

Sistema de Reciclaje, Confianza y Comunicación en la UC

Integrantes

Cecilia Blumer

Sergio Cerquín Paredes

Jose Cueto

Alonso Muñoz

Tatiana Restrepo

Objetivos de investigación

Identificar los puntos de fricción en la interacción de los usuarios con el sistema de reciclaje universitario, para priorizar las áreas donde una intervención en comportamiento pueda generar mayor impacto.

Analizar como la infraestructura, como la disposición de puntos de reciclaje o la venta de productos envasados, incide en la percepción y disposición de las personas ante el reciclaje de desechos.

Evaluar la eficacia de los canales de comunicación existentes y el nivel de conocimiento sobre el destino final de los residuos, para proponer un sistema de retroalimentación claro y motivador.

Pregunta de investigación

¿Qué factores dificultan el uso efectivo del sistema de reciclaje por parte de los usuarios? ¿Qué acciones tienen más potencial de promover conductas de segregación efectiva de residuos?

Historia principal

El sistema de reciclaje en la UC funciona como un ecosistema sociotécnico donde la percepción de impacto, la facilidad para reciclar y la coherencia institucional determinan el comportamiento de los usuarios. Aunque existen campañas, infraestructura y un fuerte discurso sustentable, el sistema se ve frenado por desconfianza, sobrecarga de información y una comunicación fragmentada que no refleja de manera clara el impacto real del reciclaje. Esto genera bucles negativos que debilitan la motivación y reducen la segregación efectiva. Sin embargo, cuando la información es clara, simple y transparente —y se comunica de manera ordenada entre facultades, usuarios y equipos operativos— aumenta la confianza, se estabiliza el sistema y emergen bucles positivos de imitación social, compromiso y mejora continua. En síntesis, la historia del sistema es la historia de *cómo la claridad y la coherencia en la comunicación pueden transformar la percepción y activar una cultura sustentable que se refuerza a sí misma*.

Dinámicas clave

Percepción → confianza → acción

Cuando el sistema comunica su impacto de forma clara, transparente y coherente, aumenta la confianza de los usuarios en que su acción “sirve”. Esa confianza mejora la segregación, aumenta la cantidad de residuos bien reciclados y retroalimenta la percepción de efectividad. Esta es la dinámica crítica que nuestro punto de apalancamiento fortalece.

Carga cognitiva → error (competencia) → desmotivación

La sobrecarga de señalética, mensajes contradictorios o campañas saturadas reduce la comprensión del sistema, aumenta los errores de segregación y genera frustración o desconfianza. Cuando la información se ordena e integra, esta dinámica se debilita y el sistema se equilibra. Nuestro apalancamiento busca desactivar directamente este balanceador negativo.

Dinámica social de imitación entre usuarios

Cuando las personas ven a otros reciclar correctamente y reciben señales sociales (explícitas o implícitas) de que la comunidad valora el reciclaje, aumenta su propia motivación y frecuencia de acción. Ese comportamiento visible genera un efecto cohorte: más usuarios reciclan bien → más se refuerza la norma social → más se consolida la cultura sustentable. El sistema de comunicación multidimensional amplifica esta dinámica al hacer visible lo que hoy ocurre de manera dispersa.

influencia positiva entre usuarios

Explica cómo las acciones de la UC —sus reglas, consistencia entre discurso y práctica, venta de productos y decisiones operativas— validan o invalidan la norma social. Si la UC actúa con coherencia, refuerza compromiso y genera efecto cohorte; si no, produce disonancia cognitiva y desmotivación.

Percepciones y confianza en el reciclaje

Agrupar las creencias, expectativas y el nivel de confianza que las personas tienen respecto al reciclaje en la UC. Aquí se forma la percepción de si “reciclar sirve o no sirve”, influida por la efectividad percibida, el conocimiento y la experiencia previa.

consideración de reciclabilidad en la decisión de compra

compra de productos reciclables

venta de productos no reciclables o difíciles de reciclar

Conocimiento previo respecto al correcto reciclaje

Compromiso personal con la sustentabilidad en la UC

Nivel de compromiso sustentable percibido

Comunicación a lxs usuarios respecto del impacto del reciclaje

Percepción de efectividad del sistema

cantidad de residuos reciclados

Influencia entre usuarios a reciclar más

Confianza en el impacto real del reciclaje

Conocimiento del impacto del reciclaje en la UC

R1

Usuarios que reciclan correcta y frecuentemente

R2

Competencia personal para la segregación de residuos

Segregación efectiva de residuos

campañas de reciclaje

uso de RRSS de reciclaje UC

Comprensión de la señalética de reciclaje

Accesibilidad a Infraestructura (Puntos limpios y verdes)

facilidad de reciclar

compromiso institucional de la UC

B1

Impacto de las campañas de Dirección de Sustentabilidad UC

nivel de sobrecarga percibida de información respecto al reciclaje

Facilidad e infraestructura

Reúne todo lo que determina cuán fácil o difícil es reciclar: señalética, ubicación y claridad de los puntos limpios, acceso a infraestructura y competencia personal para separar residuos. Define la posibilidad práctica de actuar correctamente.

Subsistema de comunicación institucional

Incluye las campañas, RRSS, mensajes, datos de impacto y todos los canales mediante los cuales la UC informa sobre reciclaje. Su rol es ordenar el flujo informativo para reducir confusión, evitar sobrecarga y hacer visible el impacto real.

Sistema de comunicación multidimensional que comunique el estado del reciclaje en la UC

DESCRIPCIÓN DE PUNTO DE APALANCAMIENTO

Generar un flujo de información claro, transparente y constante que muestre el impacto real del reciclaje (cantidades recuperadas, mejoras, problemas y avances). Para ello, es clave orquestar y ordenar las distintas partes que conforman el sistema de información —tipos de contenido, medios y canales— de manera complementaria y sin saturar a los usuarios. Esta comunicación debe ser simple, visual y adaptada a las realidades de cada facultad. Su objetivo es aumentar la confianza y reforzar la percepción de que reciclar “sí sirve y es un mínimo”.

INFLUENCIA A CORTO PLAZO

En el corto plazo, las intervenciones más efectivas se concentran en mejorar la comunicación inmediata del sistema: usar RRSS para transparentar resultados, activar a estudiantes como amplificadores de buenas prácticas y ajustar la señalética y comunicación de la infraestructura para reducir confusión. Estas acciones inciden rápidamente en los bucles de confianza, facilidad percibida y segregación correcta, generando cambios visibles y directos en el comportamiento de reciclaje.

IMPACTO A LARGO PLAZO

A largo plazo, el sistema requiere construir una coherencia profunda entre comunicación, infraestructura y decisiones institucionales, eliminando productos no reciclables, fortaleciendo la cultura sustentable y ordenando de forma permanente los flujos de información. Estas transformaciones consolidan bucles reforzadores más estables —confianza, compromiso y cultura comunitaria— creando un ecosistema de reciclaje robusto, confiable y autosostenido en toda la UC.

RECOMENDACIONES ADICIONALES

Adoptar un lenguaje común, ultra claro y pedagógico en todo el sistema: explicar cómo se recicla en la UC, qué pasa después con los residuos, por qué importa y qué impacto genera. Esto reduce confusión, elimina interpretaciones erróneas y aumenta la confianza al transparentar el proceso completo.

Dar un rol formal y visible al programa de embajadores: Asignarles funciones claras: mostrar cómo reciclar bien, resolver dudas en terreno y ser referentes visibles dentro de cada facultad. Esto refuerza normas sociales, amplifica el efecto cohorte y normaliza las buenas prácticas.

Ordenar las campañas según tipos de usuario y facultad: Alinear mensajes, tono y medios según las características reales de cada comunidad interna (funcionarios, estudiantes, facultades). Esto evita saturación, aumenta relevancia del mensaje y mejora comprensión.

Mostrar impacto real con micro-feedback simple y constante: Instalar indicadores visibles y muy simples en puntos limpios y canales oficiales: “Cuánto recicló tu facultad esta semana”, “Qué se recuperó”, “Qué se perdió por contaminación”. Esto aumenta la percepción de efectividad, refuerza motivación y sostiene los bucles de confianza.



Sustentabilidad en la UC

Espacio de la Dirección de Sustentabilidad para la promoción de iniciativas sustentables

[Inicio](#)[Iniciativas Sustentables](#)[Biblioteca de recursos](#)[Impacto](#)[Actualidad](#)[Quiénes Somos](#)

UC se consolida como líder en sustentabilidad en Chile y tercera en Latinoamérica según Ranking QS 2026



RRSS: @ucsustentable

Página web: <https://sustentable.uc.cl/>