



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE UNA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE PARA  
CONCIENTIZAR SOBRE EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

PRESENTADA POR

**KIARA LEANZA TORRES LUNA**

ASESOR

**ANGEL JOHEL CENTURION LARREA**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

CHICLAYO – PERÚ

2022



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada  
CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

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



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE UNA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LAMBAYEQUE PARA CONCIENTIZAR SOBRE EL  
DESARROLLO SOSTENIBLE**

**TESIS PARA OPTAR  
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN**

**PRESENTADA POR:  
KIARA LEANZA TORRES LUNA**

**ASESOR:  
DR. ANGEL JOHEL CENTURION LARREA**

**CHICLAYO- PERÚ  
2022**

## **DEDICATORIA**

A Nena y Luis, mis padres, por unir fuerzas para permitirme concluir mis estudios, por prepararme para enfrentar la vida con valentía y por su amor inacabable.

A Lucca, mi hijo, porque todo lo que hago es y será siempre por él, mi fuente de amor y mi razón de vida.

A Luciana, mi hermana, por su apoyo incondicional, por ser mi primer orgullo por siempre y para siempre.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento especial a los funcionarios y regidores de la Municipalidad del distrito en el que se centró mi estudio, por su apoyo y colaboración para la recaudación de información que me permitió desarrollar este proyecto con el cual apporto a la mejora del distrito.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>I</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>II</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>VIII</b>
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	XI
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	XII
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN: .....	XIII
VIABILIDAD DEL ESTUDIO .....	XIII
LIMITACIONES DE ESTUDIO .....	XIV
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>15</b>
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
BASES TEÓRICAS.....	21
1.2.1 Estrategias de comunicación.....	22
1.2.2. Desarrollo sostenible .....	29
DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	34
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b> .....	<b>38</b>
DISEÑO METODOLÓGICO: .....	38
CATEGORÍAS DEL ESTUDIO: .....	43
ASPECTOS ÉTICOS: .....	45
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>47</b>
ANÁLISIS DE RESULTADOS: .....	47
3.1.1. Análisis de categoría estrategias de comunicación:.....	45
3.1.2. Análisis de categoría Desarrollo sostenible: .....	51
3.1.3. Características de un plan alternativo de estrategias de comunicación municipal para concientizar sobre el desarrollo sostenible a los pobladores de un distrito de Lambayeque.....	57
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	<b>65</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>70</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>73</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	<b>76</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Muestra de estudio</i> .....	42
Tabla 2 <i>Categoría de estrategias de comunicación</i> .....	43
Tabla 3 <i>Categorías de desarrollo sostenible</i> .....	45
Tabla 4 <i>Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría definición de herramientas de comunicación</i> .....	48
Tabla 5 <i>Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría diagnóstico comunicacional</i> .....	49
Tabla 6 <i>Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría Monitoreo</i> .....	51
Tabla 7 <i>Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría sostenibilidad ambiental</i> .....	52
Tabla 8 <i>Respuestas de entrevistados respecto al involucramiento de la población para la preservación de los recursos naturales</i> .....	52
Tabla 9 <i>Respuestas de entrevistados respecto a las acciones realizadas por la municipalidad para el preservación de los recursos naturales</i> .....	53
Tabla 10 <i>Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría Sostenibilidad económica</i> .....	54
Tabla 11 <i>Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría sostenibilidad social</i> .....	55
Tabla 12 <i>Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría dimensión política</i> .....	56
Tabla 13 <i>Estrategias propuestas para plan alternativo</i> .....	61

## RESUMEN

El actual trabajo de investigación focaliza su estudio en las percepciones de los funcionarios de una municipalidad distrital de Lambayeque, acerca de dos categorías de estudio: Estrategias de comunicación y desarrollo sostenible, teniendo como objetivo general analizar dichas apreciaciones. A partir de ello, se plantea una propuesta alternativa de estrategias de comunicación municipal para concientizar a los pobladores sobre el desarrollo sostenible. Se trabajó bajo el paradigma interpretativo, enfoque cualitativo, modo descriptivo; con diseño no experimental de corte transversal. Como técnica se hizo uso de la entrevista a profundidad, aplicada utilizando como instrumento una guía de preguntas semiestructurada a seis informantes con más de tres años de labor en la institución pública, que pertenecen a las áreas involucradas y participan en el proceso de toma de decisiones de factores en relación con el tema objeto de estudio. Tras la validación mediante el juicio de expertos, los resultados arrojan que los funcionarios consultados reconocen que las estrategias de comunicación municipal no son las mejores para abordar integralmente el desarrollo sostenible en el balneario y que existe una evaluación empírica que mide la efectividad de los procesos realizados con dicho fin. A partir del análisis, se concluye que las estrategias de comunicación empleadas para lograr un desarrollo sostenible deben de ser fortalecidas a partir de una gestión integral que incorpore un proceso sistemático basado en conocimientos técnicos.

Palabras clave: Desarrollo sostenible, estrategias de comunicación, percepción, comunicación y desarrollo, población, gobierno municipal.

## **ABSTRACT**

This research focuses its study on the perceptions of the officials of a district municipality of Lambayeque, about two categories of study: communication strategies and sustainable development, with the general objective of analyzing these perceptions. Based on this, an alternative proposal of municipal communication strategies is proposed to raise awareness of sustainable development among the population. We worked under the interpretative paradigm, qualitative approach, descriptive mode; according to the research design, the study is non-experimental, cross-sectional. The technique used was the in-depth interview, applied using as an instrument a semi-structured guide of questions to six informants with more than three years of work in the public institution, who belong to the areas involved and participate in the decision-making process of factors related to the subject under study. The instrument was prepared by the researcher and validated by expert judgment. The results show that the officials consulted recognize that the municipal communication strategies are not the best to comprehensively address sustainable development in the resort and that there is an empirical evaluation that measures the effectiveness of the processes carried out for this purpose. From the analysis, it is concluded that the communication strategies used to achieve sustainable development should be strengthened from integral management that incorporates a systematic process based on technical knowledge.

**Keywords:** Sustainable development, communication strategies, perception, communication and development, population, municipal government.

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS\_Kiara\_Torres\_Luna (1) (1).docx**

RECuento DE PALABRAS

**16478 Words**

RECuento DE CARACTERES

**98303 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**88 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.2MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 1, 2023 5:37 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 1, 2023 5:41 PM GMT-5**

● **12% de similitud general**

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

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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



Dr. Ángel Johel Centurión Larrea

## INTRODUCCIÓN

Durante la década del 80' la Comisión mundial abordó temas asociados al medio ambiente y desarrollo de las Naciones Unidas, que más tarde fue llamada Informe Brundtland, además, de utilizar el término Desarrollo Sostenible por primera vez, se alegó que se debía permitir que los pueblos del planeta accedan a un nivel óptimo de desarrollo social, humano, económico y de cultura, teniendo en cuenta el uso razonable de los recursos (ONU, 1987). Tras definir desarrollo sostenible como aquel proceso que preserva las necesidades del presente sin afectar la habilidad de las generaciones futuras de satisfacer las propias, después de aproximadamente 40 años se demuestra la falta de cultura sostenible y el compromiso por ejecutar acciones que logren los objetivos de desarrollo planteados (ONU, La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe, 2018). Esto es evidenciado en el incremento problemáticas relacionadas al calentamiento global, la destrucción de hábitats, deforestación, desigualdad social y pobreza, por mencionar algunos que, en el continente americano, adoptan una situación agravante.

En el año 2015, la Organización de las Naciones Unidas, aprobó la Agenda 2030, en la cual se establecieron 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS), que busca aportar hacia una visión de transformación sobre el desarrollo ambiental, social y económico con el apoyo de los Gobiernos, sociedad civil y el sector privado. En la Asamblea General de la ONU, participaron los 193 Estados

Miembros, entre los cuales se encontró Perú, manifestando de este modo su compromiso por formar sociedades justas e inclusivas.

Como muestra de las acciones que vienen realizando en busca de alcanzar los ODS, en el 2017, Perú dio a conocer el primer Informe Nacional Voluntario sobre la Implementación de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible del país, el cual tiene como bases principales, actualizar las políticas y proyectos enfocados en el bienestar de las personas considerando las circunstancias en su territorio y fomentar una visión concertada del país al 2030. Para lograr los objetivos planteados, el país propone unir esfuerzos con actores inmersos en la sociedad civil y el Estado, encontrándose los tres niveles de Gobierno: nacional, regional-departamental y provincial-distrital. Encontrándose en este último a las Municipalidades distritales, quienes juegan un papel fundamental en el vínculo ciudadano-estado, pues consideran a la población ciudadana como epicentro de sus acciones locales.

En este contexto, la presente investigación ubica como escenario el distrito chiclayano de Pimentel, específicamente las acciones de su Municipalidad. Esta jurisdicción pertenece a los veinte distritos de Chiclayo, de la región Lambayeque, en base a censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2017), posee una población de 45, 724 habitantes y abarca una superficie de 66,53 km<sup>2</sup>. Un puerto que cuenta con playas bajas y arenosas, con condiciones climáticas y marítimas adecuadas, motivo por el cual es el principal centro de veraneo de los pobladores lambayecanos, quienes pueden disfrutar de las distintas actividades que este destino turístico ofrece, tales como actividades deportivas, culturales, gastronómicas, económicas, entre otras.

De acuerdo a la Ley n°27972, Ley orgánica de las Municipalidades, la máxima autoridad local del distrito de Pimentel, es ejercida por la Municipalidad distrital de Pimentel que cumple con distintas funciones, según la misma, la finalidad de los gobiernos locales es representar a sus pobladores, asegurarse de la promoción adecuada de la prestación de los servicios públicos de la localidad y el desarrollo general y sostenible de lo competente. Además, la organización y funciones de las entidades ediles locales se cimentan en una visión de Estado descentralizado, desconcentrado y democrático que busque el desarrollo sostenible del país. Según la Ley n°28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental, como parte de las funciones inherentes a las instituciones de su misma naturaleza, las municipalidades locales para lograr alcanzar objetivos de desarrollo sostenible, mantienen como principio la estructuración del crecimiento económico, social y ambiental.

La contribución al desarrollo sostenible por parte de la Municipalidad del distrito, se evidencia en las acciones sostenibles realizadas periódicamente. En cuanto a la dimensión ambiental del desarrollo sostenible, cada año el Ministerio de Salud en Perú (DIGESA, 2021) efectúa controles en los cuales se inspeccionan a los balnearios con la finalidad de estimar su estado sanitario. La medida de los indicadores se fundamenta en tres pilares: Importancia de la calidad de limpieza, el manejo de residuos sólidos y depósitos, y existencia de servicios higiénicos; esto sumado al análisis microbiológico. Las conclusiones obtenidas arrojan la clasificación de la playa en dos categorías, saludable o no saludable. Para demostrar ello, en julio del presente año se ha realizado la última inspección en la playa de Pimentel, la cual ha sido catalogada como no

saludable, pues no cuenta con los estándares adecuados para alcanzar la calidad microbiológica saludable ni la presencia de servicios higiénicos, manteniendo solo una aprobación en la calidad de limpieza.

Para abarcar la dimensión social y económica, se toma como cimiento el último Compendio estadístico de Lambayeque (INEI, 2017). Tomando como indicador el acceso a servicios básicos de los pobladores de Pimentel, según el último censo realizado en el departamento, solo 9 373 hogares poseen cobertura de agua por red pública y 1 882 con alumbrado eléctrico por red pública. En cuanto al indicador de población que posee ingresos económicos, según el último censo realizado a población económicamente activa mayores de 14 años solo 18 550 personas cuentan con alguna ocupación que les genere ingresos económicos.

Ante los datos presentados previamente, nace la necesidad de ejecutar un estudio que identifique las acciones sostenibles que realiza y comunica a la población la Municipalidad de Pimentel, con la finalidad de que la presente investigación sirva como soporte para los funcionarios y regidores de la entidad edil y su toma de decisiones con respecto al objeto de estudio.

## **Formulación del problema**

### **Problema general:**

¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre el desarrollo sostenible?

**Problemas específicos:**

¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque?

¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios respecto del desarrollo sostenible de un distrito de Lambayeque?

¿Cuáles son las características de un plan alternativo de estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre el desarrollo sostenible?

**Objetivos de la investigación**

**Objetivo general:**

Analizar las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre el desarrollo sostenible.

**Objetivos específicos:**

Identificar las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque.

Identificar las percepciones de los funcionarios respecto del desarrollo sostenible de un distrito de Lambayeque.

Determinar las características de un plan alternativo de estrategias de comunicación municipal para concientizar sobre el desarrollo sostenible a los pobladores de un distrito de Lambayeque.

## **Justificación de la investigación:**

### **Importancia de la investigación:**

Desde el punto de vista académico, la realización de esta investigación aportará como antecedente para estudios similares a los del presente objeto de estudio respecto a la línea de investigación Comunicación, Población y Desarrollo Sustentable.

Desde una visión práctica será de gran aporte a los esfuerzos que se encuentra realizando la Municipalidad de Pimentel para lograr alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible, pues, se busca generar que todos los funcionarios de la Municipalidad de Pimentel reflexionen sobre la importancia de implementar correctas estrategias de comunicación, desde sus distintos frentes, con la comunidad en busca de la toma de conciencia sobre la sostenibilidad del distrito.

Desde una visión social el estudio contribuye a mejorar la comunidad de un distrito lambayecano en cuanto al crecimiento y fortalecimiento de la cultura de sostenibilidad.

### **Viabilidad del estudio**

La investigación es factible dado que cuenta con los recursos necesarios para llevarla a cabo tanto técnica como económicamente. Sin embargo, se hace notar la carencia de indicadores y de trabajos previos confiables sobre el problema y la población estudiada.

La recolección de información se realiza en la misma área geográfica que en la que se encuentra la responsable de la investigación. Además, se

cuentan con los recursos financieros y tecnológicos oportunos para la correcta realización del estudio.

### **Limitaciones de estudio**

Dada la coyuntura sanitaria del país, existieron limitaciones para realizar las visitas a la Municipalidad para recabar algunos datos relevantes para el presente trabajo, debido a las restricciones de acceso a las oficinas. Sin embargo, se optaron por otras alternativas para establecer la comunicación pertinente para la recolección de información como las reuniones en plataformas virtuales.

La investigación cuenta con cuatro capítulos interrelacionados:

Capítulo I, el cual está designado al marco teórico, que abarca los antecedentes a nivel nacionales como internacionales y las bases teóricas que sustentarán la investigación.

Capítulo II, está conformado por la metodología de investigación en la cual se detalla el diseño al que corresponde, la técnica y el instrumento empleado, así como también el procesamiento para asociar las dimensiones de las categorías de estudio y los aspectos éticos.

Capítulo III, aborda los resultados arrojados de la aplicación de instrumentos, incluyendo las respectivas tablas y figuras.

Capítulo IV, expone la discusión, conclusiones, fuentes de información y anexo

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

En este capítulo se presentan los antecedentes relacionados al tema objeto de estudio en el ámbito nacional e internacional e incluye las bases teóricas que respaldan la investigación.

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

A nivel nacional, tenemos cuatro estudios pertinentes con respecto a estrategias de Comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre desarrollo sostenible.

Paye (2018), en su estudio plantea como objetivo general identificar las estrategias comunicativas que la Oficina de Relaciones Públicas e Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Lampa utiliza para construir la imagen de la institución. Esta investigación es cuantitativa, de tipo descriptivo, investiga las estrategias de comunicación de distintos tipos, como lo son las impresas, audiovisuales y actividades de responsabilidad social que repercuten en la imagen de la entidad edil. Las técnicas para recolectar los datos fueron la encuesta y la entrevista, las cuales fueron aplicadas a una población de 4920 personas mayores de edad tanto de zona rural como urbana, habitantes en el distrito de Lampa. El estudio concluye que las estrategias de comunicación de la Municipalidad distrital del Lampa, desde su oficina de Imagen Institucional, están basadas en estrategias audiovisuales e impresas, pero tienen limitaciones debido a la ausencia de equipos técnicos, conocimientos y recursos pertinentes. En relación a la primera conclusión, la investigadora afirma que la imagen de

la entidad edil, se encuentra deteriorada debido a la ineficacia de sus estrategias de comunicación.

Sánchez et al. (2018), propone como objetivo general determinar si existe congruencia entre el desarrollo sostenible y la manejo de los residuos sólidos en el distrito de Pimentel-2017. La investigación es de tipo cuantitativa correlacional porque se indagó la relación existente entre las variables estudiadas y divulgar la importancia que merecen en nuestra colectividad. En la variable desarrollo sostenible, aspecto social, se concluyó que el 53% de la población cuenta con agua y el 39% si logra acceder a todos los servicios básicos. En la variable dependiente, que corresponde a la gestión de residuos sólidos, se determinó que el 82% de los pobladores del distrito, confirmaron que el ambiente con mayor generación de deshechos es la vía pública, por tanto, el 5% considera que la contaminación proviene de las empresas y por último el 13% conviene que se genera en familias. Finalmente, se estableció que, un 59% de los pobladores demuestran que, a pesar de su poca cultura sostenible, depositan sus deshechos en bolsas y contribuyen en el recojo diario de las mismas: mientras que en la gestión de la Municipalidad de Pimentel; se diagnosticó que el problema principal radica en: el recojo de los residuos sólidos con el 55 %, escasez unidades 29% y desentendimiento de autoridades 16%. Se concluye, además, que un 33% de los pobladores de la localidad califican como mala la limpieza pública, esto genera como consecuencia a la contaminación del entorno ambiental donde moran los pobladores. La Municipalidad, afirma que la mayor generación de desperdicios es generada en la vía pública 82%, no obstante, según los

moradores, la gestión de recolección de residuos en la vía pública es calificada como mala; ante esto, se infiere un pésimo manejo de los responsables municipales.

Los autores Pichilingue & Mamani (2017) en su investigación publicada por la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión plantean como objetivo general resolver como contribuye la gestión municipal y el nivel de influencia del conocimiento productivo de la gestión de la entidad al ambiente social del municipio, ambas sobre el desarrollo sostenible. Esta investigación se basa en los distintos métodos y procedimientos inductivos, deductivos del análisis en el nivel, determinando operativamente la información con relación a las variables. El estudio concluye que el 28% de los encuestados afirman que, al aplicar políticas de gestión, aportan a la sostenibilidad de la provincia de Huaura, de los cuales el 24.8% resaltaron una actitud positiva. Finalmente, se concluye que la gestión de la entidad edil aporta como pieza fundamental para lograr el desarrollo sostenible del capital humano, ofreciendo las alternativas y mecanismos necesarios que garanticen la colaboración, el trabajo común y permitan alcanzar objetivos en común, lo cual se ve reflejado adecuadamente en el bienestar de la colectividad.

Espinoza (2017) en su tesis formula como objetivo general precisar la manera en que la conciencia turística se conecta con el desarrollo sostenible en la playa Centinela del distrito de Huaura, periodo 2017. La población estudiada fue compuesta por 990 moradores del centro poblado de Centinela, escogidos a través del muestreo probabilístico, para medir se aplicó el instrumento de actitudes de escala de Likert, para lo cual se

consideró como dimensiones: Educación, valores, conocimiento e instituciones públicas. Se validó la confiabilidad de los instrumentos mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Los resultados indican que un 53% de participantes figuran poseer una conciencia turística media, mientras que un 79% manifiesta un nivel alto de desarrollo sostenible. De manera específica se llega a concluir, que existe una relación significativa entre la conciencia turística y el desarrollo sostenible en distintos aspectos que abarcan: el conocimiento, educación, valores, entidades públicas, participación activa de las comunidades, conservación natural y cultural y educación ambiental.

A nivel internacional, tenemos cuatro estudios relacionados a estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre desarrollo sostenible:

Tapia (2018) plantea el análisis de los productos comunicativos difundidos por el Ministerio del Ambiente Ecuatoriano (MAE) respecto a la contaminación medioambiental localizada en Loja, en donde se manifiestan de manera significativa las actividades y estrategias aplicadas por el organismo en mención para divulgar su gestión en prevenir la contaminación de índole ambiental. Los métodos usados fueron: método cualitativo, cuantitativo, descriptivo y analítico, estos sirvieron para la descripción, explicación de la forma y relación que existe en el manejo de las formas comunicativas tanto interna y externa del organismo. Para el trabajo de campo, se realizó la aplicación de entrevistas y encuestas pre-elaboradas a los pobladores lojanos de la parroquia El Sagrario. Acorde a los instrumentos

aplicados, se llegó a la conclusión de que la difusión de los productos comunicativos, que emite el MAE, no son de conocimiento de la mayoría de los moradores lojanos, además, de manera interna, se observa la mala comunicación en las diferentes áreas de la organización, pues, no se realiza planificación de acciones y publicaciones que busquen generar conciencia sobre el cuidado y preservación del ambiente, generando limitaciones en la total difusión a toda la población lojana. La investigación realizada, sugiere que se necesita explorar nuevas formas y productos para generar conciencia ambiental, un buen manejo de los procesos de comunicación dentro de la organización edil, para ello se plantea una propuesta alterna que acceda, entre otras actividades, a la preparación y emisión de un programa de radio, como evidencia de nuevas estrategias de comunicación, que de a conocer distinta información ambiental de interés común de la comunidad. Finalmente, se concluye que el manejo de los productos que elabora el departamento de Comunicación Ambiental por parte del personal del MAE, no es totalmente eficiente al no elaborar información por medio de los productos comunicacionales que generen conciencia en las personas y disminuir la contaminación ambiental.

Aguirre (2018) se propuso el objetivo de diseñar estrategias de Marketing Social para concienciar a los turistas y sus pobladores sobre la contaminación de la playita Santa Marianita del cantón Salitre. Además, señala que el marketing social es un modelo orientado a marcas u organizaciones y se centra en generar conciencia por medio de diferentes mensajes comunicativos, el cual se concreta por medio de campañas sociales que busquen promover la ayuda que obtienen determinados

proyectos. A partir de lo mencionado, se logra determinar al marketing social como una importante base marco de las estrategias que se aplican en pro del cuidado ambiental de la playita. Es decir, la identificación que busca generar tanto a la sociedad como a los turistas de la playita, es fundamental para resaltar la importancia que goza un ambiente pulcro, higienico y ordenado por medio de una correcta estrategia de comunicación favoreciendo, sin duda alguna, a la sociedad. Finalmente, se concluye que carece de campañas para concientizar a los habitantes y visitantes de dicho lugar ya que la mayoría de estos ejercen sus labores en base a sus costumbres ya arraigadas.

Ávila (2019) buscó determinar cuál es el impacto que generará la creación de un balneario turístico sostenible para el desarrollo del turismo en la ruta ecológica ciudad de Quevedo. La importancia cualitativa y cuantitativa del turismo en Ecuador ampara la percepción de un gran potencial por aprovechar de manera integral del sector turístico del balneario, el cual con el pasar de los años ha experimentado un crecimiento cuantioso convirtiéndose así en una alternativa de escape para quienes encuentran en la naturaleza un foco de distracción y relajó. La creación de un balneario turístico que tenga como eje la sostenibilidad para la ciudad *de* Quevedo generará que los pobladores encuentren en su localidad lo que necesitan sin buscar por fuera, aprovechando los recursos propios, conllevando a un mayor flujo comercial, emprendimiento de pequeñas empresas que se convierten en fuentes de empleo que generarán ingresos económicos, tras la realización de la encuesta a la población quevedeña un 56 % señaló que el parque debe considerar precios de fácil acceso, mientras un 49%

considera que deben primar los bajo costos y un 97% que la principal finalidad del parque debe ser el promover el desarrollo turístico. Finalmente, se concluyó que la creación de un balneario turístico con intención de ser un centro para público familiar tendrá un impacto positivo que promoverá el turismo en la ciudad de Quevedo.

Así mismo, Ascencio (2018) tuvo el propósito de identificar la gestión pública ambiental que se ha ejercido sobre el lago. Aplicando las técnicas de entrevistas semi estructuradas y fuentes de información de segunda mano, se analizan los indicadores del estado actual, deterioro y contaminación, identificando factores ecológicos y sociales. De igual manera, se estudia la “Política Nacional de Educación Ambiental” y el “Documento CONPES 3801” para “el Manejo ambiental integral de la cuenca del Lago de Tota”, con el objetivo de contextualizar el papel que ha cumplido sobre el lago la gestión pública. Al terminar investigación, se propuso la reestructuración de la educación ambiental de la circunspección, considerándose esta educación como pieza fundamental para reducir la coyuntura, a través de estrategias prácticas de pedagogía teniendo como herramientas los deportes y actividades culturales. Adicionalmente, el investigador concluye que, con la intención de difundir y posicionar la educación ambiental en la cuenca, se propone poner en ejecución estrategias de marketing social y gubernamental, siendo estas, herramientas secundarias que incentivarían el interés de la comunidad sobre el tema.

## **1.2 Bases teóricas**

A continuación, se presenta la base teórica, referenciada y comprobable para consulta o el estudio de la misma. Para ello, se presenta una serie de material bibliográfico que fue consultado para contextualizar el desarrollo de la presente investigación.

### **1.2.1 Estrategias de comunicación**

La estrategia de comunicación es una herramienta que requiere de una planificación previa en la que se consideren los siguientes elementos: mensajes, acciones, instrumentos y público, para lograr el objetivo planteado.

Para Castañeda (1995) son herramientas significativas para la realización de cualquier proyecto.

Las estrategias de comunicación son las formas o modalidades de establecer relaciones comunicativas y responden a determinadas demandas de políticas de comunicación que buscan definir el comportamiento de ésta en los procesos de desarrollo. Se insertan dentro de los procesos comunicativos, por lo que deben tener “un sentido, una lógica y una coherencia”, estas deben denotar de manera clara el tipo de relaciones que se busca construir y los actores participantes en las relaciones en mención. (p. 56).

#### **Etapas para el diseño de las estrategias de comunicación:**

Se plantea una opción de etapas generales que permiten diseñar estrategias de comunicación, las cuales pueden ser cambiadas, alteradas o combinadas pero que especifiquen un diseño claro y lógico que permitan conseguir las metas proyectadas. (Castañeda 1995; Ríos et al., 2020)

- Etapa 1: Definición de la propuesta comunicativa: Definición del perfil comunicativo, estableciendo claramente lo que se quiere realizar, el espacio y los temas específicos en los que se actuará. Es decir, se establece el tipo de relaciones que se quiere construir, en base a los recursos, objetivos, características y principios.
- Etapa 2: Investigación y sistematización de la realidad a intervenir: precisa definición del campo a intervenir, después de haber realizado un análisis de la realidad social. En esta etapa se diagnostica la situación real, y se actualiza constantemente, dependiendo de los cambios que sufra la realidad.
- Etapa 3: Planificación de las estrategias: En este punto se procede a la etapa de planificación y toma de decisiones, es decir, decidir con anterioridad el qué, cómo, cuándo, dónde y con quién. Esta etapa está centrada en el proceso creativo de la estrategia a diseñar y lo que suceda desde este punto en adelante, será resultado del propósito explícito que ha sido planteado y organizado anteriormente.
- Etapa 4: Evaluación de las estrategias comunicativas: En esta etapa se evalúa si las estrategias planteadas lograron contribuir o no con el logro de los objetivos, es decir, se evalúan los objetivos, metodologías y acciones que se realizaron con lo que en realidad se logró en el proceso. En esta última etapa se realiza una medición del impacto de las estrategias ejecutadas y se determina el éxito u oportunidades de mejora de estas.

### **Elementos para diseñar estrategias de comunicación**

Para diseñar las estrategias de comunicación a partir de la propuesta de Castañeda (1995), se propone tener en los siguientes elementos:

- Determinar qué espacios, dimensiones, formas y medios de comunicación se emplearán para interpelar a los "otros".
- Identificar y definir los actores del proceso.
- Definir las problemáticas a abordar.
- Definir los objetivos y metas de comunicación.
- Definir las etapas del proceso.

### **Estrategias comunicativas desde las instituciones públicas**

La comunicación en organizaciones públicas se encuentra evolucionando como resultado de diversos cambios en la sociedad, siendo importante que el estado, a través de las diversas instituciones del gobierno, busque las forma de participar e interactuar con la comunidad, a través de los distintos canales de comunicación. Donde se hace mención, que la comunicación es un proceso cíclico y de retroalimentación, que se realizó con una finalidad según quien lo divulgue o emita. Por tanto, los gobiernos deben comunicarse de manera regular y global en dos niveles (interno y externo) para transmitir su papel y función en la sociedad.

En esa perspectiva Kouss (2015) señala que la comunicación es un recurso que debe ser administrado correctamente, no sólo como una ayuda para sostener las diversas actividades institucionales, sino que a través que permita transmitir un mensaje, con la finalidad de poder coordinar y lograr cumplir con los objetivos propuestos.

También, se identifica que la comunicación en las organizaciones públicas no solo tiene como objetivo transmitir un discurso y una objetividad, sino que permitirá generar confianza y respeto de la opinión pública, siendo considerada como una estrategia que se utiliza como mecanismos de información, y coordinación entre diferentes involucrados de acuerdo al contexto que va dirigido.

Por tanto, para lograr que la estrategia comunicativa institucional sea efectiva en el sector público y en el gobierno, se debe examinar las necesidades del entorno, siendo importante interactuar con los involucrados para reconocer quejas, solicitudes y/o sugerencias; permitiendo que sean alineadas a mejorar la situación actual y sean sostenibles en el tiempo.

### **Importancia de la comunicación en instituciones públicas**

La comunicación en organizaciones públicas toma más relevancia tanto en términos del funcionamiento interno de la organización como de cómo aumentar la exposición de los medios a la sociedad. La comunicación tiene el papel de construir la realidad social mediante acciones que permite la realización de obras sociales de acuerdo con los programas y políticas que desarrolla la organización (Cuadros, Arias, & Valencia, 2015).

Asimismo, se señala que la comunicación pública se considera fundamental en el proceso de participación ciudadana, porque facilitar cumplir con la visión estratégica de la institución, y puede movilizar a los actores en la asignación de actividades y uso de los espacios públicos sobre

los entornos disponibles para la toma de decisiones (Cuadros, Arias & Valencia, 2015).

En este sentido, lo que sigue es la relación entre la comunicación pública y la participación social como un proceso causal y complementario que opera en el dominio público para compartir los significados de las instituciones, agencias gubernamentales y grupos de interés que se busca explicar. De igual forma, es relevante incorporar estrategias de comunicación para desvincular el concepto generacional que posee la comunidad sobre la gestión pública.

Martínez & Téllez (2017) señalan que: Estas implicaciones sugieren un cambio de paradigma en la comunicación, con discusiones más entusiastas durante la última década sobre sostenibilidad y métodos de cambio social desde el modelo básico, lineal y simple propuesto por el funcionalismo. Está determinada por el contenido del público y la comunidad involucrada y la adecuación del proceso de comunicación.

Dada la importancia de la comunicación, se necesitan estructuras y sistemas de comunicación adecuados para cerrar la brecha entre las necesidades de comunicación interna y externa de la unidad; en efecto, es muy relevante que cualquier institución cuente con oficinas que se especialicen en el área comunicacional, la cual debe tener en cuenta en la incidencia social y la repercusión de la institución estatal en la comunidad (Martínez & Téllez, 2017).

En consideración a lo mencionado, Rodrich (2018), indica que la evolución actual de la comunicación en instituciones se caracteriza por un entorno universal, competitivo y variante, donde las organizaciones enfrentan

desafíos y oportunidades que requieren métodos analíticos, tanto a nivel estratégico como operativo para brindar un panorama total de la comunicación sobre las estrategias de competencia una organización. La profesión también está representada en las herramientas utilizadas en la gestión publicitaria, la comunicación interna y las relaciones públicas que permiten lograr una serie de objetivos institucionales. Se puede concluir, que la importancia de la comunicación en las instituciones públicas centra su fundamento en el entorno interno de una organización, especialmente en ayudar al cumplimiento de metas institucionales, sociales, y de uso público.

Además, se debe considerar que, la comunicación institucional no debe regirse únicamente sobre la base de mensajes gubernamentales dirigidos a la interferencia política, sino también la obligación de representar el papel funcional de una organización en la sociedad y su valor deseado. Donde las instituciones públicas deben trabajar para mejorar continuamente los servicios que ofrecen a sus comunidades. Por esta razón, la comunicación debe producir un mensaje que se dirija a todos los públicos en nombre de una organización común (Rodrich, 2018).

### **Impacto de la comunicación en las instituciones públicas y sociedad**

El impacto de la comunicación del sector público en la sociedad depende de cómo la comunidad lo perciba, sea bueno o malo. Se entiende que su impacto en la sociedad se puede medir por la efectividad de las instituciones mediáticas con el público, por la gestión y aplicación de las nuevas TIC's y por la relación con los medios. Donde, se tiene como objetivo identificar los

intereses sociales y colectivos buscados por las instituciones mediáticas tradicionales. Las instituciones públicas deben transmitir información confiable, informativa y democrática a través de los medios de comunicación, esto permite que la ciudadanía conozca los servicios que las instituciones públicas brindan. (Rodrich, 2018).

De igual manera, Ramos, Sequerios & Solano (2016), consideran que las organizaciones gubernamentales tienen como propósito dar a conocer e impactar socialmente sobre los recursos asignados y empleados por medio de la tecnología de comunicación o TIC, utilizando plataformas digitales, medios de comunicación masivos, etc., como son las redes sociales, las cuales deben resultar preponderantes y adecuados para tener una rescatable aceptación por parte de la población en general.

Tomando en cuenta lo establecido por Ubiñas (2017) afirma que las TICs es trascendental para el desarrollo de una sociedad impactando en el ámbito cultural, social, económico, político, etc.

Por tanto, se concluye que el impacto social que genera la estrategia comunicacional de una organización pública es considerado como un elemento fundamental para dar a conocer a la población sobre el la gestión y participación de la institución. En definitiva, se deben comunicar estándares, reglas, procedimientos, decisiones, apelaciones, todo lo que ayude a desarrollar un mandato de comunicación (Ubiñas, 2017).

Además, las instituciones públicas al emplear de manera oportuna las estrategias de comunicación, tendrán un mejor impacto en la percepción de

la comunidad; ya que, hacen uso de los sistemas de comunicación para maximizar el desarrollo de las acciones y estrategias logrando tener un mayor alcance (Rodrich, 2018).

### **1.2.2. Desarrollo sostenible**

Se destaca que el desarrollo sostenible hace referencia a la manera en la cual se utilizan los recursos de una organización para su desarrollo empresarial, de tal forma que garantice la permanencia de la empresa en el mercado a futuro, dicho de otra forma, Se logró establecer que el desarrollo sostenible representa la capacidad que posee una entidad para que logre cubrir cada una de las necesidades básicas que posean las personas sin que se afecte al medio ambiente ni que se ocasionen daños algunos al ecosistema (Cayuela, Cervantes y Xercavins, 2015). Es así de esta forma que se indica que el principal propósito del desarrollo sostenible es que se busque perpetuar a la persona en un ambiente idóneo donde se logren satisfacer sus necesidades actuales y futuras siempre tomando en consideración la utilidad responsable de aquellos recursos naturales que se ofrecen en el ambiente donde viven.

Por otro lado, Eschenhagen (2015), manifiesta que partiendo desde la conceptualización del desarrollo sostenible se toma en consideración a la teoría establecida en la investigación de Brundtland en el año 1987, estableciéndose que caracteriza al proceso de conciliación entre las diferentes problemáticas ambientales que se manifiestan con el desarrollo y crecimiento económico de una organización, de igual manera años siguientes en 1992 Cumbre de Río, señaló que a la conceptualización Del desarrollo

sostenible se le ha incorporado el planteamiento de políticas internacionales y dentro de cada uno de los países el sumaron políticas nacionales, pero, ya transcurridos esos dos estudios y planteamientos se cuenta con un distanciamiento de 20 años en los cuales no se ha planteado otro tipo de mejoras que potencialicen el uso responsable de los recursos naturales, ni estrategias que enfrenten las problemáticas ambientales, destacando de esta manera la necesidad de que se busquen alternativas eficaces para el mejoramiento del desarrollo sostenible, infiriendo que lograr el planteamiento de estas alternativas no es nada fácil pues requerirá de realizar modificaciones epistémicas significativas que ayuden a impactar en las racionalidades y aquellos valores de convivencia en la sociedad

Por otro lado, Aznar (2012), analiza que en las dos últimas décadas, el significado de desarrollo sostenible ha dado un giro e impacto a nivel mundial, no obstante, ha sido dificultoso, dar soluciones ecológicas y sociales por diferentes motivos que limitan la investigación de este proceso, en cambio ya en el siglo XXI, Gran parte de los países han empezado a involucrar el desarrollo sostenible dentro del planteamiento de propuestas empresariales, indicando a esta actividad como una de las promotoras del crecimiento y desarrollo económico, cultural, educativo y social.

Del mismo modo Fernández (2010), argumentó que la sostenibilidad representa un patrón equilibrado entre los factores medioambientales, productivos y social, Así mismo, manifestó, que las organizaciones tienen que alinearse a generar beneficios, crear riqueza y empleo sin que pongan en

riesgo el desarrollo social y ambiental de la ciudadanía, para que con ello logre contribuir al crecimiento de un desarrollo sostenible.

Arias (2012), Enfatiza que el desarrollo sostenible actúa como una constante de mejoramiento hacia las comunidades, de igual manera, se establece que el desarrollo sostenible destaca un balance equitativo entre la generación actual y el desarrollo de la generación futura, en la cual es de gran necesidad que se busque constantemente el garantizar cada uno de los elementos favorecedores e intervinientes en la protección del medio ambiente. Por otro lado, Rojas y Parra (2017), hicieron hincapié en que el desarrollo sostenible no solamente considere a los aspectos económicos y sociales como sus dimensiones, sino que también tenga en referencia a la conservación ambiental destacando los aspectos ambientales y políticos.

Respecto a la dimensión del desarrollo económico, Serna (2016), establece que la dimensión línea a realizar un impulso del crecimiento económico de un país, con mi propósito de que la futura generación sea la más beneficiada disponiendo de un ambiente más rico y de calidad, imponiendo a la sociedad una adecuada cultura ambiental para la preservación de los recursos naturales. este desarrollo económico se verá reflejado en las estrategias y gestión de las organizaciones, pues éstas eran las principales entidades de garantizar que es utilidad económica y sus capitales se alinean a crear empleos con óptimas condiciones laborales y con remuneraciones justas, donde se brindé a la sociedad una tensión y servicios de calidad y con ofertas muy competitivas. Cabe destacar que, el desarrollo económico se enfoca principalmente de empresas sumamente rentables y que éstas sean

sostenibles dónde todas pueden ser capaz de crear prácticas que sean responsable socialmente.

En lo que concierne a la dimensión de Desarrollo Social, esta se alinea a que la futura generación disponga de una mejor oportunidad de vida, destacando como principales criterios a que la nueva sociedad pueda contar como una adecuada economía, educación, innovación y sobre todo que prevalezca la equidad ambiental entre todos los países, De igual forma que se promueva el equilibrio entre los diferentes grupos sociales y étnicos, buscando en todo momento que prevalezca el respeto hacia los derechos humanos que están establecidos en la Constitución de cada país (Serna, 2016).

Señalando la dimensión de desarrollo ambiental, se logra establecer que estás en línea principalmente a que se pueda garantizar dentro de una organización una buena gestión sostenible, en la cual dentro de las empresas se pueda hacer el uso adecuado de los recursos naturales con los que cuenta con el propósito de que no se explote deliberadamente pues éstos tienen que también estar presentes con el pasar de los años para el beneficio de la generación futura, buscando en todo momento generar un entorno natural igualitario y de calidad; para que todo ello suceda se necesita que la contaminación ambiental se disminuya y se usen correctamente y de manera eficiente los recursos naturales como el agua, el suelo entre otros, pues se logra indicar que los niveles de contaminación ambiental aumenta por la inadecuada utilidad de los recursos de las empresas industriales (Pérez, 2019).

Mismo modo, Álvarez (2012), hace énfasis en que el desarrollo sostenible no solo se enfoca en la preservación del medio ambiente, sino que se alinea a

potencializar cuatro criterios, el desarrollo económico, social, ambiental y político. De esta manera, se logra establecer que el desarrollo económico se enfoque en la mejora y protección de cada uno de los procesos económicos que dispone una organización con el propósito de que la capacidad de producción que estos ejerzan no impacten negativamente en la protección ambiental; en lo que concierne al desarrollo social, se alinea a generar un ambiente equilibrado entre los costos y los beneficios respecto al impacto poblacional, con la finalidad de que se busque en todo momento el mejorar la calidad de vida de la sociedad civil y preservando la biodiversidad. Respecto a la dimensión del desarrollo ambiental se busca un ambiente equilibrado entre la economía, la sociedad y el medio ambiente, por último, con el desarrollo político se busca el planteamiento de nuevas propuestas públicas para que los 3 factores antes mencionados dispongan de equilibrio, destacando principalmente el uso adecuado de recursos naturales para que las siguientes generaciones gocen de todos aspectos beneficiosos que ofrece la naturaleza.

Vicente y Gómez (2021), el desarrollo sostenible puede desarrollarse con mayor efectividad por medio de campañas que buscan preservar el medio ambiente por medio del uso adecuado de los recursos naturales, siento de gran importancia que las organizaciones implementen dentro de sus procesos productivos el mantener una óptima rentabilidad con el uso responsable de los recursos alineando de esta forma a los procesos industriales a la preservación y protección de la naturaleza, de igual forma, plantean que las presas tienen que ser los principales agentes de formar una cultura ambiental idónea, y brindando productos que sean renovables y

menos contaminantes beneficiando directamente a la preservación de los ecosistemas.

Es de gran importancia destacar que para lograr un adecuado desarrollo sostenible dentro de una organización se presenta la necesidad de cumplir con requisitos que alcance un estado equilibrado entre los procesos económicos como sociales y medioambientales (Correea, 2017). Para concluir Vélez y Rodríguez (2019), llama al desarrollo sostenible como aquella actividad que puede lograr la satisfacción de las distintas necesidades de una sociedad sin usar deliberadamente a los recursos naturales buscando en todo momento su protección, de tal forma que generen la posibilidad de que aquella generación futura también pueda gozar de los recursos que les ofrece la naturaleza, infiriendo así, que las actividades sostenibles buscan en todo momento la conservación y protección del recurso natural.

Es de esta manera, en base a las definiciones anteriores se destaca que para el análisis del desarrollo sostenible se tomará en cuenta cuatro dimensiones las mismas que estuvieron planteadas por medio del informe establecido por Bruntland, en la cual cada una de estas enfatizarán el estudio adecuado para un desarrollo sostenible destacándose Así a que sean económicamente viables, socialmente equitativas, ambientalmente saludables y sobre todo que se enfoquen al cumplimiento de políticas acertadas.

### **1.3 Definición de términos básicos**

**1.3.1. Estrategia:** Según Münch (2017), la estrategia es un plan que especifica una secuencia de pasos o de percepciones con fin de obtener un determinado objetivo; es decir es la cualidad de describir cómo van a formar

las cosas por extensión, se puede aplicar en diferentes contextos como sinónimo de una causa establecida en una cadena de señales que quieren alcanzar un efecto en especial, por lo general provechoso.

**1.3.2. Comunicación:** Para los autores Fincowsky & Krieger (2011), la comunicación es un proceso múltiple que requiere el cumplimiento de ciertas estipulaciones para emitir un mensaje de manera adecuada al igual que la recepción por la otra parte.

**1.3.3. Estrategia de comunicación:** Según los autores Méndez & López (2013), es una herramienta diseñada para articular acciones comunicativas de orden interno, que sirvan para consolidar procesos institucionales; y de alcance externo, enfocados en informar sobre el alcance y el avance de las acciones planteadas. Esta debe tener como fin el promover el empoderamiento comunitario de las iniciativas, el diseño y la implementación de campañas y el posicionamiento de la imagen institucional.

**1.3.4. Comunicación Municipal:** La comunicación municipal en el marco de la comunicación pública focaliza su actuación en el ámbito local y, ante todo, la gestión puede realizarse a través de gabinetes internos, que tal y como precisa (Campillo, 2011), se desarrollan como subsistemas dentro de la organización, desempeñando su labor de comunicación como fuentes organizadas y estables.

**1.3.5. Sostenibilidad:** La sostenibilidad, por lo tanto, sería la producción de bienes y servicios a partir de los recursos que se poseen (naturales, energéticos, económicos) cuidando el ritmo en el que los podamos conservar y en el que no generemos más contaminantes de los que el medio ambiente pueda absorber sin daño alguno (Coelho, 2019).

**1.3.6. Desarrollo sostenible:** Para Echazú (2020), el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades, incluyendo las dimensiones que este abarca.

**1.3.7. Balneario:** Según los autores Montaner, Antich & Arcarons (1988), los define como actividad turística que se ejerce con oferta a sus clientes del uso de sus aguas minerales, con baños medicinales y otros tratamientos médicos o sanitarios y que suelen incluir el hospedaje en variadas instalaciones que dispongan de servicios como habitación, restauración, actividades de animación social, deportes o de recreo.

**1.3.8. Dimensión económica del Desarrollo Sostenible:** Según Mora (2013), debe ser económicamente sostenible para garantizar objetivos económicos de progresos adecuados que promuevan la productividad. Es decir, planificar, ejecutar y controlar la actividad económica.

**1.3.9. Dimensión ambiental del Desarrollo Sostenible:** Según Mora (2013), el desarrollo sostenible debe ser ambientalmente sostenible para

garantizar la presencia de los recursos naturales y servicios ambientales, y por otro, que las actividades realizadas por los humanos sean ejecutadas en sintonía con las leyes naturales para salvaguardar la integridad del desarrollo que rigen los distintos flujos de los ecosistemas.

**1.3.10. Dimensión política del Desarrollo Sostenible:** Según Mora (2013), para garantizar el marco institucional de políticas públicas, estrategias e instrumentos que articulen, orienten y dinamicen el desarrollo de cada Nación, en un orden soberano de participación democrática, seguridad, equidad y justicia el desarrollo sostenible debe ser políticamente sostenible.

**1.3.11. Dimensión social del Desarrollo Sostenible:** Según Mora (2013), el desarrollo sostenible debe ser socialmente sostenible para garantizar por un lado, la coherencia, aceptación y conservación del sistema de valores, prácticas y red de símbolos de identidad e integración de las comunidades a través de los tiempos, y desde otro punto, busca reducir la pobreza, eliminar brechas sociales, generalizándolo en una sana convivencia entre los ciudadanos.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **2.1. Diseño metodológico:**

A continuación, se describen los aspectos de metodología considerados en la presente investigación.

#### **2.1.1 Tipo de investigación**

Se asumió una investigación bajo el paradigma interpretativo, enfoque cualitativo, que según (Hernandez, 2014) busca comprender hechos considerando la perspectiva de los participantes y, al mismo tiempo, desarrolla un tema considerado poco explorado por lo que permitió compilar las percepciones, posturas, prácticas, y preferencias de los entrevistados en su entorno natural, para generar un espacio en el que se expresen sus propias peculiaridades (Flick, 2011 citado en Hernández, 2014). De igual manera, se tomó en consideración categorías o factores que intervienen, los cuales no son manipulados.

Asimismo, se aplicó el método descriptivo que consisten en especificar, características, propiedades y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier tipo de fenómeno que sea sometido a un análisis (Hernández Sampieri , Zapata Salazar , & Mendoza Torres , 2013). Es decir, permite describir la situación actual y comportamiento de las variables de estudio analizadas, para reconocer la problemática y percepciones de los involucrados.

Por lo tanto, se empleó esta metodología para entender a profundidad cuáles son las percepciones de los funcionarios con respecto a cada categoría y su relación con la comunidad del distrito de estudio. Por ello, se partió del siguiente problema de investigación ¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación municipal y el desarrollo sostenible del distrito de Pimentel, 2021? Con base a esta interrogante, se planteó como objetivo general: Analizar las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación municipal y el desarrollo sostenible del distrito de Pimentel, 2021. En relación con el objetivo mencionado, se emitieron dos categorías: La primera, en referencia a analizar las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de la Municipalidad distrital de Pimentel, lo que permitió determinar su estado actual; y la segunda, buscó analizar las percepciones de los funcionarios respecto del desarrollo sostenible del distrito de Pimentel, 2021.

### **2.1.2. Diseño de la investigación:**

De acuerdo con el diseño de la investigación, el estudio se caracteriza por ser no experimental, debido a que se analizaron los objetos de investigación de forma natural y sin manipulaciones; se interpreta, que el levantamiento de la información se realizó sin generar algún cambio en el comportamiento de las variables de estudio, solo recolectará en su estado real (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Asimismo, Hernández (2018) manifiesta que en una investigación no experimental lo que se realiza es:

Observar fenómenos desarrollándose en su entorno natural para,

posteriormente, analizarlos. En un estudio no experimental se observan situaciones que existen previamente, no provocadas de forma intencional por quien investiga, las variables independientes ocurren y no existe posibilidad de manipulación, no se posee control sobre las variables ni hay influencia en ellas, debido a que ya sucedieron al igual que sus efectos (p.98)

Y es de corte transversal, ya que la investigación se realizó en un periodo de tiempo determinado para medir las percepciones de los funcionarios de la Municipalidad del Distrito de Pimentel.

### **2.1.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

En esta investigación, la técnica aplicada fue la entrevista a profundidad, dada su naturaleza empírica permitió obtener el significado vivido de las experiencias de los actores, desechando así interpretaciones subjetivas (Van Manen, 2003, citado en Ayala, 2008).

Para su elaboración se partió de las dos categorías mencionadas anteriormente, configurándose como instrumento, una guía de preguntas semiestructuradas realizadas por la investigadora, en la cual se plasmaron los tópicos a tratar, esto con la finalidad de controlar el tiempo empleado, priorizar los temas según su importancia y evitar extravíos y dispersiones por parte del entrevistado (Robles, 2011). A través del diálogo, con la aplicación de repreguntas, esta técnica permitió obtener información sobre las percepciones de los funcionarios que laboran en la Municipalidad distrital de Pimentel, quienes son agentes involucrados en la gestión de ambas categorías descritas líneas arriba.

Asimismo, para el análisis de la información se procedió con la técnica del Open Coding, la cual consiste en el ordenamiento de la información cualitativa que permite agrupar los datos obtenidos de los agentes involucrados para identificar el estado actual que se encuentra las variables de estudio, y/o institución evaluada como es el caso de Municipalidad distrital de Pimentel, luego de lo cual se precisan hallazgos y elementos emergentes. Cabe señalar, que esta información obtenida se interpretó de acuerdo a los indicadores planteados que permitió medir el comportamiento de las variables de la investigación, extrayendo información de forma sistematizada del planteamiento de las preguntas propuestas (Estay & Pastor, 2013).

## **2.2. Procedimiento de muestreo:**

**2.2.1 Población:** La población está conformada por los 17 funcionarios que ejercen sus labores en la municipalidad distrital en estudio.

**2.2.2 Muestra:** La muestra de estudio, es una muestra finita según Hernández, Fernández & Baptista (2018) porque se conoce el número de sujetos de estudio intervinientes. En ese estudio estuvo conformada por 6 funcionarios de la Municipalidad distrital de Pimentel.

Asimismo, se utilizó un muestreo no probabilísticos - conveniencia, porque la selección de la muestra de estudio fue seleccionada por decisión del investigador, siendo seleccionados a los sujetos de estudio quienes son los que mayor relación tienen a la problemática de estudio, poseen conocimiento sobre el tema, toman decisiones, manejan y se desarrollan

sobre las variables de estudio y por ser accesibles a la observación de la investigadora. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2018).

Se siguieron los siguientes criterios:

**Criterio de inclusión:**

- Funcionarios que laboren en la Municipalidad distrital de Pimentel
- Funcionarios que tengan mayor de 6 meses de experiencia
- Funcionarios que pertenezcan a las áreas relacionadas a las variables de estudio

**Criterio de exclusión:**

- Funcionarios que no laboraren en la municipalidad seleccionada
- Funcionarios que no cumplan con el tiempo laboral especificado
- Funcionarios que no estén relacionados a las variables de estudio

**Tabla 1**

*Muestra de estudio*

ENTREVISTADO	CÓDIGO	SEXO	ÁREA	TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN
<b>Funcionario 1</b>	F1	F	Desarrollo social	3 años
<b>Funcionario 2</b>	F2	F	Consejo municipal	3 años
<b>Funcionario 3</b>	F3	F	Consejo municipal	3 años
<b>Funcionario 4</b>	F4	F	Imagen institucional	3 años
<b>Funcionario 5</b>	F5	M	Gestión ambiental	3 años
<b>Funcionario 6</b>	F6	M	Gestión ambiental	3 años

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Categorías del estudio:

### 2.3.1 Estrategias de comunicación:

En el estudio, la primera categoría son las estrategias de comunicación, las cuales son definidas según Castañeda (1995) son las formas o modalidades de establecer relaciones comunicativas y responden a determinadas demandas de políticas de comunicación que buscan definir el comportamiento de ésta en los procesos de desarrollo. Se insertan dentro de los procesos comunicativos, por lo que deben tener “un sentido, una lógica y una coherencia”, estas deben denotar de manera clara el tipo de relaciones que se busca construir y los actores participantes en las relaciones en mención.

Esta categoría nos permitirá determinar su relación con la categoría 2, lo cual nos permitirá lograr los objetivos planteados.

Consta de las siguientes dimensiones: Propuesta comunicativa, investigación y sistematización de la realidad, planificación de estrategias y evaluación.

De esta manera, la categoría será evaluada mediante la aplicación de una entrevista a profundidad a funcionarios de la Municipalidad distrital.

**Tabla 2**

*Categoría de estrategias de comunicación*

CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	INDICADORES	INSTRUMENTOS
	Propuesta comunicativa	Diagnóstico comunicacional	

Estrategias de Comunicación	Investigación y sistematización de la realidad	Definición del campo a intervenir	Entrevista a profundidad
	Planificación de estrategias	Objetivos y definición de herramientas de comunicación.	
	Evaluación	Monitoreo	

### 2.3.2 Desarrollo Sostenible:

El desarrollo sostenible representa la categoría 2, la cual es definida en el Informe Brundtland (1987) el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. En el mismo informe definen que para que las medidas hacia un desarrollo sostenible se logren, deben ser: económicamente viables, socialmente equitativas, ambientalmente saludables y políticamente acertadas.

Esta categoría será evaluada, al igual que la categoría 1, a través de la aplicación de un cuestionario que fue aplicado a los funcionarios públicos de la Municipalidad distrital de Pimentel para conocer el manejo y estrategias que son empleadas para la generación de un desarrollo sostenible.

**Tabla 3***Categorías de desarrollo sostenible*

<b>CATEGORÍA</b>	<b>SUBCATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
Desarrollo Sostenible	Sostenibilidad ambiental	Recursos naturales del balneario.	Entrevista a profundidad
	Sostenibilidad económica	Productividad, competitividad y crecimiento económico.	
	Sostenibilidad social	Equidad social	
	Sostenibilidad política	Políticas públicas para fomentar el Desarrollo Sostenible.	

Fuente: Elaboración propia

**2.4 Aspectos éticos:**

La presente investigación tiene como base principios que buscan la veracidad, originalidad y autenticidad desde la recolección de datos hasta la divulgación de resultados, procesos que se efectuarán con total

transparencia, teniendo como principio fundamental el código de ética de la Universidad San Martín de Porres, artículo 6, el cual cita que se debe buscar la verdad como valor implícito a la función de la Universidad, siendo una pauta de conducta que debe guiar los actos de todos sus integrantes, es su suprema aspiración: veritas liberabit vos (La verdad nos hará libres). Además de acuerdo al artículo 7 del código de ética en mención, la investigadora actuó con honestidad intelectual al respetar la autoría, diseños e ideas de las fuentes de información consultadas para el desarrollo de la presente. Para ello, se aplicó el protocolo de consentimiento informado a cada participante, con la finalidad de garantizar que los datos brindados serán netamente utilizados para fines del estudio, salvaguardando la identidad de los implicados. De acuerdo al principio de la integridad científica, el informante autorizó grabar el audio de la entrevista.

## **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

Después de haber realizado la recopilación de información a través de la técnica e instrumentos establecidos, a continuación, se detalla cada resultado.

### **3.1. Análisis de resultados:**

A continuación, se presenta el análisis de la información recabada en la investigación, descomponiéndolo en ambas categorías, Estrategias de comunicación y Desarrollo sostenible, es decir, examinando los elementos emergentes obtenidos y que forman parte de las categorías, según las opiniones vertidas de los funcionarios y regidores de una municipalidad de la región Lambayeque, logrando una interpretación de los datos obtenidos en el estudio de la presente.

#### **3.1.1. Análisis de categoría Estrategias de comunicación:**

Entendemos por estrategias de comunicación son las formas o modalidades de establecer relaciones comunicativas y responden a determinadas demandas de políticas de comunicación que buscan definir el comportamiento de ésta en los procesos de desarrollo.

Con respecto a la subcategoría **Definición de herramientas de comunicación**, a partir de lo analizado anteriormente en la matriz, se evidencia que para los funcionarios de la municipalidad, las estrategias de comunicación son definidas como “los métodos y formas efectivos que utilizan para comunicarse con la población” (F2,F3,F4,F5,F6) y que la efectividad de estas, para comunicarse con

la población radica en “la utilización de estrategias de comunicación de masas como lo son las estrategias digitales (Redes sociales y página web) y la estrategia de perifoneo” (F2,F3,F4,F5,F6). Estas opiniones permiten inferir que los funcionarios comparten una clara definición de las estrategias que utilizan desde sus frentes. Las respuestas emitidas, evidencian tal situación:

**Tabla 4**

*Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría definición de herramientas de comunicación*

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
<i>F1</i>	<i>Son los métodos que uo utiliza para abordar a la población.</i>
<i>F2</i>	<i>son las formas que la municipalidad, en si la gestión del alcalde y sus regidores, su consejo, utilizan para llegar hacia la población y hacerles saber qué es lo que se encuentra haciendo en beneficio del distrito</i>
<i>F3</i>	<i>Son los métodos que unos busca para poder conectarse con la población.</i>
<i>F4</i>	<i>Serían la forma en como nosotros llegamos al público para que el trabajo se realice de manera eficiente.</i>
<i>F5</i>	<i>También utilizamos el perifoneo, cuando queremos comunicar alguna actividad o campaña, que es fundamental para llegar a diferentes sectores del distrito.</i>
<i>F6</i>	<i>la publicidad mediante megáfono en los vehículos recolectores de basura, como ellos recorren todo el distrito, les ponemos un megáfono donde a través de un USB con grabaciones</i>

*comunicamos algunas cosas a la población, con ese medio también llegamos a tener una captación muy grande*

En lo referente a la subcategoría **Diagnóstico comunicacional**, se ha hallado en las respuestas de los participantes que los procesos comunicativos de cada área de la municipalidad hacia la población son canalizados desde un solo frente que es la Unidad de Imagen Institucional (F1, F2, F3, F4, F5, F6) y que, en su mayoría, las acciones que se comunican a la población son de carácter participativo y para la realización de convocatorias, dentro de las cuales encontramos talleres, eventos, campañas, entre otros. Para la difusión de las estrategias planteadas, los funcionarios concuerdan que los medios digitales son los que le permiten mantener continuidad y cercanía social con la comunidad (F1, F2, F4, F5, F6). Las respuestas emitidas, evidencian tal situación:

### **Tabla 5**

*Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría diagnóstico comunicacional*

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
<i>F1</i>	<i>A través del área de Imagen Institucional, el conducto regular para hacer una comunicación oficial por parte de la municipalidad, tenemos que trasladar la comunicación a la oficina de Imagen institucional</i>
<i>F2</i>	<i>Imagen institucional, tú le mandas lo que quieres a imagen institucional y ellos lo hacen</i>

F3	<i>Pueden ser todos los eventos habidos en la municipalidad, eventos administrativos, eventos que sean con la población, si te digo eventos administrativos es todo lo que tiene que ver con tributación, recaudación, y las fechas del día amnistía, promociones.</i>
F4	<i>Actividades de las gerencias, campañas, visitas de autoridades locales o nacionales, también damos a conocer alguna ordenanza municipal que se aprueba por parte del consejo municipal y en sí todas las actividades en las que participa el alcalde</i>
F5	<i>yo personalmente me he creado mi fanpage para poder comunicarme con la población y tener cercanía con la gente, eso lo he hecho recién.</i>
F6	<i>Redes sociales, páginas web, en esas sacamos la misma información y son los que más utilizamos... y no solo lo utilizamos para comunicar nosotros o publicar información, sino que mucha gente nos escribe por temas de algunos trámites y nosotros les damos respuesta</i>

En cuanto a la subcategoría **Monitoreo**, los entrevistados expresaron que no existe una evaluación técnica realizada para determinar la efectividad de las estrategias, pero, a través del tiempo y la experiencia, los funcionarios han identificado cuáles son las estrategias adecuadas midiendo, de manera empírica, el éxito de cada actividad o acción realizada (F4, F5). Se reflejan las siguientes contestaciones, las mismas que evidencian tal situación:

**Tabla 6**

*Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría Monitoreo*

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
<i>F4</i>	<i>nosotros hemos evaluado el perifoneo porque se publicita un día antes de la actividad y cuando llega el día de la actividad ya se informó y el evento tiene acogida. Entonces, eso nos permite medir que nuestro método si está funcionando.</i>
<i>F5</i>	<i>en base a nuestros eventos anteriores o acciones con mayor éxito nos damos cuenta de que nuestra estrategia de comunicación si fue adecuada, por ejemplo, el perifoneo con los vehículos recolectores</i>

### **3.1.2. Análisis de categoría Desarrollo sostenible:**

La siguiente categoría, se define como el desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras, por satisfacer sus propias necesidades. Es decir, esta categoría se caracteriza por realizar acciones en el presente, teniendo en cuenta que éstas no alteren, el progreso social, el equilibrio medioambiental y el crecimiento económico.

Con relación a la subcategoría **Sostenibilidad ambiental**, podemos observar que, para los funcionarios, la importancia de los recursos naturales radica en el nivel de ingreso económico que signifique para el balneario y sus pobladores (F2, F3, F4, F5), es decir, detallan que los recursos más

importantes son los que sirven de insumos para la realización de una actividad económica específica. Evidenciándose de la siguiente manera:

**Tabla 7**

*Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría sostenibilidad ambiental*

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
<i>F2</i>	<i>Los recursos naturales que están involucrados para la realización de la pesca</i>
<i>F3</i>	<i>el mar, porque de ahí se extrae el pescado que es sustento de muchos pobladores.</i>
<i>F4</i>	<i>La principal es la pesca, es decir los recursos que se requieren para realizar esta actividad económica</i>
<i>F5</i>	<i>Podría ser los recursos que se encuentran en el mar, porque de eso viven muchos pobladores está la pesca.</i>

Con respecto al involucramiento que manifiesta la población en cuanto a su colaboración con el cuidado de los recursos naturales, los entrevistados manifiestan que los residentes si se muestran involucrados, pero, la concientización no ha llegado a los turistas, pues, son ellos quienes no contribuyen a la preservación de los recursos del distrito (F2, F3, F5). Se observan las siguientes respuestas:

**Tabla 8**

*Respuestas de entrevistados respecto al involucramiento de la población para la preservación de los recursos naturales*

**CÓDIGO****RESPUESTA**

<i>F2</i>	<i>el Pimenteleño neto la playa la cuida, los visitantes utiliza un quienes en muchas oportunidades generan la contaminación.</i>
<i>F3</i>	<i>los pobladores de Pimentel, los que viven ahí como que tienen un poco más de conciencia y cuidan.</i>
<i>F5</i>	<i>realmente quienes ensucian más son los visitantes, dejan su basura en playa ahí tirada, el lugareño no hace eso y, además, ellos les dicen que recojan su basura e indican donde están los contenedores.</i>

De esta misma categoría, también podemos analizar las acciones que realiza la Municipalidad para preservar y preservar los recursos naturales que posee el distrito y de acuerdo a las respuestas de los entrevistados, se infiere que las acciones en mención se limitan a la conservación, específicamente limpieza, de la playa, evidenciando que no se toman en cuenta otras acciones que contribuyan a lograr una sostenibilidad ambiental desde otros frentes (F2, F3, F5). Estos valores se expresan en las siguientes versiones:

**Tabla 9**

*Respuestas de entrevistados respecto a las acciones realizadas por la municipalidad para el preservación de los recursos naturales*

**CÓDIGO****RESPUESTA**

<i>F2</i>	<i>En el caso de velar por la conservación de la misma playa, trabajamos con el área de residuos sólidos que se encarga de realizar diariamente la limpieza de la arena para que los bañistas puedan acceder a una playa saludable.</i>
-----------	---

F3	<i>la Gerencia de Gestión ambiental es la que se encarga de mantenerla limpia, y con eso también algunas personas que han formado su grupo y apoya a la limpieza.</i>
F5	<i>Tenemos cuadrillas de personal de limpieza que salen dejando un día, en las dos últimas horas de su trabajo bajan a limpiar las playas.</i>

En relación con la **Sostenibilidad económica**, los entrevistados manifiestan que el desarrollo económico de la población se genera a través de las actividades económicas que se desprenden de los recursos que les ofrece el distrito, manifestando que el turismo es la actividad económica que produce mayores ingresos y el recurso local más explotado en esta actividad es el muelle del distrito. De igual manera, los funcionarios mencionan que del turismo se desprenden otros recursos que generan la realización de más actividades económicas importantes para el distrito (F3, F4, F5). Las respuestas emitidas por los entrevistados dan cuenta de lo mencionado:

**Tabla 10**

*Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría Sostenibilidad económica*

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
F3	<i>el muelle genera ingresos económicos tanto para la municipalidad, para poder darle mantenimiento a este atractivo turístico, como para los pescadores porque ahí es donde ellos también pueden pescar.</i>

F4	<i>el principal recurso que genera ingresos es el muelle, tanto para la municipalidad como para los pobladores porque se van a pescar.</i>
F5	<i>por otro lado, el turismo genera ingresos para el distrito, para los artesanos y también los restaurantes.</i>

En relación con la **sostenibilidad social**, los participantes de la entrevista manifiestan que la prestación de servicios básicos para conseguir un nivel de vida adecuado, se limitan a servicios de sanidad como agua, luz, desagüe; dejando de lado otros aspectos que fomenten el desarrollo de personas, comunidades y cultura. Así mismo, mantienen la percepción de que los servicios contemplados, no son brindados de manera universal, existiendo deficiencia, sobre todo, en la zona rural del distrito (F2, F3, F4, F5). Así lo evidencian las siguientes respuestas:

**Tabla 11**

*Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría sostenibilidad social*

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
F2	<i>En los pueblos jóvenes no tienen sus servicios completos, hay mucha deficiencia y manifiestan sus incomodidades.</i>
F3	<i>que el sector rural es el que más sufre por falta de agua, hay zonas del sector rural donde no llega el agua.</i>
F4	<i>Y el tema del desagüe, también, hay algunas zonas del Alto Perú que no tienen y también partes de la zona rural que se quieren hacer proyectos, pero eso demanda tiempo y presupuesto.</i>

F5	<i>más que todo en la zona rural, tiene problemas de abastecimiento de agua.</i>
----	--

En cuanto a la subcategoría de **Dimensión política**, los funcionarios entrevistados manifestaron que la municipalidad no cuenta con una organización deliberativa propiamente dicha, pero si consideran la participación ciudadana para toma de decisiones a través de dos grupos que abarcan dos de las dimensiones del desarrollo sostenible. Desde la dimensión política, cuentan con la instancia de articulación local en la cual participan diferentes instituciones, líderes de comunidades y se articulan trabajos con poblaciones vulnerables, primera infancia, adulto mayor y personas con discapacidad; por otro lado, desde la dimensión ambiental, se cuenta con un “escuadrón verde” quienes colaboran con el cuidado ambiental, participan en la concientización a la población y son convocados para la toma de acciones ambientales en beneficio del distrito (F1, F4). Así lo evidencian las siguientes respuestas:

**Tabla 12**

*Respuestas de entrevistados respecto a sub categoría dimensión política*

<b>CÓDIGO</b>	<b>RESPUESTA</b>
F1	<i>Tenemos la instancia de articulación local, donde participan diferentes instituciones y también algunos líderes y se trabaja o articula los trabajos con poblaciones vulnerables, primera infancia, adulto mayor y personas con discapacidad.</i>
F4	<i>Además del escuadrón verde que apoya al cuidado ambiental como ya lo hemos mencionado. También hay como una</i>

*asamblea de participación ciudadana, en donde se aprueba el presupuesto participativo, y se convoca a la población para que ellos presenten proyectos de desarrollo para el distrito.*

Podemos decir entonces, de los funcionarios entrevistados acerca de las estrategias de comunicación de la municipalidad y el desarrollo sostenible del distrito, tienen percepciones que se relacionan con los componentes estudiados en la presente investigación, pues, con respecto a la primera, ellos perciben que las estrategias que utilizan para comunicarse con la población son las adecuadas, debido a que obtienen resultados exitosos con el nivel de respuesta que les otorgan los ciudadanos; por otro lado, consideran que las acciones entorno a los objetivos de desarrollo sostenible son deficientes, pues, no abarcan todas las dimensiones de la categoría, y consideran que es necesario garantizar la incorporación de acciones en beneficio de la sostenibilidad local.

### **3.1.3. Características de un plan alternativo de estrategias de comunicación municipal para concientizar sobre el desarrollo sostenible a los pobladores de un distrito de Lambayeque.**

A continuación, se presenta la propuesta de plan alternativo de nombre ESCOMU (Estrategias de Comunicación Municipal), que busca beneficiar a la institución edil en estudio y a la población del distrito.

#### **Descripción de la propuesta**

Esta propuesta se basa en las diversas fundamentaciones teóricas como es el caso de la metodología de Cuadros, Arias & Valencia (2015) que habla sobre las etapas que debe tener la realización de las estrategias de

comunicación, donde se desarrollará en base a cuatro etapas con la finalidad de facilitar la comunicación municipal con población sobre la concientización del desarrollo sostenible.

Asimismo, la propuesta tiene por justificación permitir concientizar a través del planteamiento de estrategias comunicativas sobre las actividades que organiza la Municipalidad del Distrito de Pimentel, donde reconozcan la importancia de su participación activa, permitiendo la preservación de su entorno.

### **Justificación**

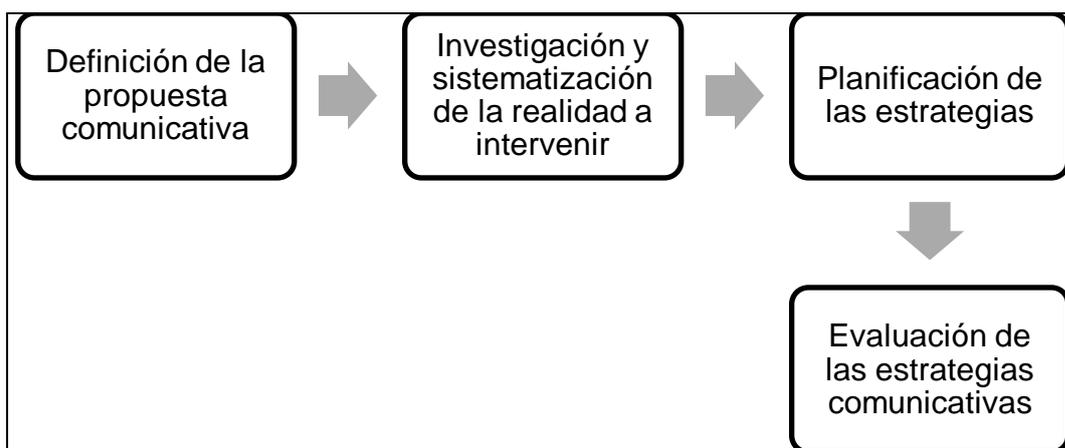
Tiene como justificación permitir mejorar la comunicación municipal intrínseca y extrínseca en la Municipalidad distrital de Pimentel, a través de la elaboración de un plan de estrategias enfocado a la comunicación de las acciones del desarrollo sostenible que realiza la presente institución; siendo una herramienta de apoyo para la interacción con la población, y concientizar sobre las acciones realizadas en el periodo de la gestión municipal.

### **Fundamentos teóricos**

El soporte teórico de la investigación se basa la utilización de la metodología de Cuadros, Arias & Valencia (2015) que habla sobre las etapas que debe tener la realización de las estrategias de comunicación que permitirá la comunicación entre la institución – población de manera interactiva ayudando a comunicar la importancia de las actividades que se están realizando y las que deben ser participe para la generación de un desarrollo sostenible. Donde este desarrollo

sostenible estará enfocado en la categorización según Brundtland, la cual lo divide en los siguientes tipos como es el económico, social, y ambiental.

**Figura 1.** Proceso del desarrollo de las estrategias de la comunicación municipal



Fuente: Elaboración propia

## Objetivos

### Objetivo general:

Elaborar un plan de estrategias de comunicación municipal para concientizar sobre el desarrollo sostenible a los pobladores del distrito de Pimentel.

### Objetivos específicos:

Planificar las estrategias de comunicación municipal.

Diseñar acciones para promover la concientización del desarrollo sostenible.

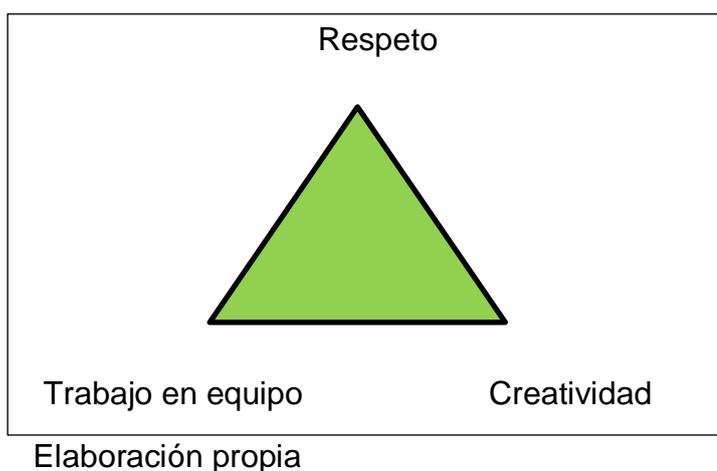
Evaluar las estrategias de comunicación municipal.

## Principios

Los principios utilizados para el desarrollo de la propuesta:

### **Figura 2.**

Principios de la propuesta



Detallando lo siguiente:

- i. Respeto: el presente principio se efectuará al momento de interactuar con la población, realizándolo con un trato adecuado sin distinción alguna; así mismo, se busca respetar las opiniones de los pobladores que interactúen con las acciones del plan de estrategias propuestas.
- ii. Trabajo en equipo: permitirá a los colaboradores poder facilitar el cumplimiento con el objetivo de plan de estrategias de comunicación municipal y con las metas institucionales. Donde cabe señalar, que

cada uno de los integrantes se apoyarán mutuamente en caso de presentarse inconvenientes.

- iii. Innovación: los colaboradores o equipo responsable deben aportar con contenido creativo que permita mejorar el diseño y desarrollo de las estrategias.

Los principios mencionados permitirán crear un ambiente seguro y de confiabilidad para el desarrollo oportuno del plan de estrategias, donde los colaboradores o responsables asignados puedan interrelacionarse de manera adecuada y responsable.

### **Propuesta de Estrategias**

La presente propuesta contemplará estrategias comunicativas municipales para la interacción activa con la población por los diversos medios, tanto directos como indirectos que informará de manera audiovisual; y concientizar a los pobladores ser partícipe de cada una de las actividades promovidas por la Municipalidad y autoridades responsables del distrito de Pimentel.

### **Tabla 13**

*Estrategias propuestas para plan alternativo*

<b>Objetivo</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Productos</b>
<i>Mejorar la comunicación municipal con la población para concientizar sobre el desarrollo sostenible</i>	Estrategia de producción audiovisual	Identificar la situación actual	Spot informativos
		Elaborar un plan de trabajo	Videos informativos
		Planificar recursos y tiempos	Post
		Asignación de roles del personal responsable, recursos y tiempos	
		Diseñar los materiales audiovisuales	
		Revisión de los productos entregables (videos, spot y post)	
		Publicar los materiales audiovisuales por los medios oficiales de la Municipalidad de Pimentel	

	Estrategias de producción impresa	Identificar la situación actual	Afiches
		Elaborar un plan de trabajo	Boletines
		Asignación de roles del personal responsable, recursos y tiempos	Volantes
		Diseñar los afiches, boletines y volantes informativos	
	Estrategias en actividades de responsabilidad social	Identificar la situación actual	Charlas
		Elaborar un plan de trabajo	Talleres
		Asignar funciones, recursos y materiales de apoyo	Ferias informativas
		Difundir la realización de las actividades programadas	
	Realizar talleres, charlas, y campañas		

		informativos	
--	--	--------------	--

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

Después de la presentación de los resultados obtenidos por medio de la aplicación de las entrevistas a profundidad realizadas hacia la muestra de estudio y con la finalidad de responder a los objetivos planteados en la investigación; se procede al análisis y comparación de los resultados obtenidos con los antecedentes y bases teóricas.

Identificando a percepción de los funcionarios respecto de las Estrategias de comunicación de la Municipalidad distrital objeto de estudio, se identifica que el estado de la propuesta comunicativa se encuentra en un estado regular, debido que si hacen uso de herramientas comunicativas de apoyo que permitan conectarse con la población haciendo llegar los diversos mensajes al público de una manera más eficiente; sin embargo, dichos procesos comunicativo solo son canalizados en una sola área que es la Unidad de Imagen Institucional la cual se centralizan todas las estrategias planteadas, como talleres, eventos, campañas, entre otros.

Asimismo, se percibe aún deficiencias en cuanto al reconocimiento de la realidad, debido que la Municipalidad del distrito no interviene frecuentemente en conocer o interactuar con la población. Por tanto, evaluando las diversas investigaciones se identifica que según Aguirre (2018) señala que las estrategias de comunicación son muy importantes para comunicar e interactuar con la población, reconocimiento ser indispensable para la eficiencia durante su desarrollo y ejecución; indicando estar de acuerdo con el autor debido que se tiene el mismo propósito que el de la investigación.

También, se percibe que el nivel de planificación de estrategias si es aceptable, debido que si aplican y proponen estrategias para promover la participación tanto

internos como externos. Además, al diagnosticar el proceso de monitoreo se identifica que los funcionarios mencionan que las actividades realizadas son evaluadas, para reconocer si fue asertiva y se cumplieron con objetivos propuestos. Esto se relaciona con la investigación dada por Tapia (2018) debido que afirma que la aplicación de estrategias de comunicación es de gran importancia para difundir su importante labor que realiza la institución hacia su público objetivo como es el caso de la población del lugar dirigido y donde se ejecutan. No obstante, señala que la situación actual en la presente entidad de estudio, cuenta con una mala comunicación, debido que no planifican sus actividades, publicaciones y hace uso inadecuado de los medios de comunicación; esto impide lograr cumplir con sus objetivos trazados; discrepando sus resultados debido que la realidad de la investigación por tener diferente realidad problemática. Esta posición es respaldada por Kouss (2015) al indicar que las estrategias de comunicación en una institución pública es una herramienta que permite transmitir de manera adecuada un mensaje, que tiene por finalidad poder coordinar y alcanzar los objetivos especificados.

Sin embargo, se difiere con la posición de Paye (2018) debido que las ejecuciones de las estrategias de comunicación propuestas son deficientes, porque no hacen el uso adecuado de los recursos, no usan de manera oportuna sus conocimientos y equipo tecnológicos pertinentes; indicando que la realidad problemática de la institución es diferente a la de la investigación. Cabe mencionar, que es importante la aplicación oportuna de las estrategias de comunicación debido que promueve la participación ciudadana, debido que a través de ellas permiten difundir las diversas obras e información de interés social.

En relación al objetivo de identificar las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque, se organizaron los resultados de la entrevista a los funcionarios, de acuerdo con las dimensiones del desarrollo sostenible, teniendo en cuenta a la sostenibilidad ambiental, social, económica y política. En lo correspondiente a la sostenibilidad ambiental, por medio de la entrevista aplicada a los funcionarios se logró identificar que para ellos los recursos naturales son de importancia para la prevalencia del entorno, porque mejora el nivel de ingreso económico favoreciendo al crecimiento y desarrollo del balneario y sus pobladores, asimismo los 6 funcionarios, señalaron que los principales recursos de la zona son el mar, porque de ahí se logra desarrollar la actividad pesquera, siendo esta la principal fuente económica, por ende los pobladores colaboran con el cuidado de los recursos, sin embargo la concientización aún no ha llegado a los turistas. Estos resultados se contrastan con el estudio de Sánchez y Silva (2018) quienes indicaron que el desarrollo sostenible de la municipalidad se ve afectado por la poca conciencia ambiental del poblador para contar con un ambiente limpio, destacando el deficiente sistema de recolección de residuos sólidos. De igual manera evaluando la posición de Espinoza (2017), quien señaló un nivel medio de conciencia turística en su estudio, concluyendo que la conciencia turística se relaciona de manera significativa en el desarrollo sostenible en aspectos como: el conocimiento, educación, valores, entidades públicas, participación de las comunidades, conservación natural y cultural.

En lo concerniente a la sostenibilidad económica, los entrevistados, manifestaron que el desarrollo económico de la población se genera a través de las actividades económicas que se desprenden de los recursos que les ofrece el distrito,

manifestando que el turismo es la actividad económica que produce mayores ingresos tomando como mejor atractivo al Muelle de Pimentel. Se contrasta con Ávila (2019), quien indica que la creación de un balneario turístico sostenible genera que los pobladores encuentren en su localidad lo que necesitan sin buscar por fuera, aprovechando los recursos propios, conllevando a un mayor flujo comercial, emprendimiento de pequeñas empresas que se convierten en fuentes de empleo que generarán ingresos económicos

Con respecto a la dimensión social, se presentaron por resultados en las entrevistas realizadas que la prestación de servicios básicos para conseguir un nivel de vida adecuado, se limitan a servicios de sanidad como agua, luz, desagüe; dejando de lado otros aspectos que fomenten el desarrollo de personas, comunidades y cultura. Así mismo, mantienen la percepción de que los servicios contemplados, no son brindados de manera universal, existiendo deficiencia, sobre todo, en la zona rural del distrito.

Donde se contrasta con Pichilingue & Mamani (2017), quienes indicaron que la gestión de la entidad edil aporta como pieza fundamental para lograr el desarrollo sostenible del capital humano, ofreciendo las alternativas y mecanismos necesarios que garanticen la colaboración, el trabajo común y permitan alcanzar objetivos en común, lo cual se ve reflejado adecuadamente en el bienestar de la colectividad.

Mientras que, en la sostenibilidad política, los funcionarios entrevistados manifestaron que la Municipalidad de Pimentel no cuenta con una organización deliberativa propiamente dicha, pero si consideran la participación ciudadana para toma de decisiones a través de dos grupos, desde la dimensión política, en la cual participan las instituciones, líderes de comunidades y se articulan trabajos

con poblaciones vulnerables; por otro lado, desde la dimensión ambiental, se cuenta con un “escuadrón verde” quienes colaboran con el cuidado del medio ambiente, participan en la concientización y son convocados para la toma de acciones ambientales.

Por tanto, Sánchez & Silva (2018), indicaron que una de las principales limitantes para el desarrollo sostenible es la deficiente gestión municipal, pues si los funcionarios públicos no establecen normativas ni lineamientos para mantener un ambiente limpio y atractivo para el poblador y turista afectará al desarrollo de las actividades principales de la zona, de igual forma Pichilingue & Mamani (2017), indicaron que la gestión municipal en conjunto con la participación ciudadana son los principales actores para el desarrollo sostenible, pues la aplicación de políticas públicas contribuye indudablemente a alcanzar los objetivos institucionales del gobierno local.

## CONCLUSIONES

### Objetivo general

- De acuerdo al objetivo general, los funcionarios manifiestan percepciones de satisfacción respecto a las estrategias de comunicación utilizadas para lograr cualquier objetivo propuesto, independientemente de estar ligado a la sostenibilidad. Sin embargo, manifiestan insatisfacción en las estrategias dirigidas a la concientización del desarrollo sostenible, pues consideran que no abarcan todas las dimensiones de este, limitándose al enfoque de la sostenibilidad ambiental. Dado este escenario, los funcionarios consideran viable aplicar nuevas estrategias comunicativas que permitan lograr mejorar la concientización de la población respecto del desarrollo sostenible. Por lo tanto, a partir del análisis, se concluye que las estrategias de comunicación empleadas para lograr un desarrollo sostenible deben de ser fortalecidas a partir de una gestión integral que incorpore un proceso sistemático basado en conocimientos técnicos.

### Objetivos específicos

- En la categoría de Estrategias de comunicación, los entrevistados manifiestan percepciones de satisfacción. Estas percepciones tienen relación al flujo de comunicación que se maneja dentro de la institución, pues, toda información que se brinda al público exterior se realiza a través de una sola área llamada "Imagen institucional", lo cual, facilita la llegada al público objetivo y el manejo de un mismo tono comunicativo, siendo indispensable para determinar la forma como llega el mensaje al público y cuál es la reacción de este. En referencia a la determinación de las estrategias adecuadas, los funcionarios manifiestan que la elección de

estás para cada acción que se busque realizar, se debe al éxito que obtuvieron al emplearlas con anterioridad, más no se ha realizado una investigación que permita decretar cuáles serían las estrategias idóneas para utilizarse. Por lo tanto, podemos decir que los funcionarios concluyen que las estrategias de comunicación que utilizan permiten que los mensajes lleguen al público con eficiencia y logren su objetivo final, debido a la experiencia que han obtenido al ejecutarlas.

- En la categoría de Desarrollo sostenible de acuerdo con las percepciones de los funcionarios entrevistados se han hallado evidencias de insatisfacción con las acciones que se toman para promoverlo en el distrito. Este punto se manifiesta a consecuencia de que los entrevistados consideran que las acciones que la Municipalidad realiza acorde con los objetivos sostenibles no abarcan todas las dimensiones del desarrollo sostenible. Dado esto, se puede concluir que existe una percepción de satisfacción en cuanto al logro de los objetivos de la dimensión ambiental, mientras que en las dimensiones sociales, políticas y económicas manifiestan percepciones de insatisfacción. Sin embargo, es necesario destacar que algunos funcionarios, resaltan que desde sus frentes intentan que cada proyecto cumpla con los objetivos sostenibles propuestos como institución, pero la deficiencia se encuentra en la falta de recursos para lograrlos, esto se manifiesta, mayormente, en la dimensión social del desarrollo sostenible, en la cual se ha encontrado un mayor índice de insatisfacción, pues, consideran que aún no encuentran el equilibrio social que merecen los pobladores del distrito.

- El plan alternativo de estrategias de comunicación municipal servirá de guía para lograr concientizar, efectivamente, sobre el desarrollo sostenible a los pobladores del distrito.

## **RECOMENDACIONES**

### **En relación con el tema de investigación:**

1. En tiempos como los actuales, es cada vez más necesario abordar investigaciones abocadas a la sostenibilidad de nuestro planeta desde todas las dimensiones que ésta conlleva. El pasado año 2020 hasta la actualidad, ha demostrado que de un momento a otro nuestro mundo puede colapsar como lo ha hecho en la pandemia que venimos afrontando, demostrando también la marcada falta de equidad social, económica y ambiental que existe en los distintos continentes. Estas investigaciones aportarán tanto a las personas naturales como a empresas a tomar conciencia y contribuir al desarrollo sostenible marcando los objetivos que deben plantearse para mostrar su compromiso con nuestra comunidad, por lo tanto, con nuestro planeta.
2. Las categorías investigadas en el presente estudio servirán como aporte al conocimiento con la finalidad de mejorar las percepciones sobre la comunicación y el desarrollo sostenible dentro de instituciones estatales como lo son las municipalidades.

### **Para la institución objeto de estudio:**

3. Desde todas las áreas de la municipalidad es necesario que los colaboradores identifiquen correctamente cuales son las estrategias de comunicación efectivas para llegar a su comunidad, así mismo, los

canales de difusión y los medios de comunicación adecuados. En este caso, es imprescindible tener claridad en los puntos mencionados anteriormente, ya que, tratándose de una municipalidad, es una organización que mantiene estrecho contacto con los pobladores de su jurisdicción, característica ineludible para alcanzar los objetivos organizacionales. Por ello, se recomienda que los líderes de cada área sean capacitados y asesorados para establecer las estrategias de comunicación idóneas para su área, pues, la intención de comunicación, el tono de comunicación y los medios de comunicación de cada una de ellas son distintas ya que existen variaciones en distintos criterios que definen su público objetivo.

4. Es recomendable realizar una evaluación con indicadores definidos de las estrategias de comunicación aplicadas hasta el momento, que permitan identificar la efectividad de estas y posibles mejoras que eviten futuros problemas; además, de evaluar la suficiencia de los recursos, el tiempo invertido para alcanzar los objetivos y el impacto en la audiencia.
5. Siendo una institución estatal, cuya función principal es promover la satisfacción de las necesidades de los pobladores y su desarrollo. Se recomienda, al alcalde y sus diferentes funcionarios, encauzar sus proyectos y acciones de acuerdo con los objetivos de desarrollo del Milenio (ODM) y objetivos de desarrollo sostenible (ODS), articulando esfuerzos con los ciudadanos y empresas privadas, a manera de seguir creando una conciencia sostenible que beneficie al distrito.
6. Se recomienda a la institución utilizar el plan alternativo propuesto para

aplicar las estrategias de comunicación efectivas que permitan alcanzar los objetivos de desarrollo sostenibles planteados.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguirre Saltos, J. E. (2018). Estrategias de marketing social para la playita Santa Marianita del Cantón Año 2018- 2019. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/35434>
- Alania Chuquisengo, L. M., Kifox Arce, C. C., Houghton Soto, M., Peralta Paico, M., & Rosselló Alcorta, L. (2016). Planeamiento Estratégico de Supermercados Peruanos S.A. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7773>
- Alarcón, Q. (2013). La realidad de las municipalidades en el Perú y su aporte al desarrollo sostenible. Perú.
- Álvarez, C. (2012). El despegue: de las burbujas económicas al desarrollo sostenible. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). ISBN: 9786124041860. Obtenido de [https://elibro.net/es/lc/udch/titulos/41295?as\\_all=desarrollo\\_\\_sostenible&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as&fs\\_page=2](https://elibro.net/es/lc/udch/titulos/41295?as_all=desarrollo__sostenible&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as&fs_page=2)
- Andrade Tapia, M. E. (2018). Análisis de la calidad de productos comunicacionales y su recepción en la comunidad lojana frente a la prevención de la contaminación ambiental que difunde el ministerio del ambiente en la ciudad de Loja, período enero – junio 2018. Obtenido de Universidad Nacional de Loja:  
<http://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/21542>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación, introducción a la metodología de investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Ascencio Monroy, D. A. (2018). Lineamientos para la sostenibilidad ambiental de la cuenca del lago de Tota, desde la educación ambiental. Obtenido de Pontificia Universidad JAVERIANA:  
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/40490>
- Ávila Sánchez, M. Á. (2019). Creación de un balneario turístico sostenible para el desarrollo del turismo en la Ruta Ecológica ciudad de Quevedo, año 2019. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO:  
<http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7928>
- Ayala, R. (2008). La metodología fenomenológico-hermenéutica de M. Van

- Manen en el campo de investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias. Recuperado el 01 de junio de 2021, de Revista de investigación educativa, 26 (2) , 409-430.
- Aznar, P. (2012). El proyecto de investigación, introducción a la metodología de investigación. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.
- Barberi Alicandú, C. (2013). Plan Estratégico para impulsar las ventas de productos para limpieza industrial de la organización Inversiones HH 9000, CA. en el Municipio San Diego del Estado Caracobo. Obtenido de Universidad José Antonio Páez:  
<https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/tesis-final36.pdf>
- Benavides, P. (2012). Comunicación Sustentable. Obtenido de  
<http://www.pablobenavides.net/que-pienso/comunicacion/>
- Bracker. (1980).
- Carrion Medina, M. d. (Junio de 2013). Planeación Estratégica para la Empresa Comercial "Fervaz" de la ciudad de Loja Periodos: 2012-2016. Recuperado el 14 de abril de 2016 de abril de 2016, de UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA :  
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/2248/1/TESIS%20M ARITZA%20CARRION%20imprimir.pdf>
- Carvalho. (1994). Avaliação dos programas de desenvolvimento regional. Brasilia.
- Castañeda, S. A. (1995). Imaginandonos el futuro: La comunicación como estrategia para el desarrollo. Obtenido de  
<https://segundoarmas.jimdofree.com/2014/10/31/imagin%C3%A1ndonos-el-futuro-la-comunicaci%C3%B3n-como-estrategia-para-el-desarrollo/>
- Castillo Correa, J., Ishiguro King, M., Vargas Saldaña, A., & Zegarra Bernal, A. (2015). Plan Estratégico de la Empresa Productos Alimenticios TRESA S.A. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8245>
- Coelho, F. (2019). "Sostenibilidad".
- Contreras Rivasplata, M. Y. (2019). Caracterización y gestión de residuos sólidos domiciliarios del balneario de tortugas, Casma Perú. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11724>

- Correa, F. (2017). *Desarrollo sostenible: revisión histórica desde la economía*. Madrid: Ediciones Unaula.
- Cuadros, R., Arias, G., & Valencia, A. (2015). *La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes*. Colombia: Revista encuentros. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/encu/v13n1/v13n1a09.pdf>
- DIGESA, D. G. (2021). Obtenido de <http://veranosaludable.minsa.gob.pe/>
- Echazú. (2020). *GLOSARIO DE DESARROLLO SOSTENIBLE*. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/104701/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/104701/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Eschenhagen, M. (2015). *El fracaso del desarrollo sostenible: la necesidad de buscar alternativas al desarrollo, algunas entradas*. En A. Gozález, E. Tôrres, L. Carmona, & M. Zerbone. Brasil: Editora UFPE.
- Espinoza, N. (2017). *Conciencia turística y desarrollo sostenible en la playa centinela del distrito de Huaura, periodo 2017*. peru.
- Estay, C., & Pastor, J. (2013). *Investigación Cualitativa en Sistemas de Información*. España: Universitat Politècnica de Catalunya. Obtenido de <http://capsi.apsi.pt/index.php/capsi/article/viewFile/270/259>
- Fernández, R. (2017). *La dimensión económica del desarrollo sostenible*. Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- Fincowsky, F., & Krieger, M. (2011). *Comportamiento Organizacional enfoque para América Latina*. México: Editor Pearson Educación.
- Guerrero Villafañe, J. F. (2015). *Desarrollo de la Planeación Estratégica del Autoservicio Andrade en el período 2016-2019*. Obtenido de Universidad del Valle: <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/10042/1/CB-0542476.pdf>
- Hernández Sampieri , R., Zapata Salazar , N. E., & Mendoza Torres , C. P. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato*. Mexico D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Hernandez. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 26 de Mayo de 2021, de

- <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>
- Huiman Cruz, A. (2017). Obtenido de <https://rpp.pe/blog/mongabay/basura-en-las-playas-biodiversidad-marina-se-ahoga-en-oceanos-de-plastico-noticia-1101463>
- INEI. (2017). INEI. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1498/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1498/libro.pdf)
- Juárez Guillén, A. K. (2016). Propuesta de Plan Estratégico de Marketing para el incremento de ventas en la empresa Kuiny Collection S.A.C. Arequipa 2016. Obtenido de Universidad Católica de Santa María: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/5642/44.0476.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kouss, S. (2015). La comunicación interna en las organizaciones. España: Universidad De Salamanca. Obtenido de [https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132427/TG\\_KoussGutierrez\\_Comunicaci%F3n.pdf;jsessionid=2EC8E62403D33F44743DE4E2ECF1D88A?sequence=1](https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/132427/TG_KoussGutierrez_Comunicaci%F3n.pdf;jsessionid=2EC8E62403D33F44743DE4E2ECF1D88A?sequence=1)
- La Fundación Ellen MacArthur. (2018). Obtenido de <https://es.mongabay.com/2018/01/oceanos-plastico-en-las-playas/>
- Lazo, Z. A., Jiménez, A. G., & Leyva, O. V. (Enero de 2013). Plan estratégico para la industria de muebles en Lambayeque. Recuperado el 15 de Abril de 2016, de Pontificia Universidad Católica del Perú: [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4608/A\\_GUILAR\\_GARCIA\\_VASQUEZ\\_INDUSTRIA\\_MUEBLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4608/A_GUILAR_GARCIA_VASQUEZ_INDUSTRIA_MUEBLES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Linares Otoya, M. V. (2019). Calidad Ambiental del sedimento marino del balneario de Huanchaco como sustrato de comunidades Microbianas y su aporte en los servicios Ecosistémicos. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11512>
- Macias Carrillo, V. A. (2018). Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1432/1/UNESUM-ECUA-ING.MEDIO-54.pdf>
- Malikhao, & Servaes. (2007). Comunicación y Desarrollo Sostenible. En O. d.

- alimentación., Comunicación y Desarrollo Sostenible "Selección de artículos de la 9na mesa redonda de las Naciones Unidas sobre comunicación para el desarrollo. (pág. 1). Roma.
- Martel Vasquez, A., Gomez García, A., Duarte Jácome, F. L., & Aquino Muñoz, G. (2017). Propuesta de Plan de Negocio para una Plataforma Unica de Compras Retail Supermercados Quick Shop. Obtenido de Universidad ESAN:  
[http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/963/2017\\_MATP\\_15-1\\_13\\_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/963/2017_MATP_15-1_13_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, K., & Téllez, S. (2017). La comunicación en instituciones de carácter público: de lo institucional a lo participativo. Colombia: Scielo. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/anqr/v11n22/v11n22a06.pdf>
- Méndez, M., & López, O. (2013). La Nueva Comunicación, Conceptos, Tendencias y Aplicaciones. España: Ediciones Pirámide.
- Millán, A., Treviño, F., & Square, J. (2017). Comunicación y percepción social del riesgo: Retos de participación. España: Razón Y Palabra. Obtenido de <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/482>
- Montaner, J., Antich, J., & Arcarons, R. (1988). Diccionario de Turismo. Madrid: Síntesis.
- Mora, L. V. (2013). Dimensión Ambiental, Desarrollo Sostenible y Sostenibilidad. Cancun, México.
- Münch, L. (2017). Planeación Estrategica. Mexico: Trillas.
- Muñoz Rodríguez, C. F., & Olaya Arrunategui, J. M. (2013). Plan Estratégico para incrementar las ventas en la empresa Distritodo Medical S.A. Obtenido de Universidad Autónoma de Occidente:  
<https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/5247/1/TMD01628.pdf>
- ONU. (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo.
- ONU. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. Santiago.
- Organización Mundial de la Salud, O. (2018). Obtenido de [https://www.who.int/topics/air\\_pollution/es/](https://www.who.int/topics/air_pollution/es/)
- Organización Panamericana de la Salud, O. (2018). Obtenido de [https://www.paho.org/per/index.php?option=com\\_content&view=article&i](https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&i)

d=4016:contaminacion-aire-oms&Itemid=0

- Orjuela Cárdenas, A. V. (2018). Desarrollo de estrategias ambientales y sanitarias para el manejo de residuos sólidos en unidades de paisaje tipo playa. Caso de estudio Los Cocos, Santa Marta. Obtenido de Universidad de La Salle:  
<http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/29330>
- Pérez, R. (2019). Los objetivos de desarrollo sostenible. Madrid: J.M. Bosch Editor. ISBN: 9788412137637. Obtenido de  
[https://elibro.net/es/lc/udch/busqueda\\_avanzada?as\\_all=desarrollo\\_\\_sostenible&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/lc/udch/busqueda_avanzada?as_all=desarrollo__sostenible&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Pichilingue, & Mamani. (2017). Gestión Municipal para el desarrollo sostenible. Big Bang Faustiniiano.
- Pichilingue, & Mamani. (2017). Gestión municipal para el desarrollo sostenible. Peru.
- PINEDA, M. P. (2018). Estrategias de comunicación que emplea la oficina de relaciones públicas e imagen institucional en la formación de imagen institucional de la Municipalidad provincial de Lampa 2018.
- Plata, U. n. (2016). Las playas y su gestión sostenible. Argentina.
- Ramos Puelles, L. F., Sequeiros Porras, D. R., & Solano Contreras, R. (2016). Planeamiento Estratégico para Alessa Business S.A.C. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú:  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/9627>
- Rangel, L. M. (2015). Propuesta para la Elaboración de un Plan Estratégico para la empresa Surtidema Ltda., de la Ciudad de Aguachica, Cesar, con el fin de mejorar su influencia comercial en la zona. Obtenido de Universidad Francisco de Paula Santander:  
<http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/971/1/27821.pdf>
- Rivero Ayllon, R. V. (2017). Plan Educomunicacional para sensibilizar a la población del Balneario Buenos Aires, Distrito de Víctor Larco Herrera en acciones de prevención frente al cambio climático Trujillo 2017. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo:  
[repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11145/vidal\\_pj.pdf?sequence=1...y](repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11145/vidal_pj.pdf?sequence=1...y)

- Ríos, P. E., Páez, O. H., & Bardos, T. J. (2020). Estrategias de comunicación: Diseño, ejecución y seguimiento.
- Robles, B. (2011). La entrevista en profundidad: una técnica útil dentro del campo. Redalyc, 41.
- Rodrich, R. (2018). Fundamentos de la comunicación institucional: una aproximación histórica y conceptual de la profesión. España: Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4508714>
- Rodriguez Alcantara, F. J. (2014). Estrategias de Crecimiento Intensivo para Mejorar el Nivel de Posicionamiento y Ventas de la Empresa Hotel San Camilo de Trujillo. Obtenido de Universidad Privada Antenor Orrego: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/715/1/RODRIGUEZ\\_FERNANDO\\_MEJORAR\\_NIVEL\\_POSICIONAMIENTO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/715/1/RODRIGUEZ_FERNANDO_MEJORAR_NIVEL_POSICIONAMIENTO.pdf)
- Rojas, J., & Parra, O. (2017). Conceptos básicos sobre medio ambiente y desarrollo sustentable. Buenos Aires, Argentina: Editorial Overprint Grupo Impresor.
- Sánchez Sánchez , M. D., & Silva Martinez , J. H. (2018). DESARROLLO SOSTENIBLE Y LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS EN EL DISTRITO DE PIMENTEL.
- Sarmiento Mamani, C. P. (2017). Plan Estratégico para la empresa Kalitex S.A.C., Arequipa 2017. Obtenido de Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4543/ECsamacp.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Serna, C. (2016). Visiones del desarrollo sostenible. Madrid: Ediciones de la U. ISBN: 9789587627381. Obtenido de [https://elibro.net/es/lc/udch/titulos/70321?as\\_all=desarrollo\\_\\_sostenible&as\\_all\\_op=unaccent\\_\\_icontains&prev=as](https://elibro.net/es/lc/udch/titulos/70321?as_all=desarrollo__sostenible&as_all_op=unaccent__icontains&prev=as)
- Soria, R., & Pérez, E. (2012). Importancia de la comunicación organizacional como factor de efectividad organizacional: el caso comparativo de tres instituciones no gubernamentales en Jalisco. México: Asociación nacional de facultades y escuelas de contaduría y administración. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/62.pdf>
- Ubiñas, D. (2017). El impacto de las tecnologías de la información y de la comunicación en el derecho a la vida privada. España: Dialnet. Obtenido

de <http://criminet.ugr.es/recpc/15/recpc15-09.pdf>

Valencia Zamora, N. A. (2019). Evaluación del impacto ambiental del turismo en la zona rural del balneario Tabiazo, Provincia Esmeraldas. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1762>

Vara Horna , A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. Lima.

Vicente, E., & Gómez, E. (2021). Los objetivos de desarrollo sostenible en la ciudad de Burgos. Burgos: Editorial Universidad de Burgos. ISBN: 9788418465109.

## ANEXOS

### 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	INDICADORES	INSTRUMENTOS
¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre el desarrollo sostenible?	Analizar las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre el desarrollo sostenible.	Estrategias de Comunicación	Propuesta comunicativa	Diagnóstico comunicacional	
			Investigación y sistematización de la realidad	Definición del campo a intervenir	
			Planificación de estrategias	Objetivos y definición de herramientas de comunicación.	
			Evaluación	Monitoreo	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍAS	INDICADORES	
¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque?	Identificar las percepciones de los funcionarios respecto de las estrategias de comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque.	Desarrollo Sostenible	Sostenibilidad ambiental	Recursos naturales del balneario.	Entrevista a profundidad
¿Cuáles son las percepciones de los funcionarios respecto del desarrollo sostenible de un distrito de Lambayeque?	Identificar las percepciones de los funcionarios respecto del desarrollo sostenible de un distrito de Lambayeque		Sostenibilidad económica	Productividad, competitividad y crecimiento económico.	Entrevista a profundidad
¿Cuáles son las características de un plan alternativo de estrategias de	Determinar las características de un plan alternativo de		Sostenibilidad social	Equidad social	

comunicación de una municipalidad distrital de Lambayeque para concientizar sobre el desarrollo sostenible?	estrategias de comunicación municipal para concientizar sobre el desarrollo sostenible a los pobladores de un distrito de Lambayeque.		Sostenibilidad política	Políticas públicas para fomentar el Desarrollo Sostenible.	
---	---	--	-------------------------	--	--

## 2. Instrumento

CATEGORÍAS	SUB CATEGORÍAS	PREGUNTAS
Categoría 01: Estrategias de comunicación	Definición y objetivos de herramientas de comunicación	¿Qué entiendes por estrategias de comunicación? ¿Cuáles son las estrategias de comunicación que utiliza la Municipalidad de Pimentel con la comunidad?
	Monitoreo	¿Realizan o han realizado alguna evaluación para determinar si la información comunicada por la Municipalidad de Pimentel es <u>recepcionada</u> de manera positiva o negativa por la comunidad? ¿Cuándo se realizó? ¿Cuáles <u>fueron los resultados</u> ?
	Diagnóstico comunicacional	¿Cuál es el área encargada para emitir alguna comunicación a la comunidad por parte de la Municipalidad?
		¿Qué acciones, realizadas por la municipalidad, comunican a la comunidad?
		¿A través de que medios de comunicación se comunican con la comunidad?
	Categoría 02: Desarrollo sostenible	Desarrollo ambiental
¿Cuáles son las acciones que realiza la Municipalidad para la conservación y preservación de los recursos naturales del distrito? ¿Con que frecuencia las realizan? ¿Cómo valora su estado actual?		
A partir de su punto de vista ¿Cuáles son los recursos locales que generan oportunidades de ingreso económico para los pobladores del distrito?		
Desarrollo social		¿Cuáles son los servicios básicos a los que <u>tienen acceso los pobladores del distrito</u> ?
		¿Todos los pobladores tienen acceso a los servicios básicos?
Políticas públicas		¿Alguna institución del estado les exige que promuevan políticas en beneficio del desarrollo sostenible?
		¿Existe alguna organización deliberativa local que participe en la toma de decisiones de acciones que promuevan el desarrollo sostenible?

**Nota:** Elaborado por Bach. Kiara Torres Luna

1. Validación de instrumentos:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIEN TE 00 - 20%	REGULAR 21 - 40%	BUENA 41 - 60%	MUY BUENA 61 - 80%	EXCELENTE 81- 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una <u>organización lógica</u> .					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100% OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



DNI 42366595

Mg. Ruperto Arroyo Coico Teléfono: 966688144

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIEN TE 00 - 20%	REGULAR 21 - 40%	BUENA 41 - 60%	MUY BUENA 61 - 80%	EXCELENTE 81- 100%
1.CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una <u>organización lógica</u> .					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					X
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(x ) El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto Alicia Magali Samamé Núñez  
DNI: 16794940 Teléfono N° 966620936

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 00 - 20%	REGULAR 21 - 40%	BUENA 41 - 60%	MUY BUENA 61 - 80%	EXCELENTE 81 - 100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científico.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

**PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- El Instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.  
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto Nérida Antonieta Coronel Mestanza  
DNI: 16756983 Teléfono N° 966175913