

En busca de mejorar hábitos de reciclaje en pequeños comercios

Cesar Fuenzalida

Introducción:

Para contextualizar, hubo un cambio legislativo en octubre del año pasado de la Ley REP (Responsabilidad extendida al productor) que tuvo una discusión bastante larga y que está orientada a generar procesos de gestión de los residuos reciclables donde se puedan reducir o revalorizar. En este contexto me interesó investigar el fortalecimiento del reciclaje en pequeños comercios. Algo que está situado específicamente en la comuna de Renca, que ya tiene un trabajo en varios ámbitos respecto a este tema.

Algunos datos sobre esta comuna, un sector mayoritariamente industrial pero que también tiene una cantidad considerable de viviendas sociales, con bajos ingresos y que si bien tiene empresas que son bastante grandes (acero, logística, cerveza, aerolíneas), tiene un bajo índice de ingresos.

Un par de datos sobre la crisis de la basura. En los últimos 10 años ha aumentado en un 33% La cantidad de residuos domiciliarios, lo que corresponde a 9 millones de toneladas anuales.

La meta de esta pequeña investigación es poder diseñar una propuesta orientada en **favorecer las prácticas de reciclaje en pequeños comercios.**

Para esto los objetivos específicos que propuse fueron:

- Caracterizar la situación actual de los locales comerciales y sus prácticas de manejo de residuos a partir de entrevistas y análisis de datos actuales.
- Identificar hallazgos relevantes para la generación de propuestas que aumenten el grado de legitimidad y compromiso con el desarrollo de hábitos de reciclaje.
- Construir una propuesta que esté en condiciones de ser testeada para proyectar una segunda etapa de profundización y posible implementación.

Respecto a las metodologías, esto se basa en la investigación desde el diseño centrado en las personas y algunos elementos de comunicación organizacional y economía circular. Aquí aparece la imagen de nuestros dos diamantes donde voy a ir comentando el proceso.

Investigación

En esta fase pude entrevistar a 7 comerciantes, aproximadamente entrevistas de 10 min hechas en sus locales de trabajo, hubo una cifra similar de personas que no quiso participar en una primera etapa. Las mas exitosas fueron en espacios de tiempo donde no tenían que estar permanentemente atendiendo o en otras labores del local. Dentro de esto aparecen mayoritariamente almacenes, venta de comida de mascotas, helados y pasteles, entre otros.

La distribución geográfica para los comercios fue tratar de que fuera representativa de cada sector de la comuna, y luego ver en el mapa la distancia que tienen a los puntos limpios o lugares donde podría haber recolección de residuos.

Los temas que me interesaba conversar con ellos eran:

1) Hábitos de desecho de basura 2) Descripción del local y problemas del sector 3) Valoración del reciclaje

Me llevé varias sorpresas donde, por lo menos en los comercios que quisieron participar, había un interés por el reciclaje desde distintas perspectivas, algunos ya llevan desechos a los puntos limpios, organizan la basura para recicladores de base o por lo menos les interesaría la posibilidad.

1) Cuando les hice pregunté su opinión respecto a esta frase, hubo un consenso generalizado: **“Es importante que las generaciones mayores reciclen para dejarles un mejor planeta a las generaciones que vienen”**.

Posteriormente, había complementos donde se mencionaba “De hecho son las personas mayores las que colaboran mas activamente acá en el sector”.

**2) ¿Llevaría la basura a puntos limpios si estuvieran a una distancia prudente?
100-200 mt**

- De hecho yo ya la llevo al punto limpio que está acá a la vuelta.
- Si, yo en ese caso podría. Antes había un lugar para dejar vidrios pero ya no está.
- Lo he pensado, pero acá veo que el camión de basura se lleva todo junto. Hay un punto donde voy a dejar residuos, puedo ir a la hora que no hace calor por ejemplo.

**3) ¿Qué tan dispuesto estaría a reciclar si recibiera algún tipo de beneficio.
(Descuento en la patente de derechos de aseo, entradas a espectáculos deportivos, regalos de empresas)**

- “No, yo creo que no lo haría por eso. Lo haría porque es bueno, usted ve que acá fuera dejan las latas botadas, entonces el beneficio sería ese: Mantener mas limpio el sector”.
- Si, me parecería conveniente un descuento en la patente, o en el deporte.
- Si, porque creo que igual la comuna se ve beneficiada cuando reciclamos.

Desde el otro ámbito, me parecía importante poder dar cuenta de los actores relevantes en este proceso que van mas allá de los comerciantes, es decir el entorno donde se instala la problemática, antes de llegar a la fase de ideación.

Análisis de actores

En primer lugar es importante señalar que el municipio para cumplir con la ley, toma la decisión de hacer un acuerdo con una empresa recolectora donde hay un camión que recoge específicamente residuos domiciliarios reciclables y que está en un plan piloto durante estos meses. Aquí es clave señalar, que la municipalidad por ley tiene que cumplir progresivamente

con una mayor cantidad de residuos que se recolecten, los cuales son valorizados nuevamente por la empresa recolectora.

Podríamos considerar esta lista de intereses y motivaciones de parte de los locatarios.

- Reducir la basura en su sector barrio.
- Contribuir al cuidado del medio ambiente por medio del reciclaje.
- Cumplir con las normativas (bolsas plásticas, plásticos de un solo uso)
- Tener un entorno más limpio.

De parte del municipio aparecerían estas motivaciones.

- Posicionar a la comuna como un referente nacional de reducción y revalorización de desechos.
- Mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas.
- Cumplir con el contrato de la empresa recolectora.
- Fortalecer las capacidades de reciclaje en distintos actores de la comuna.
- Atraer inversión, proyectos de innovación.

Dimensión del diálogo.

Desde aquí podemos encontrar algunos puntos en común. En primer lugar, existe un nivel de valoración del potencial del reciclaje para enfrentar el problema de la basura en la comuna. Los comerciantes entrevistados lo ven como una medida que efectivamente aporta en su entorno y además podría ser viable de realizar con sus conocimientos actuales. El factor de proximidad para la disposición de estos desechos reciclables es importante, lo que podría verse resuelto al existir mayor información sobre los lugares de los puntos limpios o el retiro de estos desechos.

Sin embargo, hay una divergencia. Según el último informe, el 53% de las viviendas de la comuna no pagan derechos de aseo por una exención automática que se hace desde el municipio según el valor de las viviendas y otros factores. Respecto a los comercios, hay un vacío legal donde no hay un porcentaje mayoritario que no está obligado a pagar. Esto va a ir modificándose en el mediano plazo, donde habrá otros criterios respecto al pago de patentes de aseo, pues genera una merma en los recursos económicos.

Analizando la posibilidad de los incentivos, aquí aparecen no como un motivo principal que llevaría a las personas a reciclar, sino como un modo de arranque de todo el sistema. Esto porque ya existe un entramado organizacional a partir del trabajo de sensibilización y de

infraestructura previo y la necesidad patente de resolver el tema de la basura en la comuna, que incide negativamente en la calidad de vida de los vecinos y vecinas.

Fase de ideación

- 1) *Programa de beneficios a los pequeños comercios que reciclen permanentemente sus desechos.*
 - 1b) *Descuento en el pago de patente municipal al cumplir metas de reciclaje*
 - 1c) *Pago proporcional de patentes comerciales según la cantidad de material reciclado.*
- 2) *Red para la revalorización en los pequeños comercios.(Ejemplo Matter of trust)*

1) Programa de beneficios a los pequeños comercios por reciclar permanentemente

Los comerciantes se comprometen a dejar una cantidad de desechos reciclables en los puntos limpios mas cercanos, donde tomarán una fotografía cada vez que vayan y que será subida a una plataforma web o aplicación.

Si hacen esto durante tres semanas consecutivas, desde la misma plataforma podrán canjear:

- Bolsas plásticas biodegradables para sus comercios.*
- Bolsas de tela para los clientes.*
- Productos de eficiencia energética*
- Invitaciones a actividades deportivas/culturales.*
- Productos para el manejo de sus residuos orgánicos.*

Viaje del usuario

	Entrega de la información del programa instrucciones de uso de la plataforma/aplicación.
Acciones	El usuario va al punto limpio con sus desechos toma una fotografía que sube a una plataforma. El usuario ve los beneficios activos en la plataforma. Los selecciona y luego hace el retiro físico de los objetos o descarga invitaciones a actividades.

Propuesta de testeo

Piloto con 20 pequeños comercios durante 4 meses.

Criterios de evaluación:

- Cantidad de participantes que va a los puntos limpios mas de 2 veces al mes.
- Nivel de satisfacción con los beneficios del programa.
- Nivel de satisfacción con la usabilidad de la plataforma.

Actualización:

Hay dos cosas relevantes que han pasado en las últimas semanas y que quería traer para el cierre de la presentación porque inciden la propuesta.

En primer lugar, la publicación de la estrategia de residuos de la comuna a 10 años, donde aparecen bastantes antecedentes del problema que ya les mencioné y que dentro de las

medidas que plantea aparece la construcción de un sistema de incentivos, que en este caso no está especificado para un grupo.

Esto junto con la futura modificación de un elemento clave que les mencioné en la investigación y que tiene que ver con el cobro de derechos de aseo y patente municipal, ya sea para comercios o domicilios, pues actualmente está en una zona gris que genera una muy baja recaudación para la comuna.

Por otra parte, en la reunión con la persona de la oficina que ve este tema, me hizo unas especificaciones del contrato que tiene la municipalidad con la empresa recolectora, donde el compromiso se establece con el reciclaje "domiciliario" y no comercial, por lo tanto hay una baja prioridad del sector comercio por lo menos este año, (aunque hay zonas grises).

Dentro de la conversación, aparece la sospecha usual sobre el mecanismo de incentivos que a veces se ve como un premio por cumplir algo que es obligatorio. A mi me interesa mas como un medio para dos cosas:

La primera es usar esto como un mecanismo de arranque desde una de las partes y donde, en este caso haya un beneficio para los comercios de esta revalorización o de otras prácticas mas sustentables. La segunda es establecer una modificación al entramado organizacional, entendiendo el hábito del reciclaje como una capacidad a generar y que esté en marcada en un cambio dentro de un diálogo distinto al que existe actualmente.

En ningún caso buscan evadir o invisibilizar el problema de fondo, desde ahí creo que comunicacionalmente se tiene que dar un mensaje que no omita la gravedad del problema.

Como habíamos hablado anteriormente, la problemática no se agota en una propuesta, y esto puede ser un punto de partida para darle otra vuelta. Creo que en el transcurso esto ha ido mutando desde la pregunta de cómo fortalecer las prácticas de reciclaje en los pequeños comercios a cómo el reciclaje o la sustentabilidad puede aportar económicamente a los comercios.

Doy ejemplo desde el tema del manejo y comercialización de residuos orgánicos, o respecto a paneles solares en barrios comerciales, entre otras que vayan apareciendo en el futuro.

Palabras al cierre: Aquí está este gráfico de como fueron las etapas del proceso. O sea partir desde el objetivo, caracterizar a los usuarios y sus motivaciones, luego los actores y el entorno. involucrados, la fase de ideación y la especificación de la propuesta a testear.

Etapa 2

Plano económico

- Establecer costos y plazos del sistema de incentivos para comercios.
- Incluir estimación de los desechos potenciales que pueden ser reciclados por los comercios con un sistema de incentivos.
- Incluir aprendizajes desde la fase de testeo, mejora de la interfaz, mejora de la comunicación.
- ¿Cómo puede un comercio reducir al máximo la cantidad de desechos que genera?
- Plantear alternativas para el manejo de residuos orgánicos o aceites en pequeños comercios.

ANEXO: Pauta de entrevista

A) Contexto del local

- ¿Cuándo abrió el local y cómo funciona?
- ¿Qué cambios ha tenido a lo largo del tiempo?
- ¿Qué tipo de productos son los que más consume el público?
- ¿Qué tipo de problemas le preocupa en el sector donde está el local?
- ¿Cuál es el rango del pago de derechos de aseo o patente municipal que tiene actualmente?

Pregunta para un día en

- Actividades de compra, venta y desecho.
- ¿Cómo es el proceso de desecho de la basura en el local?

Desechos

- ¿Cómo fue el proceso de reducción de bolsas plásticas o de plásticos de un solo uso?
- ¿Cuánto conocimiento tiene de la nueva ley REP? ¿Ha visto el camión? ¿Tiene la bolsa SACA en su casa? ¿Ha visto los carteles?
- ¿Qué tipo de desechos reciclables tira normalmente? ¿Vidrios, plásticos, cartones, latas?
- ¿Qué tipo de desechos les resulta difícil de manejar?
- ¿Hay algún recolector de base que se lleve los residuos?

Reciclaje

- ¿Qué tan posible ve que pueda separar los residuos del local? ¿Cómo se imagina que lo podría hacer?
- ¿Los llevaría a los puntos limpios si estuvieran a una distancia prudente? ¿Cómo se imagina que lo podría hacer?
- ¿Usa algún mecanismo para reducir el consumo hídrico? (Estanques de WC con dos descargas, filtros para llaves, reutilización de aguas)
- ¿Usa algún mecanismo para bajar el consumo de electricidad? (Ampolletas o tubos de bajo consumo, restricción de uso de algunos electrodomésticos por largos periodos del día)
- ¿Usa algún mecanismo para desechar el aceite?
- ¿En qué condiciones estaría dispuesto a invertir en productos para reducir el gasto de agua o electricidad?

Incentivos y valoraciones

- ¿Qué tan de acuerdo está con la frase? "Es importante que las generaciones mayores reciclen para dejarles un mejor planeta a las generaciones que vienen"
- ¿Qué tan dispuesto estaría a cumplir con metas mensuales de reciclaje de sus residuos si pudiera recibir alguno de estos beneficios?

Descuentos en comercios,

Donaciones de empresas de algunos productos,

Descuentos en patente municipal.

Entradas a espectáculos deportivos, actividades de recreación.

¿Qué tan dispuesto estaría a participar en capacitaciones sobre sustentabilidad en el comercio? ¿Qué temas le parecería adecuados?