



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



NÚMERO:

2023 - 062

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“Comunicación asertiva y toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.”

Presentado por: **CABRERA HUAYANCA, MANUEL ANTONIO** del nivel de Pre Grado de la **FACULTAD DE CCTYA**, Escuela Profesional de **Ciencia de la Comunicación**. El resultado obtenido es: **PORCENTAJE DE SIMILITUD 3 %** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 11 de octubre de 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología



TÍTULO DEL INFORME FINAL

Comunicación asertiva y toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos

AUTOR:

CABRERA HUAYANCA, MANUEL ANTONIO (orcid.org/0009-0004-4496-9101)

ASESOR:

Dr. DELGADO ASTO, EDWIN CESAR (orcid.org/0000-0001-6116-6272)

Línea de investigación:

Sociedad, Desarrollo sostenible, Políticas públicas y ambientales

Ica, Perú

2023

Dedicatoria

A mi familia que me apoya de manera incondicional

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I	Introducción	06
II	Estrategia metodológica	12
III	Resultados	20
IV	Discusión	53
V	Conclusiones	56
VI	Recomendaciones	57
VII	Referencias bibliográficas	58
VIII	Anexos.....	61

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Estratos socioeconómicos del Distrito de Subtanjalla.....	9
Figura 2	Ubicación geográfica del Distrito de Subtanjalla.....	13
Figura 3	Fórmula estadística para la proyección poblacional.....	14
Figura 4	Zona 1 Servicio de recolección de residuos sólidos.....	20
Figura 5	Calle del cercado del Distrito de Subtanjalla.....	22
Figura 6	Zona 2 Servicio de recolección de residuos sólidos.....	23
Figura 7	Calle de pueblo joven Fernando León de vivero.....	24
Figura 8	Zona 2 Servicio de recolección de residuos sólidos.....	25
Figura 9	Calle de la urbanización La Florida.....	27
Figura 10	Zona 4 Servicio de recolección de residuos sólidos.....	27
Figura 11	Calle del Caserío 3 esquinas.....	29
Figura 12	Zona 5 Servicio de recolección de residuos sólidos.....	29
Figura 13	Calle cercana a la Panamericana Sur Paradero el Álamo.....	31
Figura 14	Carretera Panamericana Sur.....	31
Figura 15	Entrevista a vecinos del cercado de Subtanjalla.....	34
Figura 16	Entrevista a vecinos del Asentamiento Humano Las Lomas.....	37
Figuras 17	Entrevista a vecinos del Pueblo Joven Virgen Asunta.....	39
Figura 18	Entrevista a vecinos de la urbanización La Florida.....	42
Figura 19	Entrevista a vecinos del sector Renán Elías.....	44
Figura 20	Entrevista a vecinos del Pueblo Joven Carlos Ramos Loayza.....	46
Figura 21	Entrevista a vecinos del Caserío Buenos Aires.....	47
Figura 22	Entrevista a vecinos del cercado del Distrito de Subtanjalla.....	51

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Sujetos participantes de la entrevista de profundidad.....	13
Tabla 2	Proyección de la población del distrito de Subtanjalla.....	14
Tabla 3	Guía de observación.....	15
Tabla 4	Guía de entrevista de profundidad.....	16

Resumen

El presente informe final de tesis titulada “Comunicación asertiva y toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos” tuvo como objetivo general identificar como la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos. La metodología empleada corresponde al enfoque cualitativo de tipo básico descriptivo, el método de investigación es inductivo y el nivel relacional. La presente investigación es fenomenológica y, como instrumentos de recolección de datos se aplicaron guías de entrevistas y ficha de observación a una muestra de 38 pobladores de diversas zonas del Distrito de Subtanjalla

Los resultados de la investigación demostraron que no existe una comunicación asertiva de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla hacia la población del Distrito y por ende no contribuye en fortalecer la toma de conciencia en los vecinos de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos sólidos. Los principios asertivos y el trabajo en equipo se manifiestan de una manera muy tímida por parte de los trabajadores de la Municipalidad.

No existe una comunicación efectiva de parte de los trabajadores orientada a los vecinos del distrito de Subtanjalla. Y por último los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no desarrollan la comunicación interpersonal en consecuencia no contribuye en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos

Palabras Claves: Comunicación asertiva, Principios asertivos, Conciencia, Residuos sólidos

Abstract

The general objective of this final thesis report entitled "Assertive communication and awareness raising in the residents of the district of Subtanjalla about the waste management programme" was to identify how assertive communication affects awareness raising in the residents of the district of Subtanjalla about the waste management programme. The methodology used corresponds to the qualitative approach of a basic descriptive type, the research method is inductive and the level is relational. The present research is phenomenological and, as instruments of data collection, interview guides and observation forms were applied to a sample of 38 inhabitants from different areas of the District of Subtanjalla.

The results of the investigation showed that there is no assertive communication on the part of the workers of the District Municipality of Subtanjalla and therefore it does not contribute to the awareness of the residents of the district of Subtanjalla about the solid waste management programme. The assertive principles and teamwork are very timidly manifested by the workers of the Municipality.

There is no effective communication from the workers to the residents of the district of Subtanjalla. And finally the workers of the District Municipality of Subtanjalla do not develop interpersonal communication and therefore do not contribute to the awareness of the neighbours of the district of Subtanjalla about the waste management programme.

Keywords: Assertive Communication, Assertive Principles, Awareness, Solid Waste

I. Introducción

Como consecuencia de la revolución industrial, el estilo de vida de las personas ha experimentado numerosos cambios. La sociedad actual depende en gran medida del consumismo, lo que ha provocado un deterioro en la forma de desechar sus residuos sin tener en cuenta los perjuicios que pueden causar a la salud de la población y al medio ambiente.

América latina la crisis medioambiental, presentan características nunca antes vista por sus habitantes y a pesar de la promulgaron políticas para mejorar los entornos urbanos. Las naciones presentan una inadecuada gestión y disposición de los residuos por la falta de cooperación entre los municipios, crecimiento y concentración de la población, falta de organización para el manejo de los residuos sólidos, escasa cultura ambiental, poca participación en el manejo, separación y recolección de los residuos. En el caso de Perú han implementado estrategias de capacitación, comunicación social y educación para que toda la población comprenda la necesidad de modificar sus estilos de vida para manejar los residuos sólidos de manera sostenible. (Díaz, 2018).

Para un mejor entendimiento de la problemática de estudio, la presente investigación se apoya en teorías, tal es el caso de la Teoría de la Comunicación, que cuando se utiliza la palabra comunicación se presentan múltiples perspectivas y pensamientos de diversas disciplinas y campos del conocimiento. Sin embargo, independientemente de su apariencia, se reconoce como un intercambio informativo en el que el emisor entrega cosas a través de un canal al que el receptor responderá. Así lo señala Giraldo en su obra Teorías de la comunicación (Giraldo et al., 2017)

Las teorías de la comunicación y la información intentan comprender cómo, en los entornos comunicativos, se forma una sinergia comunicativa a partir de los múltiples tipos de comunicación, en lugar de limitarse a catalogarlos. En lo que respecta a la comunicación interpersonal, no cabe duda de que los cinco sentidos funcionan de forma concertada y sinérgica. (Mattelart et al., 1997) Con esta idea, sostenemos que las teorías de la comunicación y la información deben partir de un objeto de estudio amplio -la comunicación humana- que luego se acota en función de las múltiples perspectivas teóricas.

Prochaska et al., (1992) refieren el modelo transteórico, a través de una serie de estudios y experiencias, que los cambios de comportamiento, ya sean espontáneos o en respuesta a los consejos del tratamiento, siguen una sucesión de fases más o menos uniformes. Estas fases se correlacionan con lo que denominaron "las etapas de la transformación". (Noar,2017) señala

que el modelo transteórico considera la modificación de la conducta como una progresión a través de cinco etapas: pre contemplación, contemplación, preparación, acción y mantenimiento. Berra-Ruiz y Muñoz-Maldonado, (2018) aportan respecto al modelo transteórico que la motivación para el cambio se refiere a las motivaciones de una persona para querer modificar su comportamiento, así como al esfuerzo que pone en el empeño. Este motivo se refleja en este modelo mediante el concepto de equilibrio decisorio. Se trata de la importancia proporcional que un individuo otorga a los beneficios e inconvenientes del cambio de comportamiento.

Por su parte Bandura, (2002) considera que, para la teoría del aprendizaje social, fundamental que el público objetivo sea testigo de hábitos de consumo socialmente responsables en su entorno para que los adopte. A este respecto, la teoría del aprendizaje social propone que los efectos del modelado inducen el aprendizaje principalmente a través de sus funciones informativas y que los observadores adquieren representaciones simbólicas de las actividades modeladas más que emparejamientos precisos de estímulo-respuesta.

Otro aspecto muy importante a tener en cuenta en la presente investigación es abordar la teoría de difusión de innovaciones, que según Rogers con su libro *Difusión de las innovaciones*, la conceptualiza como el proceso por el cual una innovación es comunicada a través de ciertos canales y en tiempo determinado entre los grupos de un sistema social” (Rogers, 1983 p. 5)

Terrero (2006) señala que, según la teoría clásica de la comunicación para el desarrollo, los medios de comunicación pueden ayudar a las naciones en desarrollo. Sin embargo, han tenido poco efecto. Esta es la razón por la que se está reconsiderando esta teoría. El modelo de influencia de los medios de comunicación era un modelo mecanicista de transmisión que no tenía en cuenta el contexto social. Rogers (1976) abogaba por la participación, la convergencia y la atención a las estructuras de poder locales y a los valores tradicionales.

Rogers (2014) fundamenta la teoría del cambio cómo una serie de actividades generen una serie de resultados que contribuyen a alcanzar los efectos finales deseados. Puede crearse para cualquier nivel de intervención, incluido un acontecimiento, una iniciativa, un programa, una política, una estrategia o una organización. Los objetivos y actividades de la intervención pueden identificarse y planificarse meticulosamente con antelación. Ocasionalmente, el término se utiliza para referirse a cualquier iteración del proceso, como una cadena de resultados consistente en una serie de cuadros de insumos vinculados a productos, resultados e impactos.

El campo transdisciplinar de la comunicación y las prácticas multifacéticas del quehacer comunicativo. Es más fácil hablar de sus debilidades que de sus logros para esclarecer la naturaleza efectiva de las prácticas comunicativas, su "ser social" como proceso de creación de discursos, significados y vínculos sociales, o su práctica estratégica de planificación de la intervención en instituciones, comunidades y universos culturales, y su eficacia simbólica. La comunicación se ha definido incluso como una ciencia marginal, un campo de la ciencia que se desvanece o un tema en la intersección de las humanidades, la tecnología, las ciencias cognitivas y la ingeniería de la información. Pero el mayor vínculo se ha producido con las ciencias sociales, que a menudo han pasado por alto su relevancia esencial y sus logros. (Deleuze y Guattari, 1997)

Asertividad es la “habilidad verbal para expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, manejo de la crítica positiva y negativa, manifestación y recepción de alabanzas, declinación y aceptación de peticiones e iniciación de la interacción de manera directa, honesta y oportuna, con respeto a sí mismo y a los demás durante las relaciones interpersonales en situaciones de servicio o consumo, relaciones afectivas y educativo-laborales en un contexto sociocultural determinado” (Flores y Diaz-Loving, 2006)

Garces (2019) señala que la comunicación asertiva es un tipo de comunicación que se basa en habilidades sociales y equilibradas que transmiten correctamente los puntos de vista, las opiniones, los deseos y las necesidades; con respeto a uno mismo y a los demás para beneficiar a todas las partes.

Entre tanto Ríos (2021) precisa que durante las interacciones interpersonales los seres humanos son gregarios por naturaleza. Las interacciones sociales son un componente fundamental del crecimiento humano porque incluyen la interacción del individuo con otros y el intercambio de ideas, percepciones, información y emociones. Estos lazos son los que permiten que el proceso de socialización forme patrones de cultura de grupo.

El Distrito de Subtanjalla se encuentra a unos siete kilómetros al norte de la ciudad de Ica, con una población proyectada para el 2022 de 32058 habitantes. INEI (2022). A lo largo de su territorio hay numerosos comercios, como panaderías, bodegas, talleres de construcción, farmacias, talleres de reparación de automóviles, restaurantes, una comisaría de policía etc. La falta de conciencia medioambiental y de organización social son los problemas más flagrantes de la población. De hecho, los niños son los más afectados, ya que cuando van a las áreas recreativas, como el parque y la plataforma deportiva, estos espacios siempre están sucios, lo

que resulta en una mezcla de diversión y contaminación que impacta negativamente en la salud.

En el Distrito existen zonas diferenciadas y reconocibles por el tipo de material de construcción utilizados en las viviendas, el ingreso económico familiar y la cantidad de servicios con que cuentan; esta diferenciación ha permitido identificar el distrito en estratos para efectos del estudio

Figura 1
Estratos Socioeconómicos del Distrito de Subtanjalla

Estrato Socio Económico		
ALTO: Nivel Socio Económico A (NSE-A)	MEDIO: Nivel Socio Económico B y C (NSE-B y C)	BAJO: Nivel Socio Económico C,D y E (NSE-C,D y E)
Urbanizaciones residenciales de arquitectura sobresaliente.	Urbanizaciones antiguas y populares densamente pobladas.	AA.HH. con viviendas precarias, de material rústico.
Poseen todos los Servicios urbanos y otros complementarios	Poseen servicios básicos con mejores condiciones que el estrato bajo.	Carecen de algunos servicios básicos. Estrato en proceso de consolidación
Sus habitantes gozan de altos ingresos	Ingreso económico un poco mayor o igual al sueldo mínimo legal.	Ingreso económico familiar por debajo del sueldo mínimo legal

Fuente: Niveles Socioeconómicos de Apoyo y del INEI.

Durante la investigación se ha podido acceder a datos primarios sobre las características de los residuos sólidos, que incluyen la basura sólida de origen domiciliario, la de origen no domiciliario como empresas, restaurantes, mercados e instituciones y la de origen especial. Teniendo en cuenta que nuestro municipio recoge, transporta y dispone de una media de 35 toneladas diarias de residuos sólidos urbanos procedentes del servicio de limpieza pública, generados por actividades residenciales y comerciales y de servicios, es necesario tomar las decisiones de gestión oportunas y proponer e implementar acciones o estrategias de reciclaje de residuos orgánicos e inorgánicos reutilizables.

Las municipalidades son responsables de brindar el servicio de limpieza pública, el cual comprende el barrido, limpieza y almacenamiento en espacios públicos, la recolección, el transporte, la transferencia, valorización y disposición final de los residuos sólidos, en el ámbito de su jurisdicción.

La Ley 27314, también conocida como Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos, define a los residuos sólidos como "todo objeto, material, sustancia o elemento resultante del consumo o uso de un bien o servicio, del cual su poseedor se desprende o tiene la intención u obligación de desprenderse, para ser gestionado priorizando la valorización de los residuos y en último caso, su disposición final." (Decreto Legislativo N° 1278 de 2016). Además, se categorizan en

numerosas clases en base a su origen; sin embargo, para efectos de este trabajo, nos concentraremos en la basura doméstica. Esta se compone de alimentos, materiales de limpieza, papeles, etc., y se forma como consecuencia de las actividades del hogar.

Según el Reglamento de la Ley General de Residuos Sólidos, establece en su artículo 22, “Los residuos sólidos de ámbito municipal son responsabilidad del municipio desde el momento en que el generador los entrega a los operarios de la entidad responsable de la prestación del servicio de residuos sólidos, o cuando los dispone en el lugar establecido por dicha entidad para su recolección; debiendo en ambos casos, cumplirse estrictamente las normas municipales que regulen dicho recojo”. En este sentido la Municipalidad Distrital de Subtanjalla a través de la Gerencia de Servicios Públicos Municipales, cuenta dentro de su estructura orgánica con la Unidad de Limpieza Pública, la cual actualmente desarrolla el servicio de recolección de los residuos sólidos en el distrito la cual se describe en el presente documento.

Con respecto a la composición física de los residuos sólidos domiciliarios y no domiciliario, la fracción de materia orgánica ocupa el primer lugar y equivale al 42.48%, seguido de los residuos inertes con 13.80% plásticos en general con 8.43%, residuos sanitarios con 5.37%, sin embargo, si agrupamos en función a residuos aprovechables y no re aprovechables obtendríamos 74.83% y 25.17% respectivamente. Por lo que se refiere a la composición física de las fuentes no domiciliarias, se tiene varias potencialidades según su fuente de generación, los residuos provenientes de establecimientos comerciales y restaurantes existe una predominancia de materia orgánica de 40% del total. (Plan anual de valoración de residuos municipales 2022)

Sin embargo, es necesario reconocer que aún existan esfuerzos de parte de la comuna en la gestión y manejo de residuos sólidos enmarcados en un estudio de caracterización de residuos sólidos municipales aprobado por Resolución de Gerencia N° 28-2019-GM/MDS de fecha 25 de julio del 2019, también se debe destacar las constantes campañas de sensibilización que realizan las áreas pertinentes para el fortalecimiento de la conciencia ambiental y a pesar de ello la población todavía no interioriza la necesidad de fortalecer su conciencia medioambiental, es por ello que consideramos necesaria esta investigación porque advertimos fallas en el proceso comunicativo.

El objetivo de este estudio es identificar cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos. Esta tesis es importante por su relevancia en el ámbito de la comunicación, por la contribución que hace a la temática de la comunicación asertiva y la toma de conciencia de los vecinos

respecto al manejo de los residuos sólidos, así como por los resultados y hallazgos obtenidos. Además de eso, posibilitará investigaciones futuras alrededor de esta problemática.

En la búsqueda de esclarecer el conocimiento se planteó la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos?

La investigación se llevó a cabo de acuerdo con las directrices metodológicas establecidas por la comunidad científica; se han identificado dos variables, comunicación asertiva y toma de conciencia; la metodología es de enfoque cualitativa, de tipo fenomenológica.

La estructura del presente informe final responde a la guía de elaboración de informe final aprobada con RESOLUCIÓN VICERRECTORAL N°113-VRI-UNICA-2021 de fecha 23 de junio de 2021 de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, contando con el capítulo I la introducción donde redactó los aspectos generales y específicos del tema investigado, abordando aspectos científicos vinculados a la investigación y describiendo la realidad problemática, en el capítulo II estrategia metodológica se detallada de cómo fue realizada la investigación y los elementos utilizados en la misma tale como participantes, universo, muestra, instrumentos de medición y el procedimiento empleado.

Por su parte el capítulo III resultados contiene en forma concisa los datos obtenidos, incluyendo tablas, gráficos y fotografías de acuerdo a normas internacionales de cada disciplina, en el caso del capítulo IV discusión de los resultados analice, compare e interprete los resultados, en correspondencia con las bases teóricas establecidas en el trabajo, asimismo el capítulo V conclusiones se hace referencia a los resultados obtenidos en el trabajo de campo que son presentados en el desarrollo del cuerpo del informe final, el capítulo VI recomendaciones están directamente relacionadas con las conclusiones, en el capítulo VII referencias bibliográficas, se agruparon todas las fuentes y por último el capítulo VIII Anexos se colocó los documentos que complementan el cuerpo del informe y que se relacionan, directamente con la investigación.

II. Estrategia Metodológica

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo: Básico, descriptivo

Método: Inductivo

Nivel: Relacional

Enfoque cualitativo y de tipo fenomenológica que permitirá identificar cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.

Hernández *et al.* (2014) plantean “la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos”. En consecuencia, la investigación tiene como objetivo comprender la naturaleza de un asunto de forma organizada. Asimismo, la realidad que se pretende comprender puede ser investigada y comprendida a través de diversas técnicas o escuelas de pensamiento, como el empirismo, el materialismo dialéctico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo y diversos marcos interpretativos, como el realismo y el constructivismo.

Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) señalan que los diseños fenomenológicos buscan explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.

Cuando hablamos de análisis cualitativo, no nos referimos a la cuantificación de los datos cualitativos, sino al proceso no matemático de interpretación utilizado para identificar ideas y vínculos en los datos brutos y organizarlos después en un esquema de explicación teórica. Los datos pueden comprender entrevistas y observaciones, así como documentos, vídeos y cintas de vídeo, así como datos que se han cuantificado por otros motivos, como los datos del censo. (Strauss & Corbin, 2012)

El objeto de estudio de esta investigación es identificar como la comunicación asertiva, los principios asertivos, la comunicación efectiva e interpersonal inciden en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.

Respecto a los **sujetos participante**, se consideró a 38 personas líderes de familia de ambos sexos residentes en los sectores más poblados del Distrito de Subtanjalla, cuyas edades fluctúan entre 30 y 60 años, quienes usan el servicio de recojo de residuos sólidos

de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

La distribución de los sectores responde a la tipificación de zonas de recojo de residuos sólidos, aprobado con Resolución de Gerencia N° 28-2019-GM/MDS 25 de julio del 2019 que lo distribuye en zonas de recojo y que para efectos de nuestra investigación nos apoyamos en estas zonas antes mencionadas y visitamos a los moradores.

Tabla 1

Sujetos participantes de la entrevista en profundidad del Distrito de Subtanjalla

Zonas de Recolección tipificado por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla

Resolución de Gerencia N° 28-2019-GM/MDS 25 de julio del 2019		Sexo		Total
Zona	Sector	M	F	
1	Cercado de Subtanjalla	3	3	06
2	PJ Fernando León de Vivero, PJ Fonavi la Angostura, AAHH Los Médanos, Virgen de Fátima, AAHH Las Colinas, El Oasis, Las Lomas	5	5	10
3	Urb. La Florida 1° - 2° - 3° - 4° - 5° - 6° etapa.	3	3	06
4	Caserío el Arrabales, Tres esquinas, Buenos aires	3	3	06
5	Sectores Renán Elías, Temístocles Rocha, Niño 98, 21 de noviembre, Melchorita, Virgen Asunta, Carlos Ramos Loayza, Pilar Nores, Bella Vista, Pueblo Libre	5	5	10
Total		19	19	38

Nota: Elaboración propia

En cuanto al **escenario**, El Distrito de Subtanjalla se encuentra a unos siete kilómetros al norte de la ciudad de Ica. El nombre Subtanjalla, es de origen yunga. El 10 de febrero de 1959, día en el que fue declarado como Distrito en base a la LEY N° 13174.

Figura 2

Ubicación geográfica del Distrito de Subtanjalla



Nota: Mapa de ubicación política del Distrito de Subtanjalla

Para determinar la población actual se ha considerado la información oficial del INEI, del Censo Nacional 2017 XI de Población y VI de Vivienda. Para el cálculo de la población actual, se debe aplicar la siguiente fórmula:

Figura 3

Formula estadística para la proyección poblacional

$$PF = P_i \times (1 + r)^n$$

Dónde:

Pi: Población inicial; Población real obtenida del último Censo Nacional

R: Tasa de crecimiento anual inter censal (Fuente INEI)

N: Número de años que se desea proyectar la población, a partir de la población inicial

PF: Población final proyectada después de “n” años

Tabla 2

Proyección de la población del Distrito de Subtanjalla

Año	Población
2018	28263 hab.
2019	29168 hab.
2020	30101 hab.
2021	31064 hab.
2022	32058 hab.

Nota: adaptado de INEI CENSO 2017

Para efectos de la investigación y la aplicación del instrumento de observación participante recorrimos de extremo a extremo el Distrito afín de verificar insitu los diversos comportamientos de los pobladores respecto al arrojo de los residuos sólidos en lugares inadecuados, horarios no programados, se buscó con este recorrido percibir el grado de conciencia ambiental de los vecinos del Distrito de Subtanjalla.

2.2 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

El aspecto cualitativo de la misma se refiere a que básicamente se utilizarán instrumentos de recolección de datos como la observación participante y la entrevista en profundidad

La observación es aplicable a todos los fenómenos y sucesos que ocurren en un lugar o situación determinada. En concreto, "observar es un proceso que requiere una atención intelectual, selectiva y volitiva que está dirigida por un proceso terminal o estructurante". (Sánchez Bracho et al., 2021)

La técnica de observación es utilizada para investigar el entorno del Distrito de Subtanjalla y conocer las vivencias, expectativas y aspectos de la vida de sus habitantes fue la observación directa, que nos permitió conocer la problemática social del estudio. Según Hernández (2014), la observación cualitativa implica entrar de lleno en las situaciones sociales y sostener un rol activo para estar atento a los detalles, acontecimientos e interacciones (p. 399). Para este método, la ficha de observación sirvió como instrumento de recolección de datos. Según Hernández (2014), este instrumento permite obtener datos e información del entorno cotidiano de los participantes.

Tabla 3
Guía de observación

Objetivo de la observación: Identificar como la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia de los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos		Lugar: Día y hora:				
		Escala de valoración				
Criterios de Observación		1	2	3	4	5
1	Se encuentran montículos de basura acumulado en las zonas adyacentes a las viviendas					
2	Se puede observar que la basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas, tiene más de 02 días expuesta a la intemperie.					
3	Se puede observar que los animales que merodean la zona rompen las bolsas de basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas.					
4	No encuentran montículos de basura acumulado en las zonas adyacentes a las viviendas					
5	Momentos antes del anuncio del camión recolector de basura de la Municipalidad, los vecinos sacan sus bolsas de basura					
6	Cuando pasa el camión recolector de basura de la Municipalidad, los vecinos sacan sus bolsas de basura					
7	Los vecinos de la zona mantienen limpio de basura la fachada de sus viviendas					
8	Los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son molestos para los vecinos.					
9	Los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son escuchados con atención de los vecinos.					
10	Se observa un trato amable con los trabajadores que hacen el servicio de recojo de basura.					

Nota: Elaboración propia

Escala de Likert: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 ni nunca ni siempre, 4 casi siempre, 5 siempre

Entrevistas en profundidad: Se trata de los contactos cara a cara recurrentes entre el investigador y el entrevistado con el objetivo de determinar el punto de vista y la perspectiva del sujeto sobre su vida, sus experiencias o sus condiciones de vida. (Pantoja Vallejo, 2015). Para efectos de la presente investigación se consideró la técnica entrevista en profundidad, que permitió identificar y recolectar diversas perspectivas e información

pertinente de los pobladores del Distrito de Subtanjalla. Ñaupas (2014) refiere que la guía de entrevista es un instrumento, la herramienta que sirve a la técnica de la entrevista, y consiste en una hoja simple e impresa o noimpresa que contiene las preguntas a formular al entrevistado, en una secuencia determinada (p. 224).

Tabla 4
Guía de entrevista en profundidad

Guía de entrevista Pobladores de los sectores

Objetivo General: Identificar cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.

Nº	Objetivo específico 1 <i>Identificar cómo los principios asertivos y el trabajo en equipo inciden en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.</i>	Objetivo específico 2 <i>Identificar cómo la comunicación efectiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.</i>	Objetivo específico 3 <i>Identificar cómo la comunicación interpersonal incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.</i>
1	Desde su experiencia ¿usted ha identificado el estilo asertivo de parte de los trabajadores de la Municipalidad de Subtanjalla para mejorar el trabajo en el manejo de los residuos sólidos?	¿Cuáles serían los medios más adecuados para que la municipalidad informe sobre la programación del recojo de la basura en tu sector? ¿Por qué?	¿Usted cree necesario que las personas deberían colaborar, participar e involucrarse para reducir los niveles de residuos en su Distrito? ¿Por qué?
2	Desde su experiencia ¿cree usted que la información de parte de la Municipalidad respecto a reciclar sus desperdicios, es suficiente? ¿Por qué?	Desde su experiencia, ¿qué mensajes son los que hay que generar en la comunicación para que los vecinos participen en la gestión y separación de residuos? ¿Qué recomendaría usted?	¿Usted cree necesario que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla promueva a través de la comunicación interpersonal organizarse para gestionar los residuos sólidos? ¿Por qué?
3	¿Usted ha recibido información de parte de la Municipalidad respecto a reconocer y felicitar la actitud positiva de las personas que desarrollan actividades de reciclaje?	Desde su experiencia, ¿qué actividades de comunicación debe promover la municipalidad para estimular la participación de los vecinos sobre este tema? ¿Por qué?	Desde su experiencia ¿usted percibe que los trabajadores de la Municipalidad son empáticos con los vecinos, respecto a la problemática del recojo de la basura en su Distrito?
4	¿Usted logra detectar que el personal de la municipalidad realiza acciones de comunicación que le permita sentirse cómodo con los que dicen y como lo dicen?	¿A usted le ha quedado claro los mensajes relacionados a la participación en la gestión y separación de residuos en tu sector?	Desde su experiencia ¿cuándo se acerca el personal de la Municipalidad para informar sobre el recojo de la basura, utiliza un mensaje claro y sencillo?
5	Desde su experiencia ¿usted da cuenta que la forma de comunicación de los trabajadores de la Municipalidad le genera con confianza?	¿Usted se siente en la capacidad de replicar los mensajes relacionados a la participación en la gestión y separación de residuos en tu sector emitidos por la Municipalidad?	Cuando se acerca el personal de la Municipalidad para informar el recojo de la basura ¿Tengo libertad y confianza para decir nuestros problemas al respecto?

Nota: Elaboración propia

Según Guba y Lincoln (1985), la investigación cualitativa se basa en cuatro criterios esenciales para demostrar la fiabilidad de los resultados: credibilidad, transferibilidad, y confirmabilidad. Esta investigación será rigurosa gracias a estos criterios. En cuanto a la credibilidad, Saumure y Given (2008) afirman que el investigador ha captado la importancia de las experiencias de los participantes, especialmente las asociadas al planteamiento del problema. Para el desarrollo de esta investigación, 38 residentes de diversos sectores del Distrito participaron en entrevistas cara a cara, las cuales se realizaron previa coordinación, apegándose a la fecha y hora precisas de las entrevistas, las cuales fueron respondidas asertivamente.

Según Hernández (2014), la transferibilidad proporciona pautas para lograr una comprensión general de una determinada investigación cualitativa, específicamente del problema investigado y la opción de implementar ciertas soluciones en otros contextos. En cuanto a la presente investigación, se realizó una revisión exhaustiva de fuentes acreditadas. Para poder analizar a los sujetos, se realizaron observaciones constantes en el contexto de los sectores en los que residen, así como una descripción exhaustiva de los temas del estudio, para que los datos fueran lo más auténticos y precisos posible. Del mismo modo, los resultados se utilizaron para informar y fundamentar futuras investigaciones sobre cuestiones relativas a la comunicación asertiva y la toma de conciencia en el recojo de residuos sólidos.

El criterio de confirmabilidad está relacionado con la credibilidad para demostrar que se han reducido los sesgos y predisposiciones del investigador (Hernández, 2014). En lo que respecta a este apartado, ni el objeto de estudio ni los resultados obtenidos en el transcurso de la investigación fueron objeto de manipulación o sesgo. En consecuencia, esto refuerza su credibilidad y fiabilidad. En cuanto a la información con la que se trabajó, ésta fue interpretada y parafraseada, y se tuvieron en cuenta varios autores. Esto permite que otros investigadores evalúen y verifiquen las conclusiones de este estudio para que puedan aplicarse en otros contextos.

2.3 Procedimientos de recogida de datos

El trabajo comenzó cuando nos desplazamos por primera vez a la zona de estudio para realizar la primera observación directa; Las primeras visitas para aplicar el instrumento se realizaron en dos sesiones mañana y tarde, se procedió a hablar con las personas en sus viviendas, según lo permitido por los propietarios del lugar de estudio y respetando la distribución de los sectores designados para realizar las entrevistas. Por último, se

transcribieron y analizaron los datos recogidos para obtener los resultados.

Cabe destacar que toda la información presentada es creíble, procede de fuentes acreditadas y cumple los criterios de inalterabilidad. Además, señalamos que las respuestas se han condensado sin modificar su contenido real.

2.4 Validez del instrumento o rigor científico

La validación es, por tanto, la cualidad que los investigadores deben asegurar. La validación dependerá en gran medida del contexto; en consecuencia, no pretende ser generalizable ni reproducible. En la investigación cualitativa, se desea que los individuos expresen sus opiniones o ideas con autenticidad. El proceso de validación se apoyó en el concepto de triangulación, que se refiere al "uso de múltiples métodos, materiales empíricos, perspectivas y observadores para añadir rigor, amplitud y profundidad a cualquier investigación". En el presente caso se usaron 5 tipos de triangulación

- Triangulación de datos: usar diversas fuentes de datos en un estudio.
- Triangulación de investigadores: Usar diferentes investigadores.
- Triangulación de teorías: Usar varios puntos de vista para interpretar los mismos datos.
- Triangulación metodológica: usar diversos métodos para un mismo problema.
- Triangulación interdisciplinaria: Usar diferentes profesionales de diferentes disciplinas para enriquecer la información

La importancia de la triangulación surge principalmente a la hora de interpretar los datos recogidos. Esta investigación cualitativa es de alta calidad debido al rigor metodológico con el que se llevó a cabo. El sesgo en el análisis de los datos suele ser inevitable y es independiente del paradigma empleado. Por el contrario, la principal tarea del investigador durante el procesamiento de los datos, para evitar el sesgo, es prescindir de sus valores y creencias; y centrarse y revisar continuamente sus registros descriptivos, el proceso de investigación, el campo de estudio, los datos y las interpretaciones.

2.5 Técnicas de procesamiento de la información

La investigación requirió de métodos y herramientas de alta calidad para canalizar todos los datos. La enorme cantidad de información, la irrepitibilidad de los fenómenos, la proximidad al sentido común y la exigencia de riqueza analítica y profundidad narrativa

hacen del análisis un resultado acertado. Las técnicas de procesamiento de esta investigación son:

2.5.1 Bitácora de análisis

Los investigadores cualitativos deben reflexionar, por lo que esta herramienta resulta crucial. Según Hernández et al. (2006: p. 447), el cuaderno de bitácora documenta el procedimiento de análisis y las propias reacciones del investigador a través de un proceso y contiene anotaciones sobre el método utilizado, describiendo el proceso y cada actividad realizada, las ideas, conceptos, significados y categorías que emergen, la credibilidad y verificación del estudio, para que otros investigadores puedan evaluar el trabajo. Esta técnica ayuda a identificar las unidades y categorías de significado registrando la fecha de la anotación, incluyendo la referencia o fuente, marcando las ideas en los encabezamientos, identificando el código y utilizando diagramas, esquemas y matrices si es necesario. Las preguntas, ideas y conceptos que ilustran lo planteado en el estudio deben anotarse para que no se olviden.

2.5.2 Inducción analítica

La inducción analítica, mencionada inicialmente por Znaniecki (1934), hace hincapié en el punto de vista de los participantes sobre el hecho estudiado. Según él, "todos los hechos sociales son creados por los actores sociales y sólo pueden entenderse desde su propia perspectiva, la inducción analítica es un procedimiento para verificar teorías y proposiciones".

2.5.3 La triangulación

Según Vasilachis (1992), citado por Jick (1979), la triangulación, la "convergencia metodológica", el "método múltiple" y la "validación convergente" parten del supuesto de que los métodos cualitativos y cuantitativos son complementarios en lugar de competir, señala que todos los diseños de triangulación asumen que las deficiencias de un método se verán compensadas por los puntos fuertes del otro.

III Resultados

Para un mejor y más claro entendimiento de los resultados de la investigación, estos se dividieron acorde con los instrumentos empleados y los objetivos de la investigación. En el caso de la aplicación de la técnica de observación, el investigador utilizó la guía de observación cuyo objetivo fue identificar como la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia de los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos, los mismos que tienen criterios de observación alineados a los objetivos específicos, afín de conocer el entorno del distrito de Subtanjalla y conocer las vivencias, expectativas y aspectos de la vida de sus habitantes. El proceso de observación se desarrolló durante 04 sememas en turnos de mañana y tarde, lo que nos permitió trasladarnos a diversos sectores del distrito, referenciados en zonas de recojo de residuos sólidos promovido por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

Zona 1 Cercado de Subtanjalla y panamericana sur

Durante la observación del mercado de Subtanjalla, se tuvo en cuenta los criterios de observación que fueron evaluados con una escala de Likert: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 ni nunca ni siempre, 4 casi siempre, 5 siempre.

Figura 4

Zona 1 servicio de recolección de residuos sólidos



Nota: Imagen cedida por el área de gestión y manejo de residuos sólidos de la MDS

Durante el trabajo de campo se tuvo en cuenta el criterio observable montículos de basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas. En esta zona del Distrito de Subtanjalla

pudimos apreciar muy pocas áreas con montículos de basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas.

Respecto al segundo criterio de observación basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas, con más de 02 días expuestas a la intemperie, lo observado es que los vecinos evitan exponer su basura por largos periodos de tiempo, este referente es en la mayoría de los lugares visitado, sin embargo, en muy pocos de ellos pudimos apreciar que la basura de aculaba más de dos días. En relación al tercer criterio de observación relacionado al deterioro de las bolsas de basura por parte de animales que merodean la zona se puede observar que las bolsas de basura acumuladas estaban apiladas y ubicadas fuera del alcance de los animales que deambulan por las calles.

Siguiendo con la aplicación de la técnica de observación dimos cuenta que si en la zona de observación no se encontraban montículos de basura acumulado en las zonas adyacentes a las viviendas y luego de recorrer por 5 días el cercado del distrito de Subtanjalla podemos afirmar que no existen montículos de basura, sin embargo, en varios kilómetros de la Panamericana sur este caso si es mucho más dramático, puesto que si se aprecian gran cantidad de basura acumulada. Por su parte al verificar el criterio de observación vinculado a que, si los vecinos sacan sus bolsas de basura momentos antes del anuncio del camión recolector de basura de la Municipalidad, lo pudimos detectar que en la zona urbana este aspecto si se tiene en cuenta, lo que se debe advertir que reitera el caso del criterio anterior que en la Panamericana Sur esto no se respeta.

Tras recorrer la totalidad del cercado de Subtanjalla, y según nuestros objetivos de investigación verificamos si los vecinos sacan sus bolsas de basura cuando pasa el camión recolector de la Municipalidad. Al respecto se evidencia que los pobladores sacan su basura en el momento que pasa del camión o en su defecto minutos antes, alertados por la música característica del mismo. Asimismo, dimos cuenta que es destacable la actitud de los vecinos del cercado de Subtanjalla de mantener limpio el frontis de sus casas libre de desmonte y basura lo que demuestra una conciencia ambiental, es también importante destacar que los vecinos mantienen limpio la fachada de sus viviendas con pintura en buen estado, lo que nos reafirma nuestro criterio de observación número siete. Sin embargo, se aprecia que el camión recolector una vez que es llenado no regresa a cumplir con el trabajo de seguir recogiendo los residuos sólidos de la zona, ocasionando cumulo de basura a pesar del esfuerzo de los pobladores del cercado del distrito.

Refiriéndonos a que los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son molestos para los vecinos, notamos que les resulta cotidiano para los vecinos, percibiendo que ellos ya están familiarizados con estos temas y muestran muy atentos ante algunos cambios que se pueda anunciar. Es importante señalar que

durante nuestra visita a la Municipalidad de Subtanjalla no dimos cuenta de un cronograma establecido de manera oficial, por consecuencia los pobladores tienen como referencia cronogramas de la gestión pasada.

En cuanto al criterio de observación relacionado a los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son escuchados con atención de los vecinos, se puede advertir que el público mayor está muy atento a la información emitida por los camiones recolectores.

Respecto al trato, de parte de los vecinos con los trabajadores que hacen el servicio de recojo de basura. Se observa un trato amable y respetuoso con los trabajadores que hacen el servicio de recojo de basura. Sin embargo, esto no se ve reflejado de manera recíproca, puesto que algunos trabajadores contestan de una manera altisonante.

Se identifica además que los negocios ambulantes de la zona del cercado y en especial de la Panamericana Sur depositan sus residuos en las esquinas generando puntos críticos, a esto se le suma la mala práctica de algunos negocios como restaurantes que les ofrecen a los trabajadores dadas o los trabajadores en agradecimiento por su labor, situación que no sucede en los demás sectores.

Figura 5
Calles del cercado del Distrito de Subtanjalla



Nota: Registro fotográfico propio

Zona 2 Sectores PJ Fernando León de Vivero, PJ Fonavi la Angostura, AAHH Los Médanos, Virgen de Fátima, AAHH Las Colinas, El Oasis, Las Lomas

Figura 6

Zona 2 servicio de recolección de residuos sólidos



Nota: Imagen cedida por el área de gestión y manejo de residuos sólidos de la MDS

Un criterio visible que tuvimos en cuenta a lo largo de nuestro trabajo de campo en esta zona fue la presencia de desperdicios en las calles. A diferencia de otros sectores se notaba claramente montículos de basura en las calles del distrito de Subtanjalla

En cuanto al segundo criterio de observación, la basura acumulada en zonas adyacentes a las casas durante más de dos días, se comprobó que en algunos lugares visitados si había basura que llevara más de dos días fuera de las casas. Para abordar el tercer criterio de observación, que preguntaba si los animales de los alrededores habían dañado o no las bolsas de basura, se vio que la basura se había amontonado y colocado en algún lugar inaccesible para los animales, sin embargo, por el largo periodo de exposición y las condiciones climatológicas, estas se encontraban en descomposición.

Continuando con la aplicación de la técnica de observación, descubrimos que en la zona de observación existían montículos de basura acumulada en las zonas aledañas a las viviendas, y después de 3 días de recorrer la zona 2 del distrito de Subtanjalla, podemos afirmar que si existen montículos de basura. Sin embargo, a lo largo de varios kilómetros de la Panamericana sur, la situación es mucho más dramática, ya que existe una gran cantidad de basura

acumulada. Por otro lado, al verificar el criterio de observación referido a si los vecinos sacan o no sus bolsas de basura momentos antes del anuncio del camión recolector municipal, pudimos determinar que este aspecto es tomado en cuenta en la zona urbana, lo cual debe ser señalado que no ocurre en esta zona.

Tras un recorrido exhaustivo por el recinto de Subtanjalla, comprobamos si los propietarios de las viviendas sacan sus bolsas o tachos de basura antes de que llegue el camión recolector, como era nuestro objetivo de investigación. Evidentemente, los vecinos sacan la basura en cuanto pasa el camión, o al menos unos minutos antes, cuando oyen la melodía distintiva del camión. También hemos comprobado que los habitantes de Subtanjalla se esfuerzan mucho por mantener libres de basura las zonas situadas delante de sus casas, hecho que se pudo apreciar en la mayoría de los casos, señal de conciencia medioambiental; además, los habitantes de Subtanjalla mantienen en buen estado la pintura del exterior de sus casas, lo que refuerza nuestro séptimo criterio de observación. Pero está claro que una vez que el camión de recojo está lleno, no vuelve para seguir recogiendo residuos sólidos, por lo que la basura se acumula a pesar de los esfuerzos de los vecinos.

Tras recorrer la totalidad del cercado de Subtanjalla, y según nuestros objetivos de investigación verificamos si los vecinos sacan sus bolsas de basura cuando pasa el camión recolector de la Municipalidad. Al respecto se evidencia que los pobladores sacan su basura en el momento que pasa del camión o en su defecto minutos antes, alertados por la música característica del mismo. Asimismo, dimos cuenta que es destacable la actitud de los vecinos del cercado de Subtanjalla de mantener limpio el frontis de sus casas libre de desmonte y basura lo que demuestra una conciencia ambiental, es también importante destacar que los vecinos mantienen limpio la fachada de sus viviendas, lo que nos reafirma nuestro criterio de observación número siete. Sin embargo, se aprecia que el camión recolector una vez que es llenado no regresa a cumplir con el trabajo de seguir recogiendo los residuos sólidos de la zona, ocasionando cumulo de basura a pesar del esfuerzo de los pobladores del cercado del distrito.

Descubrimos que, a muchos vecinos les resultan desagradables los anuncios del camión de la basura sobre su llegada, días y horas de recogida, prestan mucha atención a cualquier anuncio de modificación de los horarios. Los vecinos utilizan como referencia los horarios de la administración anterior porque no pudimos localizar un horario oficial durante nuestra estancia en el municipio de Subtanjalla. Se ha observado que la población de mayor edad presta mucha atención a la información facilitada por los camiones recolectores a pesar que en algunos casos no se logra entender el mensaje producto de fallas técnicas del equipo de perifoneo. Respecto al trato, de parte de los vecinos con los trabajadores, los residentes son muy amables y atentos con las personas que recogen la basura. Sin embargo, esto no se representa por igual, ya que

algunos empleados reaccionan de forma etérea. También se debe mencionar la mala práctica de algunos negocios, como restaurantes, que ofrecen a los trabajadores regalos u obsequios en agradecimiento a su labor, así como el hecho de que los negocios ambulantes en la zona cercana, y especialmente en la Panamericana Sur, arrojan sus desechos en las esquinas, generando puntos críticos.

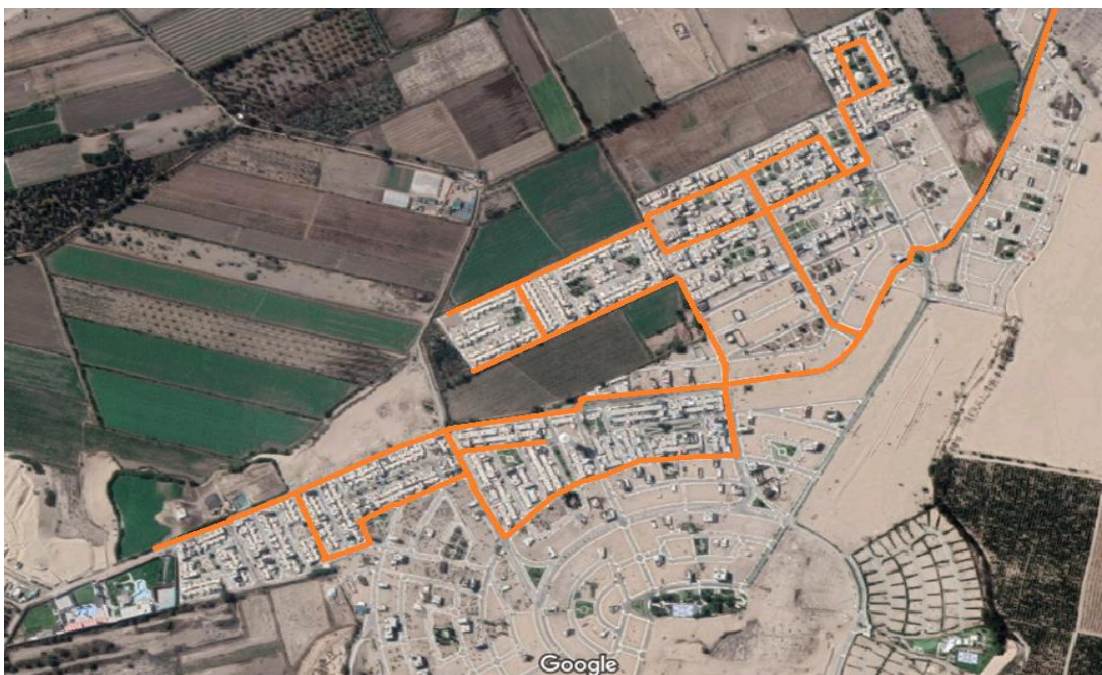
Figura 7
Calles del Pueblo joven Fernando León de Vivero



Nota: Registro fotográfico propio

Zona 3 Sectores Urb. La Florida 1° - 2° - 3° - 4° - 5° - 6° etapa.

Figura 8
Zona 3 servicio de recolección de residuos sólidos



Nota: Imagen cedida por el área de gestión y manejo de residuos sólidos de la MDS

Durante la aplicación de nuestro instrumento de observación, se tuvo en cuenta el criterio montículos de basura acumulado en las zonas adyacentes a las viviendas. En esta zona en especial la urbanización la Florida en todas sus etapas, apreciamos muy pocas áreas con montículos de basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas.

Cuando observamos si la basura acumulada en las zonas cercanas a las viviendas permanecía más de 02 días al aire libre, lo que dimos cuenta es que los vecinos evitan exponer su basura por largos periodos de tiempo, esta característica, se da en la mayoría de las etapas de la urbanización, sin embargo, en muy pocos lugares pudimos apreciar que la basura permanece más de dos días. En relación al tercer criterio de observación relacionado al deterioro de las bolsas de basura por parte de perros y gatos que merodean la zona se puede observar que las bolsas de basura acumuladas estaban en pocas cantidades y fuera del alcance de los animales.

Continuando con la aplicación de la técnica de observación, descubrimos que en este sector no existían montículos de basura acumulada en las zonas aledañas a las viviendas, podemos confirmar que no existen montículos de basura. Contrario a ello ocurre en la Panamericana Sur, lugar donde se aprecia gran cantidad de basura acumulada. Por otro lado, al verificar el criterio de observación vinculado a si los vecinos sacan sus bolsas de basura momentos antes del anuncio del camión recolector de la Municipalidad, pudimos determinar que este aspecto es tomado en cuenta en la zona urbana.

Tras recorrer la totalidad de la urbanización la Florida, y según nuestros objetivos de investigación verificamos los vecinos sacan sus bolsas de basura cuando pasa el camión recolector de la Municipalidad, en su defecto minutos antes, alertados por la música que anuncia su llegada. Asimismo, dimos cuenta que es destacable la actitud de los vecinos de mantener limpio el frontis de sus casas libre de basura y desmote, es también importante destacar que los vecinos mantienen limpio la fachada de sus viviendas con pintura en buen estado, ya las viviendas que están en proceso de construcción evitan mantener por mucho tiempo el desmote propio del proceso constructivo.

Constatamos que es un hecho cotidiano para los residentes, a los vecinos no les molesta que el camión de la basura anuncie su llegada, por el contrario cuando esto no ocurre se muestran mortificados, los vecinos escuchan atentamente los mensajes, y se puede observar que el público en general está muy atento a la información que emiten los camiones de recogida. En cuanto a la forma en que los residentes del barrio interactúan con las personas que recogen su basura, está claro que lo hacen de forma amable y considerada. Los vecinos tratan a las personas que recogen la basura con cortesía.

Figura 9
Calle de la Urbanización la Florida



Nota: Registro fotográfico propio

Zona 4
Sector Caserío el Arrabales, Tres esquinas, Buenos aires

Figura 10
Zona 4 Servicio de recolección de residuos sólidos



Nota: Imagen cedida por el área de gestión y manejo de residuos sólidos de la MDS

La zona 4 que enmarca la zona rural cuya principal característica es una población dedicada a la agricultura y demás actividades del campo, es ahí, donde no se aprecian montículos de basura acumulado en las zonas a las viviendas que se encuentran en su mayoría dentro de los predios agrícolas. Además de casi no encontrar basura expuesta por más de 02 días. Ahora bien, en los pocos sectores donde se concentran viviendas si se puede ver montículos de basura expuestas a la intemperie.

En relación al tercer criterio de observación relacionado al deterioro de las bolsas de basura por parte de animales que merodean la zona se puede observar que las bolsas de basura acumuladas estaban apiladas y ubicadas fuera del alcance de los animales que deambulan por las calles, sin embargo, este esfuerzo es insuficiente por la gran cantidad de animales merodeando por la zona que termina por romper las bolsas de basura en busca de comida.

Siguiendo con la aplicación de la técnica de observación dimos cuenta que en la zona se ubican por defecto lugares que los vecinos llama botaderos y estos se han generado de manera informal y espontanea sin ningún criterio técnico ocasionando focos infecciosos por el retraso del recojo de basura.

Por su parte al verificar el criterio de observación vinculado a que, si los vecinos sacan sus bolsas de basura momentos antes del anuncio del camión recolector de basura de la Municipalidad, lo pudimos detectar que en el sector de vivienda este aspecto si se tiene en cuenta, en los lugares cercanos a los botadores no se respeta.

El recorrido de esta área es complejo por las distancias de las viviendas, sin embargo, verificamos que los vecinos sacan sus bolsas de basura cuando pasa el camión recolector de la Municipalidad. Al respecto se evidencia que los pobladores sacan su basura en el momento que pasa del camión o en su defecto minutos antes, alertados por la música característica del mismo. Asimismo, dimos cuenta que es destacable la actitud de los vecinos de mantener limpio el frontis de sus casas libre de desmonte y basura, lo que nos reafirma nuestro criterio de observación número siete.

Refiriéndonos a que los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son molestos para los vecinos, notamos que les resulta cotidiano para los vecinos, percibiendo que ellos ya están familiarizados con estos temas y muestran muy atentos ante algunos cambios que se pueda anunciar. En cuanto al criterio de observación relacionado a los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son escuchados con atención de los vecinos, se puede advertir que el público mayor está muy atento a la información emitida por los camiones recolectores. Respecto al trato, de parte de los vecinos con los trabajadores que hacen el

servicio de recojo de basura. Se observa un trato amable y respetuoso con los trabajadores que hacen el servicio de recojo de basura.

Figura 11

Calle del Caserío tres esquinas



Nota: Registro fotográfico propio

Zona 5 Sectores Renán Elías, Temístocles Rocha, Niño 98, 21 de noviembre, Melchorita, Virgen Asunta, Carlos Ramos Loayza, Pilar Nores, Bella Vista, Pueblo Libre

Figura 12

Zona 5 Servicio de recolección de residuos sólidos



Nota: Imagen cedida por el área de gestión y manejo de residuos sólidos de la MDS

Esta zona se parece mucho a la zona 2 de estudios donde pudimos apreciar la presencia de desperdicios en las calles. A diferencia de otros sectores se notaba claramente montículos de basura en las calles del distrito de Subtanjalla

En cuanto al segundo criterio de observación, que consistía en que la basura se hubiera acumulado en zonas próximas a las viviendas durante más de dos días, se descubrió que en algunos de los lugares revisados había basura que llevaba muchos más días de lo esperado. Para responder el tercer criterio de observación, que indagaba si las bolsas de basura habían sido dañadas o no por los animales de la zona, se descubrió que la basura había sido amontonada y colocada en una zona inaccesible para los animales; sin embargo, como consecuencia del prolongado periodo de exposición y de las condiciones meteorológicas, la basura se había descompuesto.

Continuando con la aplicación de la técnica de observación, descubrimos que en la zona de observación existían montículos de basura acumulada en las zonas aledañas a la Panamericana sur, en especial los lugares próximos al paradero el Álamo, lugar donde se concentran miles de trabajadores de la agroindustria y en horas de la madrugada, cientos de comerciantes de alimentos y demás arrojan sus desperdicios muy cerca de la Panamericana sur, situación que es mucho más dramática que otros sectores.

Por otro lado, al verificar el criterio de observación referido a si los vecinos sacan o no sus bolsas de basura momentos antes del anuncio del camión recolector municipal, pudimos determinar que este aspecto es tomado en cuenta en la zona urbana. Evidentemente, los vecinos sacan la basura en cuanto pasa el camión, o al menos unos minutos antes, cuando oyen la melodía distintiva del camión.

Además, se identifica que los negocios ambulantes depositan sus residuos en las esquinas generando puntos críticos, algunos trabajadores realizan la selección de botellas de plástico en plena labor haciendo menos efectivo el recorrido, algunos vecinos aprovechan los montículos de desmonte para ser usado como botaderos de residuos sólidos, no realiza el servicio los días sábados, domingos o feriados resultando la generación de varios puntos críticos al inicio de semana

Figura 13
Calle cercana a la Panamericana Sur, Paradero el Álamo



Nota: Registro fotográfico propio

Figura 14
Carretera Panamericana Sur



Nota: Registro fotográfico propio

Como segundo instrumento de recolección de datos es la entrevista en profundidad cuyos objetivo general de investigación es identificar cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos, en el caso de los objetivos específicos identificar cómo los principios asertivos y el trabajo en equipo inciden en la toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos, identificar cómo la comunicación efectiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos y por último identificar cómo la comunicación interpersonal incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.

El proceso de aplicación de las entrevistas demando 06 sememas en turnos de mañana y tarde, trasladándonos a diversos sectores del distrito, referenciados en zonas de recojo de residuos sólidos promovido por la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

Este instrumento fue aplicado a los pobladores líderes y cabezas de familia de las 05 zonas antes clasificadas en el distrito. Tal como se detalla Zona 1 Cercado de Subtanjalla 06 pobladores. Zona 2 PJ Fernando León de Vivero, PJ Fonavi la Angostura, AAHH Los Médanos, Virgen de Fátima, AAHH Las Colinas, El Oasis, Las Lomas, 10 pobladores. Zona 3 Urb. La Florida 1° - 2° - 3° - 4° - 5° - 6° etapa, 06 pobladores. Zona 4 Caserío el Arrabales, Tres esquinas, Buenos aires 06 pobladores. Zona 5 Sectores Renán Elías, Temístocles Rocha, Niño 98, 21 de noviembre, Melchorita, Virgen Asunta, Carlos Ramos Loayza, Pilar Nores, Bella Vista, Pueblo Libre, 10 pobladores. Haciendo un total de 38 entrevistas de profundidad.

En esa línea se consulta respecto a las entrevistas que si en su experiencia de vida en el distrito de Subtanjalla ¿Usted ha identificado el estilo asertivo de parte de los trabajadores de la Municipalidad de Subtanjalla para mejorar el trabajo en el manejo de los residuos sólidos?

“... Yo tengo muchos años viviendo aquí y no he notado nada de lo que usted me dice, lo que nosotros hacemos con la basura nos organizamos con los vecinos.....”

Doris 43 años Cercado de Subtanjalla

“... En una ocasión llegaron del municipio para enseñarnos a reciclar, pero duro poco, no sé porque ya no regresaron.....”

José 53 años Pueblo Joven Fonavi

“... Yo sé que la Municipalidad promueve el reciclaje, pero por lo menos en mi zona no me he dado cuenta que lo está haciendo, yo lo hago porque lo he aprendido en otro lugar y me facilita en botar mi basura.....”

César 52 años Urb. La Florida

“... La Municipalidad en una ocasión me pidió que con mi familia se recicle la basura, me dieron unos folletos e inclusive me dieron unas bolsas de color verde, pero lo hice un tiempo y la verdad ya lo deje, como ya no me insistieron para que.....”

Mónica 48 años Caserío el Arrabales

“... Bueno, yo vivo toda mi vida aquí y nunca han venido a decirnos nada, los del municipio nunca vienen, a veces pasa el camión de la basura y esto es.....”

Pedro 63 años Caserío Buenos aires

Desde su experiencia ¿cree usted que la información de parte de la Municipalidad respecto a reciclar sus desperdicios, es suficiente? ¿Por qué?

“... No, la información es insuficiente, les avisaran en el cercado, por este sector nunca han informado de eso.....”

Pedro 58 años Asentamiento Humano El Oasis

“... Que yo sepa, no hay un plan de reciclaje, en todo caso se aplica en algunos sectores a qui brillan por su ausencia.....”

Genaro, 53 años, Asentamiento humano Las Lomas

“.....En la zona donde yo vivo no ha llegado ninguna autoridad de la municipalidad, nosotros no sabemos nada sobre el reciclaje, parece que en algunos sectores nada más ocurre esto.

Carlos 55 años Caserío Tres esquinas

“.....hoy la información que la municipalidad ofrece es muy limitada, no se nota mucho trabajo de parte de ellos. Porqué las actividades de reciclaje sólo se dan en un determinado momento y en algunas zonas.....”

Ernesto 58 Cercado de Subtanjalla

“..... Yo creo que de vez debería ser más constante, porque no tenemos mayor información en nuestras zonas, todo parece que se concentra en el cercado del distrito, deben tomarnos en cuenta en esos programas.....”

Renán 62 años Pueblo joven Fernando León de vivero.

Figura 15

Entrevista a vecinos del cercado del Distrito de Subtanjalla



Nota: Registro fotográfico propio

¿Usted ha recibido información de parte de la Municipalidad respecto a reconocer y felicitar la actitud positiva de las personas que desarrollan actividades de reciclaje?

“..... La verdad, primera vez que escucho que la municipalidad felicita a los que reciclan, deberían hacerlo de manera pública, con algún premio...”

Luis 48 Pueblo Joven Fonavi la Angostura

“..... Yo estoy de acuerdo que la municipalidad felicite y premie a las personas que reciclan, nos debe hacer participar a todos para que podamos tener la misma opción...”

Martín 48 Asentamiento Humano Los Médanos.

“..... Yo no sabía que había un premio por reciclar, voy a estar atento, pero por lo menos mis vecinos y yo no sabemos...”

Karina 53 Sector Virgen de Fátima.

“..... A mí alguna vez me llamó un trabajador y me felicitó sobre lo que estamos reciclando con mis hijos. Pero solo me llamó, no me dio otra cosa...”

David, 48 años. Asentamiento Humano Las Colinas.

“..... Me parece muy bien que la municipalidad reconozca y felicite a las personas que reciclan en el distrito, debe hacerlo mucho más masivo para que todos participemos...”

Pedro 60 años Sector el Oasis.

¿Usted logra detectar que el personal de la municipalidad realiza acciones de comunicación que le permita sentirse cómodo con los que dicen y como lo dicen?

“..... No, para nada casi no hablamos con los trabajadores, ellos sólo recogen la basura y se van...”

Alejandro 57 años Sector Las Lomas.

“..... En algún momento los trabajadores de la municipalidad han venido a hablarnos sobre el reciclaje, con ellos nos hemos podido entender mejor. Pero con los que trabajan recogiendo la basura. No, con ellos no hablamos...”

Jorge 61 años Urbanización la Florida.

“..... Por lo menos aquí no han venido, casi nunca hemos hablado con los trabajadores, cuando yo tengo algún problema tengo que ir hasta la municipalidad. Ahí me atienden, pero hay veces me tienen peloteando...”

Alan 42 años Caserío Arrabales

“..... Menos mal que yo no he tenido ningún problema, cuándo ha venido una señorita hablarme sobre el reciclaje siempre me lo ha dicho de buena manera, siempre me trató bien.....”

Teresa 52 años Caserío 3 esquinas.

“..... Muy pocas veces me han dado información, solo se decida su recorrido, no dan más información...”

Fátima, 46 años Sector Buenos Aires.

Figura 16

Entrevista a vecinos del Asentamiento humano Las Lomas



Nota: Registro fotográfico propio

Desde su experiencia ¿usted da cuenta que la forma de comunicación de los trabajadores de la Municipalidad le genera con confianza?

“..... Hay veces que sí generan confianza porque ya los conocemos a los trabajadores. y lo que nos dicen es cierto...”

Manuel 42 años Sector Renán Elías.

“..... Algunos trabajadores no nos hacen caso cuando le preguntamos, a veces no sabemos algunas cosas y se aburren rápido...”

Antonio 39 años Sector Temístocles Rocha.

“..... Sí, los chicos son buena gente, los que trabajan en el área de medio ambiente siempre están con nosotros apoyándonos, he visto que van al colegio de mi hijo y allí les dan también orientación...”

Jaime 53 años Sector niño 98.

“.... La forma cómo nos dicen las cosas, si nos da bastante confianza, hemos visto que trabajan con el ejemplo...”

Mireya 42 años Sector 21 de noviembre

“..... No pasa nada, a mí me ha tocado gente que no sabe dónde está parada...”

Mónica 38 años Sector Melchorita.

Desarrollando la entrevista de profundidad a los 38 pobladores del distrito y frente a la interrogante ¿Cuáles serían los medios más adecuados para que la municipalidad informe sobre la programación del recojo de la basura en tu sector? ¿Por qué? Las respuestas fueron contundentes

“... Yo, creo que los camiones de basura deben perifonear sobre los días que se debe sacar la basura, a veces ni se escucha parece que están malogrados los equipos..... yo le pregunto a veces a mis vecinos y ellos me dicen el día..... además si escucho llegar el camión por la música que suena.....”

Manuel 54 años Cercado de Subtanjalla

“... Para mí el medio más adecuado es el facebook, ahí deben publicar el cronograma de recojo de basura y deben actualizarlo permanentemente.....”

Rafael 26 años Urb. La Florida

“... El municipio debe pasar casa por casa entregando un folleto donde diga los días que pasa el camión de la basura, deben dejarlo por debajo de la puerta si no estamos, es mejor así.....”

Elvis 56 años Pueblo Joven Virgen Asunta

“... Se debe perifonear a cada rato, todos los días si es posible, para saber cuándo sacar la basura y no se quede botada, porque los perros la rompen y después se ensucia.....”

Carmen 46 años Asentamiento Humano Las Colinas

“... Yo, creo que se debe perifonear con los camiones que recogen la basura, además vienen haciendo una bulla de la música que le gusta al chofer.....”

Carmen 54 años Cercado de Subtanjalla

Figura 17

Entrevista a vecinos del Pueblo Joven virgen Asunta



Nota: Registro fotográfico propio

Respecto a la pregunta ¿Qué mensajes son los que hay que generar en la comunicación para que los vecinos participen en la gestión y separación de residuos? ¿Qué recomendaría usted?

“..... Los mensajes deben ser relacionados a cuidar el medio ambiente y qué recomendaríamos, que nos premien o nos den algún beneficio para poder estimularnos y seguir trabajando en esa línea.....”

Gabriela. 46 años Pueblo Joven Virgen de Asunta.

“.....Yo creo que es muy importante, que se pueda trabajar esos mensajes vinculados a cómo usar bien los desperdicios, debemos saber qué hacer con nuestra basura y evitar contaminar el medio ambiente.....”

Ceferino 49 años Pueblo Joven Carlos Ramón Loayza.

“..... A mí me gustaría mucho que se comuniquen cosas, de cómo podemos usar mejor nuestra basura y sacarle algún provecho, en qué nos puede beneficiar.....”

Enriqueta 56 años Asentamiento Humano Pilar Nores.

“..... Lo que debe hacer la municipalidad es conversar con todos los vecinos, preguntarles qué piensan sobre el recojo de la basura y cómo podemos reciclarla, cuando le preguntamos a los vecinos, vamos a saber recién qué tipo de mensajes podemos usar.....”

Epifanio 54 años Sector Bellavista.

“..... Para mí lo que debe hacer el municipio es hacer un plan para reciclar, y darnos algún incentivo para que los vecinos puedan hacerlo de repente, darnos premios.....”

Diana 48 años Cercado de Subtanjalla.

Desde su experiencia, ¿qué actividades de comunicación debe promover la municipalidad para estimular la participación de los vecinos sobre este tema? ¿Por qué?

“..... Para mí es muy importante que haga trabajo en los colegios, que estimule a los chicos para que empiecen con ese tema del reciclaje...”

Franco. 41 años Pueblo Joven Fernando León de vivero.

“..... Sería bonito que la municipal le haga un concurso para que tu barrio esté más limpio, y así todos participamos, nos unimos y hacemos que nuestro barrio se vea bien...”

Pedro 63 años Pueblo Joven Fonavi la Angostura.

“..... En la época de vacaciones la municipalidad debe hacer talleres, concursos deben hacer participar a los jóvenes estudiantes en temas de reciclaje, eso ayudaría mucho...”

Yanina 49 años Asentamiento humano Los Médanos.

“..... Yo creo que lo más importante es trabajar en los colegios, coordinar con los directores y trabajar con los chicos, si ellos saben reciclar, van a hacer que sus papás también lo hagan...”

Jorge 39 años Asentamiento Humano Virgen de Fátima.

“..... Aquí hay mucha juventud, con ellos debemos trabajar y ayudarlos, darles becas. o algún beneficio le tiene que dar la municipalidad, para eso hay plata, no...”

Marina 60 años Sector Las Lomas.

Figura 18
Entrevista a vecinos de la Urbanización la Florida



Nota: Registro fotográfico propio

¿A usted le ha quedado claro los mensajes relacionados a la participación en la gestión y separación de residuos en tu sector?

“..... En algunos casos sí me ha quedado claro los mensajes, en otros no.....”

Jacqueline 59 años Sector el Oasis.

“..... Para qué, sí ha quedado claro, es más, yo estoy en un programa de reciclaje de la municipalidad, si le he entendido bien, cómo es el procedimiento...”

Fernando 61 años Sector Las Colinas.

“..... Yo creo que deben venir profesionales, para que nos expliquen bien cómo funciona el reciclaje y poder entender bien cómo es el tema...”

Karina 58 años. Caserío Arrabales.

“..... Yo creo que no hay difusión de esos mensajes, en la página web no veo, menos en el Facebook, no lo actualizan hace tiempo...”

Franco 60 años Sector Buenos Aires

“..... Deben informar mejor, deben llamarnos para explicarnos, para eso coordinan con nuestro representante y que él nos reúna en el salón comunal para que nos explique...”

Edwin 56 años Sector Renán Elías

“..... Nosotros sí sabemos cómo reciclar, sabemos cómo hacerlo, cuando nos capacitaron aprendimos, nos ayudó muchísimo.....”

María 39 años Sector de Temístocles Rocha.

¿Usted se siente en la capacidad de replicar los mensajes relacionados a la participación en la gestión y separación de residuos en tu sector emitidos por la Municipalidad?

“..... Qué voy a replicar si no sé nada, primero me tiene que capacitar...”

Carlos 45 años Sector Pueblo Libre

“..... Ese trabajo, yo lo hago con mis vecinos, yo sí puedo replicar lo que he aprendido. Gracias a la municipalidad.”

Raúl 51 años Cercado de Subtanjalla

“.....Estaría difícil creo que me falta aprender más, cuando esté más seguro yo podría replicar, antes no...”

Vicenta 51 años Sector Melchorita

“..... Los que conocemos un poquito más debemos apoyar a los vecinos, debemos informarles cómo pueden separar sus residuos en baldes o en bolsas de colores, para que no haya riesgo de contaminación...”

Teófila 52 años Sector Niño 98

“..... Yo sí creo que puedo replicar los mensajes, sí, yo ya lo sé, yo lo puedo hacer...”

Carlos 38 años Sector Bellavista.

Figura 19

Entrevista a vecinos del sector Renán Elías



Nota: Registro fotográfico propio

Cuando se les consulto respecto a que ¿Usted cree necesario que las personas deberían colaborar, participar e involucrarse para reducir los niveles de residuos en su Distrito? ¿Por qué?

“... Si, debemos colaborar todos, para evitar que se llene de basura nuestro sector.....”

Luis, 38 años, Pueblo Joven Fernando León de Vivero

“... yo pienso que debemos involucrarnos más, se debe motivar a los niños en el colegio y toda la familia debe participar, eso es bueno para todos, de esa forma se cuida el medio ambiente.....”

Aníbal, 42 años, Pueblo Joven Fonavi la Angostura

“.....Sí, creo que es importante que las personas colaboren y participen para reducir los niveles de residuos porque la reducción de residuos son responsabilidades de todos.....”

Doris, 31 años, Pueblo Joven Melchorita

“.....la colaboración y la participación pueden llevarnos a mejores soluciones. Cuando las personas se involucran, pueden compartir ideas para reducir los residuos en sus casas...”

Verónica, 26 años, Pueblo Joven Carlos Ramos Loayza

“... yo pienso que todos debemos trabajar en ese tema, se debe convocar a los jóvenes a participar en diversas actividades, eso es bueno para todos.....”

Nilda, 49 años, Asentamiento humano Bella Vista

¿Usted cree necesario que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla promueva a través de la comunicación interpersonal organizarse para gestionar los residuos sólidos? ¿Por qué?

“..... Sí, yo estoy de acuerdo con que nos debemos organizar, debemos reunirnos por cuadras o por calles y buscar la mejor forma para reciclar la basura. Pero el municipio tiene que ayudarnos.....”

Dorlys, 38 años, Pueblo Joven Melchorita

“..... La mejor forma para solucionar el problema es organizándonos.....”

María 53 años Pueblo Joven Carlos Ramos Loayza

“..... Lo que pasa es que es que cuando llega un alcalde quiere hacer las cosas de nuevo, debería continuar con las cosas que estaban ya hechas, las cosas buenas se deben continuar. Por eso es que el programa de reciclaje no funciona en la municipalidad...”

Morelia 38 años Sector Renán Elías

“..... Qué le puedo decir, siempre he escuchado lo mismo, hay un programa de reciclaje, pero yo no veo nada. La verdad, no sé en qué se gastan la plata.....”

Ernesto 60 años Sector Buenos Aires.

“..... En todo caso, deberíamos trabajar por sectores, la municipalidad debería organizarnos y tener un lugar donde podemos reciclar.....”

Marta 49 años Sector 21 de noviembre.

Figura 20

Entrevista a vecinos Pueblo Joven Carlos Ramos Loayza



Nota: Registro fotográfico propio

Desde su experiencia ¿usted percibe que los trabajadores de la Municipalidad son empáticos con los vecinos, respecto a la problemática del recojo de la basura en su Distrito?

“..... Ellos solo vienen a trabajar, cumplen sus horarios y se van no son muy comprometidos los trabajadores...”

Martín 43 años Sector Las Lomas

“..... Hasta el momento no he visto que los trabajadores estén preocupados por el problema de la basura, yo veo que recogen la basura y se van, en algunos casos ni siquiera hacen bien su trabajo...”

Daniela 39 años Pueblo Joven Melchorita

“..... Ellos no están comprometidos, tienen problemas con sus pagos, parece que no les pagan o les pagan poco. Por eso que no veo que están comprometidos con los vecinos...”

María 43 años, Pueblo Joven Virgen Asunta

“..... Son muy pocos los trabajadores que sí limpian bien, se preocupan de que no quede nada de basura, la mayoría no es así...”

Diego 28 años Cercado de Subtanjalla

“..... Qué se puede hacer si no les pagan, por eso ellos buscan inclusive que vender la basura, ellos mismos separan las botellas de plásticos y el papel para que después lo vendan, el problema parece, es que no les pagan...”

César 53 años Urbanización La Florida

Desde su experiencia ¿cuándo se acerca el personal de la Municipalidad para informar sobre el recojo de la basura, utiliza un mensaje claro y sencillo?

“..... Yo creo que sí, es claro y sencillo el mensaje, lo que deben hacer es seguir insistiendo...”

Mónica 39 años Pueblo Joven Fonavi La Angostura

“ En mi caso particular, yo solo sé que pasa el camión a recoger la basura es que no me han informado, por acá no han venido informar...”

Mara 61 años Asentamiento Humano Los Médanos

“..... Como nosotros trabajamos, no me estoy escuchado nunca nada de repente lo hacen en horario cuando no estamos, sería bueno que lo hagan también los sábados y domingos...”

Antonia 61 años Pueblo Joven Virgen de Fátima

“..... A veces que han pasado con esa campaña sí he logrado entender, me parece que su mensaje claro...”

Martin 49 años Pueblo Joven Fernando León de Vivero

“..... Algunos no saben hablar y los mandan a capacitarlos a que nos explique, deben tener cuidado quién viene a explicarnos porque a veces no lo entendemos.....”

Diana 53 años Sector 21 de noviembre

Figura 21
Entrevista a vecinos de Caserío Buenos Aires



Nota: Registro fotográfico propio

Cuando se acerca el personal de la Municipalidad para informar el recojo de la basura ¿Tengo libertad y confianza para decir nuestros problemas al respecto?

“..... Hay veces que los trabajadores no me dejan expresarme con libertad, están siempre diciéndome qué dirá mi jefe o le tengo que consultar a mi jefe...”

Eulogía 53 años Pueblo Joven Bella Vista

“..... Yo no he tenido problemas, cuando he participado de alguna reunión siempre he dicho lo que pienso...”

Pablo 43 años Asentamiento Humano Las Colinas

“..... La mayoría de las veces, he planteado mi preocupación y la de mis vecinos, me han escuchado, pero casi nunca me han hecho caso...”

Pilas 62 años Cercado de Subtanjalla

“..... Muchas veces los trabajadores no me dejan hablar, solo quieren que los escuches...”

Marcos 54 años Urbanización La Florida

“..... Cuando he participado de alguna reunión siempre he dicho lo que pienso...”

Juana 39 años Pueblo Joven Niño 98

Figura 22

Entrevista a vecinos del cercado del Distrito de Subtanjalla



Nota: Registro fotográfico propio

HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN

- 1.** Los pobladores de algunas zonas del distrito ensucian las cuadras y las calles de donde viven a cualquier hora del día, dejan las bolsas de basura fuera de sus casas sin respetar el horario de recojo establecido por la Municipalidad de Distrital de Subtanjalla.
- 2.** La Municipalidad Distrital de Subtanjalla no se cuenta con un estudio de rutas y horario definido ocasionando malestar en la población.
- 3.** La Municipalidad Distrital de Subtanjalla no se cuenta con un cronograma establecido oficialmente de recojo de residuos sólidos.
- 4.** El personal de limpieza tanto de baja policía como de barrido de calles no cuenta con implementos de seguridad como son mascarillas, mantas, rastrillos, uniforme para un mejor desempeño.
- 5.** No se cuenta con las unidades vehiculares en buen estado, ya que estas se encuentran en estado inoperativas o en muchos casos con alguna deficiencia como llantas entre otros.
- 6.** Vecinos refieren que el camión recolector de basura una vez que se llena su capacidad, ya no regresan para seguir con la tarea de recojo.
- 7.** Los trabajadores de baja policía contestan de una forma inadecuada ante la pregunta de los vecinos sobre su recorrido.
- 8.** Los negocios ambulantes depositan sus residuos en las esquinas generando puntos críticos.
- 9.** Los vecinos de la Urbanización La Florida recurren muchas veces a los recicladores en triciclos y ellos luego lo depositan en los puntos críticos.
- 10.** Algunos negocios como restaurantes indican que los trabajadores de baja policía cobran el servicio de recojo.
- 11.** Algunos trabajadores realizan la selección de botellas de plástico en plena labor haciendo menos efectivo el recorrido.
- 12.** Algunos vecinos aprovechan los montículos de desmonte para ser usado como botaderos de residuos.

- 13.** En algunas urbanizaciones y/o condominios los vecinos les ofrecen a los trabajadores dadivas en agradecimiento en su labor.
- 14.** El personal no realiza el servicio los días sábados, domingos o feriados resultando la generación de varios puntos críticos al inicio de semana
- 15.** Algunos choferes no están comprometidos con la labor indicando que su horario de trabajo culmina dentro de sus 8 horas y donde se encuentren se retiran hacia al depósito municipal perjudicando el servicio.
- 16.** Algunos trabajadores indican que la municipalidad no cumple con el pago de incentivos para los trabajos que se realizan los días domingos y feriados
- 17.** Los trabajadores refieren que los incumplimientos del cronograma obedecen muchas veces por desperfectos mecánicos de las unidades y su reparación demanda más de una semana debido al trámite administrativo que se tiene que realizar.
- 18.** En su mayoría el personal que no está comprometido con las labores son los trabajadores miembros del sindicato de trabajadores municipales.
- 19.** Los incumplimientos del cronograma obedecen muchas veces a la falta de programación para disponer del parque automotor de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.
- 20.** La mayoría de los trabajadores se sienten descontentos por la falta de implementación de equipos de protección personal y uniformes.

IV Discusión

Luego de la aplicación de los instrumentos y el recojo de la información, esta última pasó por proceso de valoración y análisis, lo que nos permite generar un proceso de discusión de nuestros resultados en relación con teorías referidas en nuestro marco teórico, es por ello que respecto al objetivo general que es identificar cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos, en tal sentido nuestros hallazgos nos refieren que no existe una comunicación asertiva de parte de los trabajadores del Municipio Distrital de Subtanjalla para con los vecinos y por tanto no contribuye en la toma de conciencia.

Para reafirmar tal conclusión es que nos referimos a la Teoría de la Comunicación, que cuando se utiliza la palabra comunicación se presentan múltiples perspectivas y pensamientos de diversas disciplinas y campos del conocimiento. Sin embargo, independientemente de su apariencia, se reconoce como un intercambio informativo en el que el emisor entrega cosas a través de un canal al que el receptor responderá. Así lo señala Giraldo en su obra Teorías de la comunicación (Giraldo et al., 2017), asimismo las teorías de la comunicación y la información intentan comprender cómo, en los entornos comunicativos, se forma una sinergia comunicativa a partir de los múltiples tipos de comunicación, en lugar de limitarse a catalogarlos. En lo que respecta a la comunicación interpersonal, no cabe duda de que los cinco sentidos funcionan de forma concertada y sinérgica. (Mattelart et al., 1997) Con esta idea, sostenemos que las teorías de la comunicación y la información deben partir de un objeto de estudio amplio -la comunicación humana- que luego se acota en función de las múltiples perspectivas teóricas.

En cuanto al objetivo específico 1 identificar cómo los principios asertivos y el trabajo en equipo inciden en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos, nuestros hallazgos aclaran que estos principios asertivos y el trabajo en equipo son muy tímidos e incipiente y esta situación no ayuda en el fortalecimiento de la toma de conciencia de los vecinos respecto a los temas vinculados al cuidado y protección del medio ambiente. En esa línea de reflexión las teorías consultadas lo reafirmar tal es el caso de Rogers (2014) quien fundamenta la teoría del cambio cómo una serie de actividades generen una serie de resultados que contribuyen a alcanzar los efectos finales deseados. Puede crearse para cualquier nivel de intervención, incluido un acontecimiento, una iniciativa, un programa, una política, una estrategia o una organización. Los objetivos y actividades de la intervención pueden identificarse y planificarse meticulosamente con antelación. Ocasionalmente, el término se utiliza para referirse a

cualquier iteración del proceso, como una cadena de resultados consistente en una serie de cuadros de insumos vinculados a productos, resultados e impactos.

Por su parte Prochaska et al., (1992) reafirman nuestros hallazgos al referirse al modelo transteórico, a través de una serie de estudios y experiencias, que los cambios de comportamiento, ya sean espontáneos o en respuesta a los consejos del tratamiento, siguen una sucesión de fases más o menos uniformes. Estas fases se correlacionan con lo que denominaron "las etapas de la transformación". Entre tanto (Noar, 2017) señala que el modelo transteórico considera la modificación de la conducta como una progresión a través de cinco etapas: pre contemplación, contemplación, preparación, acción y mantenimiento. Berra-Ruiz y Muñoz-Maldonado, (2018) aportan respecto al modelo transteórico que la motivación para el cambio se refiere a las motivaciones de una persona para querer modificar su comportamiento, así como al esfuerzo que pone en el empeño. Este motivo se refleja en este modelo mediante el concepto de equilibrio decisorio. Se trata de la importancia proporcional que un individuo otorga a los beneficios e inconvenientes del cambio de comportamiento.

Referente al objetivo específico 2 Identificar cómo la comunicación efectiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos, nuestros hallazgos nos señalan que no existe comunicación efectiva de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital al abordar temáticas de reciclaje y manejo de los residuos sólidos, por tanto para consolidar el análisis recurrimos a la teoría de difusión de innovaciones, que según Rogers con su libro *Difusión de las innovaciones*, la conceptualiza como el proceso por el cual una innovación es comunicada a través de ciertos canales y en tiempo determinado entre los grupos de un sistema social” (Rogers, 1983 p. 5)

Se consolida este hallazgo con el aporte de Terrero (2006) señala que, según la teoría clásica de la comunicación para el desarrollo, los medios de comunicación pueden ayudar a las naciones en desarrollo. Sin embargo, han tenido poco efecto. Esta es la razón por la que se está reconsiderando esta teoría. El modelo de influencia de los medios de comunicación era un modelo mecanicista de transmisión que no tenía en cuenta el contexto social. Rogers (1976) abogaba por la participación, la convergencia y la atención a las estructuras de poder locales y a los valores tradicionales

En referencia al objetivo específico 3 identificar cómo la comunicación interpersonal incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos, nuestros hallazgos claramente nos dicen que no hay una comunicación interpersonal entre el trabajador responsables de la unidad de medio ambiente y los vecinos

Para reafirmar tal conclusión citamos a Bandura, (2002) quien considera que, para la teoría del aprendizaje social, fundamental que el público objetivo sea testigo de hábitos de consumo socialmente responsables en su entorno para que los adopte. A este respecto, la teoría del aprendizaje social propone que los efectos del modelado inducen el aprendizaje principalmente a través de sus funciones informativas y que los observadores adquieren representaciones simbólicas de las actividades modeladas más que emparejamientos precisos de estímulo-respuesta. Asimismo, creemos importante referirnos al campo transdisciplinar de la comunicación y las prácticas multifacéticas del quehacer comunicativo. Es más fácil hablar de sus debilidades que de sus logros para esclarecer la naturaleza efectiva de las prácticas comunicativas, su "ser social" como proceso de creación de discursos, significados y vínculos sociales, o su práctica estratégica de planificación de la intervención en instituciones, comunidades y universos culturales, y su eficacia simbólica. La comunicación se ha definido incluso como una ciencia marginal, un campo de la ciencia que se desvanece o un tema en la intersección de las humanidades, la tecnología, las ciencias cognitivas y la ingeniería de la información. Pero el mayor vínculo se ha producido con las ciencias sociales, que a menudo han pasado por alto su relevancia esencial y sus logros. (Deleuze y Guattari, 1997)

V Conclusiones

1. No existe una comunicación asertiva de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla y por ende no contribuye en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos sólidos.
2. Los principios asertivos y el trabajo en equipo se manifiestan de una manera muy tímida en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla en consecuencia no contribuye en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos sólidos.
3. No existe una comunicación efectiva de parte de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla y por ende no contribuye en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos sólidos.
4. Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla no desarrollan la comunicación interpersonal en consecuencia no contribuye en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos

VI Recomendaciones

1. Impulsar un programa de capacitación en temas relacionados con la comunicación asertiva a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.
2. Publicar por los principales medios de comunicación que tiene acceso el poblador del Distrito de Subtanjalla, información referida a los programas de reciclajes y demás para mantener informada a la población.
3. Realizar un plan de monitoreo del cumplimiento del programa de manejo de residuos sólidos en el Distrito.
4. Desarrollar políticas que permitan potenciar las competencias de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla.

VII Referencias bibliográficas.

- Anampa Cáceres, H. (2021). *Percepción de los vecinos de los distritos limeños de San Isidro y La Molina sobre los programas de manejo de residuos sólidos* [Tesis Pre grado, Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/15111>
- Anilema Niama, J. P., Tipán Cuenca, S. D., & Toapanta Pullopaxi, E. N. (2018). *La educación ambiental en el desarrollo de la conciencia ecológica en niños y niñas de 5 a 6 años en la Unidad Educativa Mitad del Mundo* [Tesis Pre grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17794>
- Bandura, A. (2002). Social Cognitive Theory in Cultural Context. *Applied Psychology*, 51(2), 269-290. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00092>
- Berra-Ruiz, E., & Muñoz-Maldonado, S. I. (2018). El modelo transteórico aplicado al cambio de conductas relacionadas con la reducción del peso corporal. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Sociales*, 4(2), 153-170. <https://doi.org/10.22402/j.rdipecs.unam.4.2.2018.165.153-170>
- Decreto Legislativo N° 1278, Decreto Legislativo que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos Normas legales, *Diario Oficial El Peruano*, 23 de diciembre de 2016.
- Decreto Supremo N° 057-2004-PCM que aprueba el reglamento general de residuos sólidos, 22 de julio del 2004
http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_2819.pdf
- Deleuze, G., & Guattari, F. (1997). *¿Qué es la filosofía?* (Kauf, T. Trad.). Barcelona: Editorial Anagrama.
- Díaz, S. (2018). Las tres Erres: reducir, reutilizar y reciclar. *Color-Suplemento Rural*.
- Flores Ccuno, Y., & Huanca Mamani, A. (2018). *Estrategias comunicacionales y manejo de los residuos sólidos en la gestión medio ambiental de la ciudad de Azángaro 2018* [Tesis Pre grado, Universidad Nacional del Altiplano.]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10716>
- Flores, M.M.; Díaz-Loving, R. Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de las relaciones interpersonales. *Revista latinoamericana de psicología México: Universidad Autónoma de Yucatán*, 2002, 132 p

- Garces Cadena Paola (2019). La asertividad y su influencia en la satisfacción laboral del personal operativo de la empresa Ecuatran s.a. Universidad Tecnológica Indoamérica. Ambato - Ecuador
- Giraldo, C., Naranjo, Sandra, Tovar, E., & Córdoba, J. C. (2017). *Teorías de la comunicación* (Primera). Fondo editorial Areandino. <http://www.digitaliapublishing.com/a/39022/>
- Hernández - Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill.
- Jiménez Soler, I. (2006). *Innovación, comunicación y cambio: El papel de la comunicación en el proceso de adopción o rechazo de la innovación*. [Universidad Complutense], Servicio de Publicaciones.
- INEI. Censos Nacionales XII de Población y VII de Vivienda, 22 de octubre del 2017, Perú: Resultados Definitivos. Lima, octubre de 2018.
- Ley N.º 13174. Creando el Distrito de Subtanjalla, en la Provincia de Ica, del Departamento del mismo nombre, 10 de febrero de 1959
- Ley N.º 27314, Ley general de residuos sólidos. (20 de julio de 2000). Normas Legales, Diario Oficial El Peruano.
- Mattelart, A., López Ruiz, A., Egea, F., & Matterlant, M. (1997). *Historia de las teorías de la comunicación*. Paidós.
- Noar, S. M. (2017). Transtheoretical Model and Stages of Change in Health and Risk Messaging. En S. M. Noar, *Oxford Research Encyclopedia of Communication*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228613.013.324>
- Pantoja Vallejo, A. (2015). *Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación: [Incluye un capítulo dedicado a TFG y TFM]*. Eos.
- Prochaska, J. O., DiClemente, C. C., & Norcross, J. C. (1992). In search of how people change: Applications to addictive behaviors. *American Psychologist*, 47(9), 1102-1114. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.47.9.1102>

Resolución Gerencial N°28 -2019 GM/MDS de 25 de julio del 2009

Ríos Odicio, S. R. (2021). Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de Lima. Tesis. Tesis pre grado, Universidad Peruana Unión, Lima.

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed). Free Press ; Collier Macmillan.

Rojano Alvarado, Y. N., Contreras Cuentas, M. M., & Cardona Arbeláez, D. (2021). Proceso etnográfico y la gestión estratégica de datos cualitativos con la utilización del aplicativo Atlas.Ti. *Saber, Ciencia y Libertad*, 16(2). <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2021v16n2.6500>

Sánchez Bracho, M., Fernández, M., & Díaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: Análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

De servicios públicos municipales, G. (2022). *Plan anual de valoración de residuos sólidos de la Municipalidad Distrital de Subtanjalla*.

Strauss, A. L., & Corbin, J. (2012). *Bases de la investigación cualitativa: Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Universidad de Antioquía.

Znaniecki, F. 1934. *The method of sociology*. New York: Farrar & Rinehart.

Terrero, J. M. (2006). *Teorías de comunicación*. Santiago de Chile, Universidad Andrés. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/58855962/Teorias_de_Comunicacion20190410-118652-172im7n.pdf?1554931083

Vara-Horna, A. (2012). *7 pasos para una tesis exitosa* (Tercera). Universidad San Martín de Porres.

Weiss, H. M. (1978). Social learning of work values in organizations. *Journal of Applied Psychology*, 63(6), 711-718. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.6.711>

VIII Anexos

Anexo 1 Instrumento de Recolección de información – Guía de Observación

Objetivo de la observación:		Lugar:				
Identificar como la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia de los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos		Día y hora:				
		Escala de valoración				
Criterios de Observación		1	2	3	4	5
1	Se encuentran montículos de basura acumulado en las zonas adyacentes a las viviendas					
2	Se puede observar que la basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas, tiene más de 02 días expuesta a la intemperie.					
3	Se puede observar que los animales que merodean la zona rompen las bolsas de basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas.					
4	No encuentran montículos de basura acumulado en las zonas adyacentes a las viviendas					
5	Momentos antes del anuncio del camión recolector de basura de la Municipalidad, los vecinos sacan sus bolsas de basura					
6	Cuando pasa el camión recolector de basura de la Municipalidad, los vecinos sacan sus bolsas de basura					
7	Los vecinos de la zona mantienen limpio de basura la fachada de sus viviendas					
8	Los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son molestos para los vecinos.					
9	Los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son escuchados con atención de los vecinos.					
10	Se observa un trato amable con los trabajadores que hacen el servicio de recojo de basura.					

Nota: Elaboración propia

Escala de Likert: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 ni nunca ni siempre, 4 casi siempre, 5 siempre

Objetivo de la observación:

Identificar como la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia de los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos

Lugar: Distrito de Subtanjalla

Día: 01 de mayo al 30 julio 2023

Escala de valoración

Criterios de Observación		1	2	3	4	5
1	Se encuentran montículos de basura acumulado en las zonas adyacentes a las viviendas					18
2	Se puede observar que la basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas, tiene más de 02 días expuesta a la intemperie.				16	
3	Se puede observar que los animales que merodean la zona rompen las bolsas de basura acumulada en las zonas adyacentes a las viviendas.					20
4	No encuentran montículos de basura acumulado en las zonas adyacentes a las viviendas				15	
5	Momentos antes del anuncio del camión recolector de basura de la Municipalidad, los vecinos sacan sus bolsas de basura				18	
6	Cuando pasa el camión recolector de basura de la Municipalidad, los vecinos sacan sus bolsas de basura		16			
7	Los vecinos de la zona mantienen limpio de basura la fachada de sus viviendas				19	
8	Los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son molestos para los vecinos.		12			
9	Los mensajes que ofrece vía el perifoneo el camión de basura anunciando su llegada, días y horas de recojo, son escuchados con atención de los vecinos.			18		
10	Se observa un trato amable con los trabajadores que hacen el servicio de recojo de basura.		14			

Nota: Elaboración propia

Escala de Likert: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 ni nunca ni siempre, 4 casi siempre, 5 siempre

Guía de entrevista Pobladores de los sectores

Objetivo General: Identificar cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.

N°	Objetivo específico 1	Objetivo específico 2	Objetivo específico 3
	<i>Identificar cómo los principios asertivos y el trabajo en equipo inciden en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.</i>	<i>Identificar cómo la comunicación efectiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.</i>	<i>Identificar cómo la comunicación interpersonal incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.</i>
1	Desde su experiencia ¿usted ha identificado el estilo asertivo de parte de los trabajadores de la Municipalidad de Subtanjalla para mejorar el trabajo en el manejo de los residuos sólidos?	¿Cuáles serían los medios más adecuados para que la municipalidad informe sobre la programación del recojo de la basura en tu sector? ¿Por qué?	¿Usted cree necesario que las personas deberían colaborar, participar e involucrarse para reducir los niveles de residuos en su Distrito? ¿Por qué?
2	Desde su experiencia ¿cree usted que la información de parte de la Municipalidad respecto a reciclar sus desperdicios, es suficiente? ¿Por qué?	Desde su experiencia, ¿qué mensajes son los que hay que generar en la comunicación para que los vecinos participen en la gestión y separación de residuos? ¿Qué recomendaría usted?	¿Usted cree necesario que la Municipalidad Distrital de Subtanjalla promueva a través de la comunicación interpersonal organizarse para gestionar los residuos sólidos? ¿Por qué?
3	¿Usted ha recibido información de parte de la Municipalidad respecto a reconocer y felicitar la actitud positiva de las personas que desarrollan actividades de reciclaje?	Desde su experiencia, ¿qué actividades de comunicación debe promover la municipalidad para estimular la participación de los vecinos sobre este tema? ¿Por qué?	Desde su experiencia ¿usted percibe que los trabajadores de la Municipalidad son empáticos con los vecinos, respecto a la problemática del recojo de la basura en su Distrito?
4	¿Usted logra detectar que el personal de la municipalidad realiza acciones de comunicación que le permita sentirse cómodo con los que dicen y como lo dicen?	¿A usted le ha quedado claro los mensajes relacionados a la participación en la gestión y separación de residuos en tu sector?	Desde su experiencia ¿cuándo se acerca el personal de la Municipalidad para informar sobre el recojo de la basura, utiliza un mensaje claro y sencillo?
5	Desde su experiencia ¿usted da cuenta que la forma de comunicación de los trabajadores de la Municipalidad le genera confianza?	¿Usted se siente en la capacidad de replicar los mensajes relacionados a la participación en la gestión y separación de residuos en tu sector emitidos por la Municipalidad?	Cuando se acerca el personal de la Municipalidad para informar el recojo de la basura ¿Tengo libertad y confianza para decir nuestros problemas al respecto?

Anexo 3 Formato consentimiento informado



Universidad Nacional San Luis Gonzaga **Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología** **Unidad de Investigación**

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El presente documento es elaborado en base al Código de ética para la investigación en seres humanos, animales y plantas de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" aprobado con R.R N° 1302-R-UNICA-2020 del 08 de octubre del 2020

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **Manuel Antonio Cabrera Huayanca** de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. El propósito de este estudio es **identificar cuáles son las estrategias de comunicación asertiva que contribuyen en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 60 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Manuel Antonio Cabrera Huayanca**. He sido informado (a) que el objetivo de estudio es **identificar cuáles son las estrategias de comunicación asertiva que contribuyen en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.**

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente 60 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a **Manuel Antonio Cabrera Huayanca**, al teléfono: **972 721 313**

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al correo cctya.investigacion@unica.edu.pe

Nombre del Participante: _____
Firma del Participante: _____
Fecha: 11/04/23

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

TEMA: Comunicación asertiva y toma de conciencia en los vecinos del Distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos

Problema General	Objetivo General	Variable	Categorías	Subcategorías
¿Cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos?	Identificar cómo la comunicación asertiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.	Comunicación asertiva	Estilo asertivo Comunicación efectiva Comunicación interpersonal	Estilo de comunicar Empatía Mensaje claro Trato amable
		Toma de conciencia	Reciclaje Manejo de los residuos Cuidado del medio ambiente	Conoce los principios de reciclar Clasifica su basura Respeto el cronograma de recojo de la basura Mantiene libre de basura su calle
Problemas específicos	Objetivos específicos	Técnicas de recolección	Instrumento de recolección	Tipo y nivel de investigación
PE1 ¿Cómo los principios asertivos y el trabajo en equipo inciden en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos?	OE1 Identificar cómo los principios asertivos y el trabajo en equipo inciden en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.	Entrevista Observación	Entrevista de Profundidad Observación Participante	Tipo: Básico, descriptivo Método: Inductivo Enfoque: Cualitativo Nivel: Relacional
PE2 ¿Cómo la comunicación efectiva y la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos?	OE2 Identificar cómo la comunicación efectiva incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.	Diseño de la investigación Fenomenológico en un estudio de caso	Población Muestra	38 pobladores del Distrito de Subtanjalla
PE3 ¿Cómo la comunicación interpersonal incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos?	OE3 Identificar cómo la comunicación interpersonal incide en la toma de conciencia en los vecinos del distrito de Subtanjalla sobre el programa de manejo de residuos.		Técnica muestral	El muestreo es arbitrario e intencional, donde el investigador tiene la potestad de seleccionar a los participantes del estudio, en base al cumplimiento de determinados criterios de inclusión y exclusión.

Anexo 3 Matriz de Categorización

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN				
VARIABLES	CATEGORÍAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUBCATEGORIAS
Comunicación asertiva	Estilo asertivo Comunicación efectiva Comunicación interpersonal	Llamamos comunicación asertiva a las formas de comunicación diseñadas o pensadas para transmitir de manera mucho más eficaz un mensaje, sacando provecho a factores propios del proceso comunicativo y a otros que, aun siendo externos al mismo, lo acompañan e inciden en su eficacia. (ASALE & RAE, s. f.)	A través de la presente categoría se analiza el tipo de comunicación que realizan los trabajadores del Municipio distrital de Subtanjalla, respecto al tema vinculado con el manejo de los residuos sólidos.	Estilo de comunicar Empatía Mensaje claro Trato amable
Toma de conciencia	Reciclaje Manejo de los residuos Cuidado del medio ambiente	es hacer emerger esa información que está en nuestro interior y advertir que estamos actuando como nuestros antepasados (ASALE & RAE, s. f.)	Esta categoría se analiza cual es el comportamiento de los moradores respecto al cuidado del medio ambiente y el respeto a la programación del recojo de la basura.	Conoce los principios de reciclar Clasifica su basura Respeto el cronograma de recojo de la basura Mantiene libre de basura su calle