



Comunicación Estratégica Enactiva **Palabras clave** Residuos ; Políticas Públicas ; Ráfala



IEC en residuos urbanos

Pensar planes de Gestión Integral de Residuos desde la Comunicación Estratégica Enactiva



María Paz Caruso

Melina M. Michlig

Somos M. Paz Caruso y M. Melina Michlig, Licenciadas en Comunicación Social.

Mujeres profesionales que atravesamos la experiencia de la Comunicación Estratégica Enactiva, en la búsqueda de alternativas que nos acerquen a la realidad reconociendo la fractalidad de lo social y la multidimensionalidad de lo comunicacional.

Resumen

En los últimos años algunos gobiernos locales han incorporado como ejes de trabajo en sus agendas la temática de la sustentabilidad, punto fundamental para poder comenzar a pensar en una nueva forma de hacer política en relación con las personas, la naturaleza, la ciudad y su entorno.

Pensar la comunicación desde los espacios, tiempos, dimensiones, en movimiento, a través del nuevo paradigma de comunicación estratégica, nos pone en discusión con los esquemas tradicionales y lineales que hemos implementado hasta el momento. También nos brinda la oportunidad de comenzar a pensar y comprender, en el ámbito de las políticas públicas, las redes que existen entre las personas, la emoción, el conocer, el tiempo, la ciudad, las instituciones y su proyección en el conjunto con otras ciudades y la región. En definitiva, nos abre las puertas para pensar a la comunicación y sus planes, implicados con la ciudad a partir de un proceso de pensamiento complejo, fluido y situacional.

✉ mpazcaruso@gmail.com

✉ mariamelinamichlig@gmail.com



1 Introducción

En los últimos años algunos gobiernos locales han incorporado como ejes de trabajo en sus agendas la temática de la sustentabilidad, punto fundamental para comenzar a pensar en una nueva forma de hacer política en relación con las personas, la naturaleza, la ciudad y su entorno.

Carlos Galano (2010) establece para la relación existente entre saber ambiental y la ciudad, dos cuestiones inseparables.

“El saber ambiental no es una ciencia general de las relaciones sociedad-naturaleza. La epistemología ambiental tiene como propósito deconstruir los paradigmas de conocimiento para comprender su incidencia en la crisis ambiental, así como la construcción de conocimientos y saberes para la sustentabilidad. En ese sentido, postulamos, que Repensar la Ciudad e imaginar los derechos a la Ciudad es un proceso simultáneo de Deconstrucción-Construcción” (Galano, 2010).

Resulta importante tomar conciencia sobre estas relaciones, comprendiendo todos los actores implicados en los procesos y conocer otro sentido que se le puede atribuir a las acciones comunicativas, a través del nuevo paradigma de la comunicación estratégica, que nos interioriza con lo fluido, complejo y situacional.

Presentaremos entonces los resultados del diagnóstico de la gestión comunicacional realizada por la Municipalidad de Rafaela, para exponer y evaluar la manera en que se ha comunicado a la sociedad rafaélina la implementación de acciones para la correcta gestión de los residuos entre los años 2009-2012, considerando esta nueva mirada.

Los objetivos generales de la investigación, fueron:

- Identificar la frase núcleo del problema que está obstaculizando la transformación deseada.

- Sistematizar las campañas de comunicación ambiental que lleva adelante la Municipalidad de Rafaela desde la comunicación estratégica.

Y los objetivos específicos:

- Identificar los componentes y actores principales de la situación comunicacional.
- Definir las herramientas empleadas hasta el momento.
- Analizar cómo funcionaron esas herramientas y qué efectividad tuvieron.

Muchas veces nos basamos en procesos dualistas de reflexión, limitando nuestro espectro de lo que pueden concebir y pensar los actores involucrados en una situación comunicativa, y también la concepción del tiempo-espacio en el cual se está llevando a cabo la acción. Por eso consideramos necesario un análisis que permita ponderar tanto las herramientas y técnicas empleadas como los medios utilizados, poniendo en evidencia cuáles pueden ser los aportes de la Investigación Enactiva en Comunicación, el Pensamiento Ambiental Latinoamericano y de la Comunicación Estratégica en la planificación de políticas públicas.

Es importante mencionar que la investigación hace hincapié en la temática Gestión Integral de Residuos y no aborda otras problemáticas ambientales como ser la aplicación de agroquímicos, el predominante uso de energías convencionales, la reconstrucción de biodiversidad, la mitigación de los gases de efecto invernadero, entre otras. Si bien las autoras del artículo conocen sobre estas problemáticas, no es el objetivo del trabajo abordarlas.

Vale mencionar también que en la actualidad muchas de estas problemáticas ambientales mencionadas, están siendo abordadas por el estado local y asumidas por el compromiso ciudadano.

Comunicación Estratégica y Pensamiento Ambiental Latinoamericano.

Tanto el paradigma de Comunicación Estratégica como el Pensamiento Ambiental Latinoamericano, revolucionaron la manera de pensar tradicional a la hora de hacer comunicación en muchos aspectos, sobre todo en lo ambiental.

“La comunicación ya no es vista como transferencia de conocimientos y paquetes tecnológicos, ni se reduce al análisis de lo comunicativo, sino que se aborda desde un enfoque multiparadigmático y transdisciplinario que concibe la actuación de la comunicación también desde la estrategia y desde lo fluido” (Massoni, 2013: 13).

La comunicación es el espacio relacionante de la diversidad sociocultural (Massoni, 2003, 2007) porque es allí donde cada uno de nosotros, a partir de nuestras propias Matrices Socioculturales (MS), negocia si va a conceder veracidad a nuevos argumentos o si va a negársela. Es estratégica por tanto porque es donde ocurre el cambio, la transformación.

El conocimiento resulta de las interacciones que se producen a la mitad de camino entre el sujeto y el objeto. Esta tensión define conocer y saber (Massoni, 2007).

“Las MS son el esquema básico que describe los rasgos principales de la lógica de funcionamiento de un grupo social y programan en cada grupo su sistema de percepción/acción. Trabajar desde las MS y mediaciones supone abordar a la comunicación desde lo contingente y situacional” (Massoni, 2007: 31).

Conjuntamente, el Pensamiento Ambiental Latinoamericano ha ido construyéndose desde hace más de 30 años con autores como Augusto Ángel Maya (Colombia) y Enrique Leff (México) entre otros. Maya plantea la posibilidad de construir una “filosofía ambiental ético estética” frente a la filosofía moderna que ha

sido metafísica, aún en sus corrientes empiristas, positivistas y neopositivistas. Leff por su parte, propone los conceptos de “complejidad y saber ambiental” como puntos de partida de una ética en la educación, la ciencia y la tecnología, dentro de relaciones sistémicas y holísticas. Asimismo, otras corrientes de pensamiento de filósofos colombianos y de otros países latinoamericanos, han desembocado en la propuesta de una “ética ambiental, pública y comunicativa” que propone una ética descentrada, sin sujeto y sin objeto, una ética sistémica, donde los valores se construyen en las relaciones y donde la intrincada trama de la vida, que ha venido construyéndose desde hace más de 2.500 millones de años, y de la cual somos meros hilos, pasa de ser objeto a ser valor primero en su más genuino sentido (Noguera, 2007).

Políticas Ambientales de la ciudad de Rafaela. Programa Rafaela+Sustentable

En la ciudad de Rafaela el municipio ha puesto en marcha en el año 2010 el Programa Rafaela+Sustentable (R+S). La ciudad venía trabajando en forma sostenida, para ofrecer a vecinos y visitantes una ciudad limpia y ordenada, en un esfuerzo por valorizar la importancia que tienen los espacios para la convivencia y el correcto tratamiento de los residuos.

A partir del Programa R+S, se agregó la vocación por rescatar todas las ideas fuerza que el cuidado por el ambiente reclama: una nueva mirada hacia el tratamiento

Muchas veces nos basamos en procesos dualistas de reflexión, limitando nuestro espectro de lo que pueden concebir y pensar los actores involucrados en una situación comunicativa



de los residuos, la promoción por el uso de nuevas formas de energía, la potenciación de emprendimientos vinculados a lo ambiental, la protección de la biodiversidad, la educación de los ciudadanos y nuevas generaciones en valores útiles, básicos y fundamentales para entender que estos cambios estarán en la conciencia y en la acción de cada vecino, o no serán (Cos-tamagna & Jurado, 2010: 5).

El espíritu que anima estas acciones registró dos modos de trabajar asociados a una im-pronta indispensable para lograr perdurabilidad en los objetivos alcanzados. Cada em-prendimiento se abordó hacia adentro por el trabajo transversal y asociado de áreas del municipio vinculadas a distintas secretarías, y hacia afuera, movilizándolo el interés, el esfuerzo y la colaboración de instituciones de la ciudad, que no podían estar ausentes en la concreción de esas políticas de interés comunitario.

El Programa se inició con la gestión del Inten-dente Omar Perotti (2008-2011), y el actual Intendente Luis Castellano decidió continuar con el desarrollo de las acciones y potenciar muchas de ellas, incluida la creación del Insti-tuto para el Desarrollo Sustentable (Ordenan-za 4785. Año 2015) como ente autárquico, en el contexto de una sociedad participativa que

se apropió del programa, del instituto, de sus ejes de trabajo (educación y comunicación ambiental, cuidado del agua, verde urbano y biodiversidad, movilidad sustentable, eficien-cia energética, gestión integral de residuos y empleo verde) y de todas sus iniciativas.

A este escenario local se sumaron dos situa-ciones claves del contexto internacional tales como la “Encíclica Laudato Si, sobre el Cui-dado de la casa común” elaborada por el Papa Francisco y el último “Acuerdo sobre Cambio Climático en París”, ambos sucesos del año 2015 que contextualizan y refuerzan esta ini-ciativa con una mirada hacia el futuro.

El IDSR se conformó entonces como un espa-cio de trabajo comprometido y participativo. Cuenta con un Consejo Ambiental conforma-do por diferentes instituciones de la ciudad que asesoran, acompañan y trabajan conjunta-mente cuestiones ambientales. Y si bien es un ente autárquico, representa un espacio creado por el Municipio para ponderar la cuestión ambiental de Rafaela.

Gestión Integral de Residuos

Una de las áreas en las que más aportes ha realizado el Programa R+S, es en la gestión y transformación de los residuos. Entre 2010 y

Figura 1

Modelo de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos de Rafaela (GIRSU)



Responde al modelo de la economía circular. Es un concepto económico que se interrelaciona con sustentabilidad, su meta es reducir al mínimo la generación de residuos dando valor a los productos y materiales de modo que perduren en la economía durante el mayor tiempo posible. Este sistema convierte los residuos producidos en recursos, generando empleo local.

Fuente: elaboración propia.

2011 no sólo se sancionó una ordenanza que regula el sistema de gestión de residuos sólidos urbanos de toda la ciudad (Ordenanza 4.404), sino que también se repensó todo el sistema, bajo la idea que los residuos pueden convertirse en materias primas de otros procesos productivos. Fue necesario intervenir en toda la cadena de valorización, desde la separación de los residuos recuperables y no recuperables en el hogar hasta la disposición final en el relleno sanitario.

A partir de ese momento la ciudad se ha propuesto un modelo integral de gestión de residuos sólidos urbanos que se representa en el siguiente esquema (Figura 1). Este plan integral GIRSU se convirtió en un instrumento central en la planificación desde la generación, disposición inicial, recolección, transporte, tratamiento transferencia/disposición final.

El modelo tiene por objetivos:

1. Minimizar la cantidad de residuos sólidos urbanos generados.
2. Utilizar metodologías y tecnologías de tratamiento y disposición final de los residuos sólidos urbanos que eviten riesgos para la salud y el ambiente.
3. Promover la adecuada información y participación de la ciudadanía en las acciones relacionadas con la gestión de residuos.
4. Proteger y racionalizar el uso de los recursos naturales a largo y mediano plazo y contribuir a detener el cambio climático.
5. Generar empleo verde e inclusión social.

Entre algunos hitos, la Planta de Recupero y el Relleno Sanitario han optimizado su funcionamiento, logrando mayor eficiencia y productividad, y también mejores condiciones de seguridad e higiene. Así mismo se han abierto nuevos espacios educativos como la Sala de Usos Múltiples construida con materiales reciclados, y productivos como el Parque Tecnológico de la Industria del Reciclado con la

radicación de plantas para el tratamiento de diversos residuos (Planta de Tratamiento de Aceite Vegetal Usado, Planta de Compactación de Metales, Planta de Biodigestión, Planta de Tratamiento de Envases Plásticos, Planta de Tratamiento de Aceite Mineral Usado y Planta de Tratamiento de Neumáticos).

Esto implica una perspectiva holística e interdisciplinaria, donde no se conciben ámbitos parciales de actuación (como la recolección), sino que se piensa que a la gestión de Residuos Sólidos Urbanos también le incumbe minimizar lo que se genera, clasificar, recolectar, disponer controladamente el resto y generar empleo, entre otros aspectos. Se trata de un modelo de transversalidad de políticas que permite no perder de vista el carácter integral de la gestión, como sistema de interrelaciones donde ciertos componentes individuales se complementan unos con otros, y en el que tanto los aspectos técnicos como los socioeconómicos y políticos son analizados conjuntamente, porque en la realidad se encuentran interrelacionados.

Educación y comunicación ambiental. Campaña Creando Conciencia

Los vecinos resultaron una parte fundamental de la transformación. La participación ciudadana en el Programa R+S, implica la clasificación en origen, la disposición adecuada y el respeto al cronograma de recolección de residuos, en los horarios y días establecidos. Por eso los mensajes se centran en que si se clasifican correctamente los residuos en el hogar, se contribuye con el medio ambiente, permitiendo el reciclado o recuperación de materiales que pueden ser reutilizados nuevamente en los procesos productivos, disminuyendo los impactos ambientales y aportando a la economía de las cooperativas.

Sumando el hábito de separar se generan menos residuos, porque se pueden reciclar materiales que serán recursos. Pero dicha clasificación en origen no es aprovechable si no se dispone en los horarios y días establecidos por el municipio. Por lo tanto, la campaña difunde



la existencia de un Relleno Sanitario en Rafaela donde funciona una Planta de Recupero de materiales cuyo personal proviene de un sector social vulnerable y cuyos ingresos económicos dependen del volumen recuperado, dando a conocer el beneficio ambiental, social y económico de participar en el servicio público de recolección diferenciada de residuos recuperables.

La caótica disposición de los denominados “residuos de patio” en algunos barrios en el 2007 provocaba desorden y falta de higiene en las cunetas y espacios públicos, también demandaron una comunicación efectiva sobre sus condiciones de disposición y cronograma de recolección anual.

Los objetivos generales de la campaña “Creando Conciencia” que lleva a cabo el municipio son:

- Incrementar la participación ciudadana en el servicio público de recolección diferenciada de residuos recuperables.
- Corregir prácticas inadecuadas en la disposición de los residuos especiales de patio.

Y los objetivos específicos:

- Promover la clasificación de residuos en el hogar a través de campañas de educación y sensibilización ambiental puerta a puerta.
- Informar sobre cronogramas de recolección diferenciada, de patio y común.
- Concientizar a la población sobre los beneficios económicos, ambientales y sociales de participar en el servicio de recolección diferenciada de residuos recuperables.

Con el siguiente plan de acción:

- Sensibilización y educación ambiental puerta a puerta: a través de la charla con el vecino las promotoras ambientales explican los beneficios ambientales, sociales y económicos de la clasificación de residuos.

- Actividad con escuelas en los barrios: se propuso a las escuelas de los barrios más conflictivos en el manejo de los residuos participar en la difusión del mensaje.

- Acuerdo voluntario de responsabilidad ambiental: se convocó a las empresas e instituciones locales a la firma de un Acuerdo, mediante el cual el adherente se comprometió a difundir la recolección diferenciada de residuos recuperables y en analizar propuestas de minimización de generación de residuos por parte del Municipio.

- Cuadrillas de voluntarias: en los barrios de mayor desorden y falta de higiene se formaron grupos de voluntarias de los mismos barrios involucrados con el objetivo de limpiar semanalmente el espacio público.

- Visitas de escuelas al predio del Complejo Ambiental: recorridos educativos y actividades de aprendizaje en el lugar.

- Teléfonos de información, página web, comunicación en los principales medios de difusión.

La ciudad. Pensar el ambiente en situación

El diagnóstico tradicional de la comunicación busca instalar un mensaje mediante el reconocimiento, listado y caracterización de receptores, y el resultado del diagnóstico se centra en los temas a comunicar buscando transformar al otro.

Analizando las campañas de concientización ambiental difundidas por el municipio de Rafaela hasta el año 2012 predomina la mirada tradicional de la comunicación y la falta de reflexión acerca del espacio, el tiempo y la situación en la cual se lleva adelante.

Resultó fundamental considerar los aportes que la comunicación estratégica puede proporcionar para pensar las políticas públicas, realizar un diagnóstico que implique comprender la situación y espacio donde se emiten los mensajes y se piensan dichas campañas, teniendo en cuenta la distribución geográfica,

la prestación de los servicios y los desarrollos industriales.

El profesional de la comunicación debe dedicar tiempo a pensar a la ciudad como un espacio fluido que se mueve constantemente en cada situación de comunicación y que al hacerlo produce movimientos sociales, las novedades, los acuerdos y los desacuerdos. Esta sería una conceptualización de transformación permanente y continua. Una forma de abordar la ciudad a partir de pensarla en situación (Massoni, 2007).

Se puede concebir a lo comunicacional como un espacio estratégico para generar acción, y poniendo en juego todo lo desarrollado hay que centrarse en el otro como otro y no como “otro para” (Massoni, 2007).

Estrategia, entonces, no para resolver el problema sino para aportar a encontrar la manera de comunicarnos, como un hacer común con el otro, un hacer emerger un nuevo mundo compartido a partir de reconocer las trayectorias que se ponen en juego en cada situación. No es diseño orientado hacia tareas específicas, sino un proyecto de comprensión de la alteridad que aporte a hacer emerger sentidos nuevos a partir de la constitución de un cambio social conversacional (Massoni, 2002: 137).

El momento de la política ambiental y la mirada futura

Indagar fórmulas y aplicar nuevos modelos de comunicación son desafíos imprescindibles en el ámbito político de la actualidad. Los gobiernos locales tienen una gran ventaja al momento de tomar decisiones, encarar proyectos o atender demandas porque siempre están referidas al “pago chico” que se supone, conocen hasta en los más pequeños rincones. Son los primeros que perciben lo que la naturaleza de su territorio les manifiesta, son a quienes los ciudadanos recurren para peticionar y los responsables de dar las primeras respuestas. Son el primer vehículo de captación de la demanda y la respuesta más próxima que el ciudadano y el territorio tienen.

En la capacidad de captar/canalizar la demanda, y elaborar la respuesta correspondiente, no sólo en la soledad de su territorio-responsabilidad, sino en muchos casos en comunión con otros gobiernos locales, está el futuro de esas comunidades y el crédito político que consiga esa administración.

A la hora de pensar los contenidos en las comunicaciones es importante partir del análisis situacional de la comunicación (reconocimiento de los diferentes componentes comunicacionales que configuran una determinada situación) a través de la identificación de las Variables Clave Comunicacionales que son aquellas dimensiones o ejes de análisis de la realidad que el/la comunicador/a o equipo de comunicadores/as se propone abordar durante su trabajo de intervención, y no sólo desde el objetivo que se quiere cumplir.

La definición de las VCC facilita el proceso de elaboración del marco conceptual, entendido como el conjunto de ideas, pensamientos, juicios y nociones teóricas a las que recurrimos para analizar, comprender e interpretar las prácticas sociales en la gestión de procesos comunicacionales en pos de los objetivos estratégicos en políticas ambientales públicas (Apella, Huarte, Vargas, 2012: 13).

Lo comunicacional está necesariamente integrado a la complejidad misma de lo social y de lo político y, a la vez ayuda a su constitución. Forma parte de toda la situación. Hay que evaluar lo que se intenta lograr a la hora de realizar campañas de comunicación masiva. Por esto la tarea de comunicación implica un alto grado de investigación y análisis de la realidad so-

Indagar fórmulas y aplicar nuevos modelos de comunicación son desafíos imprescindibles en el ámbito político de la actualidad.



cio cultural, así como de los componentes del problema.

2. Metodología

El modelo de comunicación estratégica es

“una metodología de investigación –acción que se plantea básicamente como un proyecto de comprensión en dos etapas: la primera es la de las miradas disciplinares que son pertinentes en la problemática que se aborda en la investigación; la segunda es la de los actores sociales que son relevantes en la resolución de esa problemática...” (Massoni, 2007: 74).

Una estrategia de comunicación es un proyecto de comprensión, un principio de inteligibilidad que busca abordar la comunicación como fenómeno complejo y fluido. Resulta un dispositivo doble: por un lado, en torno al reconocimiento de la diversidad; y por otro, en torno al sentido enactuado, que emerge a partir de operar otras dimensiones de la comunicación en la situación que aborda la estrategia (Massoni, 2013: 19).

El despliegue de una estrategia comunicacional como proyecto de Investigación Enactiva en Comunicación (IEC) se enlista en los siguientes pasos (Massoni, 2007:165):

1. Definición de la Versión Técnica Comunicacional (VTC).
2. Análisis y prescripción mediante Marcas de Racionalidad Comunicacional (MRC).
3. Reconocimiento y jerarquización de los actores vinculados a cada componente del problema comunicacional.
4. Caracterización de MS en torno al problema.
5. Árbol de Soluciones (AS).
6. Investigación de campo.

7. Diseño del Plan Operativo (PO) Inicial de la Estrategia Comunicacional.

Durante la investigación se empleó un análisis comunicacional estratégico que permitió relevar las dimensiones comunicacionales dominantes, así como las conceptualizaciones. Las técnicas utilizadas fueron análisis de documentos, estadísticas, bibliografía, marcas de racionalidad y se retomaron trabajos desarrollados en los diversos Seminarios de la Especialización en Comunicación Ambiental.

Se desarrolló un marco metodológico y de reflexión, situando el trabajo en la ciudad de Rafaela en el marco del Programa Rafaela+Sustentable (2010-2015) y una descripción de las actividades que permita comprender la relación del hombre con la naturaleza y la ciudad.

Emprendimos el análisis de las categorías de comunicación y planificación, llevadas adelante por la Municipalidad de Rafaela para que los ciudadanos se sumen al sistema de recolección diferenciada, contemplando los abordajes de la comunicación estratégica (Massoni, 2002), de las acciones de educación ambiental, los procesos de sensibilización, información y participación en los que se involucran los distintos actores sociales en el ámbito ciudadano.

Finalmente se desplegó parte de la VTC propuesta por la Escuela de Comunicación Estratégica de Rosario, que es el documento construido por el equipo interdisciplinario participante del proyecto o área en el cual se implementa la estrategia de comunicación; corresponde a la versión técnico-científica de la problemática, lo que la ciencia establece como innovación en el momento de realización del Diagnostico Comunicacional Estratégico.

La VTC pretende establecer la dirección de la transformación buscada, a partir del análisis y planificación concertada, que permita reconocer cuáles son los obstáculos que están dificultando las transformaciones que el proyecto se propone lograr y a partir de su comparación con las percepciones que los actores tengan en torno a los componentes de la VTC en los territorios (Massoni, 2013: 29).

En la VTC se hace especial hincapié en la identificación de componentes y actores, y se desarrolla el análisis hasta el AS, dejando para una publicación posterior la investigación de campo y el diseño del PO.

3. Resultados de la IEC

Tabla 1. VTC – Versión Técnica Comunicacional del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.		HERRAMIENTA N° 001
Frase núcleo del problema		Fecha 01/01/2016
Tema	- Gestión integral de residuos.	
Para quién	- Municipalidad de Rafaela.	
Frase núcleo de la VTC	- Concepción de la comunicación ambiental como modelo tradicional de transferencia de información a la población.	

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.

Tabla 2. VTC – Versión Técnica Comunicacional del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.		HERRAMIENTA N° 001
Componentes y aspectos del problema		Fecha 03/08/2019
Frase núcleo de la VTC: Concepción de la comunicación ambiental como transferencia.		
Componentes	Aspectos	
Componente 1: SOCIOCULTURAL	1.1: No se concibe a lo ambiental como un problema del presente.	
	1.2 No hay en los actores un rol activo en cuanto a la solución de la problemática, entendiéndolo desde el aspecto social, y aportando material para el trabajo de las cooperativas.	
	1.3 El modelo de producción y consumo no invita al consumidor a asumir su rol de responsable en la cadena de recuperación de residuos.	

Continúa



Continuación

Tabla 2. VTC – Versión Técnica Comunicacional del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.
**HERRAMIENTA N°
001**
**Fecha
03/08/2019**
Componentes y aspectos del problema
Frase núcleo de la VTC: Concepción de la comunicación ambiental como transferencia.

Componentes	Aspectos
Componente 2: CIUDADANO	2.1 Dominio de la epistemología de la simplicidad (linealidad, unidimensionalidad, dualismo).
	2.2 En el municipio no se reconoce a la comunicación como campo científico con una especificidad propia.
	2.3 Área de comunicación del municipio centralizada.
Componente 3: AMBIENTAL	3.1 Muchas veces las consecuencias en determinadas conflictos ambientales no se relacionan con la participación del hombre o de las actividades antrópicas.
Componente 4: POLÍTICO- ADMINISTRATIVO	4.1 Son pocas las situaciones ambientales que demandan intervención urgente o inmediata por parte del estado, las inversiones en este tema suelen ponerse en un lugar secundario, afectando el ambiente en forma notable.

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.

Tabla 3. VTC – Versión Técnica Comunicacional del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.		HERRAMIENTA N° 001
Niveles del problema por componente de la VTC		Fecha 05/07/2019
Síntomas	1.1 Materiales en malas condiciones en la cinta de clasificación. 1.2 Contacto de los recicladores con residuos orgánicos. 1.3 No se valora el trabajo de los recicladores urbanos. 1.4 Falta de higiene urbana en los barrios de la periferia.	
Consecuencias	1.1 Falta de implicación de los ciudadanos para resolver cuestiones ambientales. 1.2 Reclamo de las cooperativas para que su trabajo sea reconocido por parte de la ciudadanía. 1.3 Baja en la productividad de la Planta de Recupero que afecta la economía de las familias que trabajan allí. 1.4 Residuos en la vía pública. 1.5 En los barrios en los cuales faltan obras de cerramiento de canales, generalmente en los más vulnerables, se evidencia material mal dispuesto, olores y riesgos para la salud.	
Componente de la VTC: SOCIOCULTURAL	1.1 No se concibe a lo ambiental como un problema del presente. 1.2 No hay en los actores un rol activo en cuanto a la solución de la problemática, entendiéndolo desde el aspecto social, y aportando material para el trabajo de las cooperativas. 1.3 El modelo de producción y consumo no invita al consumidor a asumir su rol de responsable en la cadena de recuperación de residuos.	
Causas próximas	1.1 Los barrios de la periferia de la ciudad y de menos recursos conviven con paisajes con residuos. 1.2 Una vez que el residuo está en la vía pública debe ser el municipio quien se encargue de gestionarlo y quitarlo de allí. 1.3 Disminución del material que ingresa a la planta de recupero y mayor enterramiento de material de valor para las cooperativas de recicladores urbanos. 1.4 Los vecinos de muchos barrios desconocen que los residuos van a parar a las manos de recicladores. 1.5 Falta de diseño de políticas ambientales a largo plazo.	
Causas básicas	1.1 Diferenciación de clases sociales. 1.2 Falta de claridad en el rol ciudadano y el rol del estado en materia ambiental. 1.3 Concepción del residuo como basura y no como nuevo recurso. 1.4 Idea de bienestar asociada a lo material y al consumo. 1.5 Modelos de producción y consumo.	

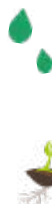


Tabla 4. VTC – Versión Técnica Comunicacional del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

**HERRAMIENTA N°
001**

**Fecha
05/07/2019**

Niveles del problema por componente de la VTC

<p>Síntomas</p>	<p>2.1 Campañas de comunicación que no desarrollan contenidos transdisciplinarios. 2.2 Falta de investigación de las distintas áreas y profesionales que pueden intervenir en las campañas. 2.3 Falta de relación de las campañas con el territorio. 2.4 Pocas piezas de comunicación para población masiva. 2.5 Los resultados positivos se evalúan por cantidad de contenidos producidos y no por calidad. 2.6 Falta de procesos participativos para la generación de intercambios de conceptos y contenidos.</p>
<p>Consecuencias</p>	<p>2.1 Desvalorización de la tarea del comunicador. 2.2 Campañas de comunicación con mensajes poco claros. 2.3 No se promueve el compromiso a largo plazo de los ciudadanos, sino sólo un hecho concreto.</p>
<p>Componente de la VTC: CIUDADANO</p>	<p>2.1 Dominio de la epistemología de la simplicidad (linealidad, unidimensionalidad, dualismo). 2.2 En el municipio no se reconoce a la comunicación como campo científico con una especificidad propia. 2.3 Área de comunicación del municipio centralizada.</p>
<p>Causas próximas</p>	<p>2.1 El estado como ente de control en lo ambiental antes que su rol educador y promotor de políticas ambientales sustentables. 2.2 Falta de trabajo transversal en las diversas áreas del Estado. 2.3 Falta de partidas presupuestarias para campañas de concientización ambiental exclusivamente. 2.4 Falta de profesionales especializados en comunicación ambiental.</p>
<p>Causas básicas</p>	<p>2.1 Estado ausente en el desarrollo de políticas ambientales a largo plazo. 2.2 Concepción del modelo tradicional de comunicación. 2.3 Falta de ponderación de análisis locales del estado del ambiente. Por ejemplo huella ecológica. 2.4 Concebir a las organizaciones ambientalistas como conflictivas en cuanto al diseño de políticas ambientales. 2.5 Falta de modelos de desarrollo transdisciplinarios y multi-institucionales. 2.6 Desconocimiento de hitos mundiales que llevan al desarrollo de un nuevo modelo de desarrollo basado en el cuidado del ambiente (por ejemplo Encíclica Papal Laudato Si, Cumbre de París 2015).</p>

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.

Tabla 5. VTC – Versión Técnica Comunicacional del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.		HERRAMIENTA N° 001
Niveles del problema por componente de la VTC		Fecha 05/07/2019
Síntomas	3.1 Quejas de vecinos. 3.2 Mayor generación de residuos. 3.3 Inundaciones. 3.4 Trabajo ilegal. 3.5 Falta de participación.	
Consecuencias	3.1 Diferenciación en los niveles de higiene urbana en barrios céntricos y de la periferia. 3.2 Aumento en la generación de residuos. 3.3 Consecuencias ambientales tales como inundaciones y tormentas. 3.4 Aumento en los servicios que debe prestar el municipio. 3.5 Disminuye la vida útil de la celda del Relleno Sanitario. 3.6 Desorden en lotes, alimañas, quejas de vecinos.	
Componente de la VTC: AMBIENTAL	3.1 Muchas veces las consecuencias en determinadas conflictos ambientales no se relacionan con la participación del hombre o de las actividades antrópicas.	
Causas próximas	3.1 Falta de valoración del rol ciudadano en las políticas ambientales. 3.2 Falta de conciencia en los ciudadanos. 3.3 Negocios paralelos ilegales que generan focos de residuos en lugares urbanos. 3.4 Sensación que los problemas ambientales se van a hacer evidentes más adelante, sin identificar lo que está pasando actualmente.	
Causas básicas	3.1 Barrios de menos recursos conviven con los residuos. 3.2 Falta de conocimiento del modelo de economía circular. 3.3 Cambio climático. 3.4 Disposición inadecuada de residuos en la vía pública. 3.5 Mal uso del sistema de disposición de relleno sanitario. 3.6 Falta del diseño de un modelo en Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos.	

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.



Tabla 6. VTC – Versión Técnica Comunicacional del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

**HERRAMIENTA N°
001**

**Fecha
05/07/2019**

Niveles del problema por componente de la VTC

<p>Síntomas</p>	<p>4.1 Malestar ciudadano. 4.2 Dificultad para implementar acciones ambientales de control y concientización. 4.3 Cuestionamientos de algunas acciones sancionatorias. 4.4 Falta de capacitación por parte del personal municipal. 4.5 Poca optimización de la prestación de los servicios.</p>
<p>Consecuencias</p>	<p>4.1 Se concibe la participación ciudadana como voluntaria y no obligatoria. 4.2 Falta de compromiso de los diversos niveles del estado. 4.3 Falta de compromiso de actores sociales en la participación del desarrollo de políticas ambientales, por ejemplo, empresarios, instituciones educativas. 4.4 Falta de acompañamiento al estado en el desarrollo de su rol propositivo y de control.</p>
<p>Componente de la VTC: POLÍTICO- ADMINISTRATIVO</p>	<p>4.1 Son pocas las situaciones ambientales que demandan intervención urgente o inmediata por parte del estado, las inversiones en este tema suelen ponerse en un lugar secundario, afectando el ambiente en forma notable.</p>
<p>Causas próximas</p>	<p>4.1 Falta de definición del rol estatal en la política ambiental. 4.2 Falta de estructura municipal. 4.3 Ausencia de organismos de control específicos en materia ambiental. 4.4 Falta de priorización de las acciones ambientales. 4.5 Altos costos de obras de saneamiento ambiental.</p>
<p>Causas básicas</p>	<p>4.1 Falta de proyectos innovadores y con miradas a largo plazo en materia ambiental. 4.2 Falta de integración de la sociedad en los modelos de planificación y toma de decisiones. 4.3 Falta de concepción de la gestión ambiental como base en el desarrollo de las políticas ciudadanas. 4.4 Falta de impuestos y tasas ambientales. 4.5 Concepción de modelos enlatadas para la implementación de políticas ambientales en las ciudades. 4.6 Falta de leyes nacionales y ordenanzas locales. 4.7 Exclusión de las localidades pequeñas para la solución de problemáticas ambientales, generando focos de contaminación.</p>

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.

Matrices Socioculturales (MS)

Identificar las MS implica recuperar saberes, intereses, necesidades y expectativas de los grupos involucrados para organizar en la estrategia comunicacional, acciones capaces de asumir las lógicas en juego (Massoni, 2007).

Expectativas: todo aquello vinculado a lo que las matrices esperan conseguir en torno al aspecto del problema que se analiza.

Saberes: conocimientos acerca de cada uno de los aspectos del problema, (modalidades, formas de hacer las cosas, miradas).

Intereses: ganancia de algún tipo que remite al valor que tiene una cosa para alguien. Asociado a lo espiritual, a los simbólico.

Necesidades: todo aquello sobre lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir.

Está asociado a lo corporal, lo material (Massoni, 2013: 84).

- Los que legislan y gobiernan

Algunos encuentran en lo ambiental un objetivo por el cual luchar, promover políticas y trabajar incansablemente como la cuestión lo demanda.

Otros lo ven como algo positivo para sumar en épocas de campaña electoral, tal vez sin pensar en objetivos a largo plazo. Por esto se pueden proponer legislaciones que públicamente tengan un impacto positivo pero que luego sean de compleja implementación.

Además, en este punto se destaca la importancia de la capacidad que tienen las ciudades de proponer y sancionar sus propias ordenanzas es pos de un correcto tratamiento de los residuos, como así también la posibilidad de afectación de fondos para esto.

También están los que consideran que lo ambiental no tiene la visibilidad que tal vez se puede obtener con una obra pública, por ejemplo pavimentación, por lo que pasan las cuestiones ambientales a segundo o tercer plano.

Sobrevaloran la aparición en los medios.

- Los que generan residuos

Se pueden reconocer dos grupos, los generadores de residuos domiciliarios, el vecino, y aquellos que por su actividad comercial e industrial generan grandes cantidades y se deben ocupar del destino final seguro de los mismos.

Los vecinos están interesados por una buena prestación de los servicios municipal, que se adapte a sus necesidades, gratuito, diario y de calidad.

<p>Tabla 7. MS – Matrices Socioculturales del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.</p> <p>Reconocimiento de Matrices Socioculturales</p>	<p>HERRAMIENTA N° 001</p> <p>Fecha 25/08/2019</p>
<p>1- Los que legislan y gobiernan. 2- Los que generan residuos. 3- Los que tratan residuos. 4- Los que comunican lo ambiental. 5- Los que investigan lo ambiental. 6- Los que forman parte de las organizaciones de la sociedad civil.</p>	

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.



Los grandes generados esperan adaptarse a las leyes provinciales y nacionales y optimizar los costos de disposición.

- Los que tratan residuos

A lo que muchos consideran basura, ellos lo ven como su sustento diario, en este caso las Cooperativas de recicladores urbanos, que esperan que el municipio promocióne su trabajo para que los ciudadanos saquen bien los residuos y lleguen en condiciones a la Planta de Recuperación.

También están los recolectores y empleados municipales que se deben encargar de las prestaciones de los servicios para que no queden bolsas en la vía pública y tengan el tratamiento y disposición final correcto.

Existen nuevas empresas e industrias del reciclado que se encargan de procesar los residuos, es decir de reciclarlos y transformarlos en nueva materia prima para la industria. Más allá del cuidado del ambiente el tratamiento es su negocio y generan empleo verde.

Consideran que los datos cuantitativos son fundamentales para el desarrollo de sus tareas.

- Los que comunican lo ambiental

Evalúan los resultados desde una lógica que no da cuenta de las transformaciones, sino que se basan en datos cuantitativos.

El éxito de sus acciones, es medido por cantidad y calidad de piezas producidas y por el nivel de conocimiento que tiene la población respecto a alguna actividad como así también los niveles de participación.

- Los que investigan lo ambiental

Generalmente son profesionales independientes o estudiantes universitarios finalizando sus estudios universitarios.

Demandan información al municipio sobre la

gestión de residuos, llevan adelante proyectos para lograr aprobar su trabajo final y recibirse o para abrir algún espacio en lo laboral en caso de ser profesionales.

Muchas veces no tienen una mirada integral de tratamiento de los residuos, sino que se enfocan en su interés.

- Los que forman parte de las organizaciones de la sociedad civil

Están tomando más fuerza en materia local. Lo ambiental los interpela y genera un tema de interés para sus miembros. Les da visibilidad y la posibilidad de cristalizar sus luchas ambientales a partir de la participación de las acciones municipales. Solicitan y acceden a la información pública.

A través de los medios de comunicación dejan en claro su independencia ideológica y en algunas oportunidades son denunciantes de situaciones ambientales peligrosas, y exigen respuestas por parte del estado.

Esas MS, se han elegido como dominantes según los componentes (Tabla 8)

Tabla 8 MS dominantes según los componentes

Componentes	MS dominantes
SOCIOCULTURAL	<ul style="list-style-type: none"> - Los que generan residuos - Los que tratan residuos - Los que comercializan residuos - Los que comunican
CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> - Las organizaciones de la sociedad civil - Los ciudadanos - Las vecinales - Los comerciantes - Los industriales
AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> - Los que investigan - Los que controlan - Los que legislan - Los que demandan un ambiente sano - Los que cuidan y valoran el ambiente
POLÍTICO-ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"> - Los que legislan - Los que investigan - Los que educan - Los que comunican

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.

Actores relevantes y su vinculación con el problema

En toda situación existen actores con mayor o menor relevancia que se vinculan de maneras específicas con los diferentes componentes del problema. En base a la definición concertada del problema, reconocer y enumerar los diferentes actores que se relacionan con cada aspecto y nivel del problema definido en la frase núcleo.

El esquema de actores que se utilizará coloca en el centro el aspecto utilizado, los actores más influyentes se establecen por tamaño del círculo. Y los que se relacionan entre sí estarán juntos (Massoni, 2013).



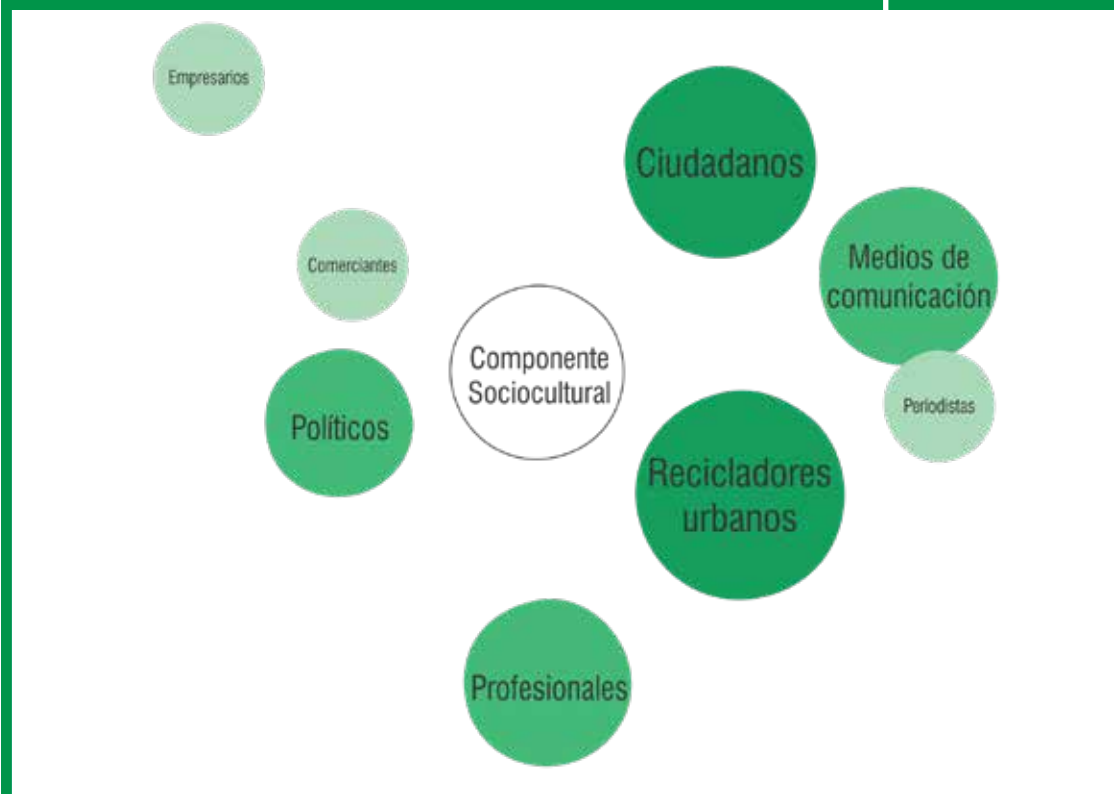
Figura 2. MCA – Mapeo Comunicacional de Actores del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

Reconocimiento de actores por componente de la VTC

Componente: SOCIOCULTURAL

**HERRAMIENTA N°
001**

**Fecha
22/10/2018**



Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.

Figura 3. MCA – Mapeo Comunicacional de Actores del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

HERRAMIENTA N° 001

Reconocimiento de actores por componente de la VTC

**Fecha
22/10/2018**

Componente: CIUDADANO



Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.



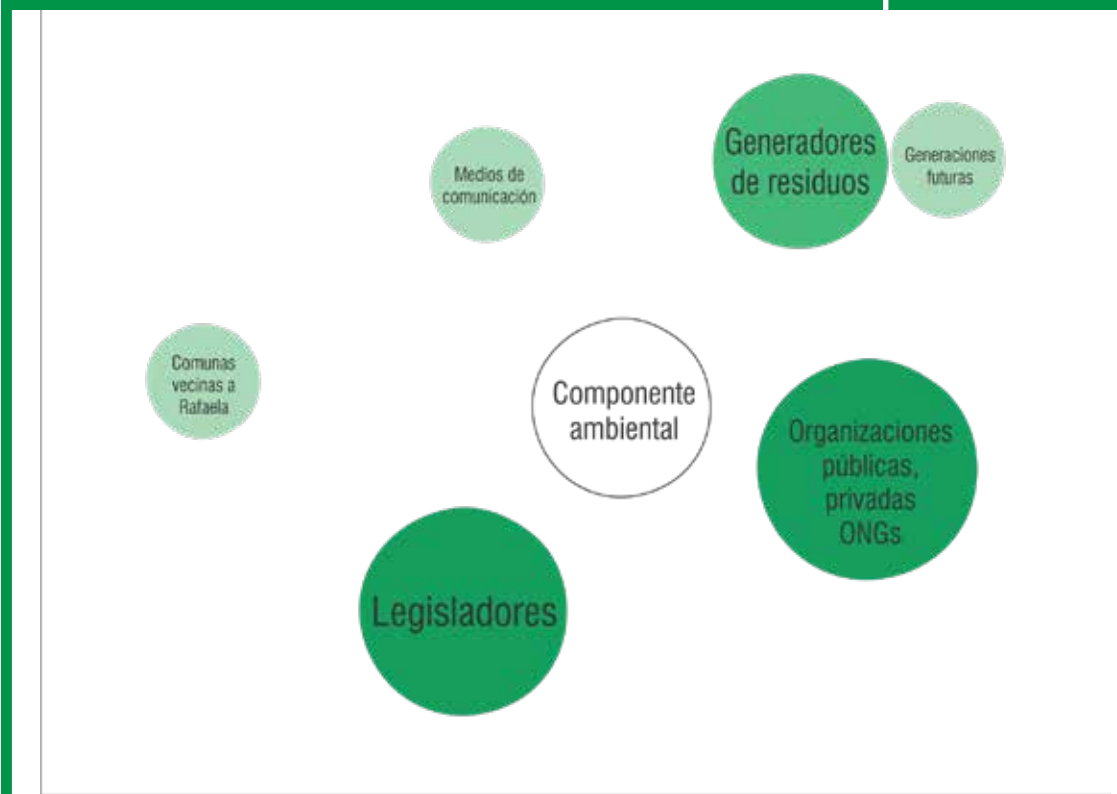
Figura 2. MCA – Mapeo Comunicacional de Actores del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

Reconocimiento de actores por componente de la VTC

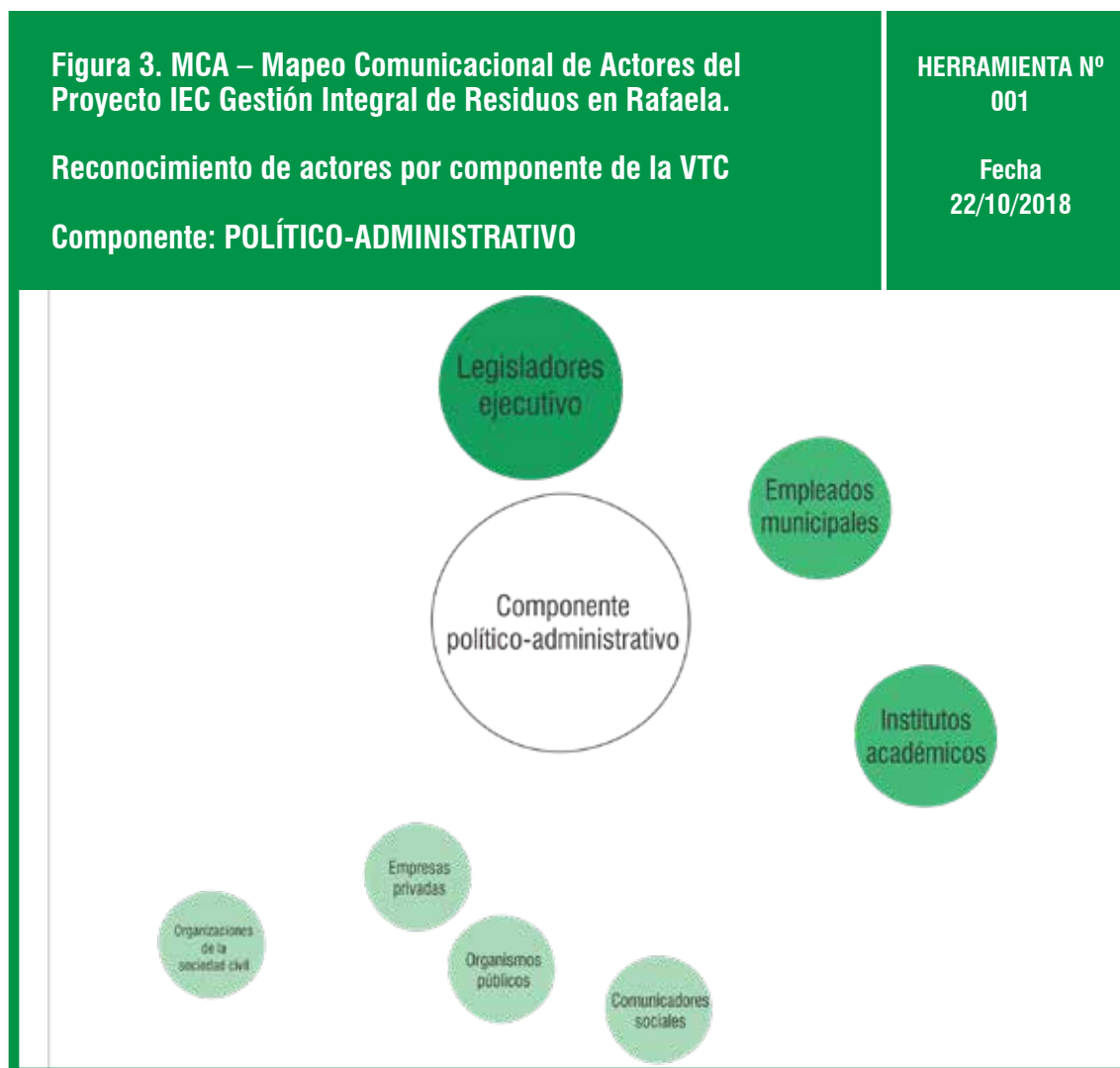
Componente: AMBIENTAL

HERRAMIENTA N° 001

Fecha 22/10/2018



Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.



Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.

Árbol de Soluciones (AS)

Se enlistan y sistematizan acciones y productos comunicacionales que aportan en la dirección buscada en el despliegue de la estrategia (Massoni, 2013: 95).

Facilita el diseño de acciones comunicacionales sobre cada uno de los componentes identificados en la VTC (Massoni, 2013).



Tabla 9. MS – Árbol de Soluciones del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

Componente: SOCIOCULTURAL

Aspectos	Matriz Sociocultural	Intereses/Necesidades	
1.1 No se concibe a lo ambiental como un problema del presente.	Los que generan residuos.	Tabla 2	
1.2 No hay en los actores un rol activo en cuanto a la solución de la problemática, entendiéndolo desde el aspecto social, y aportando material para el trabajo de las cooperativas.	Los que generan residuos.	Tabla 2	
1.3 El modelo de producción y consumo no invita al consumidor a asumir su rol de responsable en la cadena de recuperación de residuos.	Los que generan residuos. Los que tratan residuos. Los que comercializan residuos. Los que comunican.	Tabla 2	

HERRAMIENTA N°
001Fecha
07/09/2019

Proceso comunicacional		Acciones a desarrollar
	Sensibilización	Que conozcan a los recicladores urbanos y realicen visitas al complejo ambiental de Rafaela.
	Participación.	Construir desde ese consenso un proyecto para presentar en los consejos deliberantes de los municipios.
	Información	Que se conozcan los montos de inversión del enterramiento de los residuos y los posibles destinos que pueden tener los materiales, generando nuevo empleo.
	Encuentro sociocultural.	Que las personas comiencen a comprender el modo de producción y consumo de las sociedades, que a la hora de realizar una compra tengan una mirada más allá del producto.



Tabla 10. MS – Árbol de Soluciones del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

Componente: CIUDADANO

Aspectos	Matriz Sociocultural	Intereses/Necesidades	
2.1 Dominio de la epistemología de la simplicidad (linealidad, unidimensionalidad, dualismo).	Las organizaciones de la sociedad civil. Los ciudadanos. Las vecinales. Los comerciantes. Los industriales.	Tabla 2	

Tabla 11. MS – Árbol de Soluciones del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

Componente: AMBIENTAL

Aspectos	Matriz Sociocultural	Intereses/Necesidades	
3.1 Las consecuencias ambientales no se relacionan con la participación del hombre o de las actividades antrópicas.	Los que investigan. Los que controlan. Los que legislan. Los que demandan un ambiente sano. Los que cuidan y valoran el ambiente.	Tabla 2	

		HERRAMIENTA N° 001
		Fecha 07/09/2019
Proceso comunicacional		Acciones a desarrollar
	Información. Sensibilización.	Reuniones e intercambio de miradas acerca de la situación actual de los residuos. Opiniones en cuanto a la prestación de los servicios. Participación de foros y capacitaciones para que se comprenda la necesidad de iniciar acciones de saneamiento y prevención.

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.

		HERRAMIENTA N° 001
		Fecha 07/09/2019
Proceso comunicacional		Acciones a desarrollar
	Sensibilización.	Presentar catástrofes naturales y que se pueda detectar por qué han sido generadas. Esto puede ser a través de encuentros que luego se den a conocer públicamente a través de una campaña.

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.



Tabla 12. MS – Árbol de Soluciones del Proyecto IEC Gestión Integral de Residuos en Rafaela.

Componente: POLÍTICO-ADMINISTRATIVO

Aspectos	Matriz Sociocultural	Intereses/Necesidades	
4.1 Son pocas las situaciones ambientales que demandan intervención urgente o inmediata por parte del estado.	Los que legislan.	Tabla 2	
4.2 Las inversiones en este tema suelen ponerse en un lugar secundario, afectando el ambiente en forma notable.	Los que investigan. Los que educan. Los que comunican.	Tabla 2	
4.3 En el municipio no se reconoce a la comunicación como campo científico con una especificidad propia.	Los que gobiernan.	Tabla 2	

HERRAMIENTA N°
001Fecha
07/09/2019

	Proceso comunicacional	Acciones a desarrollar
	Sensibilización. Información.	Encuentros con especialistas ambientales que les presenten las necesidades de actuar en el presente. Presentar modelos de leyes y ordenanzas ambientales.
	Encuentro socio cultural.	Mediante talleres que estos actores se conozcan y puedan plantear acciones concretas a implementarse para cuidar el ambiente.
	Información. Participación.	Desarrollo de campaña multimedia donde se destaque la importancia de todos los actores en el tratamiento de los residuos. Destacar el rol de los recicladores urbanos. Que participen los actores en la campaña.

Fuente: Elaboración propia en base a: Massoni, 2013.



4 Conclusiones

La comunicación estratégica amplía, abre caminos, permite salir del sendero lineal que implica un punto de salida y otro de llegada para generar la capacidad de transitar diversos espacios. Por eso lo más enriquecedor del proceso es que pudimos identificar y visibilizar los actores relevantes que pueden surgir a partir de cada componente, y sentar las bases de nuevos conocimientos, gracias a los conceptos que surgen en el desarrollo de este nuevo paradigma comunicacional.

Generalmente las acciones de comunicación se plantean en los organismos gubernamentales desde el objetivo que se quiere lograr y luego las piezas de comunicación y medios que permitirán llegar a ese objetivo. Pero cuando se comunica estratégicamente hay que tener presente lo que cada sector puede o quiere escuchar sobre la base de sus intereses y necesidades. Reconocer y proponer dispositivos que permitan una ampliación constante de la participación de los grupos y sectores involucrados en la solución de un problema (Massoni, 1990). En el proceso descubrimos que más que énfasis en la planificación, es necesario una “conversación”, espacios de diálogo.

Es importante fortalecer los lazos de los organismos públicos que llevan adelante acciones ambientales con la sociedad en su conjunto, pensar no sólo en los vecinos sino poder interactuar con las organizaciones de la sociedad civil, las instituciones educativas, organizaciones ambientalistas, entes donde se presentan intereses compartidos que unifican los esfuerzos logrando grandes éxitos. Por eso el gran aporte de este proceso es descubrir que comunicar ya no se trata sólo de difundir, sino de generar espacios de encuentro e intercambio, porque las múltiples miradas son muy importantes en el desarrollo de un programa de sustentabilidad que involucra a tantas personas: profesionales, niños, jóvenes, ancianos, en ámbitos públicos y privados.

El conflicto más grande que identificamos en Rafaela es que las personas consideran que una vez que sacaron los residuos fuera de su casa se terminó el problema y que los mismos deben

desaparecer rápidamente. Y no comprenden que ese es el inicio de una larga y costosa cadena de gestión, y que la verdadera solución está en las manos y hábitos de cada uno de ellos.

Los desastres naturales ya han dejado en claro que no se puede continuar actuando ni viviendo de la misma manera, llevándonos a reflexionar acerca de los modelos de producción y consumo mundiales. Pero junto con las acciones de comunicación que se llevarán adelante, también los modelos de gestión integral de residuos deben adaptarse a cada localidad, comprendiendo cada realidad social.

Es fundamental que las personas, desde sus espacios de participación, interpreten su lugar protagónico en el cuidado del ambiente. Y la implementación de un modelo de comunicación estratégica para la correcta gestión de los residuos en Rafaela, potenciaría lo que se está llevando adelante en relación a la separación, y a la vez abordar y erradicar otros problemas teniendo en cuenta todo el modelo: desde el momento en el que se produce un bien, el ciudadano lo compra y lo deposita como residuo, hasta que el reciclador lo recupera y se convierte en nueva materia prima para la industria o se dispone en el lugar adecuado.

Estos planes estratégicos requieren una revisión constante y la posibilidad de readaptar las acciones. El rol del profesional de la comunicación es fundamental, para salirse de la pura transferencia (Massoni, 2007).

Finalmente, Rafaela es una ciudad comprometida que, como ya fue mencionado, desde hace años trabaja en un modelo de Gestión Integral de Residuos y cuenta desde 2015 con un Instituto para el Desarrollo Sustentable, creado por Ordenanza Municipal como ente autárquico de carácter público, donde se definen las políticas ambientales de la ciudad mediante sistemas de participación ciudadana. El desafío ambiental se presenta desde diversos espacios, el científico-tecnológico, el industrial, el institucional, y el modelo de comunicación estratégica con lo complejo, fluido y situacional, viene de la mano con estos avances.

5 Referencias bibliográficas

- Apella, G. Huarte, C. Vargar T.(2012) Análisis situacional desde la Comunicación. Cap. I.
- Bañón, R., Carrillo, E. (1997)La Nueva Administración Pública. Cap. II. Madrid.
- Elizalde Hevia, A. (2004) Paradojas y Punto de Fuga para una sustentabilidad posible. Polis. Revista de la Universidad Bolivariana. Vol. 3. Núm. 9. Chile. Universidad Bolivariana.
- Galano, C. (2010). “Ponencia: repensar la ciudad desde el pensamiento ambiental latinoamericano”. Red de ciudades Progresivas. Ciclo de Conferencias. Rosario.
- Instituto Praxis (2016). Sistematización de una política ambiental territorial. El caso de Rafaela más Sustentable. Disponible en: <http://rafaela-sustentable.com.ar/files/multimedias/4664.pdf>.
- Jaramillo, J.C. (2004). Aporte de la comunicación a la construcción de políticas públicas. Ponencia presentada en UBR Campaigning Workshop de Plan International. Panamá, 9 al 11 de noviembre.
- Manifiesto por la vida (2002). Por una ética para la sustentabilidad. Simposio sobre ética y desarrollo sustentable. Bogotá, Colombia.
- Massoni, S. (2002) “Comunicación Estratégica” en Recepción y mediaciones. Casos de investigación en América Latina. Enciclopedia Latinoamericana de sociocultura y comunicación. Guillermo Orozco Gómez (coord.). Buenos Aires, Venezuela. Grupo Editorial Norma.
_____ (2007) Estrategias. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. Rosario. Homo Sapiens Ediciones.
_____ (2013) Metodologías de la Comunicación estratégica. Del inventario al encuentro sociocultural. Rosario. Editorial Homo Sapiens.
_____ (1990) La Comunicación estratégica. INTA-GAGYP-UNR.
- Maturana, H y Varela, F. (1998) El árbol del conocimiento. Santiago de Chile. Editorial Universitaria.
- Maya, M. Á. (2008). Discursos sustentables. México: Siglo XXI editores.
- Morín, E. (1998) Epistemología de la complejidad, en Nuevos paradigmas, cultura y subjetividad. Buenos Aires. Editorial Paidós.
- Noguera, A.P. (2007) Complejidad ambiental: propuestas éticas emergentes del pensamiento ambiental latinoamericano. Revista Gestión y Ambiente. IDEA. UNC {en línea} Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/gestion/article/view/1156>, recuperado: octubre de 2013.
- Leff, E. (2008). Discursos sustentables. México: Siglo XXI editores.
- Programa Rafaela+Sustentable. {en línea} Disponible en: <http://rafaelasustentable.com.ar/noticias/noticia-2> , recuperado: octubre de 2012.
- PNUMA red de Formación Ambiental. (2002). Manifiesto por la Vida. Ética para la Sustentabilidad. México.
- Toro, J.B. (2001)El ciudadano y su papel en la construcción de lo social. Mimeo, Bogotá.

