609-minam-el-cambio-en-la-gestion-ambiental-se-inicia-con-la-participacion-desde-cada-hogar>: <https://elperuano.pe/noticia/104609-minam-el-cambio-en-la-gestion-ambiental-se-inicia-con-la-participacion-desde-cada-hogar>
- Molina, J. M. (2013). *Educación ambiental: fundamentos, enfoques y estrategias*. Ediciones Morata.
- Monge Martínez, E. (2015). *La evolución de la estrategia en comunicación: Caso Coca-Cola*. Universitat Oberta de Catalunya. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/43107/6/emongemTFG0615memoria.pdf>
- Morales, R. N. (2011). *Estrategia de Comunicación para el Fortalecimiento de la imagen Institucional de la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, del Departamento de*



Sololá. Universidad de San Carlos de Guatemala.

[http://www.repositorio.usac.edu.gt/1490/1/16\\_0935.pdf](http://www.repositorio.usac.edu.gt/1490/1/16_0935.pdf)

Morlino, L. (2004). *La democracia en América Latina: hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos*. (México, Ed.) Fondo de Cultura Económica.

Muñoz, M., & Piñuel, J. L. (2009). *Comunicación Estratégica: Persuasión y disuasión en la comunicación corporativa*. Madrid, España: Síntesis.

Palacios, R. (2022). *Estrategias de educación ambiental para mejorar la implementación del plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) en el municipio de Murindó - Antioquia*. Medellín, Antioquia, Colombia: Universidad de Antioquia, Facultad de Ingeniería, Especialización en Gestión Ambiental.

Palomino, J. A., Peña, J. D., & Zevallos, O. Q. (2017). *Metodología de la investigación*. San Marcos.

Pérez, J. C. (2016). *Gestión de residuos sólidos municipales*. Ediciones Díaz de Santos.

Peréz, R. A. (2013). *Comunicación Organizacional: Principios y estrategias para su gestión*. Mexico: Pearson.

Pini, M. (2001). *Diseño de programas de formación*. Paidós.

Pino, G. R. (2018). *Metodología de la investigación*. Perú: San Marcos E.I.R.L. .

Querol, X. (2010). *La contaminación atmosférica: Origen, características y efectos*. Ediciones Omega.

Romero, N. (2014). *Estrategias de comunicación alternativa en el manejo de residuos sólidos en los estudiantes de educación secundaria de la Institución Educativa Sabio Antonio Raimondi*. Huaraz, Perú: Universidad Nacional Santiago Antuñez de Mayolo. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/1287>



- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Panapo Editorial.
- Sampieri, R. (2019). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Santos, M. (2005). *Evaluación del Aprendizaje Estudiantil*. España: Graó.
- Scoot, W., & Vare, P. (2015). *Aprendizaje y cambio en la educación ambiental*. Madrid, España: Morata.
- Sen, A. (1999). *Desarrollo y libertad*. Barcelona, España: Editorial Planeta.
- Sepúlveda, A. (2018). *¿Qué son los medios de comunicación impresos?*
- Serrano, M. M. (1994). *Teoría de la comunicación: la comunicación como fenómeno social. La comunicación: nociones previas*. Barcelona, España: Editorial Bosch.
- Serrano, M. M. (2004). *Teoría de la Comunicación: La Comunicación en la Sociedad de la Información*. Madrid, España: McGraw-Hill.
- Tapia, M. O., Ruelas, D. E., Gómez, F. E., & Abarca, F. D. (2018). Estrategias comunicativas y su relación con la formación de hábitos del programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno. *Comuni@cción*, 9(2).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000200001)
- Tello, P., Campani, D., Rosalba, D., & Ojeda, V. (2018). *Gestión integral de Residuos Sólidos Urbanos*. AIDIS. <https://aidisnet.org/wp-content/uploads/2019/08/GESTION-INTEGRAL-DE-RESIDUOS-SOLIDOS-URBANOS-LIBRO-AIDIS.pdf>



- Tessi, M. (2010). *Comunicación Estratégica: De la planificación a la acción*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Timoteo, J. (2017). *Comunicación Empresarial y Atención al Cliente*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Tornero, J. M. (2004). *La radio en la sociedad del siglo XXI*. Editorial Gedisa.
- Torre, F. (2018). *Barrido, recolección, transporte y transferencia de residuos sólidos urbanos*. AIDIS.
- Valle, F. Y. (2020). *Estrategias de comunicación gubernamental de la Municipalidad distrital de ate, a través de los medios digitales en el año 2019*. Universidad San Ignacio de Loyola.
- Vargas-Machuca, J. (2012). *Gestión de Residuos Sólidos Urbanos*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Vassallo de Lopes, M. (2011). *Comunicación Social: Perspectivas y prácticas*. Brasil: Paulinas.
- Vega, L. (2017). *La dimensión ambiental del desarrollo*. ECOE Ediciones.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/01/La-415>
- Wiggins, G. (2007). *Educative Assessment: Designing Assessments to Inform and Improve Student Performance*. San Francisco, EE.UU.: Jossey-Bass.
- Wood, J. T. (2016). *Comunicación: Principios y Practica*. Ciudad de México, Mexico : Cengage Learning.
- Yang, Y., Saladrigas, H., & Torres, D. (s.f.). *El proceso de la comunicación en la gestión del conocimiento. Un análisis teórico de su comportamiento a partir de dos*





*modelos típicos.* Revista Universidad y Sociedad.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n2/rus21216.pdf>

Yañez, M. (2005). *Campañas de comunicación social*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Yepes, J. A. (2003). *Gestión Integral de Residuos Sólidos: Una mirada desde el desarrollo sostenible*. España : Arazandi.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Aplicación de instrumentos en las dimensiones de investigación

OPERACIONALIZACIÓN		INSTRUMENTOS APLICADOS	
VARIABLE	DIMENSIONES	CUESTIONARIO	ENTREVISTA
	1. Estrategias de información y sensibilización	Las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del instrumento del cuestionario fueron elaborados para cumplir con el objetivo de determinar las estrategias de información y sensibilización de la investigación, utilizando la herramienta de escala de Likert para la medición de actitudes, opiniones y percepciones de manera cuantitativa.	Las preguntas 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7 del instrumento de entrevista fueron elaborados para cumplir con el determinar de establecer las estrategias de información y sensibilización, y realizar un análisis descriptivo inicial para obtener una visión general de los datos de la investigación.
Estrategias de comunicación externa en la gestión integral de residuos sólidos	2. Estrategias de desarrollo de capacidades	Las preguntas 8, 9, 10, 11 y 12 del instrumento del cuestionario fueron elaborados para cumplir con el objetivo de identificar las estrategias de desarrollo de capacidades de la investigación, utilizando la herramienta de escala de Likert para la medición de actitudes, opiniones y percepciones de manera cuantitativa.	Las preguntas 7, 8, 9 y 10 del instrumento de entrevista fueron elaborados para cumplir con el objetivo de identificar las estrategias de desarrollo de capacidades, y realizar un análisis descriptivo inicial para obtener una visión general de los datos de la investigación.
	3. Estrategias de participación y movilización social	Las preguntas 13, 14, 15 y 16 del instrumento del cuestionario fueron elaborados para cumplir con el objetivo de determinar las estrategias de participación y movilización social de la investigación, utilizando la herramienta de escala de Likert para la medición de actitudes, opiniones y percepciones de manera cuantitativa.	Las preguntas 11, 12, 13 y 14 del instrumento de entrevista fueron elaborados para cumplir con el objetivo de determinar las estrategias de participación y movilización social, y realizar un análisis descriptivo inicial para obtener una visión general de los datos de la investigación.

**Fuente:** Elaboración Propia

**ANEXO 2: Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA E INSTRUMENTO
<p><b>General:</b> ¿Cuáles son las estrategias de comunicación externas en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021?</p>	<p><b>General:</b> Determinar las estrategias de comunicación externa en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021.</p>	<p><b>Variable:</b> Estrategias de comunicación externa</p>	Estrategias de información y sensibilización	Cobertura mediática Alcance de campañas de información y sensibilización Nivel de conocimiento	<p>Entrevista (guía de entrevista)  Encuesta (cuestionario)</p>
<p><b>Específicos:</b> ¿Cómo son las estrategias de información y sensibilización en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021?</p>	<p><b>Específicos:</b> Determinar las estrategias de información y sensibilización en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021.</p>		Estrategias de desarrollo de capacidades	Participación en programas de formación Nivel de aprendizaje de conocimientos y habilidades Aplicación de conocimientos y habilidades Retroalimentación de los participantes	
<p>¿Cómo son las estrategias de desarrollo de capacidades en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021?</p>	<p>Identificar las estrategias de desarrollo de capacidades en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021.</p>		Estrategias de participación y movilización social	Creación de alianzas y redes Nivel de conciencia y compromiso Acciones de incidencia política Impacto social	
<p>¿Cómo son las estrategias de participación y movilización social en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021?</p>	<p>Determinar las estrategias de participación y movilización social en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021.</p>				



**ANEXO 3:** Ficha de encuesta

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LAS ESTRATEGIAS DE  
COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE**

**Estimado participante:** El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia acerca de las estrategias de comunicación externa en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno, por lo que se le solicita responder a las siguientes preguntas de acuerdo al conocimiento que tiene.

**RESIDUOS SÓLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**

**Edad:** ( ) años **Sexo:** M ( ) F ( ) **Barrio:** ( )

**1. ¿Para Ud. qué medio de comunicación utilizado por la Municipalidad Provincial de Puno le brinda mayor información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos?**

- a. Televisión
- b. Radio
- c. Medios impresos
- d. Redes sociales
- e. Otros

**2. ¿Consideras que la información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos difundida por la Municipalidad Provincial de Puno es efectiva?**

- a. Si
- b. No

**3. ¿Qué tipos de estrategias de información utilizado por la Municipalidad Provincial de Puno sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos considera que es la más eficiente?**

- a. Campañas de sensibilización en medios de comunicación (radio, televisión, prensa)
- b. Uso de redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.) para difundir información sobre gestión de residuos sólidos
- c. Elaboración y distribución de material impreso (folletos, volantes, carteles) en lugares públicos
- d. Organización de ferias y/o eventos comunitarios para informar sobre la gestión de residuos sólidos
- e. Otras estrategias

**4. ¿Has participado en alguna campaña y/o actividad de sensibilización organizada por la Municipalidad Provincial de Puno sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos?**



- a. Si
- b. No

**5. ¿Cuánto conocimiento tienes sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos?**

- a. Nada
- b. Poco
- c. Bastante
- d. Mucho

**6. ¿Cuál es la fuente principal de información para obtener conocimientos sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos?**

- a. Municipalidad Provincial de Puno
- b. Ministerio del Ambiente
- c. Medios de Comunicación
- d. Internet / Redes Sociales
- e. Otros

**7. ¿Consideras que tu actitud ha mejorado en relación a la gestión y/o manejo de residuos sólidos después de las acciones de sensibilización emprendidas por la Municipalidad Provincial de Puno?**

- a. Si
- b. No

**8. ¿A cuántos programas de formación o capacitación sobre la gestión de residuos sólidos organizado por la Municipalidad Provincial de Puno has asistido en el último año?**

- a. Ninguno
- b. 1 a 3
- c. 4 a 6
- d. 7 a 9
- e. 10 a más

**9. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos emprendidos por la Municipalidad Provincial de Puno?**

- a. Muy satisfecho
- b. Satisfecho
- c. Normal
- d. Poco satisfecho
- e. Nada satisfecho

**10. ¿Has tenido la oportunidad de aplicar los conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación en la gestión y/o manejo de residuos sólidos emprendidos por la Municipalidad Provincial de Puno?**



- a. Si
- b. No

**11. ¿Consideras que las campañas de capacitación y/o formación sobre la gestión de residuos sólidos organizados por la Municipalidad Provincial de Puno son efectivas?**

- a. Si
- b. No

**12. ¿Consideras que la Municipalidad Provincial de Puno ha establecido alianzas efectivas con otras organizaciones o actores relevantes para mejorar la gestión de residuos sólidos en la zona donde habitas?**

- a. Si
- b. No

**13. ¿Te sientes consciente y/o comprometido/a con la gestión de residuos sólidos en tu barrio, comunidad, centro poblado o lugar donde habita?**

- a. Nada consciente y/o comprometido/a
- b. Poco consciente y/o comprometido/a
- c. Moderadamente consciente y/o comprometido/a
- d. Bastante consciente y/o comprometido/a
- e. Muy consciente y/o comprometido/a

**14. Ud. ¿Ha participado en alguna acción que influya en las políticas o decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos en la Municipalidad Provincial de Puno?**

- a. Si
- b. No

**15. ¿Consideras que hay mejoras en la gestión y/o manejo de residuos sólidos en tu barrio, comunidad o lugar donde habitas como resultado de las acciones impulsadas por la Municipalidad Provincial de Puno?**

- a. Si
- b. No

**16. ¿Cómo calificas la gestión de manejo de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno?**

- a. Muy malo
- b. Malo
- c. Medio
- d. Bueno
- e. Muy bueno



## ANEXO 4: Ficha de entrevista

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA VARIABLE 1:

#### FICHA DE ENTREVISTA ESTRUCTURADA PARA RECABAR DATOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO

##### Estimado participante

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a su conocimiento y experiencia acerca de las estrategias de comunicación externa en la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo al conocimiento que tiene.

**Nombre y apellidos:** Blgo. Christopher Lee Ferro Gonzales

**Cargo:** Ex Gerente de Gestión Integral de Residuos Sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno

1. ¿Qué medios de comunicación emplean para informar y sensibilizar sobre la gestión integral de residuos sólidos de la municipalidad provincial de puno? Y ¿cuál ha sido la más efectiva?
2. ¿Considera que la información difundida por la Municipalidad Provincial de Puno sobre la gestión integral de residuos sólidos es suficiente?
3. ¿Organizan campañas o actividades de sensibilización sobre la gestión integral de residuos sólidos? y ¿Qué indicadores de medición contaban para las campañas o actividades de sensibilización?
4. ¿Qué acciones realizan para la generación de conocimiento y capacidades sobre la gestión integral de residuos sólidos en la población?
5. ¿Qué acciones realizan para el cambio de actitud sobre la gestión integral de residuos sólidos en la población? y ¿Qué indicadores de medición contaban?
6. ¿Considera que existe retroalimentación de la población en las acciones que realiza la Municipalidad Provincial de Puno sobre la gestión integral de residuos sólidos?



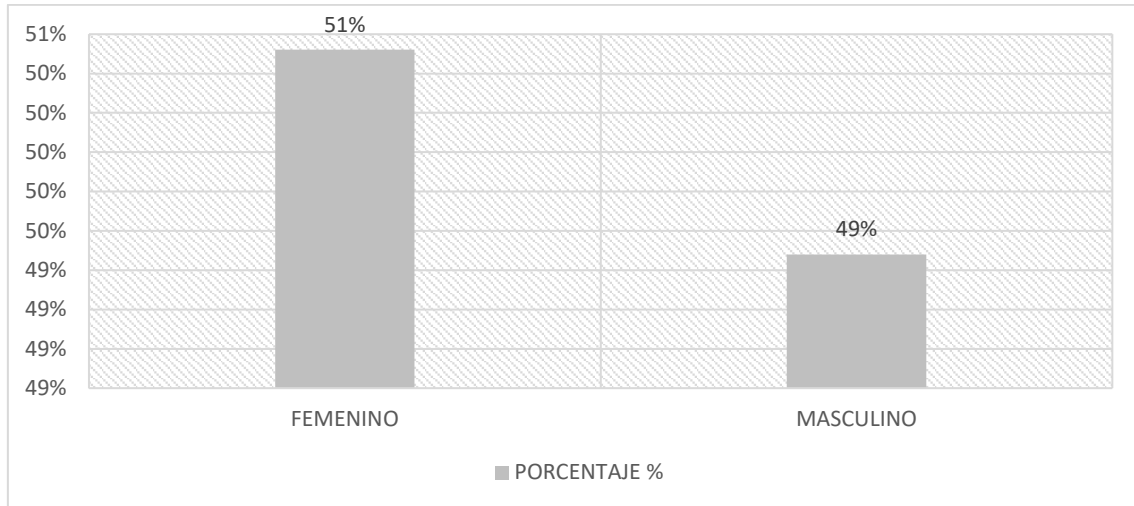


7. ¿La Municipalidad Provincial de Puno ha establecido alianzas estratégicas para mejorar la gestión integral de residuos sólidos y con quienes?
8. ¿Considera que la población se siente consciente y comprometido con la gestión integral de residuos sólidos en su barrio, comunidad, centro poblado o lugar donde habita?
9. ¿Generan la participación de la población en las políticas sobre gestión integral de residuos sólidos?
10. ¿Cómo elaboran el mensaje de los materiales de información sobre la gestión integral de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno?
11. ¿Cómo se capacita al personal para que puedan sensibilizar a la población sobre la gestión integral de residuos sólidos?
12. ¿La gerencia de gestión integral de residuos sólidos cuenta con un comunicador social para diseñar estrategias de comunicación, a partir de sus audiencias, necesidades de la población, capacidades y los circuitos de comunicación en los que se insertan?
13. ¿Tienen a alguien encargado de monitorear como fluye la comunicación entre la cabeza, el comunicador y el aliado estratégico?
14. ¿Han logrado el cambio social de la población con respecto a la gestión integral de residuos sólidos?

## ANEXO 5: Resultados en figura de la encuesta aplicada en la población

**Figura 1.**

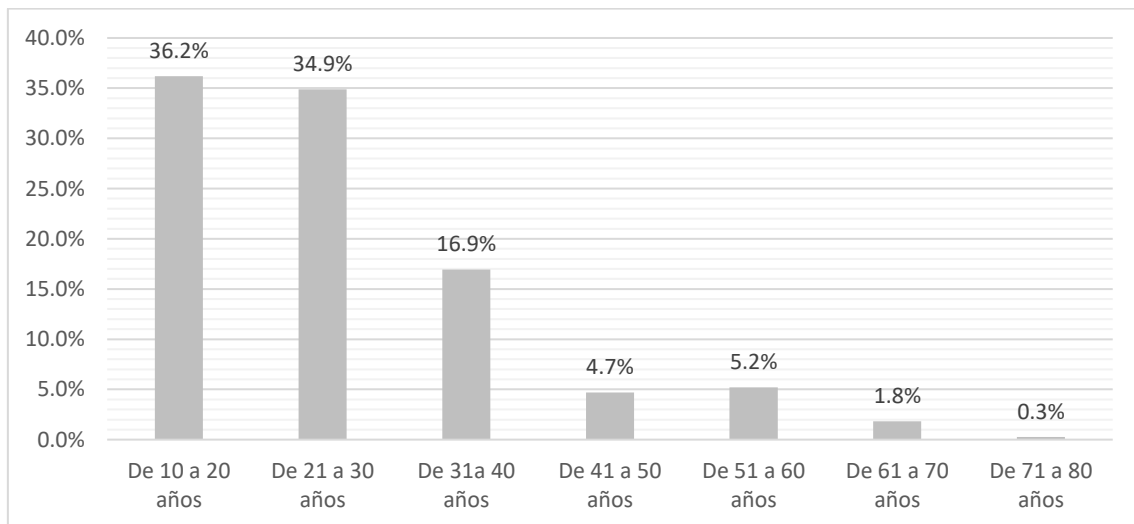
*Sexo de la población encuestada.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 2.**

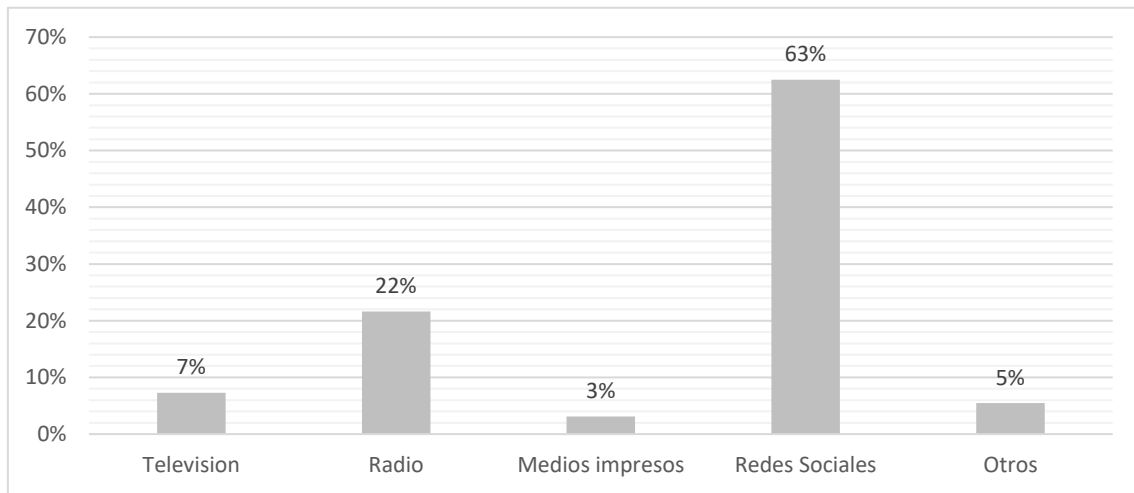
*Rango de edad de la población encuestada.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 3.**

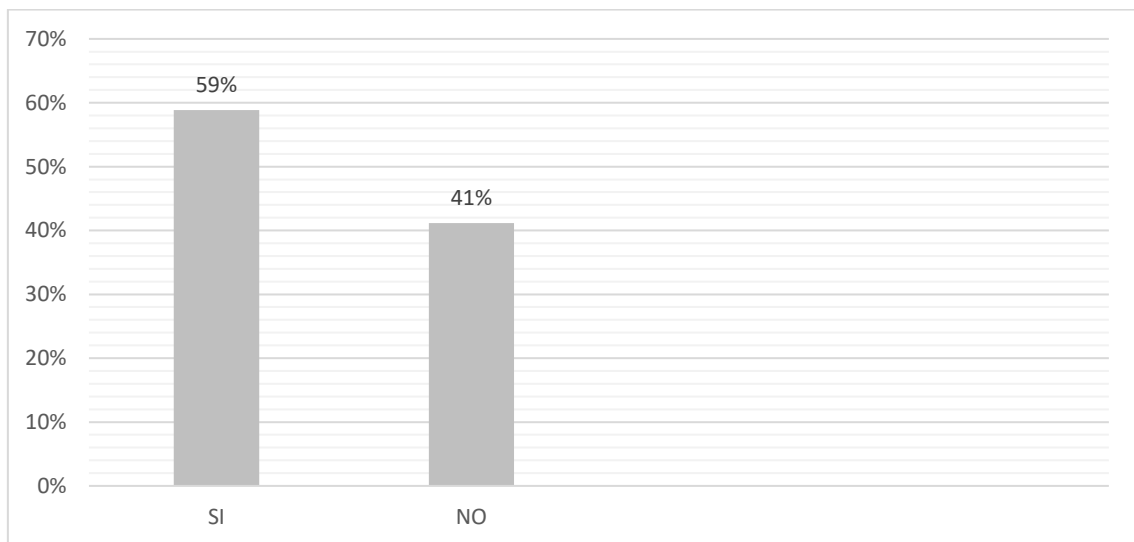
*Medio de comunicación con mayor uso por la población sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 4.**

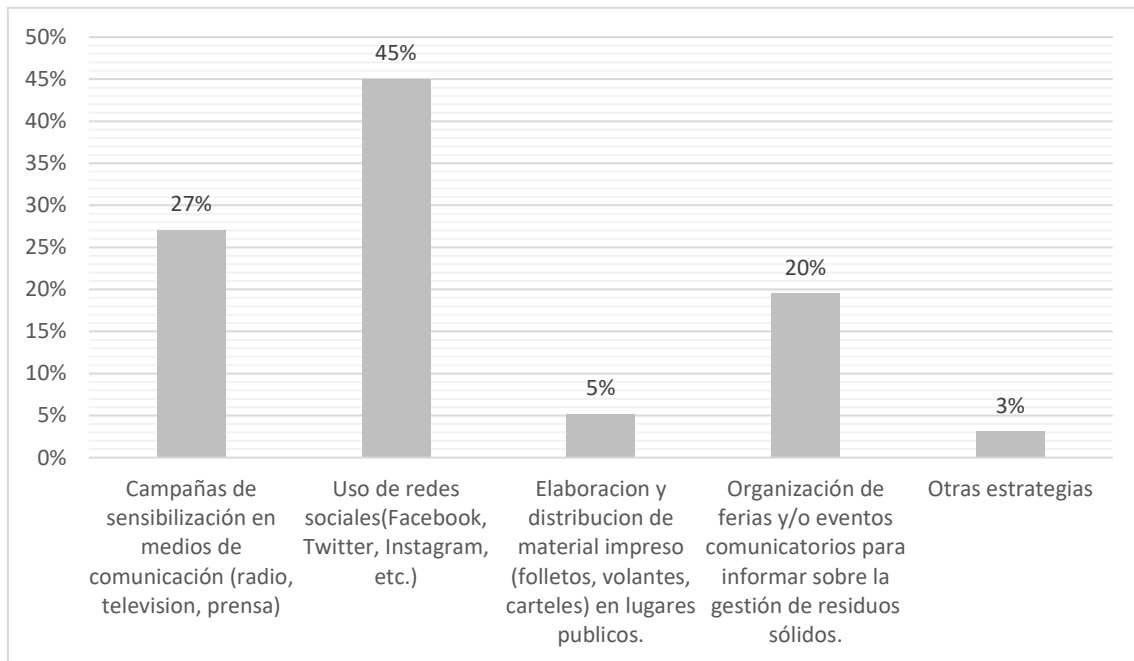
*Efectividad de la difusión de información sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 5.**

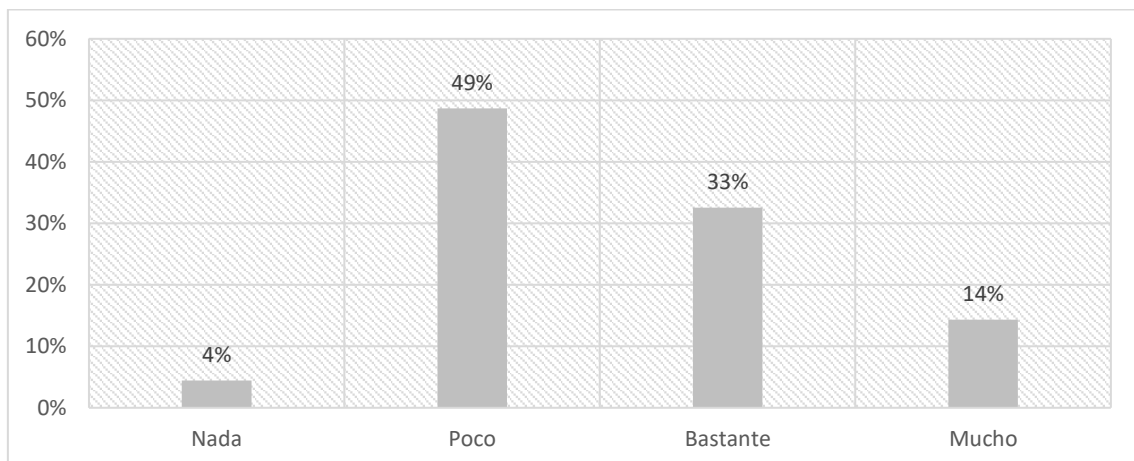
*Eficiencia del tipo de estrategia de información utilizado sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 6.**

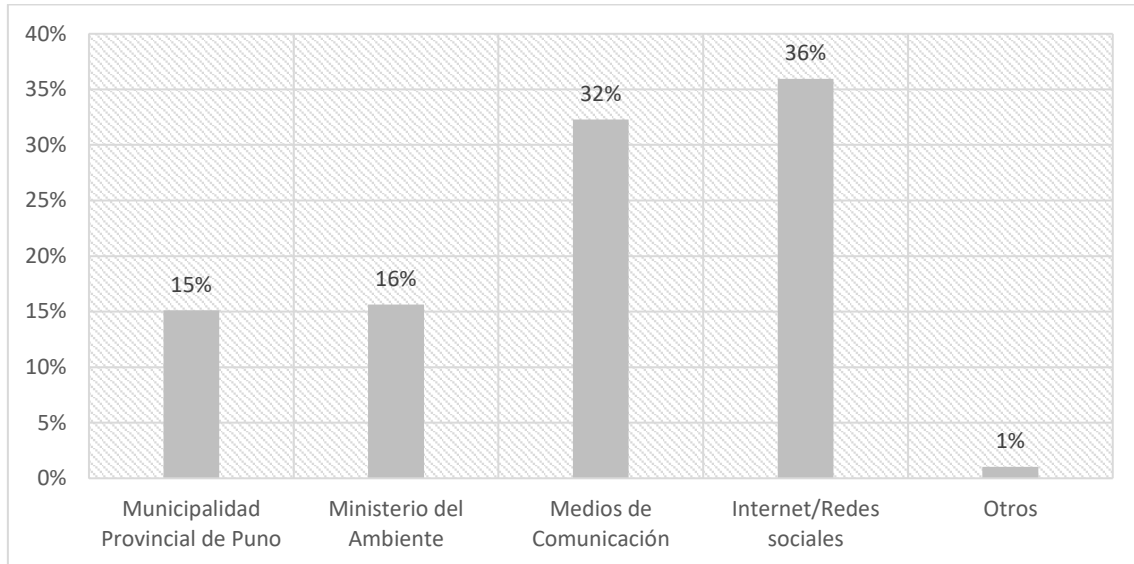
*Nivel de conocimiento de la población sobre la gestión y/o manejo de residuos sólidos.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 7.**

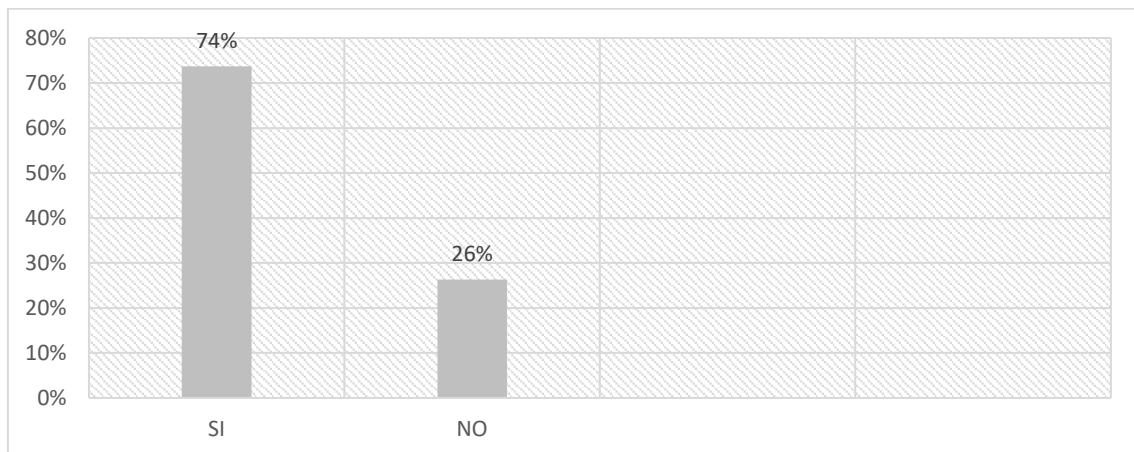
*Fuente principal de información de la población para obtener conocimientos sobre la gestión y/o manejo de gestión de residuos sólidos.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 8.**

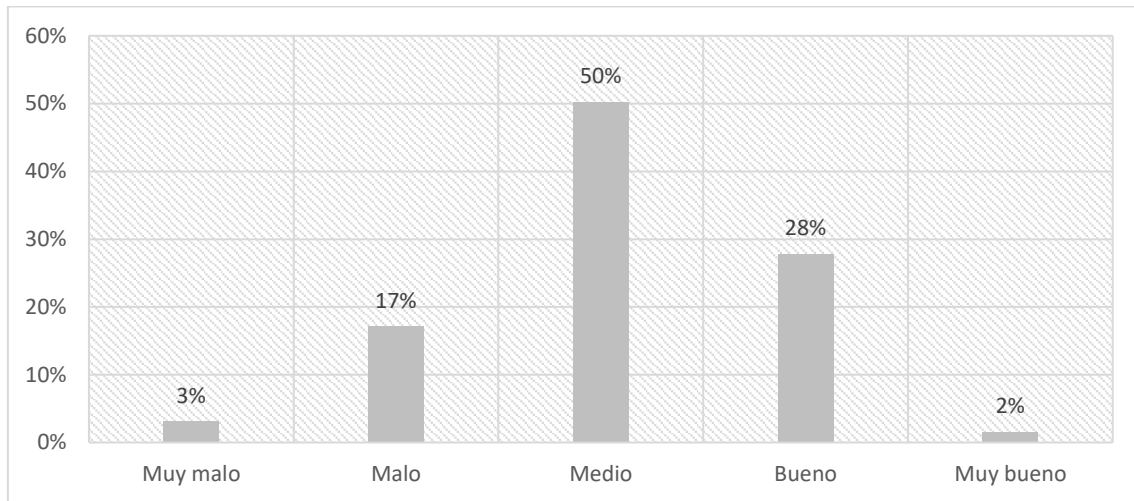
*Mejora de actitud de la población hacia la gestión y/o manejo de residuos sólidos después de las acciones de sensibilización*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 9.**

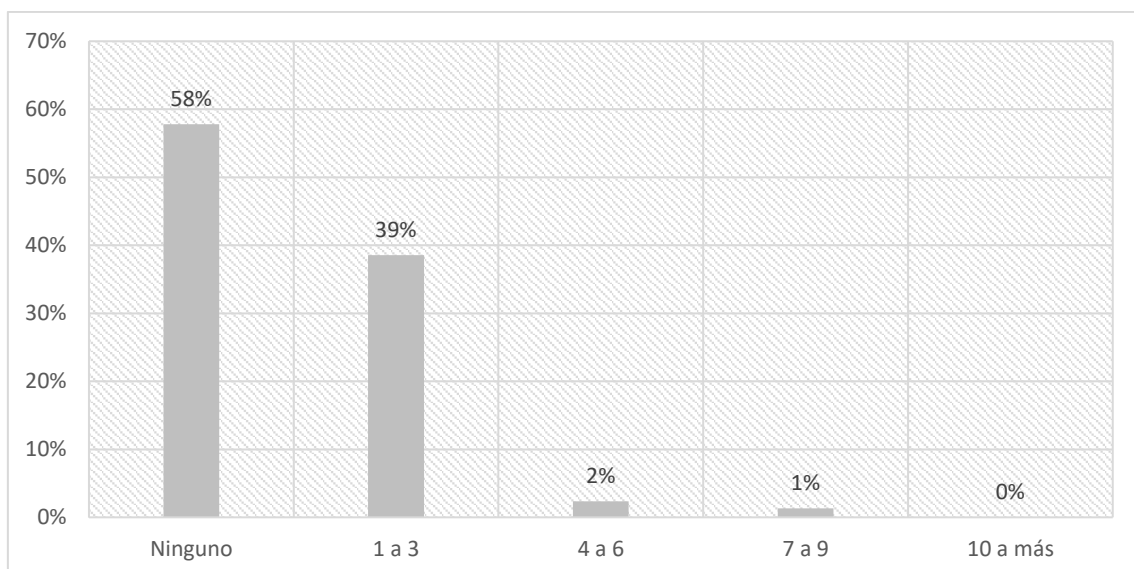
*Calificación de la población en la gestión de manejo de residuos sólidos de la Municipalidad Provincial de Puno.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 10.**

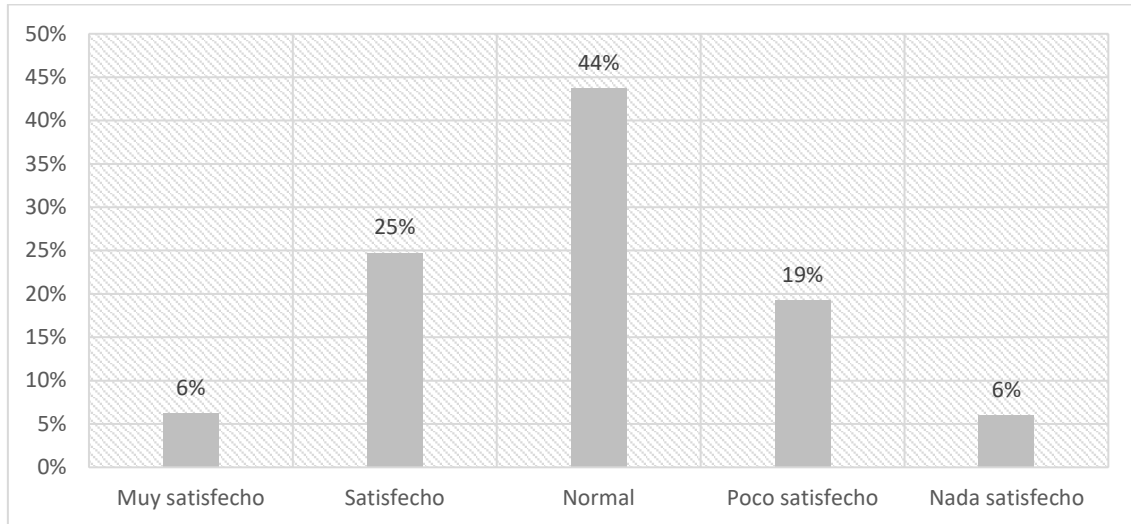
*Asistencia de la población a programas de formación o capacitación sobre la gestión de residuos sólidos en el último año.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 11.**

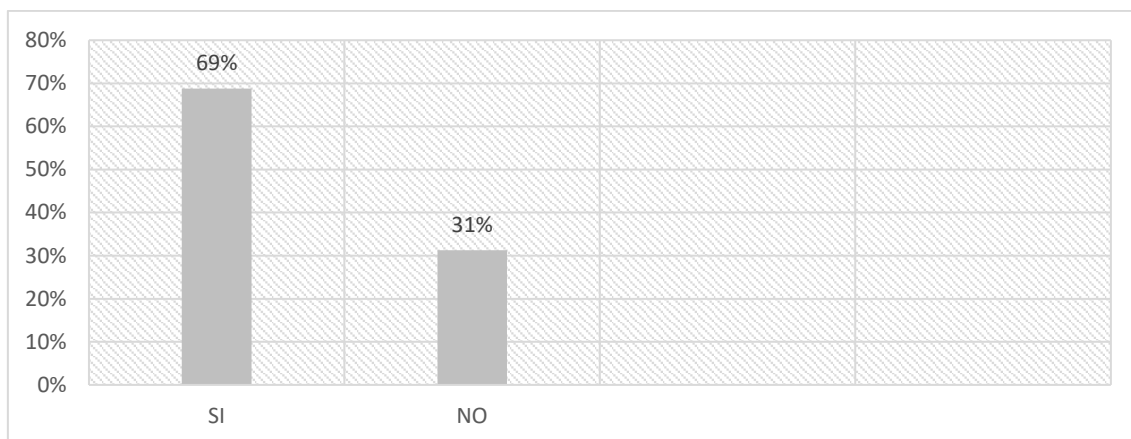
*Nivel de satisfacción de la población con conocimientos y habilidades adquiridos en los programas de formación o capacitación.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 12.**

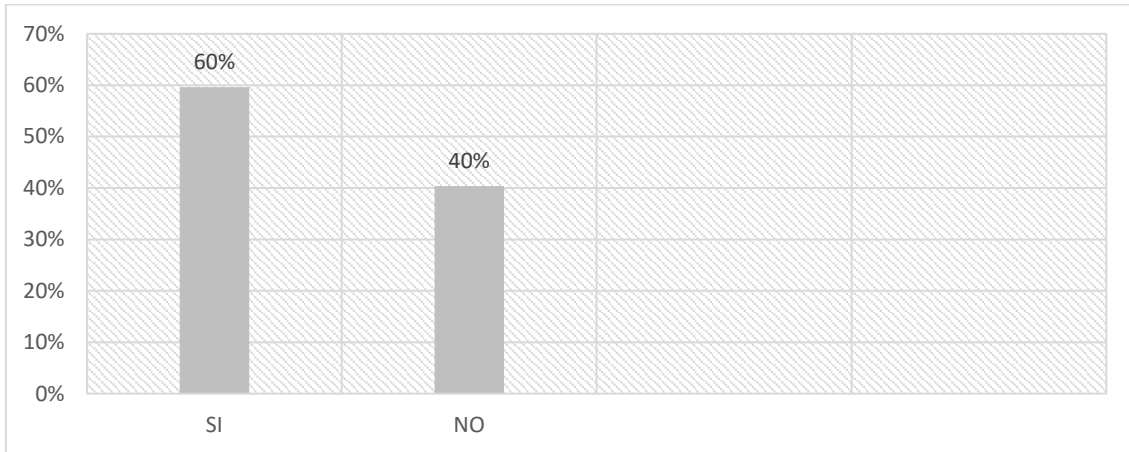
*Frecuencia con la que la población ha tenido la oportunidad de aplicar los conocimiento y habilidades adquiridas en los programas de formación o capacitación en la gestión y/o manejo de residuos sólidos*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 13.**

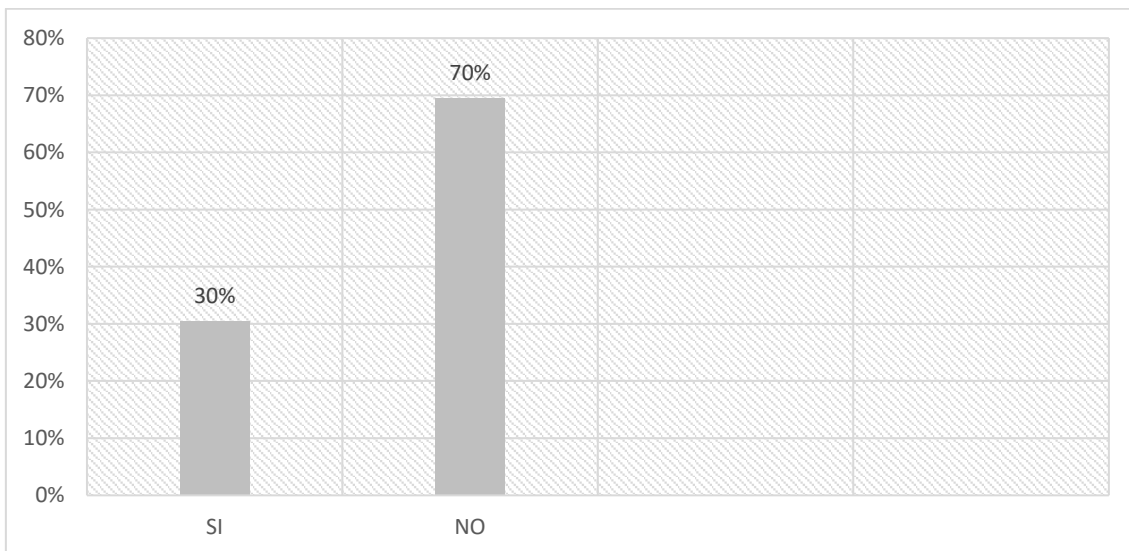
*Nivel de efectividad de la población hacía de las campañas de capacitación y/o formación.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 14.**

*Participación de la población en campañas y/o actividades de sensibilización.*

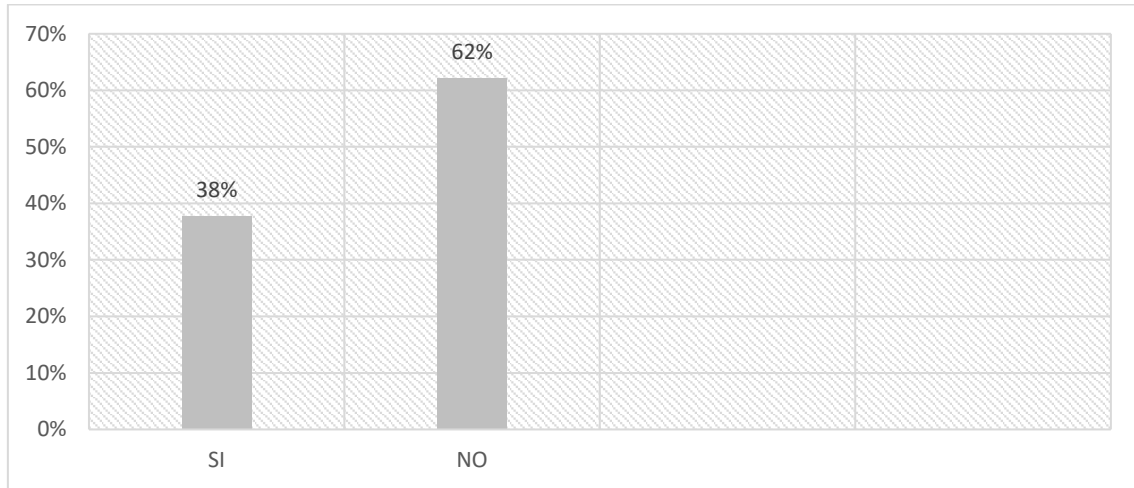


**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta



**Figura 15.**

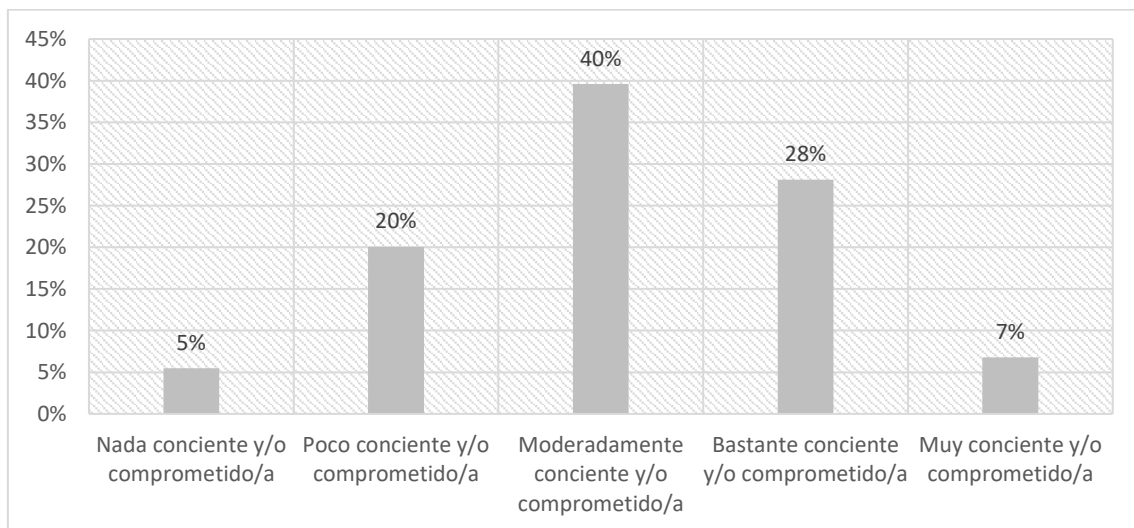
*Percepción de la población en relación con si la Municipalidad Provincial de Puno ha establecido alianzas efectivas con otras organizaciones o actores relevantes.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 16.**

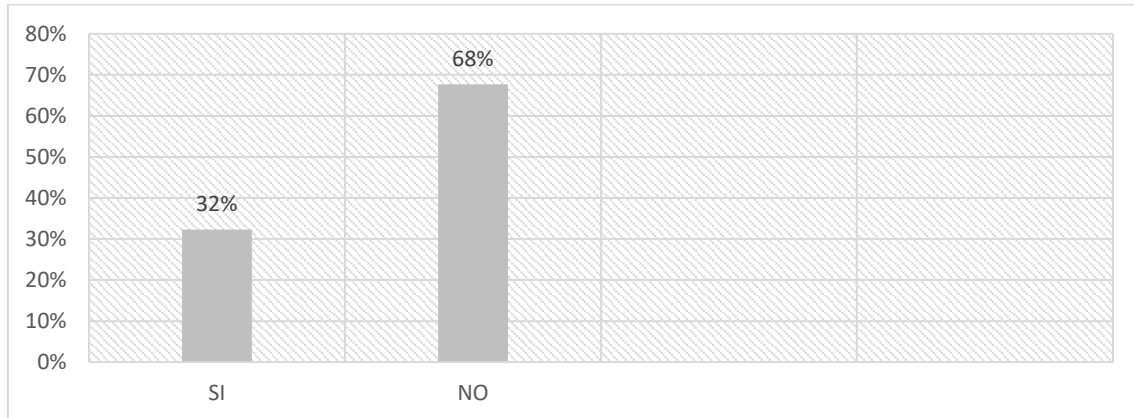
*Nivel de consciencia y/o compromiso de la población con la gestión de residuos sólidos en barrio, comunidad, centro poblado o lugar donde habita.*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 17.**

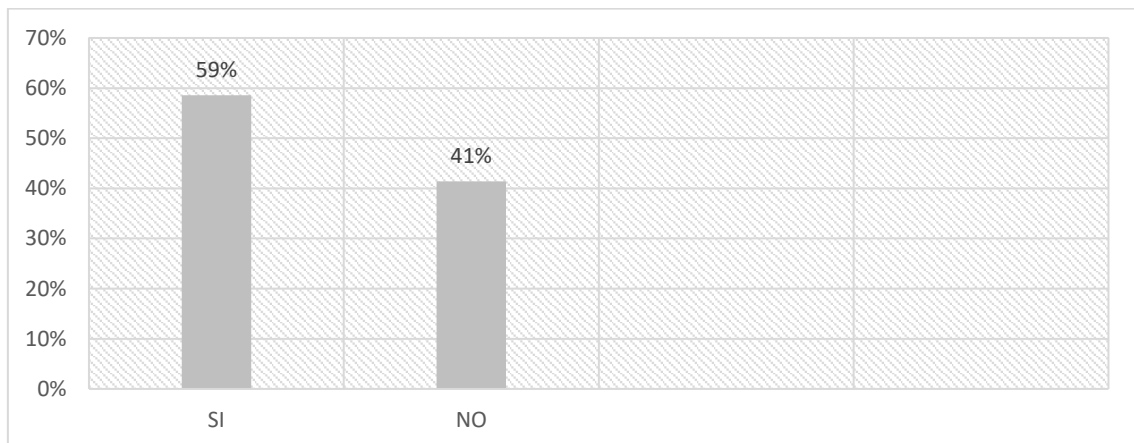
*Participación de la población en políticas o decisiones relacionadas con la gestión de residuos sólidos*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

**Figura 18.**

*Percepción de la población en relación con la mejora de la gestión y/o manejo de residuos sólidos en su barrio, comunidad o lugar de residencia*



**Fuente:** Elaboración propia en base a la aplicación de la encuesta

## ANEXO 6: Base de datos

TABULACIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA																		
N° DE ENCU ESTA DOS	PREGUNTAS																	
	EDA D	SEX O	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16
1	15	F	4	2	2	2	3	4	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3
2	14	F	4	2	2	1	4	4	2	2	3	1	2	1	4	1	1	3
3	14	M	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	3
4	31	M	4	2	5	2	3	3	2	1	5	2	2	2	4	2	2	2
5	65	M	2	2	1	2	2	1	2	1	4	1	1	2	2	2	2	3
6	14	F	2	2	4	1	3	1	1	4	1	2	1	2	2	1	2	3
7	15	F	4	1	5	2	2	3	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3
8	14	F	2	2	4	2	3	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	1
9	14	M	1	1	4	2	3	4	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3
10	15	F	4	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3
11	30	M	4	2	2	1	2	4	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3
12	34	M	5	2	1	1	2	4	2	1	4	2	1	1	1	2	2	3
13	14	F	5	2	3	1	4	1	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2
14	36	F	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
15	25	F	4	1	4	1	3	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3
16	14	F	1	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	3
17	14	F	4	1	5	2	3	4	1	1	3	1	1	1	3	2	1	4
18	15	F	1	1	2	2	4	1	1	2	2	1	1	1	4	2	1	4
19	15	F	4	1	4	2	3	1	1	1	2	1	1	1	4	2	1	4
20	14	F	2	1	3	2	4	1	1	2	2	1	1	2	4	1	2	4
21	48	F	2	2	1	2	1	3	2	1	5	2	2	2	1	2	2	2
22	18	M	4	2	2	2	3	4	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2
23	20	M	4	2	2	1	3	4	2	1	3	1	2	1	4	1	1	2
24	18	F	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2
25	32	M	4	2	5	2	3	3	2	1	5	2	2	2	3	2	2	2
26	25	M	2	2	1	2	2	1	2	1	4	1	1	2	3	2	2	2
27	19	F	2	2	4	1	3	1	1	4	1	2	1	2	3	1	2	2
28	16	M	4	1	5	2	2	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	2
29	17	M	2	2	4	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	1	2	1
30	18	M	1	1	4	2	3	4	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2
31	17	M	4	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	3	1	1	3
32	27	M	4	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	1	3	1	2	2
33	36	M	5	2	1	1	2	4	2	1	4	2	1	1	3	2	2	2
34	19	F	5	2	3	1	3	1	1	3	2	1	2	2	3	1	2	3
35	39	M	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2
36	23	M	4	1	4	1	3	1	1	2	1	1	1	2	4	2	1	2
37	18	F	1	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	2	2	2	1	4
38	15	M	4	1	5	2	3	4	1	1	3	1	2	1	4	2	1	3



39	17	M	1	1	2	2	4	1	1	2	2	1	1	1	3	2	1	3
40	14	M	4	1	4	2	3	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	3
41	15	F	2	1	3	2	4	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3
42	35	M	2	2	1	2	1	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	3
43	18	F	4	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2
44	27	M	1	2	4	2	2	4	1	2	4	1	1	1	2	2	1	1
45	25	M	4	2	5	2	1	5	2	1	4	2	2	2	2	2	1	3
46	25	F	2	2	1	2	2	3	1	1	4	1	2	2	3	2	2	3
47	33	F	2	1	1	2	1	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	4
48	17	M	2	1	1	2	4	3	1	1	2	1	2	1	4	2	1	4
49	19	F	2	1	4	2	2	2	1	2	4	1	1	2	2	1	1	3
50	21	M	5	1	2	1	4	3	1	2	3	1	1	1	3	1	1	4
51	29	M	4	1	4	1	4	4	1	2	4	1	1	1	4	1	1	3
52	21	M	4	1	4	1	3	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	4
53	16	M	4	1	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2	3	2	1	4
54	28	F	2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2
55	31	M	4	1	2	1	4	4	1	2	2	1	1	2	4	1	1	3
56	25	M	4	1	2	2	3	4	1	2	2	1	1	2	5	1	1	4
57	55	F	2	2	1	2	2	3	1	1	4	1	2	2	2	2	1	2
58	41	M	5	1	2	2	3	3	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3
59	27	M	4	2	2	2	3	3	2	1	4	2	2	2	4	2	2	4
60	37	M	4	2	1	2	2	4	2	1	3	1	2	2	3	2	2	3
61	51	F	2	1	1	2	2	3	1	1	5	1	1	2	4	2	2	2
62	26	M	2	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1	2	3	2	1	3
63	57	F	5	2	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3
64	24	F	4	1	1	2	2	4	1	1	2	2	1	1	3	2	1	4
65	34	M	5	2	4	2	2	4	1	1	3	1	2	2	2	2	2	3
66	25	M	4	2	1	2	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	4
67	31	M	2	1	1	1	3	4	1	2	4	2	1	2	4	2	2	2
68	24	F	4	1	2	1	3	4	1	1	4	2	2	1	4	1	2	4
69	32	F	4	2	3	2	2	4	1	1	3	2	2	2	2	2	2	4
70	51	M	2	1	1	2	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2
71	67	F	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3
72	33	M	4	1	2	2	2	4	1	1	3	1	1	1	4	1	1	3
73	19	M	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	2	4	2	1	4
74	22	M	4	2	4	2	3	2	1	2	4	1	2	1	4	2	2	2
75	28	M	4	2	2	2	2	4	2	1	4	2	2	1	3	2	1	2
76	29	M	4	1	2	2	2	1	2	1	4	2	2	2	4	2	2	2
77	29	F	4	2	1	2	2	3	2	1	3	1	2	2	4	2	2	2
78	19	M	1	2	1	2	3	2	2	4	4	2	1	2	3	2	2	3
79	30	M	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	1	2	3	2	1	2
80	18	M	4	2	4	2	3	2	1	2	4	1	1	2	5	2	2	3
81	20	M	4	1	4	2	4	3	1	2	4	1	1	2	5	2	2	2
82	17	F	4	1	3	2	2	3	1	1	4	2	2	1	2	2	1	2



83	18	M	4	1	3	2	2	3	1	1	4	1	2	2	1	2	1	2
84	17	M	2	1	2	2	2	3	2	1	4	2	2	2	4	2	1	2
85	19	M	4	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	4	1	2	3
86	18	M	4	1	1	2	3	2	1	2	3	1	1	1	4	2	1	4
87	24	F	4	2	2	2	3	3	1	1	4	1	2	2	4	2	2	3
88	31	F	1	2	4	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
89	23	M	4	2	2	2	4	4	2	1	4	2	2	2	4	2	2	2
90	16	M	2	1	2	1	2	4	2	1	3	2	1	1	2	1	1	3
91	13	M	1	2	2	2	2	4	1	1	3	1	1	2	2	2	1	3
92	19	M	4	1	4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	4	1	1	2
93	21	F	5	1	4	2	2	2	1	2	4	2	2	2	4	1	1	2
94	27	F	1	2	4	2	2	5	2	1	4	2	2	2	3	2	2	2
95	33	M	4	2	1	2	2	4	2	1	4	1	2	2	4	2	2	2
96	66	F	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3
97	53	F	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	4	2	1	4
98	32	F	4	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	5
99	12	F	4	1	2	2	1	3	1	1	3	1	1	2	1	2	1	3
100	40	F	4	1	1	2	3	3	1	2	2	1	1	1	4	1	1	4
101	63	F	4	1	2	2	4	3	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3
102	15	M	3	2	5	2	3	4	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3
103	15	F	3	2	5	2	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3
104	14	F	4	2	4	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	4
105	14	F	5	2	2	1	3	1	1	2	3	1	1	1	3	1	1	4
106	14	F	4	1	2	1	3	4	1	2	3	1	1	1	4	2	1	4
107	26	F	4	1	2	1	3	4	1	2	2	1	1	1	5	1	1	3
108	26	F	4	1	2	2	2	4	1	1	3	1	2	2	3	2	1	3
109	25	F	4	1	1	1	3	3	1	2	2	1	1	2	4	2	1	3
110	24	M	4	1	2	1	4	4	1	2	2	1	1	1	5	1	1	4
111	32	M	4	1	2	1	3	4	1	1	2	1	1	2	5	2	1	4
112	23	F	4	1	2	2	3	4	1	1	2	1	1	2	4	2	1	3
113	31	F	2	1	1	1	4	4	1	2	2	1	1	1	5	2	1	4
114	45	M	1	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2
115	28	M	4	1	4	1	2	3	1	1	2	1	1	2	4	1	1	4
116	27	F	4	1	2	1	3	4	2	1	4	1	2	2	3	2	1	4
117	29	F	4	1	1	1	2	4	1	2	3	1	1	1	4	1	1	4
118	26	F	4	1	2	1	2	4	1	2	3	1	1	1	3	1	1	4
119	28	F	4	1	1	1	4	4	1	2	2	1	1	1	5	2	1	4
120	15	M	4	1	2	2	3	1	1	1	3	1	1	1	4	1	1	4
121	15	F	1	2	3	2	2	4	1	2	3	1	1	1	3	2	1	3
122	15	F	4	2	5	2	1	5	2	1	5	2	2	2	3	2	1	1
123	26	F	2	2	1	2	2	3	1	1	3	1	2	2	1	2	2	2
124	29	F	2	1	1	2	1	3	2	1	5	2	2	2	3	2	2	4
125	62	F	2	1	1	2	4	3	1	1	1	1	2	1	5	2	1	3
126	16	F	2	1	4	2	2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	3



127	28	F	5	1	2	1	4	3	1	2	2	1	1	1	3	1	1	4
128	16	F	4	1	4	1	4	4	1	2	1	1	1	1	5	1	1	4
129	24	F	4	2	1	1	3	1	1	2	2	1	1	1	4	2	1	4
130	26	F	4	1	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	4	2	1	3
131	44	F	2	1	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	1	3
132	25	F	4	1	2	1	4	4	1	1	2	1	1	2	5	1	1	4
133	28	F	4	1	2	2	3	4	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3
134	70	M	2	2	1	2	2	3	1	1	3	1	2	2	3	2	1	3
135	34	F	5	1	2	2	3	3	1	2	2	1	1	2	4	1	2	1
136	31	F	4	2	2	2	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3
137	24	F	4	2	1	2	2	4	2	1	2	1	2	2	4	2	2	3
138	40	F	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	3
139	60	F	2	1	2	2	2	1	1	1	4	1	1	2	5	2	1	4
140	52	F	5	2	2	2	2	4	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2
141	28	M	4	1	1	2	2	4	1	1	5	2	1	1	2	2	1	3
142	32	F	5	2	2	2	4	4	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2
143	28	F	4	2	1	2	2	3	2	2	4	2	2	1	2	2	2	3
144	32	F	2	1	1	1	4	4	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3
145	20	M	4	1	2	1	3	4	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3
146	31	F	4	2	3	2	2	4	1	2	4	2	2	2	1	2	2	3
147	55	F	2	1	1	2	2	4	2	1	5	2	2	2	3	2	2	3
148	70	M	2	2	2	1	2	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2
149	38	F	4	1	2	2	2	4	1	1	3	1	1	1	3	1	1	4
150	15	M	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3
151	28	F	4	2	4	2	3	2	1	2	3	1	2	1	5	2	2	1
152	18	F	4	2	2	2	2	4	2	1	3	1	2	1	4	2	1	3
153	31	M	4	1	2	2	2	1	2	1	5	1	2	2	3	2	2	3
154	17	M	2	1	2	1	2	4	2	1	4	1	1	2	3	2	2	3
155	15	F	1	2	3	2	3	2	2	4	3	2	1	2	2	2	1	2
156	25	M	2	2	1	2	2	2	2	1	5	2	1	2	2	2	1	3
157	14	F	4	2	4	2	3	3	1	2	3	1	1	2	4	2	2	2
158	15	F	4	1	4	1	4	3	1	2	3	1	1	2	4	2	2	2
159	15	F	4	1	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	1	3
160	15	F	3	1	3	2	2	3	1	1	3	1	2	2	2	1	1	3
161	15	F	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	1	3
162	15	F	4	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	4
163	14	F	4	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3
164	27	F	4	2	2	2	3	3	1	1	5	1	2	2	2	2	2	2
165	35	F	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3
166	26	F	4	2	2	2	4	4	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
167	14	F	2	1	2	2	2	4	2	1	3	2	1	1	1	1	1	4
168	15	F	1	2	2	2	2	4	1	1	2	1	1	2	3	2	1	4
169	15	F	4	1	4	1	2	2	1	2	3	1	1	1	3	1	1	3
170	15	F	5	1	4	2	2	2	1	2	3	2	1	2	3	1	1	3



171	14	F	1	2	4	2	2	5	1	1	3	2	1	2	2	2	3
172	14	F	4	2	1	2	2	4	2	1	3	1	2	2	3	2	3
173	35	M	4	1	2	1	3	3	1	2	3	1	1	1	4	1	4
174	36	M	4	1	1	2	4	2	1	2	2	1	2	2	4	2	4
175	29	M	4	1	1	1	4	2	1	2	1	1	1	1	4	2	3
176	57	M	2	1	1	2	1	4	1	1	5	1	1	2	2	1	3
177	28	F	4	1	2	1	3	4	1	1	4	1	1	2	3	2	3
178	17	M	4	2	4	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3
179	14	M	4	2	2	2	2	4	1	1	3	1	2	1	3	2	4
180	16	M	4	2	2	2	2	4	2	1	3	2	1	1	3	2	2
181	14	M	4	1	4	1	2	4	1	2	3	1	1	1	2	2	3
182	19	F	4	1	4	2	3	3	1	1	2	2	1	1	3	2	4
183	44	M	2	1	4	1	3	1	1	2	2	1	1	1	4	1	4
184	20	M	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	3
185	15	M	4	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1	1	3	2	3
186	16	M	4	2	4	1	3	4	1	2	2	1	1	1	3	2	2
187	15	F	5	1	4	1	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	4
188	18	M	4	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	4	2	3
189	17	M	4	1	4	2	2	1	1	1	2	1	1	1	5	2	3
190	19	M	4	2	1	2	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	3
191	18	F	3	1	1	2	2	4	1	2	3	2	2	2	3	2	4
192	45	M	2	2	1	2	1	3	2	1	5	2	2	2	1	2	1
193	35	F	1	2	1	1	2	3	1	1	4	1	1	2	4	2	2
194	27	M	2	1	1	1	2	3	1	2	4	1	1	2	4	2	2
195	25	M	4	2	2	2	3	4	2	1	3	1	1	2	3	2	3
196	15	M	4	2	1	2	3	3	1	2	3	1	1	2	3	1	3
197	14	F	4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	4
198	14	M	4	1	2	1	2	1	2	2	3	1	2	2	3	2	4
199	14	F	4	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	3	2	4
200	14	F	2	2	3	2	3	4	1	2	3	1	1	2	3	1	3
201	15	F	4	2	4	2	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	3
202	15	M	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	3
203	25	M	4	2	4	2	2	4	1	1	4	2	1	2	2	2	3
204	29	M	2	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	3
205	32	F	4	1	2	2	3	4	1	1	3	1	2	2	4	2	3
206	40	M	4	1	1	2	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	4
207	29	M	4	1	1	1	4	4	1	2	1	1	1	1	3	1	4
208	23	F	4	1	2	2	3	4	1	1	4	1	1	2	4	2	3
209	26	M	4	2	2	2	3	4	2	1	3	2	2	2	2	2	3
210	51	M	2	1	4	2	3	3	1	1	2	1	1	2	4	2	3
211	32	M	4	2	2	2	3	1	1	2	4	1	1	1	4	1	4
212	25	F	4	1	2	2	2	4	1	2	2	1	1	2	4	1	3
213	26	M	4	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	4	1	3
214	41	M	2	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	1	4	1	3



215	27	M	4	1	2	2	2	4	1	1	3	1	1	1	3	2	2	3
216	31	M	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	4	2	2	3
217	40	M	3	1	1	1	3	3	1	2	2	1	1	1	3	1	1	3
218	35	M	4	1	2	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	3
219	25	M	4	1	4	1	2	3	1	2	3	1	1	2	4	1	1	3
220	80	M	4	1	2	1	4	3	1	1	3	1	1	2	3	2	1	3
221	26	M	2	1	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
222	28	M	4	1	3	1	3	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	3
223	24	M	4	1	2	1	3	3	1	1	3	1	2	1	4	1	1	3
224	30	F	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	1	1	5	2	1	3
225	27	M	4	1	1	2	2	3	1	1	3	1	2	1	3	1	2	3
226	23	M	4	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	4	1	1	2
227	23	M	4	1	2	1	3	3	1	2	3	1	2	2	3	1	1	3
228	41	M	2	1	1	1	4	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	5
229	23	F	4	1	2	2	3	4	1	1	3	1	1	2	3	2	1	3
230	14	M	4	1	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	3	1	1	3
231	20	F	4	2	2	2	2	4	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
232	25	M	4	2	2	2	2	4	1	1	3	2	2	2	3	2	1	3
233	17	M	4	2	4	2	4	4	1	1	3	1	1	2	3	1	2	3
234	21	F	4	2	2	2	1	4	2	1	5	2	2	2	2	2	2	1
235	21	M	1	1	2	2	2	4	1	1	2	1	1	1	3	2	1	3
236	26	M	4	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3
237	27	M	4	2	2	2	2	3	1	1	3	1	1	2	2	1	1	3
238	25	F	1	1	4	2	2	3	1	1	3	1	1	2	4	2	1	2
239	48	M	1	2	4	2	1	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2
240	51	M	2	2	4	1	2	3	1	2	4	1	2	2	4	2	2	3
241	23	M	3	2	1	1	3	3	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3
242	14	F	4	2	4	2	2	4	1	2	3	1	1	1	2	2	1	3
243	14	F	4	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	3
244	14	M	4	2	2	2	2	4	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3
245	14	M	4	2	2	2	2	4	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3
246	16	F	4	2	2	2	2	4	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3
247	14	F	4	1	2	1	2	4	1	2	2	1	1	1	4	2	1	4
248	37	M	4	1	2	2	3	4	1	1	3	1	2	2	4	2	1	4
249	50	M	2	1	1	2	4	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3
250	27	M	4	1	2	1	3	1	1	4	1	1	1	2	1	2	2	4
251	35	M	4	1	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	4	1	1	3
252	44	F	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	2	3	2	1	3
253	32	M	4	2	1	2	3	3	1	1	4	1	2	1	5	2	1	3
254	29	M	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	1	2	3	2	1	3
255	30	M	4	1	2	2	4	4	1	1	2	1	1	1	4	2	2	4
256	41	F	4	1	5	2	2	4	1	1	3	1	1	2	2	2	2	3
257	32	M	4	1	2	2	4	4	1	1	4	2	1	2	3	2	1	4
258	19	M	2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	2	1	3





259	32	M	2	2	4	1	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	3
260	26	M	4	1	4	2	3	3	1	2	2	1	2	2	4	2	4
261	37	M	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	3	1	3
262	24	M	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	2	3
263	39	M	3	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	3	2	3
264	25	F	4	1	4	1	4	3	1	1	2	1	1	1	3	1	3
265	33	M	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	1	2	4	1	4
266	45	F	4	1	2	2	2	3	1	1	3	1	1	2	4	1	3
267	28	M	4	1	1	1	4	2	2	1	3	1	1	1	3	1	3
268	29	F	2	1	4	2	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	3
269	52	M	2	1	1	2	2	4	1	1	3	2	2	1	3	1	3
270	18	M	4	2	2	2	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	3
271	22	M	4	1	3	1	3	4	1	1	2	1	1	2	4	1	4
272	30	M	4	1	2	2	3	4	1	1	3	1	2	1	1	1	3
273	56	M	2	2	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	3
274	25	M	4	1	1	2	3	4	1	1	3	1	1	2	4	2	3
275	26	F	4	2	2	2	2	3	2	1	4	2	1	2	3	2	3
276	15	F	5	2	2	2	4	4	2	2	3	1	2	2	2	1	2
277	14	M	2	1	2	2	3	4	1	2	2	2	1	2	3	2	3
278	14	F	5	2	2	2	1	4	2	1	4	2	1	2	4	2	3
279	35	M	4	1	2	2	2	4	1	1	4	1	2	1	3	1	2
280	25	M	4	2	3	2	2	3	1	2	4	1	1	2	2	2	2
281	24	F	4	2	2	2	4	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2
282	31	F	4	1	2	2	3	3	1	1	4	2	2	2	3	2	3
283	29	M	4	1	2	2	4	3	1	1	3	1	2	2	4	2	4
284	28	M	2	2	4	1	3	4	2	1	5	2	2	2	3	1	3
285	28	F	4	1	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	3	2	4
286	14	F	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	3
287	14	F	5	2	2	2	1	4	2	1	4	2	2	2	3	2	3
288	33	F	4	1	2	2	2	4	1	1	3	1	1	2	3	1	2
289	25	M	4	2	3	2	2	3	1	2	4	1	1	2	2	2	2
290	25	F	4	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	2	2	2	2
291	30	M	4	1	2	2	3	3	1	1	4	2	2	2	3	2	3
292	27	M	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	4	2	4
293	26	M	2	2	4	1	3	4	2	1	5	2	2	2	3	1	4
294	27	F	4	1	2	2	3	3	1	1	2	1	1	2	3	2	4
295	24	M	4	1	2	2	3	4	1	1	3	1	1	2	3	2	3
296	15	F	4	1	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	3	1	4
297	20	M	4	2	2	2	4	2	1	1	4	2	2	2	2	2	2
298	24	F	4	2	2	2	2	4	1	1	3	2	1	2	3	1	3
299	18	M	4	2	4	2	4	4	1	1	3	1	1	2	4	2	3
300	22	F	4	2	2	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	2	1
301	22	M	1	1	2	2	2	4	2	2	1	1	1	1	3	1	4
302	24	M	4	2	2	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	2	3



303	26	M	4	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	3	1	1	3
304	27	F	1	1	4	2	2	4	1	2	2	2	1	2	4	2	1	2
305	49	M	1	2	4	2	1	3	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2
306	51	F	2	2	4	1	2	3	1	2	4	1	2	2	3	2	2	2
307	24	F	3	2	1	1	3	3	1	3	1	1	1	2	3	1	2	3
308	14	F	4	2	1	2	2	2	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3
309	15	F	4	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	1	1	4
310	15	M	4	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	4
311	14	F	4	1	2	1	2	1	2	2	3	1	1	2	3	1	2	4
312	14	F	2	2	3	2	3	4	1	2	3	1	1	2	3	1	2	4
313	14	F	4	1	4	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3
314	15	F	4	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	3	3
315	23	F	4	2	4	2	2	4	1	1	4	2	1	2	2	2	1	3
316	32	F	2	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	4
317	33	M	4	1	2	2	3	4	1	1	3	1	2	2	4	2	2	3
318	43	M	4	1	1	2	2	3	1	1	3	1	2	2	3	2	1	4
319	30	M	4	1	1	1	4	4	1	2	1	1	1	1	5	1	1	4
320	24	M	4	1	2	2	3	4	1	1	4	1	1	2	4	2	1	4
321	25	M	4	2	2	2	2	4	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3
322	55	F	2	1	4	2	3	2	1	1	2	1	1	2	4	2	1	4
323	30	M	4	2	2	2	3	1	1	2	4	1	1	2	4	1	1	4
324	26	M	4	1	5	2	3	4	1	2	2	1	1	2	4	1	1	4
325	29	M	4	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	4	1	1	4
326	39	M	2	1	1	1	4	2	1	2	2	1	1	1	4	1	1	4
327	29	F	4	1	2	2	2	4	1	1	3	1	1	1	4	2	2	3
328	32	M	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	2	1	4	2	1	5
329	38	M	3	1	1	1	4	4	1	2	2	1	1	1	5	1	1	5
330	34	M	4	1	2	1	4	2	1	1	2	1	1	1	5	1	1	3
331	23	F	4	1	4	1	3	3	1	3	2	1	1	2	4	1	1	4
332	29	M	4	1	2	1	4	3	1	1	3	1	1	2	4	2	1	4
333	28	F	2	1	1	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
334	27	F	4	1	3	1	3	2	1	2	2	1	1	1	5	1	1	4
335	25	F	4	1	2	1	3	3	1	1	3	1	2	1	4	1	1	3
336	36	F	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	1	1	5	2	1	3
337	26	F	4	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	2	3	2	2	3
338	24	M	4	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	4	1	1	4
339	24	M	4	1	2	1	3	3	1	2	2	1	2	2	4	1	1	4
340	50	F	2	1	2	1	4	2	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5
341	38	F	4	1	2	1	3	3	1	2	2	1	1	1	4	1	1	4
342	35	F	4	1	1	2	4	2	1	2	1	1	1	2	4	2	1	4
343	35	M	4	1	1	1	4	2	1	3	1	1	1	1	5	1	1	4
344	51	F	2	1	1	2	1	3	1	2	5	1	1	2	1	2	1	3
345	34	F	4	1	2	1	3	4	1	1	4	1	1	2	4	2	2	3
346	14	F	4	2	4	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	1	4



347	14	F	4	2	2	2	2	4	1	1	3	1	2	1	3	2	1	4
348	14	M	4	2	2	2	2	4	2	1	3	2	1	1	3	2	1	3
349	15	F	4	1	4	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	2	2	3
350	14	F	4	1	4	2	3	3	1	1	3	2	1	1	4	2	1	4
351	53	F	2	1	4	1	3	1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	4
352	15	F	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	1	3	2	1	4
353	15	M	4	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	4	2	1	3
354	15	F	4	2	4	1	3	4	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2
355	14	F	5	1	4	1	2	1	1	1	3	2	1	1	3	2	1	3
356	14	F	4	1	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	4	2	2	4
357	15	F	4	1	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	5	2	1	4
358	15	F	4	2	1	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3
359	14	F	4	1	1	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	2	2	3
360	53	F	2	2	1	2	1	3	2	1	5	2	2	1	2	2	2	1
361	33	F	1	2	1	1	2	3	1	2	4	1	1	2	4	2	2	2
362	31	M	2	2	4	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	3
363	25	M	4	1	4	2	3	4	1	2	2	1	2	2	4	2	1	4
364	35	M	3	2	1	1	3	2	1	3	1	1	1	2	5	1	2	3
365	28	M	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	2	2	4	2	1	4
366	38	M	3	1	1	1	4	2	1	1	1	1	1	1	5	2	1	5
367	25	F	4	1	4	1	4	3	1	1	2	1	1	1	4	1	1	4
368	30	F	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	1	2	4	1	1	4
369	43	M	4	1	2	2	3	3	1	1	3	1	1	2	1	2	2	4
370	27	M	4	1	1	1	4	3	1	1	2	2	1	1	4	1	1	4
371	41	F	2	1	4	2	2	3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3
372	58	F	2	1	1	2	2	4	1	1	3	2	2	1	3	2	1	3
373	17	F	4	2	2	2	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	3
374	23	F	4	1	3	1	3	4	1	1	2	1	2	2	1	1	1	4
375	31	F	4	1	2	2	4	4	1	1	3	1	2	1	4	2	1	4
376	57	F	2	2	1	2	2	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1
377	26	M	4	1	1	2	3	4	1	1	3	1	1	2	4	2	1	3
378	27	F	4	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3
379	14	F	5	2	2	2	4	4	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2
380	15	F	4	2	4	2	2	4	1	2	3	1	1	1	2	2	1	3
381	15	F	4	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	4	2	2	4
382	15	F	4	2	2	2	2	4	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3
383	14	F	4	2	2	2	2	4	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3
384	15	F	4	2	2	2	2	4	1	2	3	1	2	2	3	2	2	3



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Juan Choque Contreras  
identificado con DNI 70036508 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" ESTRATEGIAS DE COMUNICACION EXTERNA EN LA GESTION INTEGRAL DE  
RESIDUOS SOLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021  
"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 25 de ENERO del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Ivan Choque Contreras,  
identificado con DNI 70036308 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

CIENCIAS DE LA COMUNICACION SOCIAL  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ ESTRATEGIAS DE COMUNICACION EXTERNO EN LA GESTION INTEGRAL  
DE RESILOS SÓLIDOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO -2021 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 25 de Enero del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella