

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS
VICERRECTORÍA ACADÉMICA

ESCUELA DE PUBLICIDAD

**INVESTIGACIÓN DEL USO DE LA COMUNICACIÓN COMO
HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR EL RECICLAJE EN
EL CANTÓN POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE
GESTIÓN AMBIENTAL DE LA MUNICIPALIDAD DE LA
UNIÓN EN EL SEGUNDO CUATRIMESTRE DEL 2021**

MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO EN PUBLICIDAD

HAZEL REDONDO SALAZAR

PROF. ASDRÚBAL CHINCHILLA ZAMORA

SEDE ARANJUEZ

AGOSTO, 2021

Contenido

Contenido	2
Tablas	5
Gráficos	6
Figuras	7
Dedicatoria y agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA	16
Planteamiento del Problema	16
Objetivos	19
Objetivo General	19
Objetivos Específicos	19
Justificación	19
Antecedentes	21
Proyecciones	30
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	32
Municipalidad de La Unión	32
Misión	32
Visión	32
Historia del Cantón de La Unión	32
Departamento de Gestión Ambiental	33
Programas o proyectos del departamento de gestión ambiental	34
Comunicación del Departamento de Gestión Ambiental	34
Mercadeo	34
Mezcla de Mercadeo	35
Herramientas de Comunicación Integradas de Marketing (HCIM)	36
Tipos de Herramientas de Comunicación Integrada de Marketing	37
Responsabilidad Social Empresarial	38

	3
Pilar Social	40
Mercadeo Sostenible	41
Conciencia Ambiental	42
Eficiencia	43
Buenas prácticas ambientales	44
Reciclaje	46
Reciclaje en Costa Rica	46
Tipos de materiales de reciclaje	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	49
Enfoque de la Investigación	49
Método de la Investigación	50
Transversal o transeccional	50
Fuentes de Información	51
Muestra	51
Criterios de Inclusión y Exclusión	52
Criterio de Inclusión	52
Criterio de Exclusión	52
Unidades de Análisis	53
Instrumentos	67
Encuesta	68
Análisis de Contenido	69
Proceso de recolección y análisis de datos	69
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS	75
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	98
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	101
Antecedentes	101
Foda	101
Problema / Oportunidad	102
Estrategia de Mercadeo	102

Estrategia de Comunicación	103
Target (segmentación)	104
Posicionamiento	104
Promesa	104
Estrategia Creativa	105
Caminos Creativos	¡Error! Marcador no definido.
Estrategia de Medios	¡Error! Marcador no definido.
Pauta de Medios	112
Herramientas de Comunicación Integrada de Mercadeo	112
REFERENCIAS	114

Tablas

Tabla 1	64
Tabla 2	65
Tabla 3	66
Tabla 4	68
Tabla 5	70
Tabla 6	72
Tabla 7	74
Tabla 8	76
Tabla 9	78
Tabla 10	79
Tabla 11	81
Tabla 12	83
Tabla 13	97
Tabla 14	98

Gráficos

Gráfico 1	64
Gráfico 2	65
Gráfico 3	67
Gráfico 4	68
Gráfico 5	70
Gráfico 6	72
Gráfico 7	74
Gráfico 8	76
Gráfico 9	78
Gráfico 10	80
Gráfico 11	82
Gráfico 12	83
Gráfico 13	97

Figuras

Figura 1	94
Figura 2	95
Figura 3	96

Resumen

La realización de este trabajo de investigación trata sobre el uso de la comunicación como herramienta para incrementar el reciclaje en el cantón por parte del Departamento de la Municipalidad de La Unión durante el segundo cuatrimestre del 2021.

Permitió dar a conocer cuáles son los medios de comunicación más utilizados por los habitantes del cantón con la finalidad de brindarles información en temas ambientales pero específicamente con el reciclaje para crear un hábito en las personas y puedan recibir beneficios en el cuidado del medio ambiente.

Para esto se realizaron encuestas a personas de los 8 distritos que conforman el cantón de La Unión como Tres Ríos, Dulce Nombre, San Ramón, San Rafael, Concepción, Río Azul, San Juan y San Diego.

La intención de la recolección de datos tenía la finalidad de mostrar cuál es el medio de comunicación que más utilizan los habitantes con el fin de incrementar el envío de información con relación al reciclaje como educación ambiental y así crear un hábito en pro del medio ambiente.

Se concluye con los datos suministrados que las redes sociales en especial el Facebook ocupan un alto porcentaje de uso continuo y que le permite al departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión crear y enviar información valiosa para que más personas conozcan sobre el reciclaje, cómo realizar esta técnica correctamente, que conozcan de las rutas que se ofrecen por todo el cantón y lo más importante que genere un incremento en el reciclaje para ayudar a reducir los residuos sólidos mediante un uso adecuado de los materiales valorizables.

La importancia del uso de la mejor herramienta de comunicación integrada de marketing permitirá crear campañas estratégicas para fomentar acciones, concientizar sobre la responsabilidad que tenemos con el cuidado del medio ambiente y sobre la protección de los recursos disponibles con que cuenta el cantón de La Unión.

CAPÍTULO I: PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Costa Rica siempre ha llamado la atención por ser un “país verde” en el que es identificado por su diversificación en flora y fauna, considerándose así como un tesoro natural. A raíz de todo esto es importante mantener esa imagen por lo que cada acción cuenta. Sin embargo la sociedad enfrenta la generación diaria de una gran cantidad de residuos, contaminación del ambiente por residuos peligrosos, problemas en la población por acumulación de residuos, propagación de enfermedades a través de insectos y animales que viven de los residuos mal manejados.

Factores que agravan a la problemática ambiental, están el desconocimiento de la población sobre las actividades y hábitos que aportan contaminación, la legislación vigente y las medidas para reducir el impacto ambiental y manejar mejor los residuos. De ahí es que con la implementación de la Ley de Gestión Integral de Residuos No. 8839 en el 2010 indicaba que todas las municipalidades del país, Ministerio de Salud entre otros debían incluir un plan de acción en el manejo de residuos para alcanzar una gestión adecuada que reduzca el impacto ambiental.

De acuerdo con Varela (2018) menciona que: “cada día los costarricenses generan más de 4.000 toneladas de residuos ordinarios. De esa cantidad, 1.000 toneladas son depositadas en ríos, lotes baldíos y vías, y solo el 6.6% (264) toneladas llegan a los centros de acopio para ser procesados” (parr.1).

De modo que, es importante que las personas logren hacer cambios en su estilo de vida para reducir los efectos de la contaminación en el ambiente y los efectos negativos sobre la sociedad. Es importante investigar sobre más acciones o alternativas que busquen un manejo

responsable de los residuos así como proteger los recursos naturales, ya que cada día con el uso de la tecnología, buenas prácticas y esfuerzos comunales para que las personas puedan aportar según sus posibilidades a cuidar el ambiente

Por lo que se debe buscar la forma de reducir la cantidad de residuos generados, así como reutilizar y reciclar los materiales para proteger el ambiente y la salud humana. Según Oxfam Intermón (2015), es importante reciclar ya que juega un papel muy importante dentro de las buenas prácticas de manejo de desechos y es una actividad cotidiana muy sencilla y gratificante que se puede llevar a cabo. Aquí es importante que puedan participar todos los miembros de una familia y enseñar a los más pequeños el valor de cuidar del planeta.

Y es en este contexto en el que la elaboración de este trabajo de investigación será la oportunidad para conocer si las buenas prácticas que se están llevando a cabo en el Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión, para mejorar la calidad de vida de los habitantes del Cantón pueden mejorar por medio de la Publicidad para que más personas se sumen a proteger el medio ambiente por medio del reciclaje. Por ejemplo, en el 2019 la cifra aproximada de reciclaje recibida en el cantón de La Unión fue de 1.000 toneladas (Laurent, 2020) y sin tener buenas herramientas digitales para la difusión de dicho servicio.

Es por esto, que implementar estrategias por medio de campañas publicitarias y redes sociales, por parte de dicho departamento puede ayudar a informar más sobre cómo reciclar correctamente, dónde y cuándo pueden entregarlo, los beneficios que pueden obtener al sumarse a reciclar así como generar responsabilidad social por los productos que consumimos.

El alcance que se desea es que todas las personas del cantón puedan aprovechar la información de diferentes medios como desde las escuelas con técnicas que sean llamativas para los niños y puedan ver el reciclaje como un momento de esparcimiento para aprender jugando ya sea por videos realizados en el cantón, afiches educativos, obras de teatro. A los adultos a crear

conciencia sobre los daños irreversibles que podemos causar cada vez que los residuos lleguen a los mares utilizando tecnologías que se encuentren a su alcance.

Como parte de la Unidad Ambiental de la Municipalidad mencionada se puede evidenciar que si se utiliza y aprovecha la Publicidad en muchas de sus áreas, esas 1.000 toneladas se podrían triplicar para este 2021 y eso generaría menos basura en los ríos, más productos reciclables que se pueden generar con todo lo recaudado, más personas comprometidas con el medio ambiente, una buena imagen como Gobierno Local. Lo cual significa que mediante un sondeo por medio de los habitantes sobre el conocimiento del tema y contra boletas de pesaje mensuales como entrega de los materiales valorizables en el centro de acopio, se puede ir midiendo la acción como tal de reciclar y en qué sectores o distritos se debe intensificar la distribución de información para beneficios de todos.

De los anteriores planteamientos se deduce a la siguiente pregunta: ¿Cómo investigar el uso de la comunicación como herramienta para incrementar el reciclaje en el cantón por parte del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión en el segundo cuatrimestre del 2021?.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la publicidad de manera estratégica para incrementar el reciclaje por medio del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión en el cantón durante el segundo cuatrimestre del 2021.

Objetivos Específicos

- Identificar la herramienta de comunicación integrada de marketing que utiliza la Municipalidad de La Unión.
- Exponer la herramienta de comunicación integrada de marketing más eficiente para crear conciencia ambiental.
- Adaptar la herramienta de comunicación integrada de marketing más efectiva para aumentar el reciclaje.

Justificación

En la actualidad, el reciclaje juega un papel importante en la conservación y protección del ecosistema, por lo tanto, es fundamental la apropiada ejecución de programas educativos sobre el reciclaje y además la puesta en práctica de acciones concretas en pro de éste, porque el correcto uso de los recursos naturales de un país depende en gran parte, de su nivel de educación ecológica.

Se calcula que de manera aproximada un individuo genera 90 toneladas de basura a lo largo de su vida. Si no existiera algún sistema de reciclaje los desperdicios acumulados en el planeta serían de tal magnitud que las ciudades se convertirían en un gran vertedero. (Javier, 2015, párr. 1)

El proceso de reciclar más que una actividad aleatoria debe convertirse en un hábito, una cultura institucional donde los habitantes del cantón de La Unión no solo conozcan el concepto de reciclar sino que llevan a la práctica este proceso.

En dicho cantón se necesita con urgencia empezar a arrojar menos basura en los espacios comunes, pues se ha observado cómo se intensifican los botaderos clandestinos tanto en lotes baldíos como en zonas protegidas, por lo cual se hace necesario iniciar un proyecto ecológico por el que se motive a las personas a realizar actividades para mejorar la calidad de estos lugares.

Con referencia a lo anterior, los resultados que brinde la investigación va a permitir la distribución de información a más distritos del cantón de la Unión, reforzar las debilidades que se presentan en las rutas de recolección, creando una cultura de reciclaje por medio de la utilización de la Publicidad y que al final los beneficios será tanto a nivel educativo, ambiental, comunidades y Gobierno Local.

Por medio de una estrategia publicitaria para la Unidad Ambiental de la Municipalidad de La Unión y con ayuda de personas expertas en el tema del reciclaje será necesaria para abarcar más puntos del cantón y mejorar la técnica de recolección.

El proyecto pretende

Que las escuelas y colegios sean el escenario o espacio donde se generan conocimientos, aptitudes, actitudes, se buscará fomentar en los estudiantes la idea de la educación y protección

ambiental. Se hace necesario definir con claridad el conjunto de actividades que apuntan a estos propósitos, conviene establecerlos puntualmente para su correcta identificación y medición del alcance.

Que la educación ambiental se relaciona con procesos que definen la determinación, el desarrollo de valores y la clasificación de conceptos, con el fin de fomentar las actitudes necesarias, para resolver los problemas que darán origen a una comprensión y apreciación de la interdependencia del hombre, su cultura y su entorno biofísico.

Además de que el construirse como un cantón ecológico implica el mutuo descubrimiento de trabajo colaborativo tanto del gobierno local como lo es la Municipalidad de La Unión por medio del Departamento de Gestión Ambiental así como el compromiso de adultos y niños por mantener un entorno saludable y asumir un compromiso con el medio ambiente.

Antecedentes

Historia

A partir del 13 julio del 2010, entra en vigencia en Costa Rica la Ley para la Gestión Integral de Residuos (Ley No. 8839), publicada en la Gaceta No. 135, la cual tiene como objeto regular la gestión integral de residuos y el uso eficiente de los recursos, mediante la planificación y ejecución de acciones regulatorias, operativas, financieras, administrativas, educativas, ambientales y saludables de monitoreo y evaluación. Es una Ley que nace de una necesidad expresada por los distintos sectores y actores públicos y privados de una solución definitiva y sostenible para la problemática de los residuos a nivel nacional. La participación social es una de las fortalezas importantes en la creación de este instrumento legal, pues ha sido elaborada por medio de un proceso participativo y ha derivado en la construcción de soluciones de manera conjunta e integrada.

Reciclar se ha convertido en una de las actividades que están ayudando a solucionar, en parte, los problemas ocasionados por los millones de toneladas de desechos sólidos producidos a diario por los seres humanos en todo el mundo. En Costa Rica, por ejemplo, se producen alrededor de unas 11.000 toneladas de basura diaria, de los cuales aproximadamente unas 9.000 toneladas pueden ser recicladas.

Gracias al reciclaje se contribuye a disminuir el impacto o daño al medio ambiente, se arroja menos basura en sitios públicos o en espacios comunes y se producen menos gases contaminantes lo que permite mejorar la calidad de estos lugares y del aire. Esto sin dejar de lado que se utilizan menos recursos naturales no renovables como agua y árboles, así como también se ahorran grandes cantidades de recursos naturales no renovables como petróleo, carbón y metales.

Todo proyecto empieza con algo pequeño, por lo que la cultura del reciclaje como parte integrante de nuestros hogares NO es la excepción. Si usted desea comenzar un proyecto para reciclar los residuos y desperdicios que se generan en su casa, se debe empezar por CLASIFICAR, ésta es la clave.

A partir del mes de abril del 2015, la Municipalidad de La Unión inicia un proyecto de reciclaje a petición de los vecinos del cantón, con el objetivo de recolectar los desechos que se pueden reutilizar y así minimizar el impacto ambiental. Para ello, se creó una agenda exclusiva para que el camión recolector pase por sectores.

La Unidad Ambiental del municipio amplió la cobertura del servicio de recolección de residuos valorizables o reciclables, porque hasta la fecha la recolección se daba ante solicitud de las personas interesadas, pero ahora se dará a 61 residenciales y urbanizaciones.

Este proyecto responde a un interés de la comunidad en general para poder reciclar diferentes tipos de productos, y también al interés de la municipalidad dentro del plan cantonal. Esto es completamente aparte de la recolección de los residuos ordinarios, se recoge de acuerdo a

una ruta que ya está establecida y que todos conocemos pero esta es una nueva ruta, afirmó Jorge Coto, vocero de la entidad.

Dicho esto, el servicio de reciclaje ha tenido mucho éxito con las pocas herramientas de comunicación que ofrece un Gobierno Local o Municipalidad. Ahora bien, si se realizaran acciones estratégicas de comunicación por parte del Departamento de Gestión Ambiental para informar más a los contribuyentes acerca de la manera correcta de reciclar y los beneficios al medio ambiente, aumentaría mensualmente el volumen en cuanto a toneladas de reciclaje que se entregan al Centro de Acopio ubicado en San Diego de La Unión.

Antecedentes Internacionales

En una tesis Plan de Negocios de Reciclaje para la Industria del Plástico realizada por Ivonne Vilma Avilés Castillo para optar por el grado de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas de la Universidad de Chile en el 2015 se muestra la necesidad de la utilización del reciclaje debido a la creciente cantidad de residuos sólidos urbanos y plásticos que en general se depositan en los vertederos municipales o rellenos sanitarios, desaprovechando su potencial económico. Para ello realizó una encuesta basada en el conocimiento adquirido en el ejercicio de la profesión al trabajar en la industria de la transformación del plástico, en entrevistas a especialistas en plásticos y ejecutivos ligados al área. La importancia y pertinencia de la problemática abordada se traduce en crear valor económico a partir de un manejo estratégico del desempeño ambiental.

Por lo tanto, la conclusión final es que el proyecto es viable y ofrece beneficios económicos, sociales, medioambientales y está en línea con el crecimiento sustentable de Chile. El reciclaje es un pilar fundamental para el desarrollo de una sociedad más moderna y respetuosa de su entorno. Es un proyecto sustentable y sostenible, que permite el crecimiento de un mercado en transformación y a su vez genera grandes externalidades positivas al desarrollar puestos de trabajo, ahorro energético, disminución de costos asociado a la administración de vertederos y un

desafío constante a la creatividad en el área publicitaria en la búsqueda de concientizar cada vez más a las personas mediante diferentes canales de comunicación.

Finalmente en relación con el tema a investigar se podría considerar a mediano o a largo plazo la obtención de un Centro de Acopio propio por parte de la Municipalidad de La Unión a raíz de un crecimiento considerable en el reciclaje que permita minimizar gastos operativos y de servicio hacia una empresa privada y aprovechar para generar más empleo en el cantón, todo gracias a la implementación de estrategias de comunicación para crear hábitos en los pobladores, creando beneficios tanto económicos como para el medio ambiente.

De acuerdo con Sandra Milena Prieto Lizarazo en el 2018 y como proyecto de investigación para optar por el título de Licenciatura de Pedagogía Infantil llevando como título: El arte del reciclaje como estrategia didáctica, con estudiantes del grado pre-jardín del hogar comunitario Huellitas Mágicas del Municipio de Chocontá, Colombia busca desarrollar hábitos donde los estudiantes no solo se queden con los conceptos básicos de reciclaje y manejo de residuos sólidos, sino que en su práctica social generen en ellos valores, aptitudes y actitudes conscientes de conservación y protección ambiental.

La metodología utilizada es la investigación acción, para esto se realizaron entrevistas y encuestas, en la que se permitió una observación directa, detallada y contextualizada de la realidad, también se observaron las principales problemáticas que afectan al hogar comunitario en el momento actual y de esta forma se definió la problemática relevante, en la tercera fase se analiza las causas por las cuales se origina el problema y cada uno de las consecuencias y efectos que puede traer esta problemática se realizó una entrevista a un docente del hogar comunitario para recolectar la información que se requirió en el diseño de la propuesta.

Como resultado de ese trabajo de investigación y a raíz de la elaboración de estrategias creativas como parte de la educación ambiental, se evidenció el interés por parte de los niños,

niñas padres de familia y demás miembros del hogar comunitario huellitas mágicas, demostrando gran importancia al desarrollo de actividades y socialización, esto contribuyendo al ahorro, al reciclar, y reducir los residuos sólidos.

Ahora bien, si se lograra incrementar en el cantón de La Unión la educación ambiental como parte del plan de estudios tanto en kinder, escuelas y colegios mediante la asesoría de la educadora con que cuenta el gobierno local y con técnicas creativas de aprendizaje con el objetivo de formar líderes ambientalistas que nos ayuden a promover el hábito de reciclaje por diversos canales de comunicación sería un gran ejemplo para otros cantones del país.

Alfredo Bravo Camacho y Héctor Fabio Torres Sinisterra en el 2016 presentaron un trabajo de investigación en Santa Fe, Bogotá sobre Control de las basuras y reciclaje, como forma de mejoramiento socio-económico y cultural basado en un enfoque descriptivo y experimental estratificado.

Esta investigación buscaba como objetivo fomentar el control y reciclaje para buscar reducir el efecto de la contaminación en el medio. Con el propósito de tomar decisiones para la resolución de los problemas ambientales y sacar provecho económico.

La finalización de la investigación expone la falta de mayor divulgación y compromiso de las autoridades para la conservación del medio ambiente y que fue percibido en ciertos sectores, quienes muy poco conocían de cómo controlar y reciclar los desperdicios. Otro factor determinante es que la publicidad es muy importante para su centro de recolección. “por qué las personas que van a utilizar” son los vecinos más próximos y comunidad del barrio. Pero necesitan saber cómo preparar los materiales adecuadamente.

Es evidente que con un buen plan de manejo de residuos valorizables en donde se explique claramente cuáles materiales son reciclables, cómo se deben separar y empacar, cuándo pueden utilizar el servicio y los beneficios que pueden recibir son piezas claves en el cantón de La Unión para crear un hábito que se puede ir formando con una divulgación clara, creativa y que atrape la atención para crear un compromiso de mejora tanto para la comunidad en donde residen como para el medio ambiente.

Deysi Yaneth Bonilla García en el 2016 elabora un trabajo investigativo para la Universidad Pedagógica Experimental Libertador en Venezuela llamado: El reciclaje como estrategia didáctica para la conservación ambiental dirigido a estudiantes, con un enfoque cualitativo que dará respuesta a las interrogantes planteadas en el contexto de estudio y con un diseño acción-participante por medio de entrevistas semiestructurada y la observación participante, tomando como informantes 3 estudiantes y 2 docentes de la institución objeto de estudio.

Como principal resultado es la generación de una cultura ambientalista tanto en estudiantes como docentes y que pongan en práctica las actividades, proactivas orientadas a sus hogares, entorno geográfico donde habitan. Se plantea a los profesores una nueva estrategia didáctica (el reciclaje para conservación del ambiente) de proyectar y propiciar actividades que permita la integración, para compartir experiencias, conocimientos, comunicación efectiva y eficaz de modo que los estudiantes y los profesores puedan obtener herramientas para crear, asimilar y facilitar estrategias que permitan interactuar con su entorno y la convicción de hacer un esfuerzo para generar el cambio necesario y esperado para crear la cultura de cuidado del ambiente.

Generar un hábito requiere de tiempo y constancia, no es fácil pero con buenas estrategias de comunicación y publicitarias se puede lograr a mediano plazo y con personas realmente comprometidas con el ambiente que busquen un cambio en comunidades, centros de estudios, distritos y que La Unión sirva de ejemplo para otras provincias.

Erika Gisela Galeano Camacho como parte de un trabajo de investigación en el 2018 conocido como: Definición de una estrategia para fortalecer el reciclaje en la Universidad Católica de Colombia. La investigación es de enfoque cuantitativo, descriptivo y la metodología utilizada para el cumplimiento del objetivo general y los específicos incluyeron recolección de información de fuentes primarias con la aplicación de encuestas a más de 250 estudiantes, docentes y administrativos de la universidad mencionada anteriormente.

Se determinó por medio de la encuesta, que la comunidad de la Universidad Católica de Colombia, no se rige bajo ninguna política ambiental u oficina encargada, manifestando tanto estudiantes, docentes y administrativos no sentirse integrados en programas de reciclaje; esto sumado a la necesidad de incluir en los programas académicos temas ambientales son aspectos importantes que tiene la Universidad para seguir creciendo. Se debe motivar a la comunidad para que jueguen un papel activo en las campañas; integrando la Universidad en una nueva filosofía U Católica Verde, generando reconocimiento a las personas o grupos destacados y manteniéndolos informados.

Crear una estrategia de captación de reciclaje contiene elementos importantes a considerar, uno de ellos es crear un verdadero compromiso con los contribuyentes para que las acciones en cuanto al fenómeno sean recurrentes. Parte de las ventajas de implementar estrategias de comunicación o publicitarias en el Cantón de La Unión es que por su ubicación geográfica cuenta con zonas protectoras como la del río María Aguilar y que forma parte de un corredor biológico muy importante, con los cerros de La Carpintera y la Finca Municipal Los Lotes con nacientes que abastecen parte del cantón. Con lo antes mencionado ha creado a La Unión un cantón verde, por consiguiente la generación de estrategias se vuelven obligatorias para mantener la imagen pero que a su vez existe bastante material para hacer cosas diferentes en comparación a otros gobiernos locales.

Antecedentes Nacionales

Josseline Leiva y Olga Marta Ramírez en el 2015 realizaron el proyecto de graduación de la Universidad de Costa Rica, titulado: Diagnóstico y propuesta estratégica de comunicación externa para la Asociación de Gestión Ambiental y el Centro de Acopio de San Rafael de Heredia.

Los instrumentos utilizados fueron entrevistas semiestructuradas aplicadas a los miembros de dicha asociación y a líderes del distrito central de San Rafael de Heredia para recopilar información sobre las necesidades de información y comunicación de la población de San Rafael sobre el proyecto de recolección de residuos sólidos de la Asociación Ambiental.

Como resultados del estudio se evidenció la poca información con la que contaban las personas de la asociación de Gestión Ambiental y líderes distritales en cuanto a estrategias que se pueden implementar para aumentar el reciclaje en los diferentes sectores y de cómo se pueden evitar que los residuos sólidos sean mezclados con diferentes tipos de materiales valorizables.

Por consiguiente el cantón de La Unión también se podrían mostrar deficiencias en cuanto a información sobre reciclaje pero que por medio de los síndicos quienes trabajan en representación de un distrito en particular pueden llegar a ser canales de comunicación y de conexión para la elaboración de estrategias adecuadas a las necesidades del sector y así ir generando un compromiso con el ambiente por parte de los pobladores.

Deivis Anchía Leitón en el 2018 realiza una propuesta para la Universidad Nacional de Costa Rica como proyecto de graduación denominado: Propuesta para el diseño de micro-rutas de recolección de residuos sólidos valorizables en el casco central comercial de la ciudad de San José basado en un enfoque mixto ya que busca la complementariedad entre lo cuantitativo y

cualitativo y con un diseño exploratorio secuencial comparativo. La finalidad del diseño de micro rutas es brindarle al municipio un insumo que le permita ofrecer un servicio eficiente a los ciudadanos del cantón de San José.

Al finalizar el trabajo de investigación se logró constatar representa un aporte importante para la Municipalidad de San José debido a que en la actualidad solo se brinda el servicio de recolección selectiva de residuos valorizables a los usuarios que la solicitan mediante una llamada telefónica; con la implementación de la actual propuesta de micro rutas se podría pasar de recoger los residuos generados por unos pocos a brindarle el servicio generalizado a todo el área de estudio.

Aplicando lo anterior, en la Municipalidad de La Unión ya existe un gran avance debido a que se maneja un calendario mensual de recolección de reciclaje por todo el cantón, aquí lo importante es aprovechar las herramientas de comunicación disponibles por dicha entidad para que ese calendario llegue cada vez más a personas de los diversos distritos por diferentes medios.

Keneth José Masís Leandro en el 2018 realiza un trabajo de investigación para el Instituto Tecnológico de Costa Rica llamado: Centros municipales de recuperación de residuos sólidos valorizables en Costa Rica: situación actual y guía de buenas prácticas.

Se elaboraron encuestas con el propósito de evaluar la aplicación de las buenas prácticas recopiladas, se combinaron preguntas de respuesta corta, selección binomial (Sí/No), escala Likert de 5 puntos y casillas de verificación, según la información que se pretendiera recolectar.

Las respuestas a las encuestas enviadas por correo electrónico a las 76 municipalidades del país evidenciaron limitaciones en la información debido a que no todos los municipios la realizaron, sin embargo con la información recolectada se deben de tomar en cuenta que los

presupuestos son diferentes para cada gobierno local y que para crear buenas prácticas se requiere de inversión en ciertos aspectos como planteles, transporte, materiales e implementos para la recolección entre otros pero que estas prácticas se pueden ir adecuando poco a poco según las necesidades de cada región.

En cuanto a la Municipalidad de La Unión si bien es cierto a nivel presupuestario es también limitado como para invertir en buenas campañas publicitarias y así generar “ruido” en cuanto al reciclaje se puede trabajar con las herramientas que se encuentren disponible. La educación ambiental se puede realizar con pocos recursos pero sí evaluar e implementar las buenas prácticas de forma sencilla pero que se logren los objetivos.

Proyecciones

La trascendencia de esta investigación radica en permitir informar, concientizar y crear el hábito del proceso del reciclaje a los pobladores del cantón de La Unión para minimizar el impacto ambiental que producen los residuos sólidos y a la vez mejorar la imagen como cantón en cuanto a los recursos ambientales que poseemos. Será un proceso que requiere de tiempo para que las personas se acoplen y vean la necesidad de realmente realizar un cambio para nuestras futuras generaciones. Las proyecciones de este trabajo de investigación son:

1. Generar información a los pobladores del Cantón de La Unión sobre la importancia de reciclar como apoyo a cambios a favor del medio ambiente.
2. Crear concientización desde los más pequeños a los más grandes del impacto ambiental que generan todos los desechos que llegan al mar, ríos, lagos.
3. Por medio del uso de la publicidad enfocado en redes sociales se pretende incrementar el hábito por querer reciclar por medio de información interactiva que llamen la atención.

4. Crear charlas, talleres, y teatros virtuales en donde se muestran temas de interés con respecto al reciclaje, su importancia y beneficios tanto propios como a la comunidad con el medio ambiente.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

Municipalidad de La Unión

Misión

Impulsar el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales mediante la evaluación y fiscalización de los diferentes procesos administrativos y operativos de la municipalidad, mediante un enfoque sistémico y profesional de un equipo de trabajo experimentado, capacitado y comprometido, utilizando la tecnología moderna como herramienta de trabajo, a fin de brindar a la ciudadanía y demás interesados, una garantía razonable de que la gestión y servicios municipales, se ejecutan conforme al marco legal y técnico, y las sanas prácticas en armonía con la naturaleza.

Visión

Ser una auditoria modelo, conformada por un equipo de trabajo altamente calificado y comprometido, con una clara vocación de servicio, provisto de tecnología moderna y recursos financieros y materiales suficientes, con una alta capacidad para evaluar en forma objetiva y oportuna, los diferentes procesos de la Municipalidad, a fin de propiciar servicios municipales eficientes, eficaces, oportunos, y en constante crecimiento para mejorar la calidad vida de los habitantes del cantón, en armonía con la naturaleza.

Historia del Cantón de La Unión

La Constitución Política del 30 de noviembre de 1848, en el artículo 8°, establece por primera vez las denominaciones de provincia, cantón y distrito parroquial. De conformidad con la anterior disposición, en ley No. 36 de 7 de diciembre del mismo año, en el artículo 6°, se creó La Unión como cantón número tres de la provincia de Cartago.

Tiene una población total de 99.399 habitantes distribuidos en los ocho distritos que lo conforman: Tres Ríos, San Rafael, San Diego, Concepción, San Ramón, Río Azul, San Juan, Dulce Nombre.

Los ríos Tiribí, Chiquito y la quebrada de El Fierro, nacen en La Unión, en los cerros de La Carpintera y alto Coris; los cuales presentan un rumbo de sur a norte y de noreste a suroeste. El río Torres y la quebrada Chorro, son límites cantonales; el primero con Montes de Oca, y el segundo con Desamparados, ambos de la provincia de San José.

Departamento de Gestión Ambiental

El departamento de gestión ambiental a diez años de su inicios, se encuentra a cargo de distintos servicios de saneamiento ambiental tales como recolección y tratamiento de residuos sólidos, recolección de reciclaje, aseo de vías y sitios públicos, mantenimiento de parques y obras de ornato. Además se desarrolla el proceso de control y fiscalización a través del cual se brinda la atención a denuncias ambientales, se atiende la omisión de obligaciones del propietario como parte de lo establecido en el Código Municipal y se realizan acciones de monitoreo de parámetros ambientales.

La Unidad Ambiental también se encuentra a cargo del proceso de cambio climático, el cual incluye el desarrollo de programas de educación ambiental en colegios y escuelas públicas del cantón, la proyección comunitaria y las acciones sobre el bienestar animal y tenencia responsable. También se incluyen en este proceso acciones de adaptación climática como la gestión ambiental del territorio en corredores biológicos, zonas protectoras y cuencas hidrográficas, reforestación cantonal y seguridad alimentaria.

Programas o proyectos del departamento de gestión ambiental

1. Corredores Biológicos
2. Gestión de cuencas
3. Bienestar Animal y Tenencia Responsable
4. Plan para la reducción de plástico de un solo uso y estereofón
5. Seguridad alimentaria y manejo adecuado de los residuos orgánicos en el cantón La Unión
6. Portafolio de Educación Ambiental Escuela Municipal del Agua y el Ambiente
7. Plan de Acción para la Mitigación de los Gases de Efecto de Invernadero

Comunicación del Departamento de Gestión Ambiental

Dicho departamento no cuenta con un área de comunicación propia, lo que se ha realizado para brindar información a los contribuyentes de diversos temas ha sido por medio de los mismos colaboradores que basándose en el libro de marca realizaban afiches, infografías entre otros. Hasta hace 4 meses que la institución contrató los servicios profesionales de una agencia de comunicación llamada Imagen y Comunicación.

Esta se dedica a coordinar con todos los departamentos y realizar artes y posteos en redes sociales, específicamente en la página oficial de facebook de la Municipalidad de La Unión. Para el departamento de Gestión Ambiental está autorizado de realizar entre 20 a 30 artes y posteos ya sea de actividades, charlas virtuales, residuos sólidos, reciclaje entre otros.

Mercadeo

El término Mercadeo se puede definir como el uso de estrategias para el mejoramiento e incremento de ventas de un producto o servicio.

Se define mercadeo como:

Conjunto de acciones mediante las cuales una empresa estudia las necesidades o problemas característicos de un público, sea este una persona u otra empresa, y partir de ellos establece estrategias para descubrir cómo resolverlos a través de un producto o servicio” (Giraldo V, 2018, sección de rock content blog).

Desde el punto de vista en el estudio Concepto de Marketing: Implicaciones Estratégicas define el término como:

Como un sistema total de actividades mercantiles destinadas a planear, fijar precios, promover y distribuir bienes y servicios que satisfacen las necesidades de los consumidores actuales y potenciales (Stanton, 1967) resulta excesivamente limitada y parcial. Aparte de reducir el campo de aplicación del marketing al ámbito de lo puramente mercantil-consideración exclusiva de las operaciones lucrativas-, de olvidar otros tipos de productos distintos de los bienes y servicios tales como ideas, personas o países. (Antón y Gutiérrez, p.12)

En relación a los dos términos antes mencionados prevalece como las estrategias que necesita un producto o servicio para impulsar las ventas pero con un buen objetivo de suplir las necesidades del consumidor.

Mezcla de Mercadeo

Son diversas herramientas estratégicas que se necesitan para cumplir con los objetivos en relación a un producto o servicio como lo es precio, plaza, promoción y producto.

Según Kotler y Armstrong (2017) “La mezcla de marketing es un conjunto de herramientas tácticas de marketing -producto, precio, plaza y promoción- que la empresa combina para producir la respuesta deseada en el mercado meta” (p. 54).

Kotler et al. (2017) menciona adicionalmente que “algunos críticos consideran que las cuatro P del marketing podrían omitir o subestimar ciertas actividades importantes” (p. 55).

Según lo mencionado anteriormente por Kotler et al. (2017) la mezcla de mercadeo que cuenta con importantes herramientas pero considerando otras opiniones especialmente de críticos faltarían reforzar las mismas para que sean buenas tácticas de marketing.

Herramientas de Comunicación Integradas de Marketing (HCIM)

Son aquellos medios como la Publicidad, Mercadeo directo, Promoción de Ventas, Relaciones Públicas, Ventas Personales y el famoso boca en boca que se pueden utilizar para transmitir un mensaje de algún producto o servicio.

Kotler y Armstrong (2017) definen las HCIM como “integración y coordinación cuidadosas de los múltiples canales de comunicación de la compañía para enviar un mensaje claro, congruente y convincente acerca de la organización y de sus productos” (p.425).

Estrella y Segovia (2016):

Las comunicaciones integradas de marketing implican la integración cuidadosa y coordinada de todos los canales de comunicación que la empresa utiliza para entregar un mensaje claro, coherente y convincente sobre la organización y sus productos. En este sentido las comunicaciones integradas de marketing requieren conocer todos los puntos de contacto con el cliente, ya que cada uno genera un mensaje (bueno, malo o neutro) (p.19).

Kotler y Armstrong (2017) mencionan que las herramientas de comunicación integradas de marketing son diversas para el envío de mensajes y Estrella y Segovia (2016) hace referencia a la forma en que se utiliza el medio obteniendo respuestas de todo tipo.

Tipos de Herramientas de Comunicación Integrada de Marketing

Se dice que son cinco tipos de herramientas de comunicación integrada de marketing que las empresas pueden utilizar para el envío de mensajes a sus clientes de sus productos o servicios. Estos son: publicidad, ventas personales, mercadeo directo, relaciones públicas y promoción de ventas.

Según Kotler y Armstrong (2017) definen los tipos de herramientas de comunicación integrada de marketing de la siguiente manera:

Publicidad: cualquier forma impersonal de presentación y promoción acerca de ideas, bienes o servicios, que paga un patrocinador identificado (p. 423).

Promoción de ventas: incentivos a corto plazo que alientan la compra o la venta de un producto o servicio (p.423)

Ventas personales: Presentación personal que realiza la fuerza de ventas de la compañía, con la finalidad de vender, atraer a los clientes y establecer relaciones entre ellos (p.423).

Relaciones Públicas: Actividades encaminadas a forjar buenas relaciones con los diversos públicos de una compañía gracias a la generación de información favorable, a la creación de una buena imagen corporativa y al manejo o bloqueo de rumores, relatos o sucesos desfavorables (p. 423).

Marketing Directo: Marketing encaminado a comprometerse de manera directa con consumidores individuales y comunidades de clientes seleccionados cuidadosamente, tanto para obtener una respuesta inmediata como para forjar relaciones duraderas con ellos (p.423).

Sin embargo, Pérez & Altamirano (2017) definen las herramientas antes mencionadas de la siguiente forma:

Publicidad: aquella actividad que utiliza una serie de técnicas creativas para diseñar comunicaciones persuasivas e identificables, transmitidas a través de los diferentes medios de comunicación, pagada por un patrocinador y dirigida a una persona o grupo con el fin de desarrollar la demanda de un producto, servicio o idea.

Relaciones Públicas: el entorno en el que se desenvuelven los productos o servicios es cambiante. Las relaciones públicas pueden ayudarnos a influir sobre todos los elementos que actúan sobre este entorno: la prensa, las asociaciones de consumidores, las instituciones, los medios y cualquier colectivo que contribuya a formar la opinión, creando un mensaje apropiado para cada uno de ellos.

Ventas Personales: supone una vía de comunicación oral e interactiva. A través de ella, el personal de ventas de la empresa se comunica directamente con un potencial comprador con el propósito de venderle un producto que satisfaga sus necesidades y de construir una relación con él.

Promoción de Ventas: es una técnica de la mercadotecnia en la que a través del ofrecimiento de valores o incentivos adicionales del producto o servicio se busca estimular al público de manera directa, e inmediata, para que responda al llamado del anunciante sea éste para lograr una compra, un voto o la adhesión a una causa.

Marketing Directo: es una actividad mercadológica que permite alcanzar a los consumidores y animarles a que, como individuos, respondan directamente (p. 25-28).

Responsabilidad Social Empresarial

La responsabilidad social empresarial por sus siglas se le conoce como R.S.E. y lo que busca aparte de generar un producto o servicio es un compromiso en cuanto ayuda con el desarrollo de la comunidad en donde se incentiven a personas o a familias a realizar prácticas o actividades para beneficio del lugar. Además le brinda buena imagen a la empresa que lo realiza.

Según Arrubla, J (2015) dice acerca de la Responsabilidad Social Empresarial (R.S.E.):

La RSE tiene un importante significado para las empresas, un permanente compromiso con el país en el cual desarrolla su objeto social, trabajando de forma proactiva por el desarrollo social, e invirtiendo en el talento de su gente, su tiempo y los recursos que permitan la construcción de un futuro con oportunidades para todos, para que las personas sean protagonistas de su propio cambio por medio de la integración de la vinculación empresa-comunidad. Se considera que una empresa es socialmente responsable cuando, además de ofrecer bienes y servicios de alta calidad, genera empleo, utilidades, pago de impuestos, creatividad e investigación para detectar las diversas problemáticas que afectan a la comunidad en la cual están inmersos y proponen alternativas para superarlas. La RSE significa más que unas prácticas o conjunto de actividades puntuales, es una forma de hacer negocios, es una visión empresarial, que tiene entre sus pilares la ética empresarial, las personas y sus comunidades, y el medio ambiente (p. 54).

Ahora bien, desde el punto de vista de País, E (2015) con relación al pensamiento de Peter Drucker menciona:

La corporación que busca su desarrollo económico, según Drucker, también depende del progreso económico y social de la comunidad donde la empresa se instala. Como tal, sus acciones tienen un impacto decisivo en la esfera social de dicha comunidad (Drucker, 1955/2007: 335-337). La empresa, dice, es la creadora y productora de riqueza que luego repercute en la riqueza del conjunto de la sociedad. Esta capacidad le otorga a la empresa no sólo una responsabilidad social sino que, añadida a ella, también la autoridad y el poder que tal ejercicio conlleva (p. 162).

Arrubla, J (2015) se enfatiza en la generalidad del término y de las acciones que conlleva para que se desarrolle la responsabilidad social empresarial, mientras que País, E (2015) expresa promedio de los pensamientos de Peter Drucker que este tema depende del desarrollo económico que tenga la empresa para lograr retribuirlo a la comunidad.

Pilar Social

Un pilar se puede interpretar como un modelo a seguir y con relación a la sociedad se puede basar en directrices o lineamientos por parte de un gobierno, organización entre otros para que las personas lo pongan en práctica.

El Consejo Económico y Social de España (2017) indica que “el Pilar social europeo se centra en tres ámbitos de actuación, a saber: 1) igualdad de oportunidades y acceso al mercado laboral; 2) condiciones laborales justas, con un equilibrio adecuado entre seguridad y flexibilidad; y 3) protección social adecuada y sostenible” (p.71).

Según Benavente, J. (2018) indica en su blog que existen cinco pilares sociales imprescindibles:

La ética corporativa: Todas las decisiones de la dirección deben emanar de la moral. De ahí depende que la empresa gire hacia una buena dirección, en la que las elecciones responsables impulsen a la marca a crear una imagen comprometida con la sociedad.
Apoyo a los empleados: Aquellas personas que dedican su tiempo a colaborar con la empresa merecen que se les aporte beneficios más allá del salario económico. Ayudas que les motiven a hacer su trabajo con implicación y desempeño, contando con la tranquilidad de poder conciliar su vida profesional con la personal y familiar. Responsabilidad en la

cadena de valor: No solo es importante la manera en la que la organización en cuestión actúa. La responsabilidad debe estar presente en todos los procesos de la empresa. Cuando se busca proveedores o compañías para externalizar servicios, hay que tener muy en cuenta su implicación social, su manera de actuar, sus acciones sociales, etc. Porque al final incide en tu propia RSC. Salud y bienestar: Es la principal preocupación de la sociedad y por ello, la empresa debe dar respuesta a las necesidades de las personas colaborando con políticas y acciones que promuevan un estilo de vida saludable, tanto físico como mental. Medioambiente: Es otra de las grandes inquietudes sociales. La compañía, además de cumplir con las normativas que regulan el cuidado al medio en el que vivimos, debe contribuir en ello con hechos como, por ejemplo, incitar a los empleados y empleadas a que acudan a su trabajo en bicicleta o transporte público (parr. 2-6).

Analizando lo que indica Benavente, J (2018) los pilares sociales van más allá que lo que impone un gobierno, va enfocado a varias áreas de la sociedad con el fin de velar por los intereses y bienestar de las personas.

Mercadeo Sostenible

El mercadeo sostenible tiene la responsabilidad de realizar acciones y estrategias en cuanto a un producto o servicio para generar un impacto positivo con el medio ambiente y su entorno.

De acuerdo con Carrillo, M. Castillo, A. Sanabria, C. (2015) citando a (Rochi y Boada, 2013) expresan que:

Los temas sociales y medioambientales se han incorporado en el debate ciudadano, por eso, sólo aquellas empresas que sepan apreciar los valores como el respeto de los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente, se alzarán como marcas valiosas y responsables, hoy, los temas sociales, se convierten, cada día más, en temas relacionados con la marca (Rochi y Boada, 2013) (p. 186).

Arrubla, J. (2015) señala:

Desde una concepción estratégica, la dirección debe considerar si la apuesta es seria, o es sólo una cuestión de imagen corporativa y reconocer también que este tipo de prácticas deben realizarse bajo un programa sostenido de largo plazo y alto impacto, porque es necesario crear cultura socialmente responsable no sólo en el sector empresarial sino en los grupos de interés en los que impacta. Por esta razón, las organizaciones deben diseñar una estrategia pensada más en el beneficio de la comunidad que en lucro de la empresa y las cuales sean sustentables y sostenibles en el tiempo (p. 144).

Compromiso social empresarial como lo da a entender Arrubla, J (2015), en un producto o servicio le da buena imagen y atrae a más personas con el simple hecho de que se preocupan por el medio ambiente por medio de buenas prácticas.

Conciencia Ambiental

Tener conciencia ambiental va más allá de tener empatía por el medio ambiente, es informarse y poner en práctica todas aquellas acciones que promueven hábitos para reducir los índices de contaminación a nivel mundial.

Haro, U (2018) de la Universidad Agraria de la Selva, Perú comenta que:

Es prioritario desarrollar la conciencia ambiental de la población para prevenir y adaptarse a los nuevos escenarios. Un paso inicial es definir una agenda de temas a abordar, la que puede partir de los problemas más relevantes, como los Límites ecológicos del planeta, o de consensos adoptados, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030. En forma paralela debe afinarse el marco institucional de los actores que promueven el desarrollo de la conciencia ambiental. Los gobiernos locales son los espacios apropiados pero ¿qué tanto se relacionan la Gestión Pública Ambiental en un municipio con la Conciencia Ambiental de su población?

Gonzáles y Aramburo (2017) afirman que:

La conciencia ambiental es un fenómeno complejo puesto que como manifestación cultural es la manifestación de múltiples determinaciones. Surge de la toma de conciencia de los grupos sociales educados, como resultante de su información y conocimiento, que los induce a adoptar posiciones de consumo y estilo de vida coherente con la conservación de la biodiversidad (p.179).

Los gobiernos locales también tienen como responsabilidad promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible como guías mundiales para la eliminación de la huella de carbono. Y así como lo indica Haro, U (2018) los gobiernos locales tienen la responsabilidad de difundir información para que la misma comunidad se adapte a cambios a favor del ambiente.

Eficiencia

Se puede definir como eficiencia la forma de realizar acciones que se obtienen los resultados u objetivos esperados.

Según M, Gonzales, G, Moquera y M, Morales en el 2014 mediante la Revista Desarrollo Local Sostenible mencionan:

La eficiencia como filosofía administrativa en pro de la sostenibilidad de la producción territorial, influye y es influida por los actores del desarrollo local sostenible. Estos actores (gobiernos locales, universidades y comunidades), a partir del cumplimiento de sus objetivos y funciones dentro de las estrategias de desarrollo municipal (p.23).

Según Ganga, F, Casinelli, A, Piñones, A (2014) Por su parte, en el ámbito económico, y citando a Raffo y Ruiz (2005: 77) consideran que “la eficiencia hace referencia a un juicio acerca de la relación entre los medios empleados y los fines obtenidos” (p. 130).

Con lo anterior y según lo citado por los autores para el logro de un proyecto de cualquier índole debe existir una buena planificación, inversión en recursos para el logro de los objetivos.

Buenas prácticas ambientales

Las buenas prácticas ambientales consisten en realizar acciones en beneficio del medio ambiente y no que comprometen ningún recurso natural.

De acuerdo con García, Reyes y Solís comentan que:

Uno de los grandes desafíos del planeta tiene que ver con el manejo sustentable del ambiente, sin menoscabo de la dinámica empresarial, el crecimiento y desarrollo económico, la generación y empleo y la búsqueda de la reducción de la pobreza. Desde esta necesidad, el tema ambiental se sitúa en una dinámica social y cultural de gran importancia. Las políticas y estrategias encaminadas a la disminución de los gases de

efecto invernadero tienen asidero en las agendas de discusión gubernamental y de los organismos no gubernamentales. Las emisiones netas evitadas como consecuencia de la sustitución de los combustibles fósiles Revista Killkana Sociales. Vol. 4, No. 1, enero-abril, 2020 García-Álvarez, Florencio Iván y col. con alternativas de energía amigable con el ambiente se ubican con potencia en las discusiones oficiales. A nivel de sectores regionales y locales, los planes y programas de recolección del plástico para su reutilización es una constante (p.1).

En esta línea, (Ramos y Baldeón, 2017) citados por García, Reyes y Solís proponen:

Observar como el reciclaje es un eje transversal para la conservación del medio ambiente. En tanto, a partir de su posición teórica, se puede aportar a la disminución del impacto de la inoculación. Lo que posibilita, el reciclaje y reutilización de los recursos de una manera acertada y en serie. Ahora bien, a lo largo del proceso existen altos riesgos para las personas que se dedican a esta actividad. En algunos casos desconocidos y en otros, subestimados. Lo que conlleva a que los empresarios adopten medidas, debido a que los riesgos asociados a la inevitable presencia de microorganismos se enfrentan con el contacto humano en el proceso de reciclaje lo que eventualmente podría provocar un riesgo para la salud de las personas (p. 2).

Con la información anterior se logra entender que la técnica de reciclaje es considerada como una buena práctica ambiental, ya que permite la reutilización de desechos valorizables pero que a su vez se debe pensar en el trabajador que lo realiza por ejemplo en un centro de acopio, este está expuesto a factores de riesgo como suciedad, enfermedades entre otros. Se debe lograr que en el lugar donde se realice esta práctica cumpla con todos los protocolos de salud ocupacional en beneficio del colaborador.

Reciclaje

El reciclaje es una técnica que consiste en separar los residuos en aquellos materiales valorizables como cartón, vidrio, papel, aluminio, tetrapack, plástico para darles un segundo uso en otros productos y así minimizar el impacto de contaminación.

Según Sanmartin, Zhigue y Alaña (2017) citan a Coreaga, Aguilar Rojas & Iza con lo siguiente:

El reciclaje consiste en dar un aprovechamiento a los residuos sólidos que se generan y obtener de estos una materia prima que pueda ser incorporada de manera directa a un ciclo de producción o de consumo. El proceso de reciclaje es una actividad que conlleva a la utilización de energía para obtener nuevos productos en una planta recicladora (Coreaga, 1993). La importancia del reciclaje radica en evadir la tala indiscriminada de árboles, disminuir la contaminación en el aire, agua, suelo y por último, vivir en un planeta de libre contaminación (Aguilar Rojas & Iza, 2009) (p. 38).

Según Isán (2017) el reciclaje es “una práctica eco-amigable que consiste en someter a un proceso de transformación un desecho o cosa inservible para así aprovecharlo como recurso que nos permita volver a introducirlos en el ciclo de vida sin tener que recurrir al uso de nuevos recursos naturales” (p. 23)

Ambos autores concuerdan que se les debe dar un aprovechamiento a los diversos materiales con el fin de crear una práctica eco-amigable y reducir los índices de contaminación.

Reciclaje en Costa Rica

Lejos de ser una técnica se ha convertido en una tendencia, una “moda” muy favorable en el que más personas se suman a realizarlo. Obteniendo o no beneficios se va logrando una concientización sobre el uso de los residuos y las municipalidades juegan un papel muy importante para incentivar por medio del servicio de recolección ofrecen.

Salazar, E (2020) opina desde el punto de vista de gobiernos locales en la revista de Ciencias Ambientales lo siguiente:

El modelo de recolección de los residuos valorizables difiere de los modelos tradicionales de recolección y transporte para residuos ordinarios, debido a que la unidad de cobro de los servicios no está vinculada a la cantidad de residuos recolectados (en toneladas), sino que se basa en el cobro por jornada diaria de recolección. Esto implica que el costo por servicio de recolección y transporte es constante (parr. 15) <http://dx.doi.org/10.15359/rca.54-1.1>

Según Alfaro, R (2016):

El reciclaje consiste en obtener una nueva materia prima o producto, mediante diferentes procesos, a partir de residuos. En general, la gente cree que reciclar es poner el residuo en un contenedor específico, o llevarlo a un centro de acopio. En realidad, estas acciones son parte de toda la cadena del reciclaje. En el sentido de ciclo de vida de los materiales, el reciclaje se da en los procesos productivos donde los residuos se transforman, convirtiéndose en materia prima, para obtener nuevos productos (p. 75).

Es importante ver todo lo que conlleva el reciclaje, desde los puntos de vista de los autores mencionados anteriormente es todo un proceso, no solo de clasificación sino a nivel económico para lograr solventar desde transporte para la recolección como el pago al centro de acopio al que se llevaran los materiales en caso de que por ejemplo un gobierno local (municipalidad) no cuente con uno, mano de obra y demás.

Tipos de materiales de reciclaje

Se conocen seis categorías de materiales valorizables, cada uno se identifica mediante un color para diferenciarlos por ejemplo los envases plásticos y tetrabrik es la categoría azul, el aluminio es amarillo, papel y cartón es gris y envases de vidrio color naranja.

Según Alfaro, R (2016) “Los residuos más comunes que tienen mercado de reciclaje en Costa Rica son el plástico, papel, cartón, vidrio, metales y envases polilaminados (conocidos como tetrabrick o tetrapack)” (p. 78).

Como se menciona en el blog recytrans (2015):

Cada tipo de material o de residuo puede recibir un tipo de reciclaje como reciclaje de papel y cartón. El plástico es uno de los residuos que más tardan en degradarse. Algunos tipos de ellos pueden durar en la naturaleza cientos de años.

Una de las principales ventajas del vidrio es que puede ser reciclado y reutilizado tantas veces como sea necesario: no pierde características ni propiedades. Cuando llega a las fábricas se separa por color: verde, marrón y transparente. Son todos los residuos biodegradables que podemos encontrarnos en los sectores doméstico y comercial y que pueden ser de origen animal o vegetal: restos de alimentos y cocina, restos de poda,...) (parr. 20-30) (<https://www.recytrans.com/blog/tipos-de-reciclaje/>)

Entre más categorías de reciclaje existan más oportunidades surgen de reducir la contaminación y el buen manejo que se les dé permitirá también reducir el uso de los recursos naturales. Sólo con la práctica y educación ambiental se fomenta un hábito que a mediano plazo crea beneficios para el medio ambiente.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, puesto que busca generalizar resultados con los habitantes del cantón de La Unión en cuanto al uso de la técnica de clasificación de residuos valorizables conocido como Reciclaje.

Según Hernández y Mendoza (2018) establecen que el enfoque cuantitativo usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento, guiarse por el contexto, la situación, los recursos de que dispone, sus objetivos y el problema de estudio. (p. 06)

Es importante mencionar que cuando se obtenga y analice la información necesaria de los diversos distritos del cantón de La Unión en cuanto a la consistencia y hábito del reciclaje permitirá evaluar aquellos sectores en los que se debe fortalecer la técnica con el objetivo de adquirir un compromiso tanto con la comunidad como con el medio ambiente.

Y finalmente, permitirá al departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión analizar cómo la publicidad se puede utilizar de manera estratégica para que cada vez sean más las personas. Que puedan identificar los diversos tipos de materiales a los que se les puede brindar un segundo uso, la forma correcta de separarlos, de crear consciencia que a raíz de esos pequeños cambios en la cultura pueden generar grandes beneficios en torno a la comunidad en donde residan.

Método de la Investigación

El presente trabajo utiliza un método no experimental en el que se observa el contexto en el que se desarrolla el fenómeno y se analiza para obtener información.

En relación con Hernández y Mendoza (2018): describen el método no experimental como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”. (p. 174)

Como evidencia de dicho criterio se justifica que esta investigación utilice el método no experimental cuando lo que se busca es obtener información de forma natural, sobre un fenómeno que se ha venido dando con el tiempo y con personas que quieran participar para luego ser analizadas sus respuestas. Esto permitirá comprobar si existe un vacío del conocimiento de los habitantes del cantón en cuanto al tema del reciclaje y sobre las herramientas a utilizar a nivel publicitario para abordar la técnica de una forma atractiva y dinámica.

Transversal o transeccional

El tipo de diseño a utilizar en este trabajo de investigación es el no experimental transversal o transeccional debido a que se necesita recolectar información para lograr evaluar un fenómeno.

Hernández y Mendoza (2018) definen el tipo de diseño no experimental como: “investigación que recopilan datos en un momento único”. (p. 177)

Este diseño permite recopilar información con mayor precisión y fidelidad posible de un servicio que se ha venido ofreciendo en el cantón y que por medio del conocimiento que tienen

sobre el reciclar permitirá tener un mayor enfoque sobre las debilidades que como departamento de Gestión Ambiental se deben fortalecer en caso de ser evidentes.

Fuentes de Información

Las fuentes de información permitirán recopilar y brindar información útil para llevar a cabo esta investigación y como resultado generar conocimiento sobre el fenómeno a estudio. Todo esto se genera a raíz de documentos previamente analizados en los que satisface la necesidad del conocimiento.

Características de la Población:

Características	Criterios de selección
Edad	De 30 a 49 años
Sexo	Indiferente
Ocupación	Indiferente
Lugar de Residencia	Que sean del cantón de La Unión específicamente de los distritos de (Tres Ríos, San Juan, San Rafael, San Ramón, San Diego, Concepción, Dulce Nombre y Río Azul)
Educación	Indiferente
Psicográficas	No se están tomando indicadores psicográficos ya que se la información que se busca se considera a todas las personas en general sin importar gustos o preferencias

Muestra

Se utilizarán como muestra personas que habitan en el cantón de La Unión de diferentes distritos, específicamente 10 personas por distrito para un total de 80 personas, si no trabajan o trabajan, no importa el género, lo que se desea conocer es qué tanto conocen sobre el reciclaje o si actualmente lo practican y además que deseen brindar información.

Hernández y Mendoza (2018) definen la muestra como es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población. (p. 196)

En relación a este trabajo de investigación se utilizará una muestra No Probabilística ya que puedo definir la población con elementos o características específicas dentro de un método cuantitativo.

Criterios de Inclusión y Exclusión

Criterio de Inclusión

- Personas que residan en los 8 distritos que conforman el cantón de La Unión como lo son Tres Ríos, San Juan, San Rafael, San Ramón, San Diego, Concepción, Dulce Nombre y Río Azul.
- Que tengan o no conocimientos sobre la clasificación de materiales valorizables ya que la importancia es identificar
- Todas las personas sin distinción de edad, rango o sexo pueden formar parte de este trabajo de investigación.

Criterio de Exclusión

- No se tomarán en cuenta las personas que vivan fuera de los límites del cantón de La Unión.

Unidades de Análisis

Objetivo Específico	Variable	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
<p>Identificar la herramienta de comunicación integrada de marketing que utiliza la Municipalidad de La Unión</p>	<p>Herramienta de comunicación integrada de marketing</p>	<p>Herramientas de comunicación</p> <p style="text-align: center;">Tipos de</p>	<p>Kotler, P y Armstrong, G (2017) definen las herramientas de comunicación como la integración y coordinación cuidadosas de los múltiples canales de comunicación de la compañía para enviar un mensaje claro, congruente y convincente acerca de la organización y de sus productos (p.425)</p> <p style="text-align: center;">Tipos de</p>	<p>Para efectos de esta investigación las herramientas de comunicación integradas de marketing son los medios utilizados por la Municipalidad de La Unión para brindarle información a los contribuyentes sobre diversos temas pero en especial temas ambientales.</p> <p style="text-align: center;">Las HCIM más utilizadas</p>	<p>Pregunta 4</p> <p>Según su opinión ¿ha escuchado o leído sobre esta frase por parte de la Municipalidad de La Unión?</p> <p>Pregunta 5</p> <p>¿Por qué medio se enteró de la existencia del servicio de reciclaje de la Municipalidad de La Unión?</p>

		<p>herramientas de comunicación</p>	<p>herramientas de comunicación según Kotler, P y Armstrong, G (2017). Publicidad: Cualquier forma impersonal de presentación y promoción acerca de ideas, bienes o servicios, que paga un patrocinador identificado (p.423)</p> <p>El objetivo publicitario según Kotler, P y Armstrong, G (2017) son tareas de comunicación específica que se espera cumplir con un público meta específico durante un periodo determinado (p.450)</p> <p>El mensaje publicitario según Kotler, P y Armstrong, G (2017) indica</p>	<p>son</p> <p>1.Publicidad a través de:</p> <p>* Redes Sociales (facebook)</p> <p>*Plataformas digitales (canal de youtube)</p> <p>El objetivo de publicidad a través del reciclaje de la Municipalidad de La Unión es dar a conocer el servicio brindado y brindar información sobre la técnica de reciclar.</p> <p>El mensaje de publicidad con respecto al reciclaje es que en pocas palabras el contribuyente pueda captar la importancia de reciclar y se una a la acción.</p> <p>El concepto creativo de la</p>	<p>Pregunta 6</p> <p>¿Conoce usted la página de Facebook del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión?</p> <p>Pregunta 7</p> <p>¿Conoce usted el correo electrónico que incentiva el reciclaje de la municipalidad ?</p>
--	--	-------------------------------------	--	--	---

			<p>que la publicidad sólo tendrá éxito si los anuncios captan la atención, atraen a los clientes y consumidores y se comunican bien (p.454)</p> <p>El concepto creativo según Kotler, P y Armstrong, G (2017) es la “gran idea” convincente que dará vida a la estrategia del mensaje publicitario de una forma distintiva y memorable. (p.456)</p> <p>Los medios publicitarios según Kotler, P y Armstrong, G (2017) son los vehículos que se utilizan para hacer llegar los mensajes publicitarios a su público meta (p.458).</p>	<p>campana de reciclaje de la municipalidad de La Unión es hacer ver a los pobladores del cantón lo fácil y beneficioso al ambiente de reciclar por medio de información para tomar conciencia.</p> <p>Los medios publicitarios de la campana de reciclaje de la Municipalidad de La Unión son redes sociales</p>	
--	--	--	---	---	--

2. Marketing

			<p>Marketing directo o digital:</p> <p>Marketing encaminado a comprometerse de manera directa con consumidores individuales o comunidades de clientes seleccionados cuidadosamente, tanto para obtener una respuesta inmediata como para forjar relaciones duraderas con ellos. (p. 423)</p> <p>El objetivo del marketing directo según Kotler, P y Armstrong, G (2017) es brindar oportunidades para el marketing en tiempo real, el cual vincula a las marcas con momentos y eventos importantes en la vida de los clientes</p>	<p>Directo</p> <p>Como el uso del email para tener un contacto directo con los contribuyentes.</p> <p>El objetivo del mercadeo directo con respecto al reciclaje de la Municipalidad de La Unión es lograr evacuar todas las dudas y consultas a los contribuyentes por medio de correos electrónicos.</p> <p>El mensaje del mercadeo directo con respecto al reciclaje es incentivar a realizar ya sea por primera vez o mantener la costumbre de reciclar como una práctica en pro del medio ambiente.</p> <p>El concepto</p>	
--	--	--	---	--	--

			<p>(p.512).</p> <p>El mensaje del marketing directo según Kotler, P y Armstrong,G (2017) es brindar acceso a los compradores donde quiera que estén y en cualquier momento, a un surtido casi ilimitado de bienes y a una gran riqueza de información acerca de productos (p.512).</p> <p>El concepto creativo del mercadeo directo según Kotler, P y Armstrong,G (2017) es interactuar de manera directa con los clientes en el sitio web o en su aplicación móvil para ayudarlos a descubrir y comprar (p.510).</p>	<p>creativo del mercadeo directo con respecto al reciclaje de la Municipalidad es el acompañamiento que como departamento de Gestión Ambiental les damos a los contribuyentes en brindarle información para que reciclen correctamente .</p>	
--	--	--	---	--	--

Objetivo Específico	Variable	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Exponer la herramienta de comunicación integrada de marketing más eficiente para crear conciencia ambiental.	HCIM más eficiente para crear conciencia ambiental	Eficiencia	Según M, Gonzales, G, Moquera y M, Morales en el 2014 mediante la Revista Desarrollo Local Sostenible mencionan la eficiencia como filosofía administrativa en pro de la sostenibilidad de la producción territorial, influye y es influida por los actores del desarrollo local sostenible. Estos actores (gobiernos locales, universidades y comunidades) , a partir del cumplimiento de sus objetivos y funciones dentro de las estrategias de desarrollo municipal.	Determinar el grado de eficiencia del servicio de reciclaje que brinda la Municipalidad mediante la información suministrada por el centro de acopio en cuanto a la cantidad de toneladas recibidas de materiales valorizables y el porcentaje de pérdida ya sea porque ingresa contaminado o materiales que no son reciclables. El objetivo de eficiencia con respecto al reciclaje es lograr el compromiso del cantón de La Unión en cuanto a la reducción de residuos sólidos	<p>Pregunta 8</p> <p>El mensaje de la Municipalidad de La Unión que explica cómo reciclar correctamente es:</p> <p>Pregunta 9</p> <p>¿Qué tan eficiente es el FACEBOOK para el envío de mensajes de la Municipalidad de La Unión con relación al reciclaje?</p>

		Conciencia ambiental	<p>Según G, Tonello y N, Valladares en el 2015 mencionan que la conciencia ambiental es un concepto multidimensional que constituye la dimensión actitudinal del comportamiento proambiental. (p. 45)</p>	<p>mediante la clasificación de materiales valorizables para así darles un segundo uso, creando a la vez en el contribuyente un hábito en pro del medio ambiente.</p> <p>El mensaje de la eficiencia con respecto al reciclaje es que entre más conozcan cuáles son los materiales que se pueden reciclar más interés puede generar en cada hogar con adquirir un compromiso ambiental.</p> <p>El concepto creativo de la eficiencia del reciclaje en la Municipalidad de La Unión es que a través de mensajes informativos y de conciencia social puedan lograr</p>	<p>Pregunta 10</p> <p>¿Es eficiente el EMAIL para brindar información en relación al reciclaje?</p>
--	--	----------------------	---	--	--

				<p>entender lo importante de realizar aunque sea un pequeño aporte al medio ambiente.</p> <p>Los medios utilizados para la eficiencia de la campaña de reciclaje de la municipalidad de La Unión son redes sociales como Facebook.</p> <p>Lograr una conciencia ambiental es crear un compromiso con el contribuyente con la intención de generar un hábito en pro del medio ambiente.</p> <p>El objetivo de la conciencia ambiental con respecto al reciclaje de la Municipalidad de La</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>Unión es crear un hábito en los contribuyentes enfocado en los beneficios ambientales que se pueden generar con esta acción.</p> <p>El mensaje de conciencia ambiental con respecto al reciclaje es que si todos nos unimos en hacer una reducción de nuestros residuos, teniendo muy claro cuáles son los materiales que se pueden reutilizar evitarán que sean depositados en mares y ríos.</p> <p>El concepto creativo de conciencia ambiental es informar sobre la problemática de la contaminación y de las acciones que se deben de</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>tomar a tiempo para evitar una catástrofe ambiental.</p> <p>Los medios utilizados por la conciencia ambiental de la campaña de reciclaje de la municipalidad son redes sociales.</p>	
--	--	--	--	---	--

Objetivo Específico	Variable	Indicador	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
Adaptar la herramienta de comunicación integrada de marketing más efectiva para aumentar el reciclaje.	HCIM más efectiva para aumentar el reciclaje	Efectividad	Según González 2012 la efectividad mide el grado de obtención de los objetivos (p.62)	El Departamento de Gestión Ambiental considera efectividad a aquello que logra un propósito establecido que van desde proyectos en	<p>Pregunta 11</p> <p>¿Considera FACEBOOK como el medio más interactivo para realizar</p>

				<p>pro del medio ambiente para beneficio del cantón como crear una cultura ambiental con diversa información de interés. A nivel de reciclaje la eficiencia se mide por el peso entregado a diario al centro de acopio y por la comparación mensual de toneladas recolectadas.</p> <p>Los objetivos de la eficiencia con respecto al reciclaje es informar al contribuyente la importancia de reciclar correctamente e para evitar contaminaciones del mismo y aprovechar al máximo los desechos valorizables</p>	<p>sus consultas con respecto al reciclaje?</p> <p>Pregunta 12</p> <p>¿Es para usted el EMAIL el medio de su interés para recibir el calendario mensual de recolección de reciclaje?</p>
--	--	--	--	---	---

				<p>que se producen en los hogares.</p> <p>El mensaje de efectividad con respecto al reciclaje es que más personas se sumen a reciclar e identificar correctamente e sus desechos.</p> <p>El concepto creativo de la eficiencia en la campaña de reciclaje es reciclar correctamente e.</p> <p>Los medios utilizados para la eficiencia en la campaña de reciclaje es el incremento en las boletas de pesaje del centro de acopio que evidencia que más personas están reciclando.</p>	
			Reciclaje	El reciclaje	

		Reciclaje	<p>según Isán (2017) es una práctica eco-amigable que consiste en someter a un proceso de transformación un desecho o cosa inservible para así aprovecharlo como recurso que nos permita volver a introducirlos en el ciclo de vida sin tener que recurrir al uso de nuevos recursos naturales (p.23)</p>	<p>es una técnica utilizada en el cantón de La Unión por medio de la Municipalidad que consiste en identificar ciertos materiales valorizables para clasificarlos, reutilizarlos en nuevos productos y así reducir el impacto de contaminación, contribuyendo con el medio ambiente.</p> <p>Los objetivos del reciclaje en la Municipalidad de La Unión es brindar un servicio gratuito al cantón con la intención de reducir los residuos y darles un segundo uso a los materiales valorizables que se desechan en</p>	
--	--	-----------	---	---	--

				<p>los hogares.</p> <p>El mensaje de reciclaje en la campaña son acciones tomadas para que los contribuyentes realicen esta técnica en forma adecuada es informarles detalladamente:</p> <p>*Las categorías y materiales que se pueden reciclar</p> <p>*Sacar el reciclaje el día que le corresponde la ruta para evitar que se contamine.</p> <p>*Que lo entreguen clasificado, seco, limpio, bien empacado y etiquetado por lo menos en alguna de sus bolsas.</p> <p>*Evitar que lo vayan a dejar al parque central de Tres Ríos por</p>	
--	--	--	--	--	--

				<p>un tema de pandemia. *Incentivar la acción de reciclar mediante beneficios con el convenio obtenido con Ecoins y así obtener descuentos en comercios.</p> <p>La definición del concepto creativo del reciclaje en cuanto a la campaña es que si vas a reciclar hágalo en forma correcta.</p> <p>Los medios utilizados por el reciclaje en la campaña son redes sociales como facebook</p>	
--	--	--	--	--	--

Instrumentos

En los estudios Cuantitativos se elige el instrumento más importante para el investigador, que le aporte la mayor cantidad de información en relación al fenómeno estudiado y que pueda obtener grandes conclusiones según el problema planteado al inicio de la investigación.

Es por esto que en este trabajo de investigación y según Hernández y Mendoza (2018) definen un instrumento de medición como: un recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. (p. 228). Por lo que se utilizará el siguiente instrumento para medir las variables planteadas. Ver Encuesta 001.

Encuesta

Se aplicará al azar a personas de los diversos distritos del cantón de La Unión, con la finalidad de evaluar y conocer qué tanto conocen sobre el tema de reciclaje, si no tienen mucho conocimiento debido a la falta de información, cuáles serían los canales de comunicación que ayudarían a solventar esa necesidad o si del todo no están interesados en un compromiso o cambio en beneficio con la comunidad o con el medio ambiente.

Hernández y Mendoza (2018) explican que la ruta cuantitativa se aplica un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (y cuando no hay hipótesis, simplemente para medir las variables de interés).

Por medio de la encuesta lo que se busca es analizar cuáles son los distritos con mayores deficiencias en cuanto a la información que reciben en temas de reciclaje y cómo por medio de la publicidad se pueden abordar de una forma atractiva y dinámica para generar un hábito participativo en el cantón.

La encuesta se aplicará con preguntas sencillas, cerradas, en escala de Likert para que no se torne en un ambiente aburrido y que no estén interesados en brindar información en los diferentes distritos que forman La Unión de Cartago.

Análisis de Contenido

Con la información brindada de los habitantes de los diferentes distritos de La Unión por medio de las encuestas permitirá obtener los datos necesarios para lograr obtener conclusiones importantes.

Así define Hernández y Mendoza (2018) el análisis de contenido en el método cuantitativo: Es una técnica para estudiar cualquier tipo de comunicación de una manera objetiva y sistemática, que cuantifica los mensajes o contenidos en categorías y subcategorías, y los somete a análisis estadístico. (p. 290)

Esto permitirá identificar los medios de comunicación que las personas encuestadas tienen más acceso, para generar a corto plazo las estrategias de comunicación en función del incremento de la cultura del reciclaje.

Proceso de recolección y análisis de datos

La recolección de información que se realice en este trabajo de investigación tiene como objetivo responder al planteamiento del problema que se define desde el inicio.

Al ser encuestas permitirá obtener información de primera mano y evaluar a la vez a las personas que participen, ya que al ser presencial se pueden identificar fácilmente qué áreas de la comunicación no están presentes ya sea por falta de medios, requerimientos o simplemente debido a tecnologías que pueden que no manejen como en muchos casos que se reflejan en los adultos mayores con las redes sociales.

Al obtener los resultados el Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión tendrán un panorama más amplio de las mejoras que deben realizar a nivel de

comunicación y que como la publicidad juega un papel muy importante para la elaboración de las diferentes estrategias que ayudarán a impulsar un hábito en el cantón en general y que puede servirle a otros gobiernos locales como ejemplo a seguir.

El análisis se hará mediante la herramienta de excel con el fin de mostrar datos de una forma más completa y fáciles de entender y que a su vez se pueda implementar el uso de gráficos para ampliar el panorama del fenómeno estudiado.

Todo esto se resume en una investigación realizada durante el primer cuatrimestre del 2021 y realizada específicamente para el cantón de La Unión.

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS

ENCUESTA 001

TESINA

ESCUELA DE PUBLICIDAD

03 DE JUNIO DEL 2021

Estimado señor (a):

Reciba un cordial saludo

Esta encuesta tiene como objetivo investigar el uso de la comunicación como herramienta para incrementar el reciclaje en el cantón de La Unión. La misma es de carácter confidencial y la información recolectada será únicamente con fines académicos.

¡Se agradece su colaboración!

A continuación vamos a presentarle una serie de preguntas, favor responder con la máxima honestidad posible.

1. ¿Cuál es su sexo?

Hombre Mujer

2. ¿Cuál es su rango de edad?

18 a 29 años 30 a 39 años 40 a 49 años 50 en adelante

3. ¿En cuál distrito del cantón de La Unión vive?

Tres Ríos

Concepción

San Rafael

Dulce Nombre

San Diego

Río Azul

San Ramón

San Juan

I Variable: Herramientas de comunicación integrada de marketing

4. Según su opinión ¿ha escuchado o leído sobre esta frase por parte de la Municipalidad de La Unión?

POR UN CANTÓN MÁS LIMPIO

Sí No No sabe/No responde

5. ¿Por qué medio se enteró de la existencia del servicio de reciclaje de la Municipalidad de La Unión?

Redes Sociales Email Whatsapp No sabe/No responde Otro: _____

6. ¿Conoce usted la página de Facebook del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión?

Sí No No sabe/No responde

7. ¿Conoce usted el correo electrónico que incentiva el reciclaje de la municipalidad?

Sí No No sabe/No responde

II Variable: HCIM más eficiente para crear conciencia ambiental

A continuación vamos a presentarle una serie de preguntas, favor responder con la máxima honestidad posible.

8. El mensaje de la Municipalidad de La Unión que explica cómo reciclar correctamente es:

Muy difícil de entender

Difícil de entender

Fácil de entender

Muy fácil de entender

No sabe/No responde

9. ¿Qué tan eficiente es el FACEBOOK para el envío de mensajes de la Municipalidad de La Unión con relación al reciclaje?

Extremadamente eficiente

Muy eficiente

Moderadamente eficiente

Poco eficiente

No sabe/No responde

10. ¿Es eficiente el EMAIL para brindar información en relación al reciclaje?

Muy eficiente

No es eficiente

EficienteNo sabe/No respondePoco eficiente

III Variable: HCIM más eficiente para crear conciencia ambiental

A continuación vamos a presentarle una serie de preguntas, favor responder con la máxima honestidad posible.

11. ¿Considera FACEBOOK como el medio más interactivo para realizar sus consultas con respecto al reciclaje?

 Sí No No sabe/No responde

12. ¿Es para usted el EMAIL el medio de su interés para recibir el calendario mensual de recolección de reciclaje?

 Sí No No sabe/No responde

Muchas gracias por la atención brindada y especialmente por los valiosos aportes brindados a la investigación.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

De acuerdo con el objetivo general denominado: Investigación del uso de la comunicación como herramienta para incrementar el reciclaje en el cantón por parte del departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión en el segundo cuatrimestre del 2021, esta investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo.

A continuación se presentarán los datos recolectados por medio del instrumento utilizado en esta investigación, las muestras fueron personas tanto hombres como mujeres que viven en el cantón de La Unión.

Se aplicaron 80 encuestas, 10 por cada distrito del cantón de La Unión, tanto en campo como llamadas telefónicas que ingresaron al departamento de Gestión Ambiental y que se aprovecharon para realizar la encuesta a las personas que estaban dispuestas a contestar.

Las preguntas planteadas en este instrumento, fueron preguntas cerradas y en Escala de Likert.

Se muestran a continuación los resultados de las preguntas No.1, No. 2 y No. 3 que no conforma ninguna de las variables ya que se utilizan para generalizar datos iniciales e importantes en esta investigación.

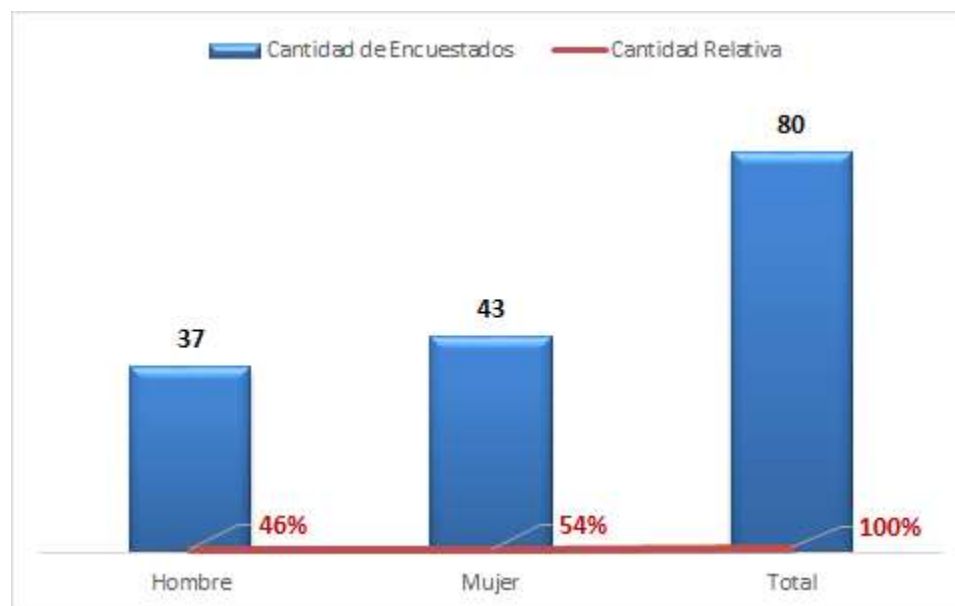
Pregunta No. 1 ¿Cuál es su sexo?

En la tabla No.1 y el gráfico No.1 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado cuál es su sexo?

Tabla 1**¿Cuál es su sexo?**

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Hombre	37	46%
Mujer	43	54%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 1**¿Cuál es su sexo?**

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Pregunta No. 2 ¿Cuál es su rango de edad?

En la tabla No.2 y el gráfico No. se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado cuál es su rango de edad.

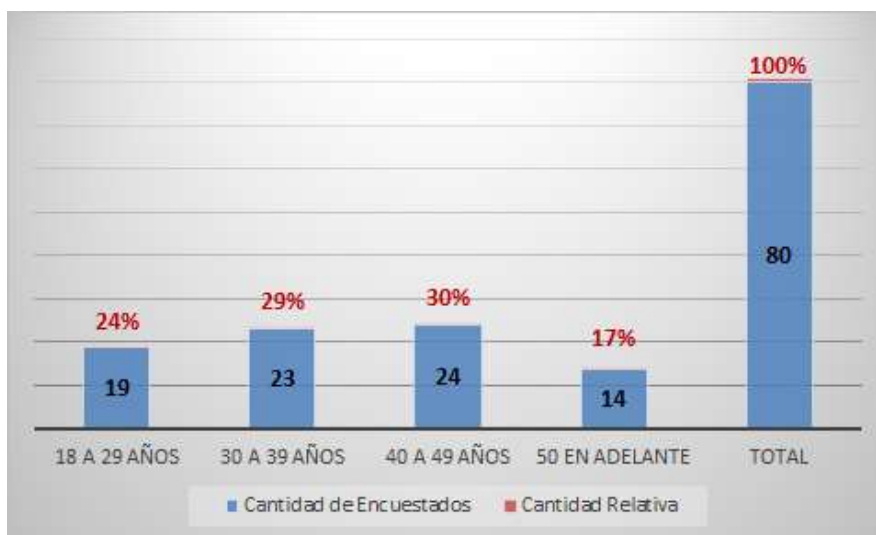
Tabla 2

¿Cuál es su rango de edad?

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
18 a 29 años	19	24%
30 a 39 años	23	29%
40 a 49 años	24	30%
50 en adelante	14	17%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 2
Rango de edad



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Pregunta No. 3 ¿En cuál distrito del cantón de La Unión vive?

En la tabla No.3 y el gráfico No. 3 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado en cuál distrito del cantón de La Unión vive.

Tabla 3
¿En cuál distrito del cantón de La Unión vive?

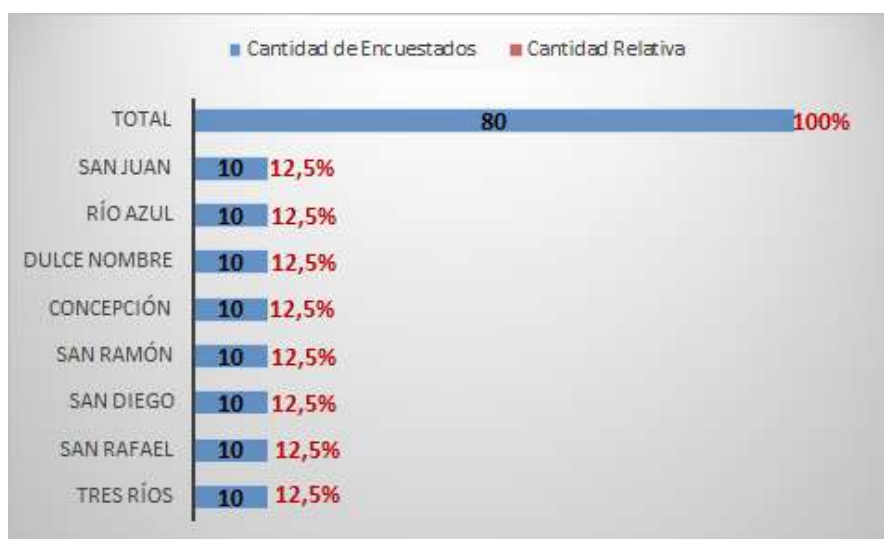
Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Tres Ríos	10	12.5%
San Rafael	10	12.5%

San Diego	10	12.5%
San Ramón	10	12.5%
Concepción	10	12.5%
Dulce Nombre	10	12.5%
Río Azul	10	12.5%
San Juan	10	12.5%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 3

Distrito en donde vive



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Herramienta de comunicación integrada de marketing

Se describen a continuación los resultados de los habitantes del cantón de La Unión en relación a las variables de la investigación dentro del enfoque cuantitativo para la obtención de la información.

Pregunta No. 4 Según su opinión ¿ha escuchado o leído sobre esta frase por parte de la Municipalidad de La Unión? **POR UN CANTÓN MÁS LIMPIO**

En la tabla No.4 y el gráfico No.4 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado si ha escuchado o leído sobre esta frase de la Municipalidad de La Unión: POR UN CANTÓN MÁS LIMPIO.

Tabla 4

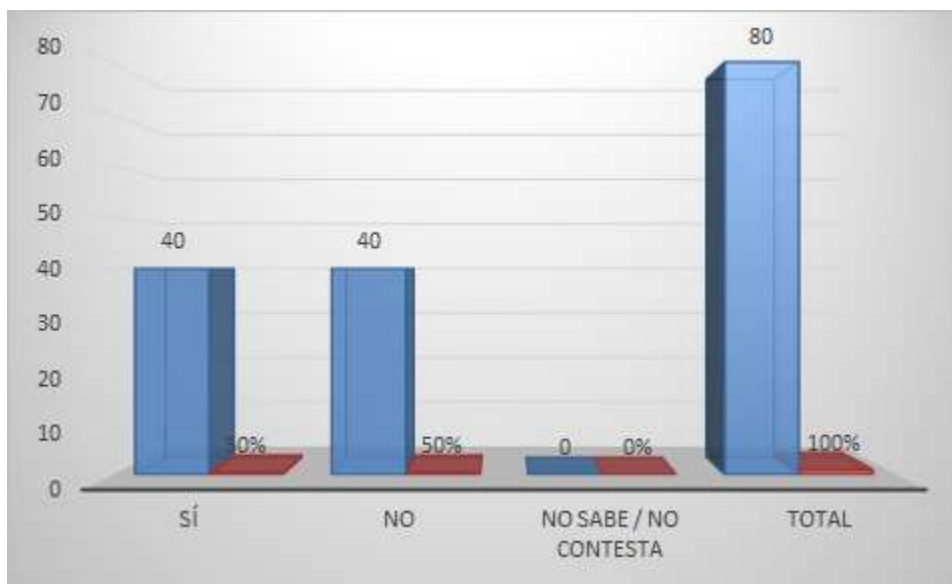
**Ha escuchado o leído sobre esta frase por parte de la Municipalidad de La Unión
POR UN CANTÓN MÁS LIMPIO**

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Sí	40	50%
No	40	50%
No sabe / No contesta	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 4

Ha escuchado o leído sobre esta frase por parte de la Municipalidad de La Unión
POR UN CANTÓN MÁS LIMPIO



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

Según las respuestas obtenidas, la frase que utiliza la Municipalidad de La Unión es conocida por un 50% de las personas encuestadas en el cantón, mientras que el 50% restante opinan que la desconocen.

El medio de comunicación adecuado para que más personas reciban un mensaje es muy importante, en este caso que tengan conocimiento de la frase utilizada en el cantón. Es por esto que Kotler, P y Armstrong, G 2017 mencionan:

“Las herramientas de comunicación como la integración y coordinación cuidadosas de los múltiples canales de comunicación de la compañía para enviar un mensaje claro, congruente y convincente acerca de la organización y de sus productos” (p. 425)

En resumen, aunque la mitad de los encuestados conocen la frase si es importante que más personas del cantón se identifiquen con la misma.

Pregunta No. 5 ¿Por qué medio se enteró de la existencia del servicio de reciclaje de la Municipalidad de La Unión?

En la tabla No.5 y el gráfico No.5 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado por qué medio se enteró de la existencia del servicio de reciclaje de la Municipalidad de La Unión.

Tabla 5

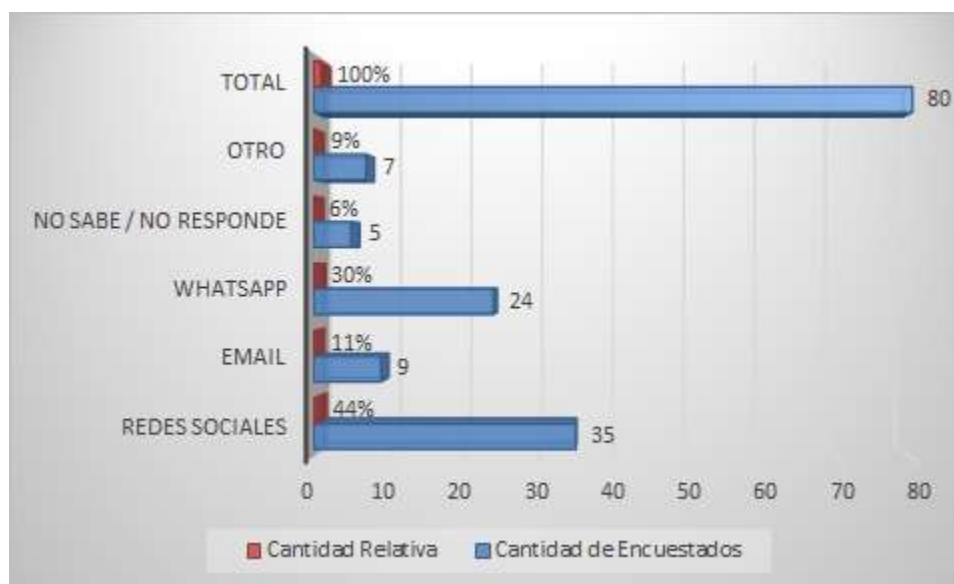
**Medio por el cual se enteró de la existencia del servicio de reciclaje de la
Municipalidad de La Unión**

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Redes Sociales	35	44%
Email	9	11%
Whatsapp	24	30%
No sabe / No responde	5	6%
Otro	7	9%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 5

Medio por el cual se enteró de la existencia del servicio de reciclaje de la
Municipalidad de La Unión



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

El 44% de las personas encuestadas conocen el servicio de reciclaje de la Municipalidad de La Unión por medio de redes sociales, específicamente Facebook. Seguidamente de un 24% que se enteraron por medio de mensajes de whatsapp enviados por familiares o conocidos con el calendario de las rutas de recolección de reciclaje.

Es por esto que Kotler, P y Armstrong, G (2017) definen Publicidad como:

“Cualquier forma impersonal de presentación y promoción acerca de ideas, bienes o servicios, que paga un patrocinador identificado” (p.423).

Las redes sociales en especial Facebook ponen en evidencia que la mayoría de los habitantes del cantón las utilizan y que es un buen medio informativo para que más personas conozcan del servicio que brinda la institución.

Pregunta No. 6 ¿Conoce usted la página de Facebook del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión?

En la tabla No.6 y el gráfico No.6 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado si conoce la página de Facebook del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión.

Tabla 6

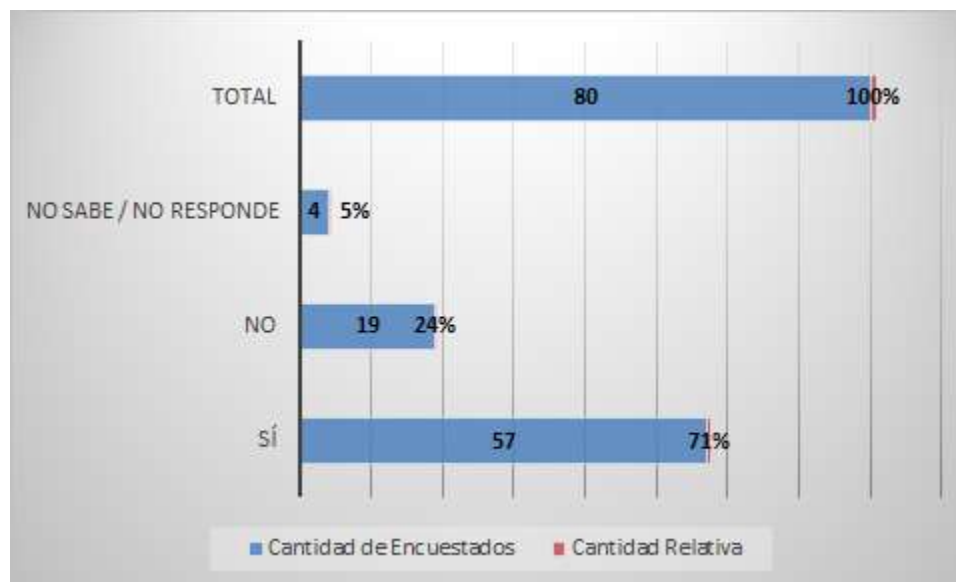
Conoce usted la página de Facebook del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Sí	57	71%
No	19	24%
No sabe / No responde	4	5%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 6

Conoce usted la página de Facebook del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

De las 80 personas encuestadas el 71% conocen la página de facebook del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión, mientras que un 5% correspondiente a 4 personas encuestadas desconocen por completo de la existencia de la misma.

El mensaje publicitario según Kotler, P y Armstrong,G (2017) indica que la publicidad sólo tendrá éxito si:

“los anuncios captan la atención, atraen a los clientes y consumidores y se comunican bien”(p.454).

Por lo tanto, que más de la mitad de las personas encuestadas conozcan dicha página de Facebook es una buena señal en relación a la captación de información enviada y por enviar.

Pregunta No. 7 ¿Conoce usted el correo electrónico que incentiva el reciclaje de la Municipalidad de La Unión?

En la tabla No.7 y el gráfico No.7 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado si conoce el correo electrónico que incentiva el reciclaje de la Municipalidad de La Unión.

Tabla 7

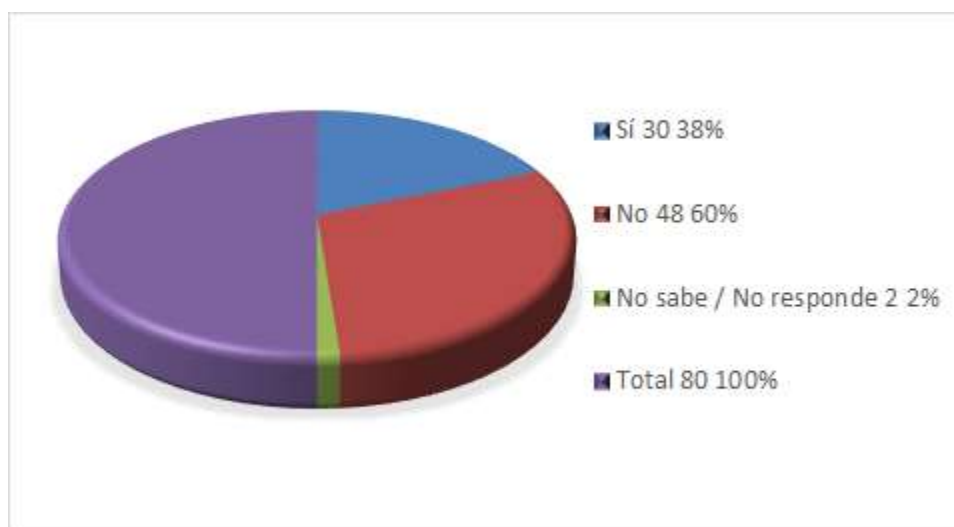
Conoce usted el correo electrónico que incentiva el reciclaje de la Municipalidad de La Unión

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Sí	30	38%
No	48	60%
No sabe / No responde	2	2%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 7

Conoce usted el correo electrónico que incentiva el reciclaje de la Municipalidad de La Unión



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

Apenas un 38% conocen el correo electrónico que incentiva el reciclaje de la Municipalidad de La Unión y la mayoría que es un equivalente al 60% desconocen de la existencia del mismo.

El objetivo del marketing directo según Kotler, P y Armstrong, G (2017) es brindar oportunidades para el marketing en tiempo real, el cual vincula a las marcas con momentos y eventos importantes en la vida de los clientes (p.512).

Sin embargo el uso del correo electrónico para el envío de información referente al reciclaje y demás por parte del departamento de Gestión Ambiental se evidencia que no es un

buen medio de comunicación por el bajo porcentaje de personas que puede tener el alcance del envío de información.

Herramienta de comunicación integrada del marketing más efectiva para crear conciencia ambiental

Pregunta No. 8 ¿El mensaje de la Municipalidad de La Unión que explica cómo reciclar correctamente es?

En la tabla No.8 y el gráfico No.8 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado si el mensaje de la Municipalidad de La Unión que explica cómo reciclar correctamente es?

Tabla 8

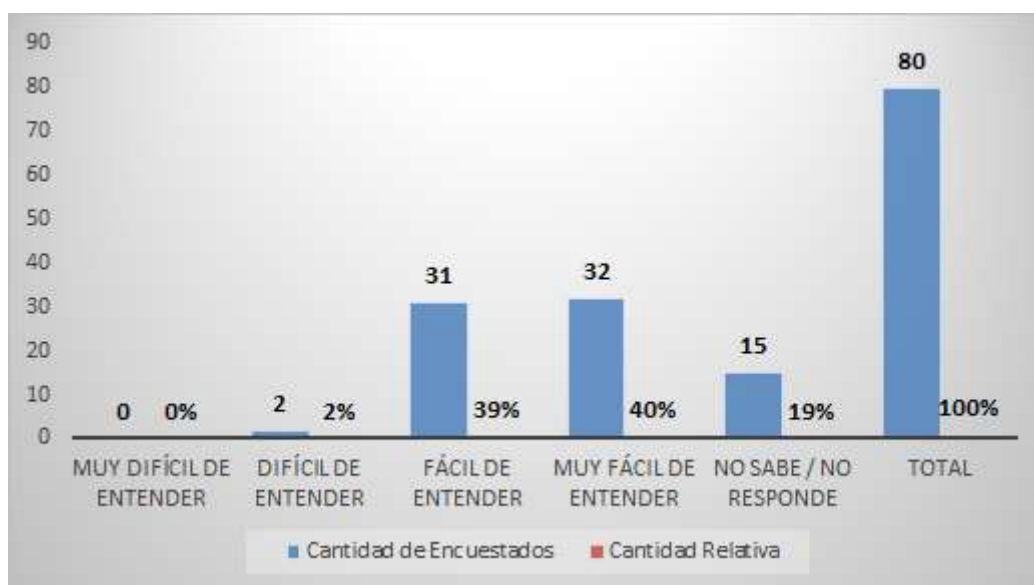
El mensaje de la Municipalidad de La Unión que explica cómo reciclar correctamente es:

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Muy difícil de entender	0	0%
Difícil de entender	2	2%
Fácil de entender	31	39%
Muy fácil de entender	32	40%
No sabe / No responde	15	19%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 8

El mensaje de la Municipalidad de La Unión que explica cómo reciclar correctamente es:



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

Entre el 39% y el 40% de las personas encuestadas expresan que es fácil o muy fácil de entender el mensaje que brinda la Municipalidad de La Unión sobre cómo reciclar correctamente.

Según M, Gonzales, G, Moquera y M, Morales en el 2014 mediante la Revista Desarrollo Local Sostenible mencionan:

La eficiencia como filosofía administrativa en pro de la sostenibilidad de la producción territorial, influye y es influida por los actores del desarrollo local sostenible.

Estos actores (gobiernos locales, universidades y comunidades), a partir del cumplimiento de sus objetivos y funciones dentro de las estrategias de desarrollo municipal.

El mensaje ha sido bien interpretado y eso permite que como departamento de Gestión Ambiental sea eficiente dentro del logro de los objetivos que tienen establecidos para crear una cultura de reciclaje.

Pregunta No. 9 ¿Qué tan eficiente es el FACEBOOK para el envío de mensajes de la Municipalidad de La Unión con relación al reciclaje?

En la tabla No.9 y el gráfico No.9 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado qué tan eficiente es el FACEBOOK para el envío de mensajes de la Municipalidad de La Unión con relación al reciclaje

Tabla 9

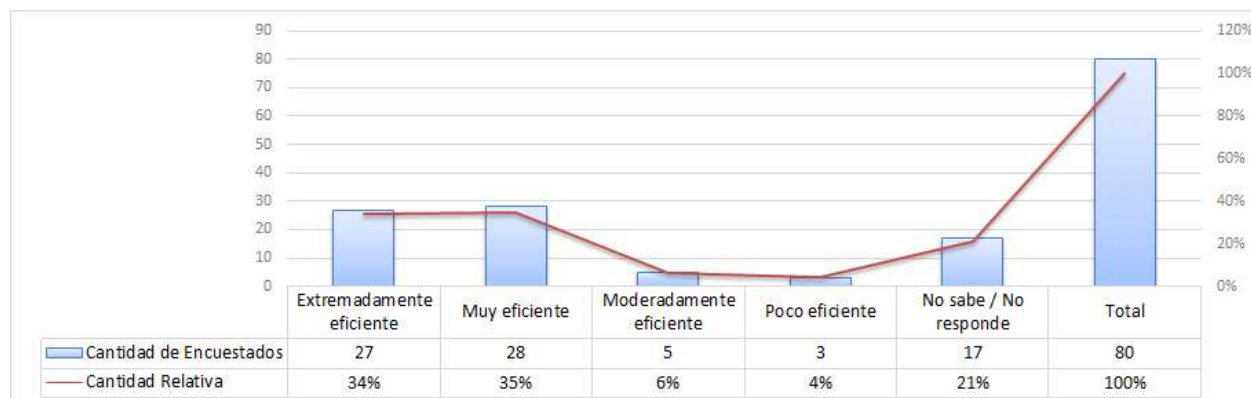
Qué tan eficiente es el FACEBOOK para el envío de mensajes de la Municipalidad de La Unión con relación al reciclaje

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Extremadamente eficiente	27	34%
Muy eficiente	28	35%
Moderadamente eficiente	5	6%
Poco eficiente	3	4%
No sabe / No responde	17	21%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 9

Qué tan eficiente es el FACEBOOK para el envío de mensajes de la Municipalidad de La Unión con relación al reciclaje



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

Según los datos suministrados entre el 34% y 35% de los encuestados consideran que el Facebook es el medio más eficiente para el envío de información con relación al reciclaje por medio de la Municipalidad de La Unión.

Es importante mantener y reforzar el envío de información por este medio ya que pone en evidencia que son más personas las que se están informando con respecto al reciclaje y que puede aumentar con el paso del tiempo.

Pregunta No. 10 ¿Es eficiente el EMAIL para brindar información en relación al reciclaje?

En la tabla No.10 y el gráfico No.10 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado si es eficiente el EMAIL para brindar información en relación al reciclaje?

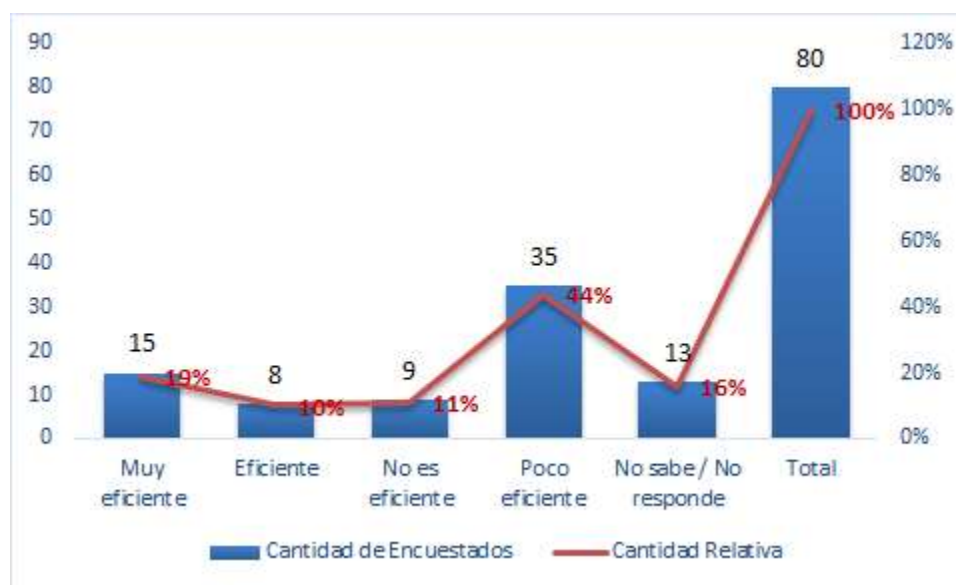
Tabla 10**Es eficiente el EMAIL para brindar información en relación al reciclaje**

Información a Recolectar	Cantidad de Encuestados	Cantidad Relativa
Muy eficiente	15	19%
Eficiente	8	10%
No es eficiente	9	11%
Poco eficiente	35	44%
No sabe / No responde	13	16%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 10

Es eficiente el EMAIL para brindar información en relación al reciclaje



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

Un 44% de las personas encuestadas opinan que el email es un medio de comunicación poco eficiente para el envío de información en relación al reciclaje ya que puede ser que nunca lo vean ya que no revisan constantemente los correos, que llegue como spam o que lo vean demasiado tarde.

Finalmente pone en evidencia que el correo electrónico es el medio menos indicado para el envío de información de reciclaje con la finalidad de crear conciencia ambiental y a la vez generar un hábito en los pobladores del cantón de La Unión.

Herramienta de comunicación integrada del marketing más efectiva para aumentar el reciclaje

Pregunta No. 11 ¿Considera FACEBOOK como el medio más interactivo para realizar consultas con respecto al reciclaje?

En la tabla No.11 y el gráfico No.11 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado si considera facebook como el medio más interactivo para realizar consultas con respecto al reciclaje?

Tabla 11

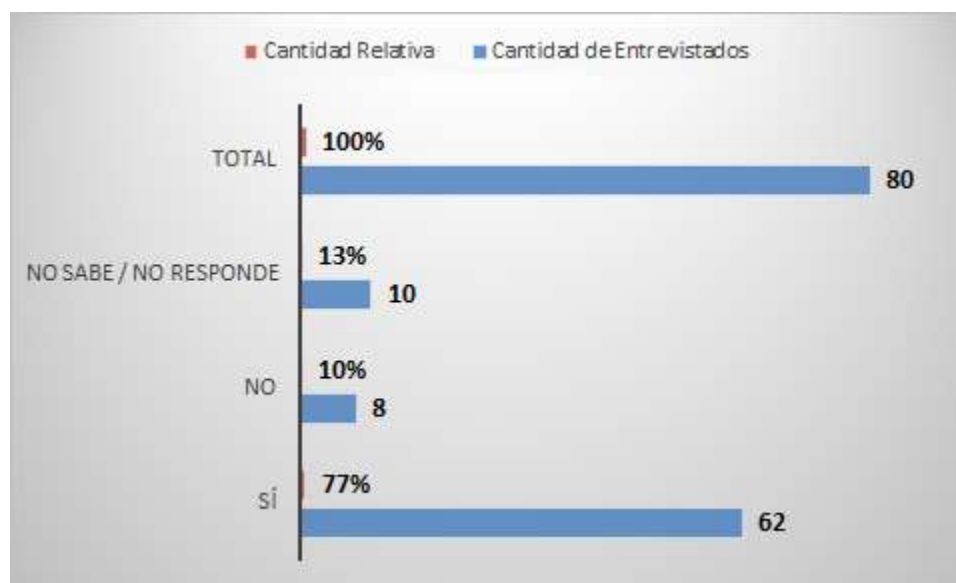
Facebook como el medio más interactivo para realizar consultas con respecto al reciclaje

Información a Recolectar	Cantidad de Entrevistados	Cantidad Relativa
Sí	62	77%
No	8	10%
No sabe / No responde	10	13%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 11

Facebook como el medio más interactivo para realizar consultas con respecto al reciclaje



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

Con un 77% de las personas que suministraron información indican que Facebook es el medio más interactivo para realizar consultas con respecto al reciclaje ya que las dudas son evacuadas por los funcionarios del departamento de Gestión Ambiental o de las personas que interactúan en la página y que les permite ampliar los conocimientos de la técnica de reciclaje.

Reciclaje según Isán (2017) es:

“una práctica eco-amigable que consiste en someter a un proceso de transformación un desecho o cosa inservible para así aprovecharlo como recurso que nos permita volver a introducirlos en el ciclo de vida sin tener que recurrir al uso de nuevos recursos naturales” (p.23)

Las personas encuestadas que el medio que está “de moda” es el facebook y que para ellos es más fácil enterarse de todo lo relacionado al reciclaje ya sea para aprender o para verificar si lo están haciendo bien y porque constantemente se están conectando a dicho medio.

Pregunta No. 12 ¿Es para usted el EMAIL el medio de su interés para recibir el calendario mensual de recolección de reciclaje?

En la tabla No.12 y el gráfico No.12 se presenta la confirmación de la validez de la muestra seleccionada para la presente investigación consultando a cada contactado si considera facebook como el medio más interactivo para realizar consultas con respecto al reciclaje?

Tabla 12

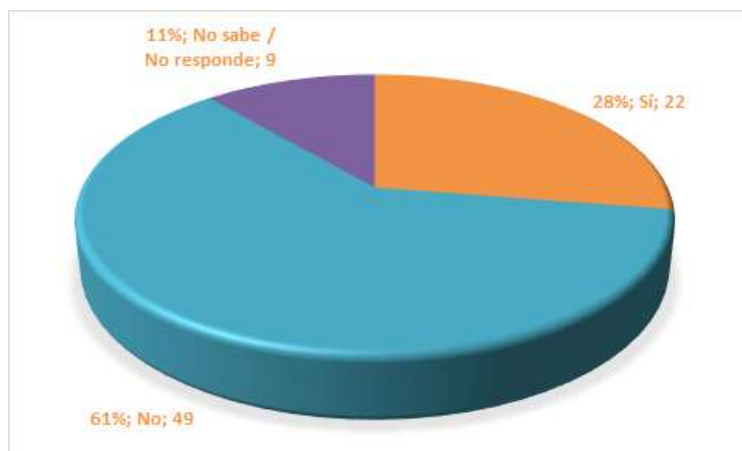
El Email como el medio más interactivo para realizar consultas con respecto al reciclaje

Información a Recolectar	Cantidad de Entrevistados	Cantidad Relativa
Sí	22	28%
No	49	61%
No sabe / No responde	9	11%
Total	80	100%

Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Gráfico 12

El Email como el medio más interactivo para realizar consultas con respecto al reciclaje



Fuente: Redondo, 2021; Elaboración a partir de los resultados de la encuesta realizada.

Análisis

Finalmente para un 61% de los encuestados consideran que el email no es el medio de comunicación de interés para recibir mensualmente el calendario de recolección de reciclaje y apenas un 28% correspondiente a 22 personas de las 80 indican que sí les interesa recibir por este medio la información antes mencionada.

Se sigue evidenciando que si se quiere aumentar el reciclaje el uso del email para el envío de información con respecto a fechas y rutas de reciclaje no es el adecuado por lo menos no abarcaría la mayoría de los pobladores del cantón de La Unión.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El objetivo general de la presente investigación es el uso de la comunicación como herramienta para incrementar el reciclaje en el cantón por parte del Departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión en el segundo cuatrimestre del 2021, bajo un enfoque cuantitativo.

Finalmente se muestran las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

Conclusiones

Herramientas de comunicación integrada de marketing

- Los medios de comunicación que más utilizan los pobladores del cantón de La Unión y que han recibido información por parte del departamento de Gestión Ambiental de la Municipalidad es por medio de Redes Sociales y Whatsapp.
- Los pobladores del cantón y en su mayoría indican que sí tienen conocimiento de que existe una página de Facebook de parte de Gestión Ambiental.
- El correo electrónico utilizado para incentivar el reciclaje por parte de la Municipalidad de La Unión no ha sido una buena herramienta de comunicación ya que muchas personas no saben de la existencia como tal.

Herramientas de comunicación integrada de marketing más eficiente para crear conciencia ambiental

- El mensaje que ha enviado la Municipalidad de La Unión a sus pobladores ha sido eficiente en cuanto a claridad de entendimiento de cómo reciclar correctamente y así poco a poco generar conciencia ambiental.
- Se corrobora que Facebook es el medio más eficiente para el envío de información con relación al reciclaje.

- El medio poco eficiente para el envío de información con relación al reciclaje es el correo electrónico.

Herramientas de comunicación integrada de marketing más eficaz para aumentar el reciclaje

- El medio de comunicación considerado como más eficaz e interactivo para realizar consultas sobre el reciclaje es el Facebook, permitiendo canalizar las dudas y lograr aumentar el reciclaje al compartir información e interactuar con las personas sus conocimientos.
- La mayoría de las personas consideran que el Email no es un medio de comunicación de interés para recibir información de reciclaje por lo que se pone de manifiesto que no aumentaría la técnica de reciclaje en el cantón de La Unión.

Recomendaciones

Herramientas de comunicación integrada de marketing

- Se recomienda que se continúe utilizando las redes sociales en especial Facebook como medio para seguir brindando información referente al servicio de recolección de reciclaje que brinda la Municipalidad de La Unión.
- Se recomienda dar a conocer más la página de Facebook con que cuenta el Departamento de Gestión Ambiental con el fin de que más personas puedan enterarse de información valiosa.
- Se recomienda utilizar menos el correo electrónico para incentivar el reciclaje ya que no es un medio en que las personas puedan ver la información de inmediato.

Herramientas de comunicación integrada de marketing más eficiente para crear conciencia ambiental

- Se recomienda seguir enviando mensajes constantes de como reciclar correctamente con el fin de crear un hábito y conciencia ambiental.
- Se recomienda mantener el Facebook como el medio más eficiente para el envío de información sobre reciclaje.
- Se recomienda no utilizar el correo electrónico como medio de comunicación para brindar información sobre reciclaje ya que no abarcaría a muchas personas y no es eficiente.

Herramientas de comunicación integrada de marketing más eficaz para aumentar el reciclaje

- Se recomienda el Facebook para que las personas realicen sus consultas y dudas sobre el reciclaje y permita que más personas muestren interés por reciclar.
- Se recomienda no enviar el calendario mensual de recolección de reciclaje por correo electrónico a no ser que un contribuyente lo solicite.
- Se recomienda estar pendiente de la página de Facebook en cuanto al incremento de publicaciones, interacciones, para motivar a los pobladores del cantón de La Unión a formar parte del cambio en beneficio con el medio ambiente.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Antecedentes

- Abril 2015: la Municipalidad de La Unión inicia un proyecto de reciclaje a petición de los vecinos del cantón, con el objetivo de recolectar los desechos que se pueden reutilizar.
- Se creó una agenda exclusiva para que el camión recolector pase por sectores, luego se amplió la cobertura del servicio de recolección de residuos valorizables o reciclables porque hasta ese año la recolección se daba ante solicitud de las personas interesadas, pero se incrementó a 61 residenciales y urbanizaciones.
- Este proyecto responde a un interés de la comunidad en general para poder reciclar diferentes tipos de productos, y también al interés de la municipalidad dentro del plan cantonal.
- Si se realizaran acciones estratégicas de comunicación por parte del Departamento de Gestión Ambiental para informar más a los contribuyentes acerca de la manera correcta de reciclar y los beneficios al medio ambiente, aumentaría mensualmente el volumen en cuanto a toneladas de reciclaje que se entregan al Centro de Acopio ubicado en San Diego de La Unión.

Foda

Fortalezas:

- Departamento enfocado en la conservación del medio ambiente.
- Ubicación geográfica estratégica para el desarrollo de actividades ambientales (Finca Los Lotes), contando con riquezas naturales y diversidad en flora y fauna
- Ofrecer educación continua ambiental

Oportunidades:

- Desarrollo de proyectos para beneficio del cantón de La Unión
- Reconocimiento a nivel de gobierno local
- Participación en programas gubernamentales con proyectos de impacto ambiental
- Implementación de prácticas que sean amigables con el medio ambiente (reducción de plásticos de un solo uso, manejo de residuos peligrosos entre otros.)

Debilidades:

- Falta de presupuesto
- Falta de herramientas necesarias para desarrollo de proyectos, campañas entre otros.
- Falta de personal

Amenazas:

- Cambio climático
- Cambios de gobierno local que limiten el apoyo al departamento

Problema / Oportunidad**Problema**

- Desconocimiento por parte de los contribuyentes aunque no de la totalidad de la existencia del Gestión Ambiental de la Municipalidad de La Unión y de las funciones que se realizan en beneficio del cantón y del ambiente.

Oportunidad

- Reconocimiento a nivel de gobiernos locales en desarrollo e implementación de proyectos.
- Participación de grupos comunales en diversas actividades ambientales como reforestaciones, creación de murales, educación ambiental entre otros.

Estrategia de Mercadeo

Objetivo de mercadeo

Incentivar a los habitantes puedan reflexionar y modificar sus hábitos de consumo así como identificar los materiales valorizables.

Categoría del Producto /Servicio

Departamento de Gestión Ambiental

Marca

Gestión Ambiental

Producto/Servicio

El Departamento de Gestión Ambiental de La Municipalidad de La Unión promueve prácticas en beneficio con el medio ambiente cumpliendo las normativas establecidas por las entidades gubernamentales. Establece estrategias para prevenir los riesgos e impactos para proponer soluciones ambientales.

Logotipo



Estrategia de Comunicación

Objetivo de Comunicación

Concientizar sobre la importancia de generar cambios en hábitos y actitudes que impactan al medio ambiente.

Target (segmentación)

Geo-demográfica

- Cantón de La Unión
- Hombres y Mujeres
- De 30 a 49 años
- Toda clase social
- Con o sin estudios

Psicográfica

Personas con o sin conocimiento de temas ambientales pero con algún interés en adquirir un compromiso con el medio ambiente por medio de acciones.

Conductual

Personas que puedan y quieran contribuir con el medio ambiente mediante de acciones individuales o en grupo (ya sean familiar o comunitario)

Posicionamiento

Utilizando la frase “Así si” busca educar y concientizar sobre la correcta clasificación de los materiales valorizables y de la importancia de reciclar.

Promesa

Brindar beneficios individuales y comunitarios mediante al aporte al medio ambiente

Estrategia Creativa

Hallazgos de investigación	Insights	Gran Idea	Concepto Creativo	Tono de la Comunicación
<p>La red social que más utilizan los pobladores del cantón de La Unión es el facebook y whatsapp</p> <p>Por falta de información las personas desconocen de los servicios de reciclaje pero que si están interesados en reciclar.</p> <p>Reforzar la educación ambiental en cuanto a los tipos de materiales valorizables que se pueden reciclar.</p>	<p>Actualmente las personas desean formar parte de la “tendencia verde”</p>	<p>Las piezas publicitarias se realizarán para Facebook y Whatsapp, se adecuarán al libro de marca de la institución en cuanto a tipografía y uso de los logos institucionales. El slogan por un Cantón más limpio.</p> <p>En el primer afiche se evidenciará que en el cantón se brinda el servicio de recolección de reciclaje con regularidad, incluyendo un código QR para que puedan descargar el calendario actual y mi número de contacto de whatsapp para cualquier duda o consulta.</p> <p>En el segundo</p>	<p>Por un cantón más limpio</p>	<p>El tono de comunicación de la campaña es 50% racional y 50% emocional ya que se busca concientizar y a la vez generar hábitos</p>

		<p>afiche se planeará una charla vía zoom para hablar sobre el servicio de reciclaje, cómo debe alistarse, cómo se manejan las rutas, cuáles son los materiales que se reciben, evacuar dudas y consultas en el momento. De igual forma se tomará en cuenta la tipografía utilizada en el libro de marca, los logos de la institución.</p> <p>El tercero será un corto animado sobre las categorías de materiales valorizables También se incluirá el calendario al mes respectivo tanto para facebook como para envío por whatsapp</p>		
--	--	---	--	--

Caminos Creativos

1. Arte para Facebook



Conozca el servicio de recolección de reciclaje en el cantón

Fecha: Viernes 10 de septiembre 2021

Hora: 06:00 pm **Online a través de Zoom**

TOME EN CONSIDERACIÓN:

- Ingresar al código QR para más información, registrándose en el link adjunto

PARA MÁS INFORMACIÓN:

- Teléfono: 2274-5269

iAsí si! 

Por un Cantón más limpio

 **LA UNIÓN**
CANTÓN DEL AGUA

 **GESTIÓN AMBIENTAL**
LA UNIÓN | CANTÓN DEL AGUA

Figura 1

2. Arte para Facebook: Servicio de Recolección

¿Sabías que el cantón de
La Unión cuenta con una ruta
de recolección de reciclaje?

¡Así sí!
Por un Cantón más limpio



Ingresa al QR para más información
o al whatsapp 2274-5269



 **LA UNIÓN**
CANTÓN DEL AGUA

 **GESTIÓN AMBIENTAL**
LA UNIÓN | CANTÓN DEL AGUA

Figura 2

3. Screenshots de corto animado sobre categorías de reciclaje para Facebook y Whatsapp



Figura 3

4. Calendario mensual de rutas de recolección de reciclaje

Ruta recolección de reciclaje

Agosto



Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
<p>02</p> <p>Feriado (no habrá recolección)</p> <p>09</p> <p>Comercio Tres Ríos, Urb. La Unión, Villas Sofía, Omega, Altos de Omega, Villa Florida, INVU San Diego, Montufar, Barrio El Pinar, Cinco Estrellas, San Vicente</p> <p>16</p> <p>Comercio Tres Ríos, Urb. La Unión, Villas Sofía, Omega, Altos de Omega, Villa Florida, INVU San Diego, Montufar, Barrio El Pinar, Cinco Estrellas, San Vicente</p> <p>23</p> <p>Comercio Tres Ríos, Calle Príncipe, San Rafael, Urb. La Unión, Villas Sofía, Omega, Altos de Omega, Vistas de la Hacienda, Piedra Blanca, Calle Obispo, Calle Príncipe, San Juan, La Rioja, Villas de Tres Ríos, Urb. La Capinera</p> <p>30</p> <p>Comercio Tres Ríos, Urb. La Unión, Villas Sofía, Omega, Altos de Omega, Urb. La Torre Monte Pinasco</p>	<p>03</p> <p>Via Diana, Vistas del Este, Torres del Sol, Calle Chaventa, Calle Vargas</p> <p>10</p> <p>Florencio del Castillo, Calmas de Montañegra, Cadizo Alto, Verde Vista, Linda Vista, Río Azul, Lomas de San Antonio, Bivasa y Prouzet, El Refugio</p> <p>17</p> <p>Via Diana, Vistas del Este, Torres del Sol, Paloma, La Arboleda, Vistas del Este</p> <p>24</p> <p>Florencio del Castillo, Las Arboledas, Loma Verde, Sabán Verde, Linda Vista, Río Azul, Lomas de San Antonio, Dardanas y Cadizo App</p> <p>31</p>	<p>04</p> <p>Villas de Apasco, Varado, Torres del Este, Danzas del Sol, Apasco Este, Calle Príncipe, Calle Mexán, Paso Real, Tacora, La Itaba - San Marino</p> <p>11</p> <p>Tres Ríos Centro, Danzas del Sol, Apasco Este, Calle Príncipe, Calle Mexán, La Maranzada, Calle San Carlos, El Rubio, Urb. Las Tomasas, Urb. Vista Nueva, Calle Piedra, Las Marianas, Bo. El Jardín</p> <p>18</p> <p>Villas de Apasco, Varado, Torres del Este, Danzas del Sol, Apasco Este, Urb. San Diego, Urb. Naranjo del Monte, Las Margaritas, Villas de Florencia, La Itaba-San Marino, Calle Oratas</p> <p>25</p> <p>Tres Ríos Centro, Danzas del Sol, Apasco Este</p>	<p>05</p> <p>Comercio Tres Ríos, Calle Cabuya, Monserrat, Calle Santa Lucía, Las Llanas, María Auxiliadora, Sábido, Azahares, Santa Eulalia, Calle Zuhiga, Calle Pinar, Calle Príncipe, Concepción, Calle Simón</p> <p>12</p> <p>Comercio Tres Ríos, Calle Muñoz, Barrio San Miguel, Calle Palomares, Pinar del Río, San Miguel, El Pinar, Entable, Barrio La Cruz, INVU Tres Ríos, Veracruz, Calle Los Pinos</p> <p>19</p> <p>Comercio Tres Ríos, Monserrat, Calle Santa Lucía, María Auxiliadora, Barrio Los Angeles, Urb. La Flea, Las Llanas, Calle Pinar, Calle Naranjo, Cuadrante y El Bosque, Los Alamos, Calle Príncipe, Concepción, Las Llanas</p> <p>26</p> <p>Comercio Tres Ríos, San Francisco, Calle Sábido, Calle Serrano, Calle las Ruinas, Calle Santa Rosa</p>	<p>06</p> <p>Altos del Carmen, Tiro, Vistas del Rey, Lomas del Este, La Antigua, Estancia Antigua, Calle Príncipe, Dulce Nombre (calle alada), La Circa, Pucall, Naturaleza del Cabo, Calle El Carrizo, Bellavista, Las Aljibes</p> <p>13</p> <p>Los Garzones, Gáncico, Res. La Capinera, Vistas de La Unión, La Antigua, Bellavista</p> <p>20</p> <p>Estancia Antigua, La Antigua, Lomas del Este, Veribotario, Urb. Itzaro, El Serrano, Vistas del Rey, Naranjo, Calle Príncipe, San Ramón (calle alada), Bellavista y Calle Martínez</p> <p>27</p> <p>El Cadro, Bethel, Nuestra Señora del Carmen, Los Garzones, Res. La Capinera, La Antigua, Bellavista</p>

Información
Recicla los siguientes materiales reciclables:



Para más información, imprime el código QR

También puede contactarnos al 2274-5269 o visito www.taximex.gub.gt

Plástico
Borracha tipo PET, HDPE, botellas de supermercado, envases y otros envases plásticos.

Papel y cartón
No se recibe papel contaminado con comida o líquido. Además, no aceptamos tipo de cartón o cartoncillo ya usado (impresos y entintados).

Papel aluminio, tetrapack y acetato
Deben estar limpios, secos y desastados.

Vidrio
No se recibe vidrio de ventanas, cerro, botellas, espejos, platos o vasos. Además, no deben de venir sucios o con restos de comida.

Electrónico
Se reciben computadoras, impresoras, televisores, celulares y cables eléctricos.

Metal
Lata de refresco, bebidas alcohólicas, envases de conserva (latas) como tomates, salsas, entre otros. Deben de estar limpios, sin residuos de comida.

Consultas con Hazel Redondo al 2274-5269 o 2274-5266

Figura 4

Estrategia de Medios

Plan de Medios

Media mix

Campaña	Asi síl
Periodo	Agosto, Setiembre, Octubre 2021
Target	Habitantes Cantón de La Unión

MEDIA MIX

Medio	Inversion	%
Plataformas Digitales	¢ -	0%
Internet	¢ -	0%
Redes Sociales	¢ 150.000,00	100%
Otros	¢ -	0%
	¢ 150.000,00	100%

Presupuesto general

Medio	Inversion	%
Pauta Medios	¢ 150.000,00	100%
Producción materiales	¢ -	0%
Producción materiales	¢ -	0%
Actividades BTL	¢ -	0%
Actividades BTL	¢ -	0%
Otros	¢ -	0%
Otros	¢ -	0%
	¢ 150.000,00	100%

Tabla 13

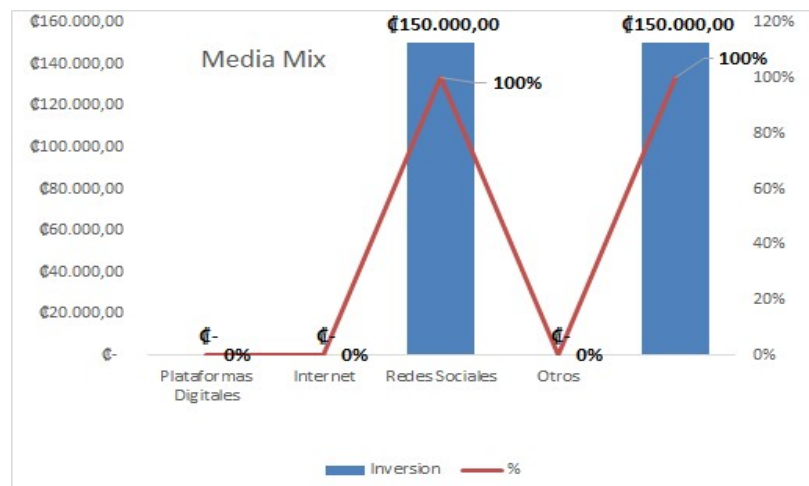


Gráfico 13

Medio	Inversión
Redes Sociales (Facebook)	6.250 colones por posteo y arte
Total	50.000,00 colones (mensuales)

Pauta de Medios

Media flowchart

Medio/Mes	Agosto	Setiembre							Octubre				Total	Costo	Impuestos	TOTAL
Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
INTERNET																
Facebook (Ads) CPM (Miles impresiones)			2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	24	€ 6.250	€ -	€ 150.000
Totales													24			€ 150.000,00
OTROS																
Plataformas Digitales Spot 30 seg	0												0	€ -	€ -	€ -
BTL (detalle)	0												0	€ -	€ -	€ -
Indoors (detalle)	0												0	€ -	€ -	€ -
Totales													0			€ -
INVERSION																€ 150.000,00

Tabla 14

Herramientas de Comunicación Integrada de Mercadeo

Publicidad

- **Objetivo:** Conseguir que los habitantes puedan reflexionar y modificar sus hábitos de consumo así como identificar los materiales valorizables.

- **Estrategia:** Se busca la interacción y divulgación de información con el fin de educar sobre el reciclaje y así alcanzar a más personas del cantón o externas a él.
- **Ejecuciones:** Según las políticas de la Municipalidad de La Unión para los posteos en redes sociales, el departamento de Gestión Ambiental tiene autorización de realizar de 20 a 30 posteos por mes de cualquier tipo de información ambiental. Por lo que se calcula que se podría estar publicando dos veces a la semana sobre reciclaje. Los días proyectados para postear el afiche del servicio de recolección de reciclaje son los lunes a partir del 23 de agosto a las 12:00 md y hasta el 25 de octubre. El afiche de la charla de reciclaje a partir del miércoles 25 de agosto a las 6:00 p.m. y hasta el miércoles 08 de setiembre ya que se realizará el viernes 10 de setiembre a las 06:00 p.m. vía Zoom. Incluso ese mismo viernes 10 de setiembre se publicará al medio día como recordatorio. El corto con los tipos de materiales valorizables se empieza a publicar hasta el miércoles 15 de setiembre y hasta el 27 de octubre debido a que ya el afiche de la charla queda inactivo. Los precios por posteos es de ¢6.250,00 (incluye la realización del arte o corto animado).

Relaciones Públicas

Se realiza una programación de charlas vía zoom en nuestra página de facebook: Escuela Municipal del Agua y el Ambiente explicando sobre el servicio de recolección de reciclaje que se ofrece en el cantón, de cómo reciclar correctamente, de cómo identificar los diferentes tipos de materiales valorizables y de los beneficios que reciben tanto a nivel personal como a nivel comunitario creando un hábito en pro del medio ambiente.

También se planea aprovechar por medio de nuestra educadora ambiental la visita a las diversas escuelas y manteniendo todos los protocolos establecidos por el Ministerio de Salud con relación al COVID-19 para que desde los más chicos conozcan y utilicen correctamente la técnica de reciclaje para que lo puedan poner en práctica tanto en sus hogares como en los centros de estudio. La idea es que esas pequeñas generaciones crezcan con la mentalidad de cuidar nuestro entorno y colaborar con pequeñas acciones para proteger nuestros ecosistemas.

REFERENCIAS

Aguilar Rojas, G.A., & Iza, A. O (2009). Derecho ambiental en Centroamérica (Vol. II): IUCN. Recuperado de <https://portals.iucn.org/library/efiles/documents/EPLP-066-2.pdf>

Arrubla, JP. (2015). Marketing y responsabilidad social corporativa como elementos clave de la estrategia empresarial en Colombia. (Tesis doctoral) Universidad CEU San Pablo, Madrid, España. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=8dWXntFiQ0U%3D>

Benavente, J. (2018). Los pilares de la responsabilidad social. [Los pilares de la responsabilidad social \(javierbenavente.com\)](http://www.javierbenavente.com)

Carrillo, M. Castillo, A. Sanabria, C. (2015). La Gestión de intangibles para la excelencia empresarial. Nuevas oportunidades para la comunicación y sus profesionales. Foro de comunicación. Universidad de Extremadura y Universidad Francisco de Vitoria. España. Memoria_Foro_Comunic_2015.pdf

Concejo Económico y Social de España (2017). Recta final del pilar social europeo. A la espera de su aprobación. <https://www.educacion.gob.es/teseo/imprimirFicheroTesis.do?idFichero=8dWXntFiQ0U%3D>

Coreaga, J. A (1993). Manejo y reciclaje de los residuos de envases y embalajes. México: Instituto Nacional de Ecología.

Estrella, A., & Segovia, C. (2016). Evolución de la comunicación de marketing. Obtenido de Comunicación Integrada de Marketing:

https://books.google.co.cr/books?id=eoACCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herramientas+de+la+comunicacion+integrada+de+mercadeo&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwjKroWZ_6rgAhVhs1kKHSCVA5AQ6AEIKzAA#v=onepage&q=herramientas%20de%20la%20comunicacion%20integrada%20de%20mer

Ganga, F, Casinelli, A, Piñones (2014). El concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario. Revista Lider, Vol. 25.

Haro, U (2018): “Gestión pública ambiental y la conciencia ambiental en un asentamiento humano de ate, Lima”, Revista DELOS Desarrollo Local Sostenible. Vol. 11, Nº. 32, <https://www.eumed.net/rev/delos/32/ulda.html>

Hernández y Mendoza (2018). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Aprendizaje (Costa Rica). Directrices para la gestión integral de residuos sólidos / Roy Alfaro Trejos.-San José, C.R. INA, 2016.

País, E. (2015). Humanismo empresarial, ética y responsabilidad social en el pensamiento de Peter Drucker (Tesis doctoral, facultad de ciencias económicas). Universitat Internacional de Catalunya, Barcelona, España. [Tesi_Elvira_País_Nassel.pdf \(tdx.cat\)](#)

Reale E. (2016). *Informe especial: Reciclaje, una nueva conciencia*. <http://presentarse.com/>

Recytrans (2015). Tipos de reciclaje. <https://www.recytrans.com/blog/tipos-de-reciclaje/>

Salazar-Acuña, E. (2016). Evaluación de la generación de residuos sólidos ordinarios del cantón de Belén en el período 2005-2015. *Cuadernos de investigación UNED* , 8(2), 241-247. Recuperado de <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/cuadernos/article/view/1567>

Sanmartín Ramón, G.S., Zhigue Luna, R.A., & Alaña Castillo, T. P. (2017). El reciclaje: un nicho de innovación y emprendimiento con enfoque ambientalista. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 9 (1), pp. 36-40. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>

Santacruz, A (2018). La estrategia del debate en el fortalecimiento de la conciencia ambiental, *Revista de investigación Valdizana*. Vol. 12, N°. 4. [La estrategia del debate en el fortalecimiento de la conciencia ambiental - Dialnet \(unirioja.es\)](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6444444)

Treviño R. (2010). *Publicidad...comunicación integral de marketing*. México: McGraw Hill.

Municipalidad de La Unión. (junio, 2021) Servicios Municipales, Unidad Ambiental. <https://launion.go.cr/>

Varela, I. (2018). *Periódico La República*. <http://www.larepublica.com>