



UTN.BA

FACULTAD
REGIONAL
BUENOS AIRES

TRABAJO FINAL INTEGRADOR

ESPECIALIZACIÓN EN INGENIERÍA EN
CALIDAD

Título:

“Identificación de mejoras en el servicio de recolección de residuos orgánicos en Puntos Verdes de la Ciudad de Buenos Aires”

Autor: Julieta Vallejo Brunner

Buenos Aires – junio/2023

"El presente trabajo se basó en el análisis del Programa Jueves de Orgánicos que desarrolla el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se deja constancia que los datos analizados corresponden al estado de situación del Programa durante el mes de octubre de 2021 por ende, no representan necesariamente la situación actual del mismo."

Tabla de contenido

Introducción	9
Glosario	7
Objetivo	11
Justificación	11
Fundamentación	13
Metodología	15
<i>Etapa de relevamiento</i>	15
<i>Etapa de diseño</i>	15
<i>Etapa de análisis</i>	15
Desarrollo	15
<i>Etapa de relevamiento</i>	15
<i>Etapa de diseño</i>	19
<i>Etapa de análisis</i>	20
Conclusiones	25
Próximos pasos	27
Referencias bibliográficas	27

Tabla de figuras

Figura 1: Punto Verde típico con contenedor destinado a la recolección de residuos orgánicos.	16
Figura 2: Blueprint del servicio de recolección de residuos orgánicos vecinales “jueves de orgánicos”. Los casilleros marcados en color rojo corresponden a los procesos implementados por un tiempo definido para evaluar la percepción del vecino del servicio.....	18
Figura 3: Histograma de la edad de los usuarios encuestados.	21
Figura 4: Porcentaje de participación de los usuarios de las cuatro fechas de recolección de orgánicos que se realizan al mes.	21
Figura 5: Porcentaje de resultados según utilidad del compost.....	22
Figura 6: Claridad de la información que recibe el usuario por parte del personal de los Puntos Verdes.	23
Figura 7: Calificación de la atención del personal del Punto Verde.....	23
Figura 8: Calificación del servicio general de orgánicos.	24
Figura 9: Diagrama de Pareto Análisis de comentarios adicionales.....	25

Glosario

- Material orgánico: residuos orgánicos o desechos alimenticios: restos alimenticios (fruta, verdura, carne, yerba, entre otros) y restos de jardín (césped, hojas secas, ramas, entre otros);
- Compostaje: proceso biológico oxidativo de la materia orgánica
- Material húmico estable o compost: producto inocuo, estable y maduro que posee restos minerales, libre de patógenos y mejorador de suelos.
- Gases de efecto invernadero: gas que absorbe y emite energía radiante dentro del rango de onda infrarroja.
- Carbono neutral: equilibrio entre la emisión de carbono y la absorción de carbono de la atmósfera.
- Economía circular: las materias primas y los recursos utilizados en los ciclos productivos permanecen lo máximo posible, conservando su vida útil.
- Generadores Especiales: generadores privados de residuos sólidos que por estar incluidos en la ley N°4.859 de CABA deben auto gestionarse los residuos.
- Generadores Individuales: generados de residuos sólidos que no son Generadores Especiales.
- Compostera: recipiente en el cual se realiza compostaje de residuos orgánicos.
- Material estructurante: es la fracción seca o marrón que debe utilizarse para realizar un correcto compostaje de residuos orgánicos (ej: hojas secas, chip de poda, aserrín, etc.)
- Húmedos: residuos que no se encuentran comprendidos dentro de los reciclables y tampoco dentro de los orgánicos. Estos corresponden a pañales, apósitos, cartones sucios, restos de baño, entre otros.
- Reciclables: material que permite ser reutilizado para la elaboración de otro, dentro de esta categoría se encuentran papeles, cartones, vidrios, plásticos, todos limpios y secos.

Resumen

La GCABA ha lanzado nuevos servicios para brindar a los ciudadanos la posibilidad de disponer residuos orgánicos en puntos donde se gestiona el material para que se convierta en compost. Este informe se basa en el principal programa de captación de residuos orgánicos, llamado “Jueves de Orgánicos”. Por otro lado, este servicio también tiene como finalidad ser una estrategia educativa dado que los usuarios comienzan a identificar los residuos orgánicos que pueden compostar en el hogar. Además, incluye brindar una agenda de talleres de compostaje domiciliario en los distintos Puntos Verdes donde se realiza la acción.

El objetivo de este trabajo permite detectar puntos de mejoras en el servicio de recolección de residuos orgánicos a partir de realizar encuestas abiertas hacia una muestra de usuarios que utilizan el servicio actualmente.

En resumen, se determinó que el servicio proporciona la información necesaria para realizar la separación de residuos orgánicos correctamente a través de los operarios de los Puntos Verdes. La entrega de compost a cambio de residuos orgánicos es considerada un incentivo efectivo para atraer a los usuarios, y la mayoría de la población lo considera útil. El programa está alcanzando a personas de entre 25 y 59 años, pero se necesitan más datos para entender por qué no se está llegando a perfiles de usuarios mayores. Se sugiere que incorporando más días y horarios de recepción de orgánicos en los Puntos Verdes y realizando una mayor difusión de información se pueden satisfacer más del 80% de las necesidades de los clientes. Además, se detectó que los usuarios no tienen un canal para presentar reclamos de forma permanente.

Palabras claves: residuos orgánicos, diseño de servicio, mejora de servicios, encuestas, gestión de residuos.

Introducción

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (en adelante, GCABA) cuenta con una Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos, la cual se encuentra operativa desde el año 2015 y procesa material orgánico, en base a un proceso biológico aeróbico de conversión de los residuos orgánicos en un material húmico estable, llamado comúnmente “compostaje”. Los residuos orgánicos procesados en la planta provienen de una recolección pública y diferenciada de Generadores Especiales, conforme Resolución 454/2021, y Generadores

Individuales. El material húmico estable es utilizado como mejorador de suelos, generando una economía circular de la materia, disminuyendo los gases de efecto invernadero y todos los impactos que se relacionan con los residuos orgánicos.

El proceso de compostaje sucede dentro de tres reactores de tipo Hot Rot 3518, los cuales poseen una capacidad de 10 toneladas por día, siendo únicamente los insumos, el material de restos orgánicos alimenticios y material estructurante que se obtiene como producto de los restos forestales (chip de poda) del GCABA procesados en la misma planta. La operación de la planta está tercerizada por un proveedor externo con lo cual no estará contemplada en el presente trabajo.

La Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos, desde 2015 ha procesado los residuos orgánicos procedentes de generadores privados y recientemente se han incluido servicios para la recolección de residuos orgánicos segregados en origen generados por los residentes del GCABA.

A partir de los servicios de recolección de residuos orgánicos residenciales implementados por el GCABA se busca ejecutar transversalmente un trabajo de educación y concientización acerca de la importancia del compostaje domiciliario y la separación en tres corrientes de residuos: húmedos, orgánicos y reciclables. Asimismo, se espera disminuir los residuos orgánicos que se llevan a relleno sanitario, evitando los gases de efecto invernadero que se generan en consecuencia.

El servicio de recolección de residuos orgánicos consiste en realizar la recepción una vez por semana de este tipo de material generado en los hogares de los usuarios. La recepción se realiza en el marco del programa de “Jueves de Orgánicos” y consiste en realizar la entrega en mano a un operario en los Puntos Verdes de la GCABA. Actualmente, los Puntos Verdes que se encuentran en el programa son 19, seleccionados estratégicamente para que sea no menos de uno por comuna.

De modo de generar mayor participación y una correcta entrega de residuos, se entrenó a los operarios que atienden en los puntos de recepción para que supieran evacuar dudas y corregir a los usuarios cuando no estén bien separados los residuos. Sin embargo, posterior capacitación no se los evaluó y tampoco se comprende si la capacitación fue eficiente y si los usuarios están recibiendo la información requerida. Asimismo, tampoco se definió con anterioridad el perfil de los usuarios participantes, sus necesidades frente al servicio ni las nuevas que podrían originar del servicio actual.

Objetivo

El objetivo general será determinar mejoras en el servicio “top-down” de recolección de residuos orgánicos, principalmente en los puntos de contacto entre el usuario del servicio y el operario del Punto Verde.

Los objetivos específicos serán (i) relevar el servicio actual de la gestión del proyecto de recolección; (ii) describir los procesos involucrados en los procesos; (iii) relacionar el servicio con posibles preguntas a realizar a usuarios según el servicio (iii) diseñar una encuesta dirigida al usuario del servicio para comprender puntos de mejora; (iv) implementación de la encuesta; (v) revisión de resultados y próximos pasos.

Justificación

Uno de los principales objetivos para la Subsecretaría de Higiene Urbana del Ministerio de Espacio Público e Higiene Urbana el procesamiento y recuperación de residuos sólidos urbanos (en adelante, RSU), con el fin de reducir el entierro en relleno sanitario, surge de relevancia desarrollar la captación y disminución de la generación de residuos orgánicos por parte de la población. Esto es así, dado que esta fracción representa aproximadamente el 44% de los residuos totales generados provenientes de residentes (FIUBA y CEAMSE, 2015). A esto se suma, el compromiso adoptado por la GCABA en convertirse en una ciudad carbono neutral para 2050, impulsada por la red *C40 - Cities Climate Leadership Group* (2017).

La GCABA ha comenzado recientemente a incorporar proyectos de captación de residuos orgánicos vecinales, siendo el principal “Jueves de Orgánicos”. Este proyecto surge con el fin de brindar al vecino un servicio de recolección de residuos orgánicos segregados en origen para que sean compostados y disminuir los impactos al ambiente. Por otro lado, también el servicio tiene un fin educativo dado que los usuarios comienzan a identificar los residuos orgánicos que pueden compostar en el hogar. Además, el servicio incluye brindar una agenda de talleres de compostaje domiciliario en los distintos Puntos Verdes donde se realiza la acción.

El servicio se brinda en 19 Puntos Verdes de la GCABA, ubicados en las distintas comunas, donde además se brinda una “recompensa” los últimos jueves de cada mes entregando compost de forma gratuita.

Actualmente el servicio de recolección segregada de residuos orgánicos provisto hacia los residentes no posee una medición de conformidad. Además, al ser el primer servicio de

esta índole, surge de relevancia evaluar posibles mejoras a incorporar en el presente y en futuros proyectos.

En este sentido, se propone realizar una encuesta del servicio, a modo de medir y aumentar la satisfacción de los residentes de la GCABA y mejorar el sistema actual de los proyectos ejecutados, como así también, lograr una mayor participación ciudadana.

Los beneficiarios directos serán los residentes de la GCABA.

Estado del arte

Los residuos orgánicos deben ser correctamente gestionados y tratados dadas las diversas consecuencias que estos traen aparejadas. Esto último se justifica con las emisiones de gases de efecto invernadero que la gestión de residuos implica, siendo que se estima que para el año 2016 se generaron 1.600 millones de toneladas de dióxido de carbono (CO₂) correspondiente a la gestión de residuos, lo que corresponde a 5% de las emisiones totales de gases de efecto invernadero a nivel mundial (Silpa Kaza, 2018). Si la situación actual no prevé mejoras en el sector de residuos sólidos, se estima que las emisiones aumentarán a 2.600 millones de toneladas de CO₂ equivalente para 2050 (Silpa Kaza, 2018).

Actualmente la disposición final de los residuos gestionados por GCABA se realiza en el predio ubicado en la Provincia de Buenos Aires sobre la Autopista del Camino de Buen Ayre operada por la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (en adelante, CEAMSE). Aquí los residuos son dispuestos según CEAMSE (s.f.) por el “método de relleno sanitario, la cual constituye una técnica que tiene en cuenta principios de ingeniería sanitaria a fin de evitar todo tipo de contaminación que resulte nociva para la salud pública y el medio ambiente” (p.1). Sin embargo, Danthurebandara, Van Passel, Dirk, Yves, & Karel Van (2013) destacan que “*the landfills create significant impacts on global warming, eco system, ground and surface water, human health, land value and land availability*”, [que los rellenos sanitarios crean impactos significativos en el calentamiento global, el ecosistema, las aguas subterráneas y superficiales, la salud humana, en el valor de la tierra y disponibilidad del suelo] (p.49).

En línea con lo anteriormente mencionado, según la *Environmental Europe Agency* (2018) “*Bio-waste — mainly food and garden waste — is a key waste stream with a high potential for contributing to a more circular economy, delivering valuable soil-improving material and fertiliser*” [Los residuos orgánicos, principalmente alimentos y desechos de jardines, son un flujo de desechos clave con un alto potencial para contribuir a una economía más circular, entregando valiosos materiales y fertilizantes para la mejora del suelo]. Por otra parte, la ONU establece que el compostaje adecuado de los residuos orgánicos que generamos puede llegar a reducir la dependencia de fertilizantes químicos, ayudar a recuperar la fertilidad del suelo y mejorar la retención de agua y la llegada de nutrientes a las plantas.

A modo de comparar con el resto de Latinoamérica, países como Sao Pablo y Chile, hoy en día poseen una estrategia frente a la gestión de residuos orgánicos. En el caso de Chile,

según el Ministerio del Medio Ambiente (2020) busca como uno de los objetivos “la valorización de un 66% de los residuos orgánicos generados a nivel municipal” (p. 7) mediante distintas iniciativas, siendo una de ellas el fomento del compostaje domiciliario. Por otra parte, Sao Pablo posee metas de compostaje domiciliario y recogida selectiva de residuos orgánicos (Ricci Jürgensen M., Otero G., Tang J., 2016).

En lo que refiere con la calidad de los servicios, ésta es una definición subjetiva de la calidad, la cual se basa en la percepción del cliente (C. Camisón, S. Cruz y T. González, 2006). Los servicios tienen la característica de que son procesos difíciles de medir cuantitativamente y que los clientes suelen participar en los procesos productivo. En este sentido, la medición de la calidad de los servicios queda supeditada únicamente desde el punto de vista del cliente (C. Camisón, S. Cruz y T. González, 2006). En este sentido, se requiere que los residentes se encuentren satisfechos con el servicio de captación de residuos orgánicos, dado que ellos son partícipes por la provisión de los residuos orgánicos. Si los residentes se encuentran satisfechos, se va a lograr una continuidad de su participación y un incremento de este tipo de iniciativas.

Metodología

Para ejecutar el presente documento, se realizó un análisis cualitativo del servicio actual a partir de entrevistas previamente definidas con la DGRYEC.

Por otro lado, también se realizará un análisis cuantitativo de las mediciones de satisfacción de las encuestas ejecutadas a una muestra aleatoria de usuarios que utilizan el servicio de recolección de orgánicos.

Etapas de relevamiento

Se realizará una revisión de la documentación y procesos actuales que comprenden el servicio de recolección de residuos orgánicos vecinales “Jueves de Orgánicos”.

A modo de comprender el servicio que actualmente se está llevando a cabo, se realizará un “Blueprint”, el cual es una herramienta para rediseñar servicios existentes, como así también, brinda detalles de todos los procesos involucrados (M. Z. Hossain, F. Enam y S. Farhana, 2017).

Etapas de diseño

Se realizará el diseño de la encuesta correspondiente al servicio, teniendo en cuenta el relevamiento del “Blueprint” y a modo de identificar fallas de los procesos y necesidades de los usuarios en relación con el servicio.

Etapas de análisis

Se realizará el análisis de las encuestas resultantes, a modo de detectar mejoras del servicio y próximos pasos.

Desarrollo

Etapas de relevamiento

El servicio de “Jueves de Orgánicos” surge con el objetivo de la captación de residuos orgánicos de los habitantes del GCABA, siendo uno de los primeros servicios destinados a usuarios residenciales. Anteriormente, la recolección de residuos orgánicos era destinada exclusivamente hacia grandes generadores de residuos orgánicos como establecimientos gastronómicos, hoteles, supermercados, entre otros.

Actualmente, surge de importancia involucrar a los residentes en la gestión de los residuos, a modo de que comprendan los impactos que la generación de éstos trae aparejados. En este sentido, con el proyecto que se elaboró el servicio “Jueves de Orgánicos” se busca capacitar a los habitantes del GCABA en materia de compostaje y concientizar sobre el cuidado del ambiente.

El servicio está implementado actualmente en 19 puntos verdes, distribuidos en las 15 comunas de la Ciudad de Buenos Aires. La entrega de residuos orgánicos se realiza en el horario de atención personalizada del Punto Verde, siendo éste de 14 a 19 hs, únicamente los jueves en contenedores destinados para tal fin. En la Figura 1, se puede observar un Punto Verde con el contenedor de recolección de residuos orgánicos a modo de ejemplo.



Figura 1: Punto Verde típico con contenedor destinado a la recolección de residuos orgánicos.

En el servicio, se incluyen incentivos de participación ciudadana, como la entrega de compost los últimos jueves de cada mes, siendo éste un producto que funciona como abono para plantas y que se produce a partir de los residuos orgánicos provistos por los usuarios.

Actualmente, según los datos provistos por la Dirección de Reciclado y Economía Circular, por jueves utilizan el servicio 300 usuarios, siendo un valor constante de los últimos tres meses (no se posee registro de los usuarios que lo utilizan).

En lo que tiene que ver con la gestión de los residuos orgánicos, los mismos son acopiados y embolsados en contenedores durante 24 horas hasta que se procede a realizar el retiro de éstos por una empresa externa proveedora del servicio de recolección segregada de orgánicos.

A modo de que los operarios cuenten con toda la información correspondiente, se ejecutaron capacitaciones presenciales y una visita guiada por la Planta de Tratamiento de Residuos Orgánicos del GCABA.

Con el objetivo de comprender todos los procesos involucrados en el servicio “Jueves de Orgánicos” se procedió a realizar el diseño de la herramienta “Blueprint”, la cual se visualiza en la Figura 2. En esta se puede observar la evidencia física que se requiere para asistir el servicio, siendo los principales elementos todo lo que corresponde con (i) la comunicación del servicio hacia los clientes para fomentar participación y correcta segregación de los residuos orgánicos; (ii) los recursos y las instalaciones para la recepción de los residuos orgánicos y (iii) la provisión de información sobre compostaje y atención al público.

Dentro de las acciones del cliente, se encuentran múltiples procesos, desde la recepción de los anuncios con información sobre el servicio y la separación de los residuos orgánicos, como así también a la disposición de éstos en los Puntos Verdes en el día y horario correspondiente y la solicitud de compost por parte de los residentes.

Los procesos correspondientes a la implementación de la encuesta, dado que no estaban contemplados en el servicio actual, se marcaron en rojo como un proceso a llevar a cabo por un período de un mes (4 jueves).

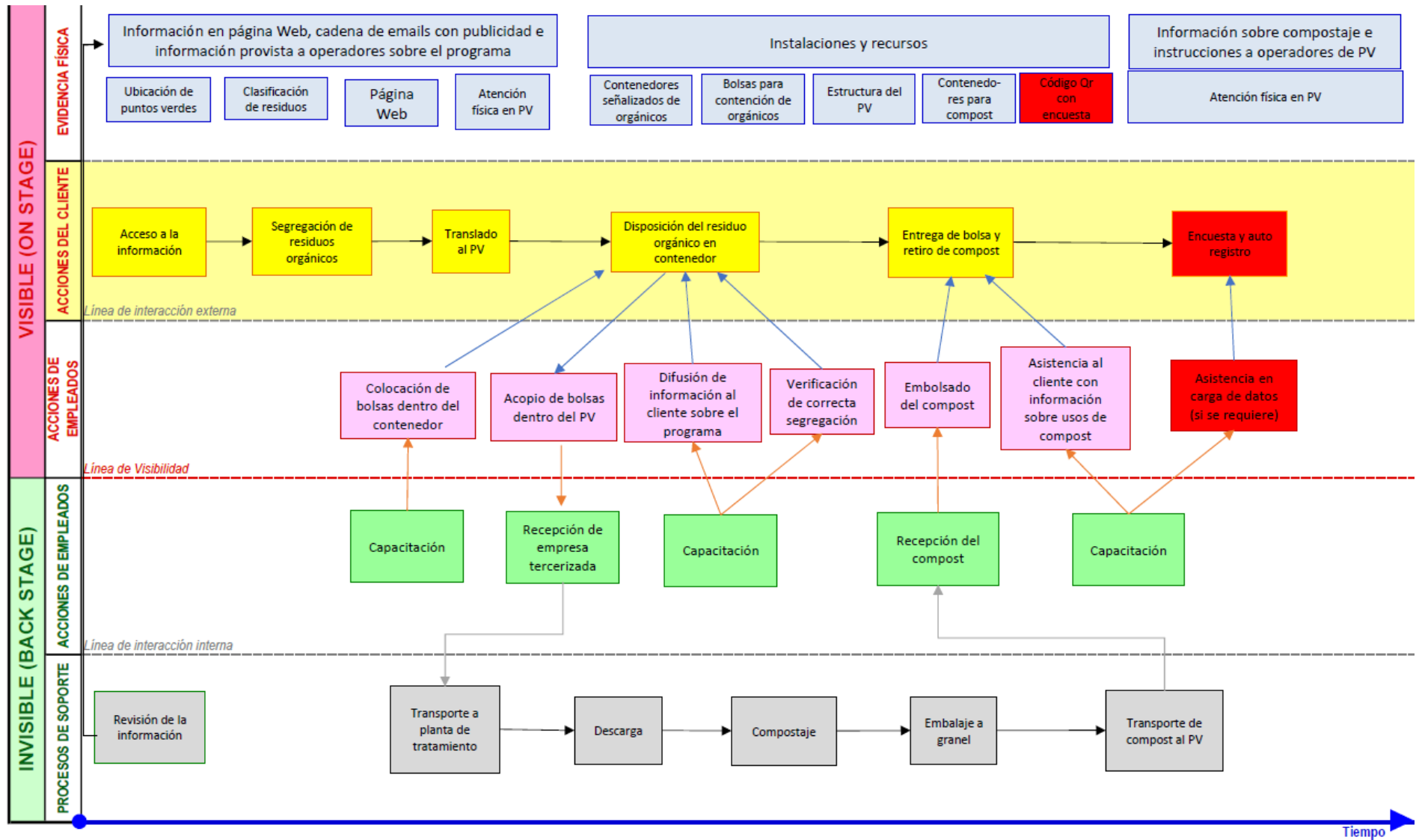


Figura 2: “Blueprint” del servicio de recolección de residuos orgánicos vecinales “jueves de orgánicos”. Los casilleros marcados en color rojo corresponden a los procesos implementados por un tiempo definido para evaluar la percepción del vecino del servicio.

En lo que respecta a las acciones realizadas por los empleados, éstas se dividen en las que se posee contacto directo con el cliente, de las que no. Las acciones visibles corresponden a la captación de los residuos orgánicos en bolsas, su acopio, brindar información acerca del servicio y el compostaje, como así también, se incluyen todas las tareas de asistencia al vecino que requiera. Por otro lado, las acciones no visibles, corresponden a las tareas de capacitación a los operadores en los Puntos Verdes, recolección de los residuos orgánicos por empresas tercerizadas y provisión de los insumos correspondientes.

Finalmente se encuentran todos los procesos de soporte, los cuales corresponden al tratamiento de los residuos orgánicos en la Planta de Compostaje del GCABA, embalaje del producto (compost) para posterior traslado a los Puntos Verdes y la revisión de la información que se provee por comunicación como: apertura de Puntos Verdes, cambios de horario, tipos de residuos orgánicos que se reciben, contenido de las capacitaciones, entre otros.

Etapas de diseño

Para diseñar la encuesta de servicios, se tuvieron en cuenta los requerimientos de la Dirección de Reciclado y Economía Circular y los procesos involucrados en el servicio que se relevaron en la anterior etapa. Para desarrollar la encuesta, se enfocó en la evaluación del desempeño de la atención al público e información relevante del servicio por pedido de la Dirección. En este sentido, la encuesta se separó en tres partes, teniendo la primera parte el objetivo de conocer a los usuarios, la segunda parte el objetivo de evaluar el servicio actual y la tercera se colocó para comentarios adicionales a modo de detectar mejoras específicas y/o recolectar reclamos del servicio que pudieran existir.

Dentro de las preguntas que se realizaron, la primera parte catalogada como análisis de usuarios, disponía de las siguientes preguntas:

1. Edad de los encuestados (de modo de estudiar qué tipo de perfil y rango etario es nuestro usuario)
2. Mail (para futuro contacto y envío de información)
3. Punto Verde (selección de los 19 puntos)

4. Frecuencia de participación en el programa (1 a 4 veces por mes)
5. Utilidad del compost entregado para el usuario

Adicionalmente, se incluyó el siguiente listado de preguntas para conocer resultados de la atención al público, catalogada como análisis de servicio:

6. Claridad de la información que se provee por el operador (1 al 3)
7. Calificación de la atención del personal del Punto Verde (1 al 3)
8. Calificación del servicio en general de recolección de orgánicos (1 al 3)

Finalmente, se incluyó una última pregunta para otros comentarios que pudieran tener los usuarios del servicio en general:

9. Comentarios adicionales particulares del usuario.

Las encuestas fueron realizadas durante los cuatro jueves del mes de octubre de 2021, logrando obtener un total de 79 respuestas de distintos usuarios de forma aleatoria sobre un total de 300 personas promedio que se acercan a los Puntos Verdes por jueves. Partiendo de la suposición de que por jueves se repite la mayor parte de los usuarios, se logró muestrear aproximadamente 1/4 de la población. Por otro lado, de las 79 respuestas, 40 colocaron comentarios adicionales, los cuales fueron estandarizados para posterior análisis. La totalidad de respuestas se muestra en el Anexo I.

Etapas de análisis

Análisis de usuarios

En lo que respecta a la edad, observando el histograma de la Figura 3 realizado a partir de las 64 personas que completaron este campo, se establece que la mayor parte de los participantes en el proyecto son personas que poseen entre 25 y 59 años. Este resultado, podría señalar que usuarios de más de 60 años, no han sido mayormente captados por la estrategia. Una hipótesis podría ser que el servicio es principalmente difundido por medios de redes digitales (web e Instagram) y que los usuarios mayores no están familiarizados con estas redes sociales. Sin embargo, esto queda como propuesta de análisis para próximos pasos.

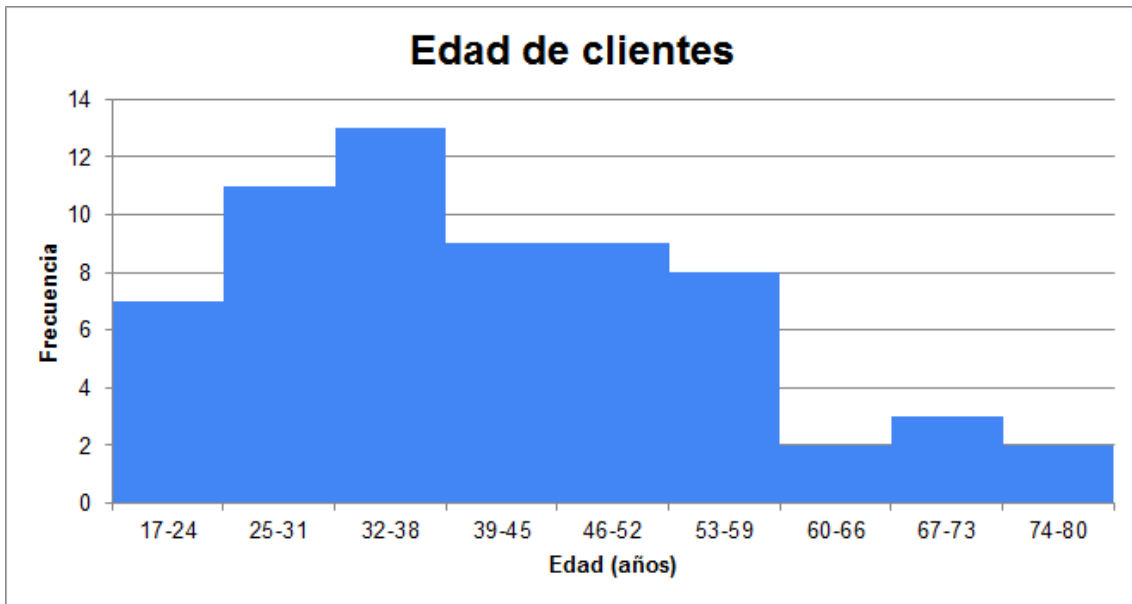


Figura 3: Histograma de la edad de los usuarios encuestados.

En lo que respecta a la frecuencia de participación, en la Figura 4 se observa que el 82% de los encuestados estableció llevar los residuos orgánicos todos los jueves que se realiza la acción, el 6% tres veces al mes y el resto entre dos a una vez por mes. Esto último demuestra que la gran mayoría de los usuarios que utiliza el servicio se mantiene constante durante el mes y que el compromiso de éstos sobre la separación de orgánicos se mantiene en el tiempo.

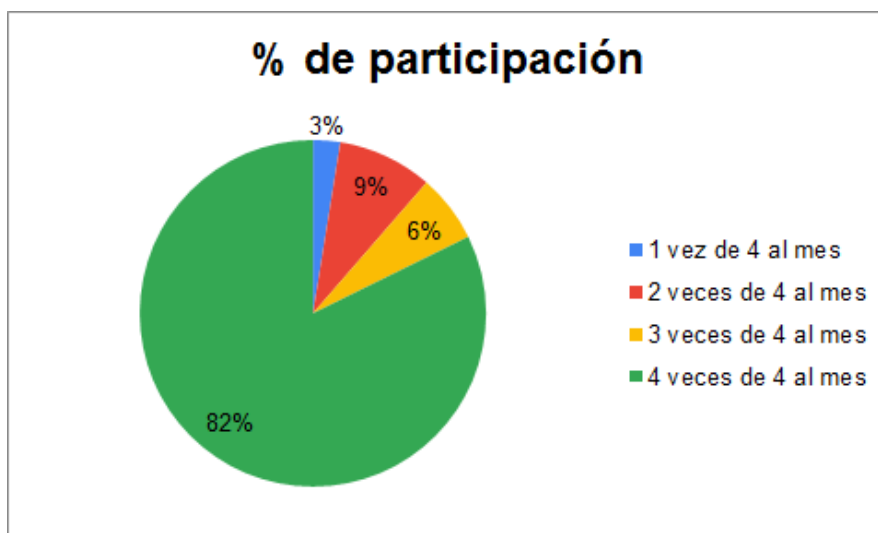


Figura 4: Porcentaje de participación de los usuarios de las cuatro fechas de recolección de orgánicos que se realizan al mes.

En lo que respecta a la utilidad del compost, la Figura 5 muestra que el 84% lo considera muy útil, algo útil el 15% y el 1% no lo considera útil. Por lo que se

puede establecer que el incentivo de entregar compost en el servicio para la separación pareciera cumplir las expectativas de la mayor parte de usuarios.

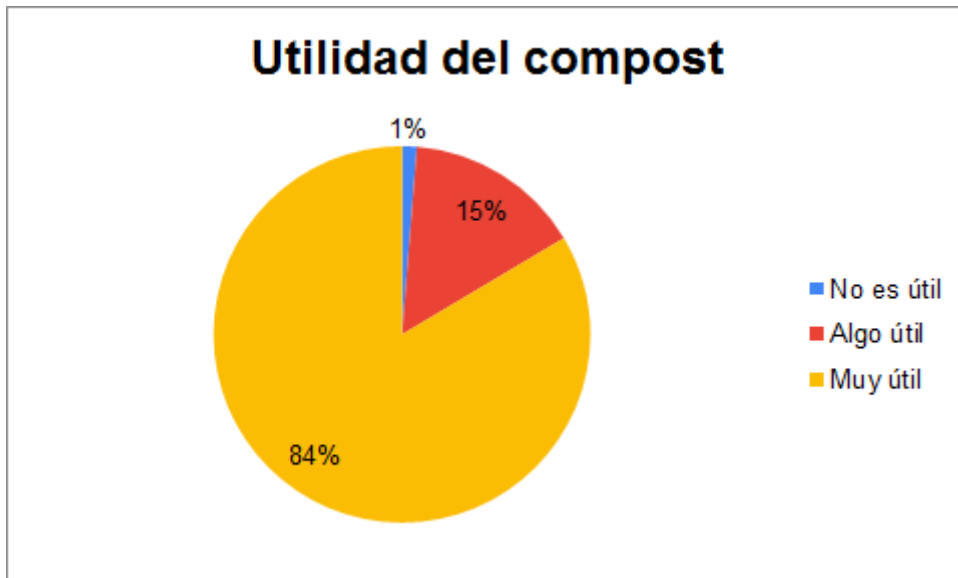


Figura 5: Porcentaje de resultados según utilidad del compost.

Análisis del servicio

En lo que respecta a las preguntas referidas a la atención del cliente sobre claridad de información recibida y calificación de la atención, resultaron satisfactorias. Esto se debe a que la mayoría de los encuestados estableció la más alta de las calificaciones, siendo muy buena/o. En la Figura 6 y Figura 7 se pueden observar los resultados para la claridad de la información que recibe y la calificación general de la atención del personal, respectivamente.

Se establece que el usuario ha podido evacuar dudas y consultas con las personas encargadas de brindar el servicio y que poseen la información correspondiente, brindada en las capacitaciones del programa.

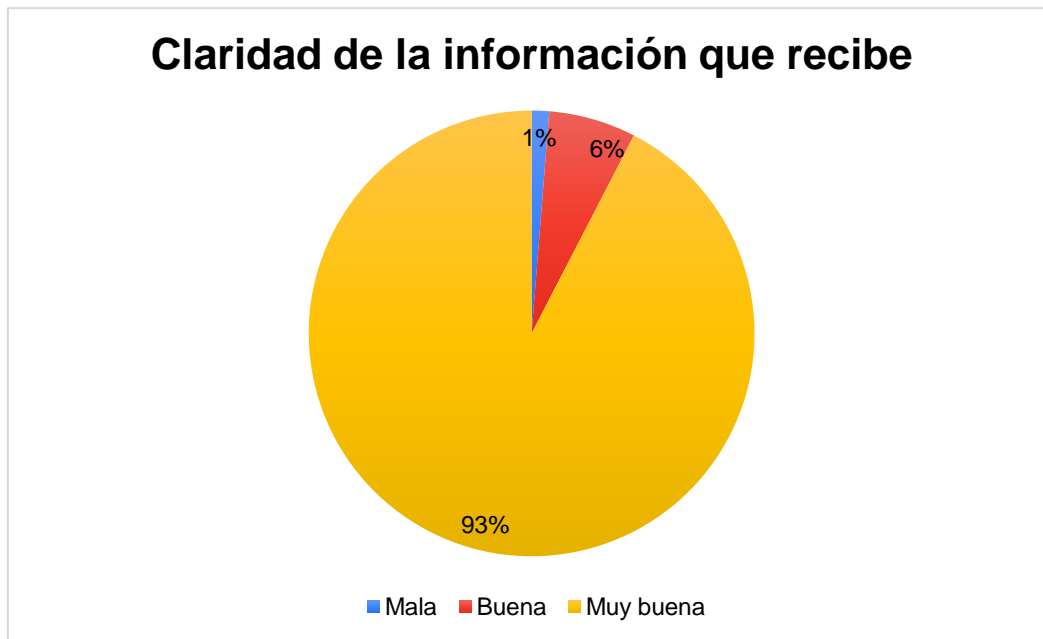


Figura 6: Claridad de la información que recibe el usuario por parte del personal de los Puntos Verdes.

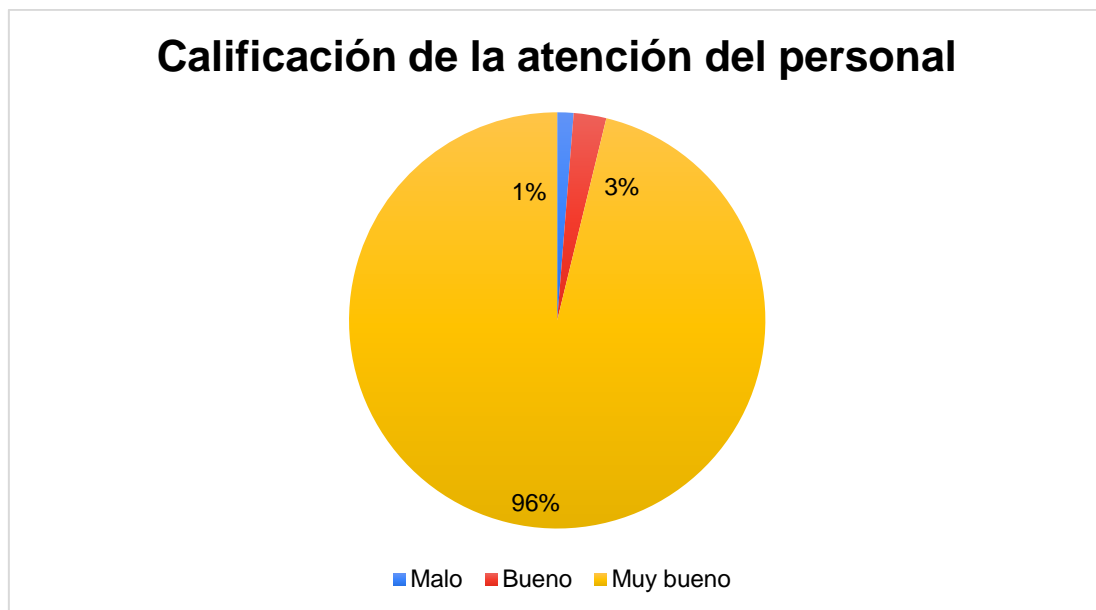


Figura 7: Calificación de la atención del personal del Punto Verde.

En lo que corresponde a la calificación del servicio general de orgánicos, la encuesta también resultó satisfactoria, dado que no hubo respuestas negativas. En la Figura 8 se puede observar que la calificación fue muy buena para el 85% de los encuestados y buena para el resto.

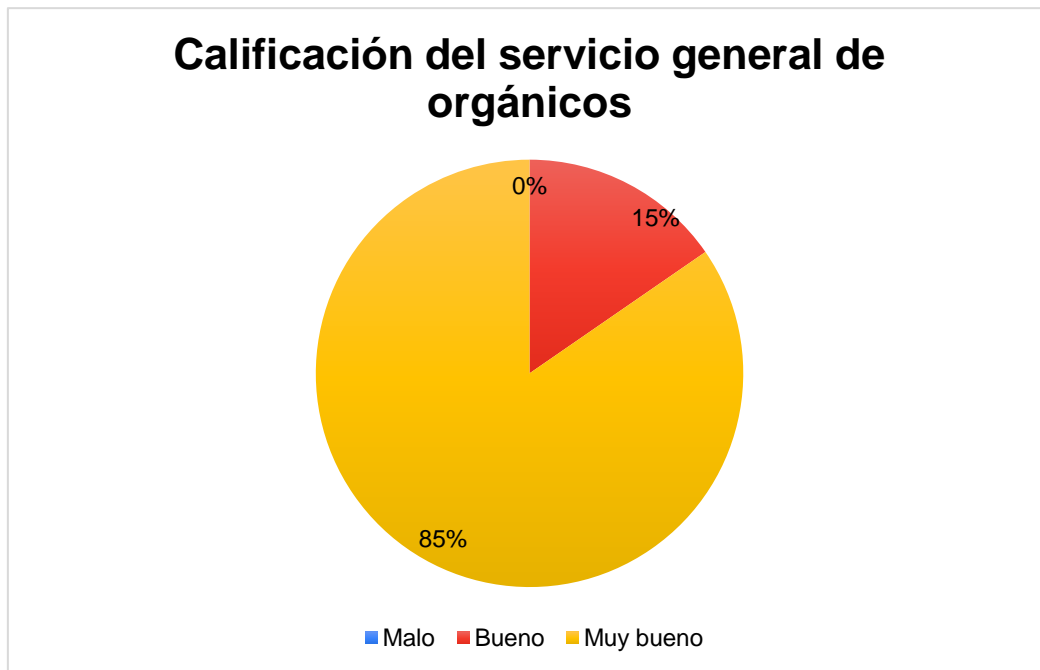


Figura 8: Calificación del servicio general de orgánicos.

Análisis de comentarios adicionales

Los comentarios adicionales correspondieron a reclamos/solicitudes los cuales fueron estandarizados en:

- (i) Solicitud de talleres e información: solicitud de información sobre fechas de talleres sobre compostaje, datos de recolección y publicidad del proyecto.
- (ii) Más días/horarios: solicitud de más días de recolección y/o extensión del horario de recepción.
- (iii) Falta Higiene: reclamos sobre limpieza de los Puntos Verdes
- (iv) Más incentivos: solicitud de más días de entrega de compost
- (v) PV cerrado: reclamos relacionados al cierre de los Puntos Verdes cuando es horario de apertura.
- (vi) Compostera comunitaria: solicitudes relacionadas a disponer una compostera comunitarias a modo de realizar compostaje in situ como alternativa al compostaje en planta industrial.

A modo de analizar los principales reclamos, se realizó el diagrama de Pareto que se muestra en la Figura 9, el cual determina cuáles representan el 80%.

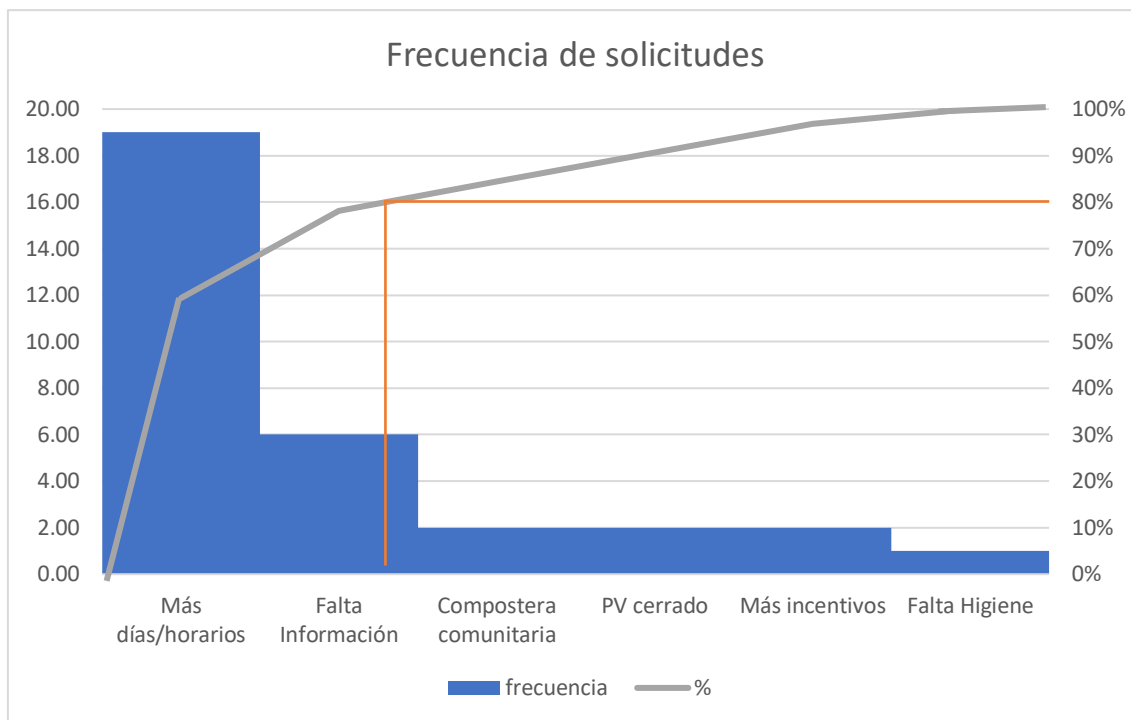


Figura 9: Diagrama de Pareto Análisis de comentarios adicionales.

Los principales reclamos significaron la solicitud de más días de recolección de orgánicos y la falta información sobre talleres que se brindan y del proyecto.

Conclusiones

A partir de los resultados de la encuesta, se pudo determinar que el servicio de recolección de orgánicos de los usuarios abastece de la información requerida para realizar la separación de residuos orgánicos in situ a través de los operadores de Puntos Verdes. Asimismo, establece que la gran mayoría del total de participantes por jueves, suele ser el mismo usuario recurrente cada semana.

En lo que respecta a la entrega de compost a cambio de residuos orgánicos, se considera que el compost funciona como un incentivo que atrae a los usuarios, ya que la mayor parte de la población lo considera útil o algo útil.

En lo que corresponde con la edad de los clientes, se puede establecer que las personas alcanzadas en el programa son de entre 25 y 59 años, y que queda por analizar las razones de no estar alcanzando a perfiles de usuarios mayores.

En relación con los comentarios adicionales de la encuesta, se concluye que incorporando más días y horarios de recepción de orgánicos a los Puntos Verdes y realizando una mayor difusión de información se resolverían más del 80% de las necesidades de los clientes.

Finalmente, es dable destacar que a partir de la encuesta implementada se detectó que los usuarios no tenían un canal para generar reclamos de forma permanente.

Próximos pasos

Se asesora realizar un estudio de los tipos de usuarios potenciales para poder comprender los perfiles de usuarios que posee la GCABA, lo que permitirá direccionar estrategias de comunicación y comprender las necesidades que poseen. Esto último también permitirá entender en qué medios compartir la información y así poder llegar a más usuarios según las características socio culturales.

En lo que tiene que ver con incentivos para la participación, se podría evaluar de sumar incentivos específicos para potenciar la participación y la permanencia de los usuarios que lo consideran “algo útil” al compost. Una alternativa podría ser chip de poda para promover el compostaje in situ de los orgánicos, dado que en el Centro de Reciclaje de la Ciudad donde se encuentra la planta, se genera también este producto. Sin embargo, estos incentivos deberán evaluarse según los análisis de perfiles de usuarios que se realicen.

Otra línea de trabajo será la de revisar la implementación del servicio en otros Puntos Verdes, además de evaluar la posibilidad de sumar un segundo día de recolección en donde ya está implementado el servicio. Mismo, se recomienda evaluar la posibilidad de realizar rutas específicas de recolección “puerta a puerta”, lo que significa hacer una recolección por hogares en sus domicilios, para mejorar la participación y los kilogramos recolectados. Un ejemplo de esto sería realizar una recolección por grandes edificios o generadores de gran cantidad de residuos orgánicos, de modo de eficientizar las rutas de Puntos Verdes.

Finalmente, se propone que las encuestas se repitan con una frecuencia establecida, a modo de comprender si las mejoras a implementar generan el efecto deseado. Asimismo, se asesoró a la Dirección de Economía Circular y Reciclado desarrollar un canal de solicitudes permanente a modo de brindar al usuario un espacio para efectuar reclamos y la posibilidad de evaluar no conformidades del servicio por parte de esta Dirección.

Referencias bibliográficas

CEAMSE. (s.f.). *Diseño de un relleno sanitario*. Recuperado el día 15 de septiembre de 2021 de [www.ceamse.gov.ar: https://www.ceamse.gov.ar/wp-content/uploads/2012/06/disenio-relleno-sanitario.pdf](https://www.ceamse.gov.ar/content/uploads/2012/06/disenio-relleno-sanitario.pdf)

- CEAMSE y Facultad de Ingeniería de la UBA. (2015). *Estudio de la calidad de los residuos sólidos urbanos (RSU) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, UBA. Recuperado el día 1 de septiembre de 2021 de <https://www.ceamse.gov.ar/wp-content/uploads/2017/05/I.Final-ECRSU-CABA-FIUBA-2015-NOV-16.pdf>
- César Camisón, Sonia Cruz y Tomás González (2006), *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, ISBN 10: 84-205-4262-8, España.
- Danthurebandara, M., Van Passel, S., Dirk, N., Yves, T., & Karel Van, A. (2013). *Environmental and socio-economic impacts of landfills*. ECO-TECH. Recuperado el día 2 de septiembre de 2021 de https://www.researchgate.net/publication/278738702_Environmental_and_socio-economic_impacts_of_landfills#:~:text=The%20degradation%20of%20wastes%20in,production%20of%20leachate%20and%20gases.&text=Socio%20economic%20impacts%20of%20landfills%20include%20risks%20for%20public%20health,inadequate%20on%20site%20recycling%20activities.
- Eduardo Castillo Morales, 2005. *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bío-Bío, Chile. Recuperado el día 30 de septiembre de 2021 de <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2010/03/mida-la-calidad-de-su-servicio-con-la-escala-servqual.pdf>
- Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Recuperado el día 22 de noviembre de 2021 de https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion/citations
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (s.f.). Recuperado el 15 de septiembre de 2021 de <https://www.buenosaires.gob.ar/espaciopublicoehigieneurbana/institucional-subsecretaria-higiene-urbana>
- Hossain, M.Z., Enam, F. and Farhana, S. (2017) Service Blueprint a Tool for Enhancing Service Quality in Restaurant Business. *American Journal of Industrial and Business Management*, 7, 919-926. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2017.77065>. Recuperado el día 7 de diciembre de https://www.researchgate.net/publication/318366013_Service_Blueprint_a_Tool_for_Enhancing_Service_Quality_in_Restaurant_Business/citations
- Kaza, S., Yao, L., Bhada-Tata, P., & Van Woerden, F. (2018). *What a Waste 2.0*. DOI: 10.1596/978-1-4648-1329-0. Recuperado el día 10 de septiembre de <https://datatopics.worldbank.org/what-a-waste/>
- Ricci Jürgensen M., Otero G., Tang J. (2016), *Strategy for organic waste diversion - collection, treatment, recycling and their challenges and opportunities for the city of Sao Paulo*. Recuperado el día 19 de septiembre de 2021 de <https://www.ccacoalition.org/en/resources/strategy-organic-waste-diversion-collection-treatment-recycling-and-their-challenges-and>

U.S. EPA. (2020). *National Recycling Strategy*. Recuperado el día 16 de octubre de 2021 de https://www.epa.gov/sites/production/files/2020-10/documents/draft_national_recycling_strategy_0.pdf

ANEXO I

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Tomas Beramendi	04/01/1992	29	joe.bera4@gmail.com	4	1	1	1	3		
Abril Malena Troitero	25/11/1991	30	abril.troitero@gmail.com	2	2	3	3	2	<p>Estaría bueno que informen que vayamos más con tupper que con bolsa. De hecho entregar unos tupper para orgánicos para incentivarlo estaría buenísimo. Por otro lado, me quedó cómodo que sumen un puesto en las ferias de los sábados</p>	Falta Información
Mariana Alvarez			mbalvarezclemente@hotmail.com	2	2	2	2	3		

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Ana pavanetto	14/02/2003	18	Anapavanetto@gmail.com	4	2	2	3	3	Respecto al punto verde "las heras", cuando se quiere dejar orgánicos siempre esta cerrado.	PV cerrado
Matias paredes	05/05/1995	26	Matiasparedes555@hotmail.com	4	2	3	3	2		
Camila pedetti	15/10/1994	27	camilalaal@gmail.com	4	2	3	3	3	Hace años que quiero compostar pero por falta de información y por parecerme algo difícil no lo hago, me alegra mucho que el gobierno de la ciudad reciba orgánicos ya que esto facilita mucho mas el trabajo y asi no generamos tantos reciduos	Falta Información

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Brenda jauregui	12/10/1990	31	brenda.jauregui@live.com.ar	4	2	3	3	2		
Erica Selis	20/04/1983	38	erica.selis@gmail.com	4	2	3	3	2	tendría que haber otro día más (ademas de los sábados) para poder dejar los orgánicos o agregar en Almagro una compostera	Más días/horarios
Nicolas trica	11/12/1982	39	nicolastrica@gmail.com	4	2	3	3	3		
Federico Vilar	10/04/1981	40	federico.vilar@gmail.com	4	2	3	3	2		
Liza bearzotti	30/10/1975	46	Liza.bearzoti@gmail.com	4	2	3	3	3		
Mariela tagliani	10/12/1963	58	Mariela_tagliani@yahoo.com.ar	4	2	2	3	2		

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Matias Paredes			Matiasparedes555@hotmail.com	4	2	3	3	2		
Walter garcia	03/04/2022		Walterdelvile@hotmail.com	1	3	2	3	3	Tienen que hacer más propaganda para el barrio y traer tiero y material estructurante	Falta Información
Cerf Marta	09/03/2021		Martacerf@gmail.com	1	3	3	3	3		
Emiliano Martinez	19/08/1996	25	emi.martinez@gmail.com	2	3	3	3	3		
Maria Julia planas	16/02/1985	36	Majuplanas@gmail.com	2	3	3	3	2	Que haya puntos organicos en todos los puntos verdes y toda la semana O bien composteras comunitaria	Más días/horarios

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Marianella Vennarucci	24/04/1980	41	marianellavennarucci@hotmail.com	2	3	3	3	2	Deben mejorar la publicidad en redes.	Falta Información
Rosana guzman	17/05/1979	42	Roguzmi79@gmail.com	2	3	3	3	3		
Melis ricci			meluricci@hotmail.com	2	3	3	3	3		
Julieta Spaccarotella	02/03/1990	31	Ju.spacc@gmail.com	3	3	3	3	3		
Mariana Gaddi	05/06/1985	36	Marianagaddi@gmail.com	3	3	3	3	3		
Alejandra taborda	12/01/1973	48	Aletaborda@yahoo.com.ar	3	3	3	3	3	Se prefiere horario más temprano. Compostera de mariano bordo esta cerrada.	PV cerrado
Roberto Fuccini	21/10/1964	57	No tiene.	3	3	3	3	3		Más días/horarios

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Alejandra Loubet			alejandraloubet@yahoo.com.ar	3	3	3	3	2	Me sería muy útil tener más días para entregar orgánicos en el Punto Verde más cercano a mi domicilio de mi Comuna (Comuna 11, Pza. Aristóbulo del Valle).	Más días/horarios
Josefina silva	07/04/2004	17	Josefinasilvañieto@gmail.com	4	3	3	3	3	Ampliar los días de orgánicos.	Más días/horarios
Marilyn solis	22/05/2003	18	Maysu.marilyn@gmail.com	4	3	3	3	3	Que tengan mayor limpieza y organización la compostera comunitaria (1 de mayo)	Falta Higiene
Aeris loiterstein	24/06/2003	18	aeris.loiter@gmail.com	4	3	3	3	3		
Tesoro marcos	30/01/2000	21	Atlas10-2000@hotmail.com	4	3	3	3	3	Muy buena atención.	

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Maria sol gomez arismendi	06/01/2000	21	Mailmariasol@hmail.com	4	3	3	3	3	Tener más días de orgánicos y compostura comunitaria.	Más días/horarios
Dalma Fernandez	15/04/1999	22	dalma.f.fernandez.15@hotmail.com	4	3	3	3	3		
Rocio Mancebo	25/08/1994	27	Manceborocio@gmail.com	4	3	3	3	3		
Micaela gunawardana	08/09/1993	28	Mlg.8993@gmail.com	4	3	3	3	3	Ya soy embajadora verde!	
Micaela Marolla	17/09/1992	29	mica.marolla@hotmail.com	4	3	3	3	2		
Yanet augier	24/07/1990	31	Alejandra-augier@hotmail.com	4	3	3	3	3		
Rocío Tassone	21/11/1989	32	tassone.rocio@gmail.com	4	3	3	3	3		

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Carolina Alonso	14/11/1988	33	pitualon.1@gmail.com	4	3	3	3	3	Estaría buenísimo que habiliten algún día más a la semana para tener más opciones!	Más días/horarios
Nadina Kudq	22/05/1988	33	Nadina_mr@hotmail.com	4	3	3	3	3	Tengo una compostera pero es pequeña y no entran todos los residuos orgánicos que genero, tampoco puedo tirar muchos elementos q acidifican la mezcla como cítricos, cebolla, etc. gracias!	
Eugenia Amarilla	25/02/1987	34	ukitopo@gmail.com	4	3	3	3	3		

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Lucia Maiolo	08/06/1986	35	luciamaiolo@gmail.com	4	3	3	3	3	Más días de recepción. Huertas comunitarias en plazas, composteras comunitarias en plazas	Más días/horarios
Victoriafernandez	23/08/1986	35	victoriafer@hotmail.com	4	3	3	3	3		
Oscar marinero	06/06/1986	35	Oskymarino86@gmail.com	4	3	3	3	3		
GISELLE ANALIA BERRUTTI ALBA	08/11/1985	36	giselle.berrutti@gmail.com	4	3	3	3	3	Me gustaria que se diera tierra mas seguido y se juntase orgánicos mas seguido también. En una semana junta mucho olor.	Más días/horarios
Agustina Marnotes	07/09/1984	37	agustina.marnotes@gmail.com	4	3	3	3	3	Muy buena atención!	

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Mariela de genaro	14/02/1983	38	Ralodeluna04@hotmail.com	4	3	3	3	3	Que se reciba más días.	Más días/horarios
Santiago corral	09/04/1982	39	santty.corral@gmail.com	4	3	3	3	3		
Lorena Barrionuevo	26/01/1981	40	marialorenabarrionuevo@gmail.com	4	3	3	3	3	Me gustaría que trajeran adicionalmente al servicio de los jueves una compostera comunitaria en el Punto Verde del barrio (Plaza Verá Peñaloza) y que den los talleres de compostaje que ya dieron en casi todos los barrios menos en éste :(Falta Información

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Lucila paz	13/11/1978	43	Lucilabelenpaz13@gmail.com	4	3	3	3	3	Compostera comunitaria. Más días de orgánicos y siempre Compost	Más días/horarios
Fernando Quispe	22/08/1978	43	fdquispe@yahoo.com.ar	4	3	3	3	3	Muy buena iniciativa y sigan asi. Espero que este una compostera mas dias en el punto verde	Más días/horarios
Ana lopez	01/08/1977	44	Analopez0108@yahoo.com.ar	4	3	3	3	3		
Patricia beade	04/01/1975	46	patriciabeade@hotmail.com	4	3	3	2	3		
Favio D. DeMarco	12/05/1975	46	favioid@gmail.com	4	3	3	3	2		
Marcela ursino	23/03/1974	47	Mrox74@hotmail.com	4	3	3	3	3	Que entreguen 2 jueves al mes compost	Más incentivos
Diana martinez	22/12/1974	47	Dianamartinezllaser@gmail.com	4	3	3	3	3	Tener la compostera al lado del punto	Compostera comunitaria

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Selva retamosa	25/08/1972	49	Nenu_3570@hotmail.com	4	3	3	3	3	Se podría ampliar el horario de atención	Más días/horarios
Julieta liniars	07/05/1972	49	juleslinars@gmail.com	4	3	3	3	3		
Veronica Blanco	01/05/1969	52	verinblanco@gmail.com	4	3	3	3	3	Tengo compostera en casa, así que estamos muy contentos de poder llevar al comunitario porque siempre sobran orgánicos. Muchas gracias .	
Casteli mario	24/08/1968	53	Castelliar@yahoo.com.ar	4	3	3	3	3	Compostera comunitaria.	Compostera comunitaria

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Marisa beatriz morawsky	06/06/1966	55	Marisamorawsky@hotmail.com	4	3	3	3	3	Que el gobierno comparta información respecto al reciclaje a otros empleados de limpieza por ejemplo: barrenderos, personal de limpieza de la plaza.	Falta Información
Elisa birman	13/04/1966	55	Eda_6@hotmail.com	4	3	3	3	3	Sigan adi	
Sabsin irma	10/03/1964	57	Sarsing_irma64@yahoo.com.ar	4	3	3	3	3		
Gomez maria fernanda	15/02/1963	58	Mfgomezguide@hotmail.com	4	3	3	3	3	Compostera comunitaria y ampliadas de días. Más puntos con organicos.	Más días/horarios

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Monica ortegosa	07/03/1963	58	Liliana2y2y07@gmail.com	4	3	3	3	3	Compostura comunitaria y que todos los jueves se entreguen Compost	Más incentivos
Roberto dupuy de LOME	04/02/1960	61	Rdl1@hotmail.es	4	3	3	3	3	Más valoración del trabajo.	
Horacio boraso	22/01/1957	64	Hboraso@hotmail.com	4	3	3	3	3	Que sean 2 días a la semana de podamos dejar orgánicos. Y que pongan compostura comunitaria	Más días/horarios
Irma ibañez	12/05/1951	70	Irma_ibanez51@yahoo.com.ar	4	3	3	3	3	Agregar más días.	Más días/horarios
Graciela campos	18/01/1950	71	Gvampos18150@gmail.clm	4	3	3	3	3		
Aurora lapadula	04/02/1949	72	Auroralapadula@hotmail.com	4	3	3	3	3	Abrir la huerta comunitaria de nuevo me gustaria	N/C

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Oscar Iovardo	05/12/1943	78	No tiene	4	3	3	3	3	Que agreguen más días de orgánicos	Más días/horarios
Maria angélica laumann	18/03/1943	78	No tiene	4	3	3	3	3		
Marcelo Sanchez	28/10/2021		sanchez.marcelof1986@gmail.com	4	3	2	3	3	En época estival sería mejor agregar un día más a la semana.	Más días/horarios
Patricio Martínez			patriciomar.ar@gmail.com	4	3	3	3	3	En realidad el punto verde se encuentran en Juramento y Mariano Acha. Deberían corregir esa información.	
Alina	21/10/2021		alinatalavera@gmail.com	4	3	3	3	3	Más frecuencia, más compost, compostera comunitaria	Más días/horarios
Josefa López mendez			Chichi@gmail.com	4	3	3	3	3		

Nombre y apellido	Fecha nacimiento	Años	Mail	¿Cuántos jueves al mes llevás tus orgánicos al Punto Verde?	¿Cuán útil es el compost entregado?	¿Cuán clara es la información provista por el personal del Punto Verde?	Calificá la atención del personal	¿Cuánto te gusta el servicio en general de orgánicos?	Comentarios adicionales	Estandarización
Lorena Paltrinieri			loremarapaltri@gmail.com	4	3	3	3	3		
Sofía Pulenta			sofia.pulenta@gmail.com	4	3	3	3	3		
Laura López	14/10/2021		Laura.lopezsampallo69@gmail.com	4	3	3	3	3		
Maria pezzarini	07/03/2021		Mpezzarini19@hotmail.com	4	3	3	3	3		
Laura Gutierrez	29/09/2011		Laumirolaumi@gmail.com	4	3	3	3	3		