

3. Orientación sobre las Campañas de mercadeo, educación y divulgación dirigidas a la mejora de la eficiencia energética en viviendas de alquiler

NOVIEMBRE DE 2022

Introducción

Los gobiernos locales a menudo enfrentan desafíos cuando se comunican con los propietarios de bienes inmuebles, el personal de construcción y los inquilinos— particularmente cuando el tema es de eficiencia energética. Esto puede deberse a que estas partes interesadas no entienden la amplia gama de recursos disponibles para eficiencia energética, no están claros o no están convencidos de los beneficios energéticos y no energéticos de promover proyectos de eficiencia energética o por encontrar el proceso difícil y complicado para explorar y acceder a recursos de eficiencia energética. Para abordar y superar estas barreras, los gobiernos locales pueden utilizar estrategias específicas para relacionarse mejor con los propietarios, el personal de administración y con los inquilinos de vivienda de alquiler. Los gobiernos locales pueden también asociarse con organizaciones comunitarias (por sus siglas en inglés, CBO) para llevar a cabo el mercadeo, la educación y la divulgación. Este toolkit contiene orientación para dirigirse a estas partes interesadas y perfilar estrategias que han sido exitosas para educarles sobre la eficiencia energética, así como reducir las barreras en la participación en programas de esta índole ofrecidos por la ciudad, por una empresa de servicio público u otras organizaciones.

Descripción de las estrategias de campañas de mercadeo, educación y divulgación

Cuando se diseñan campañas de mercadeo, educación y divulgación para programas de eficiencia energética, los gobiernos locales pueden tener por objetivo tres audiencias clave: los propietarios, el personal de administración (por ejemplo, gerentes y personal de mantenimiento de viviendas y agentes inmobiliarios) y los inquilinos. Con frecuencia cambian las estrategias de mercadeo y educación según la audiencia objetivo. La tabla 1 resume estas estrategias por audiencia objetivo. Las estrategias se basan de forma libre en un marco de trabajo sencillo, atractivo, social y oportuno (por sus siglas en inglés, EAST) que sugiere políticas que pueden resultar en un cambio de comportamiento (Service y otros, 2014).

Tabla 1. Resumen de estrategias por audiencia objetivo

Audiencia objetivo	Mejor práctica	Descripción
Propietarios	Relacionarse con asociaciones locales	Trabajar con asociaciones locales de propietarios de vivienda que pueden brindar al personal del gobierno local acceso directo a los propietarios
	Simplificar los programas y el mercadeo	Crear ventanillas únicas puede reducir las barreras a la participación en el programa
	Dirigirse a la actualización de eficiencia energética cuando se realizan otras mejoras al edificio	Trazado de la actualización en eficiencia energética en otras mejoras en el edificio que puedan resultar en mayores acciones por parte de los propietarios
	Presentar casos de estudio de programas exitosos	Presentar historias de éxito puede convencer a los propietarios a participar en el programa
Personal de administración de vivienda	Simplificar los programas y el mercadeo	Crear ventanillas únicas puede reducir las barreras a la participación en el programa
	Organizar llamadas periódicas de control	Estar al tanto de los desafíos del personal actual que puedan ayudar al gobierno local a garantizar que los beneficios del programa se estén alcanzando
	Destacar los programas de instalación directa	Fomentar los programas de instalación directa puede ser exitoso ya que el personal puede no necesitar la aprobación del propietario
Inquilinos	Identificar y relacionarse con propietarios y administradores interesados	Los propietarios interesados pueden relacionar directamente a los gobiernos locales con sus inquilinos
	Trabajar con las CBO	Trabajar con las CBO puede ayudar al gobierno local a desarrollar confianza entre los inquilinos

Audiencia objetivo	Mejor práctica	Descripción
	Proveer materiales de comunicación a propietarios y administradores	Proveer materiales de comunicación disminuye la carga a los propietarios y administradores para determinar cómo analizar mejor la eficiencia energética con los inquilinos
	Destacar los beneficios no energéticos	Los inquilinos ven como importantes los beneficios no energéticos (por ejemplo, la mejora en la calidad del aire)

Orientación sobre cómo relacionarse con los propietarios

Para alcanzar sus objetivos en el sector de vivienda de alquiler, los gobiernos locales deben relacionarse de manera exitosa con los propietarios. Esto se debe a que los propietarios poseen casi todo el poder en la toma de decisiones en las mejoras del edificio, incluyendo la actualización de eficiencia energética que involucran mejoras de capital. Sin embargo, a los propietarios les puede ser difícil dar seguimiento y hacer contacto. Los gobiernos locales pueden comenzar a hacer contacto con los propietarios aprovechando las relaciones existentes con la agencia de financiamiento de vivienda del estado, organizaciones de defensa de la vivienda asequible, el comercio local de vivienda, las asociaciones de inversionistas y otros grupos similares (Ross, Jarrett y York, 2016; Garboden, 2021). Algunas empresas de servicio eléctrico se han asociado con estas organizaciones para dar a conocer sus ofertas sobre eficiencia energética y relacionarse directamente con los propietarios (ACEEE 2014).

A los propietarios les puede preocupar que su participación en el programa de eficiencia energética les va a implicar un gran compromiso de tiempo y energía. Por lo tanto, los gobiernos locales deben enfatizar sobre la simplicidad de la participación en el programa (ACEEE 2014; Luxton y otros, 2020) e incorporar la simplicidad en el diseño de los programas de eficiencia energética y sus servicios relacionados con los clientes. En otras palabras, la participación en el programa debe parecer sencilla para los participantes, incluso si los programas son complejos entre bastidores. Los modelos como [ventanilla única](#) que utilizan un único punto de contacto para relacionar a los propietarios con todos los servicios de eficiencia energética que necesitan para maximizar la participación en el programa (ACEEE 2014; EEFA n.d.). También puede ayudar a impulsar la participación la simplificación de la implementación del proyecto al ofrecer paquetes sencillos y estándar de actualización, así como realizar el trabajo en tan pocos días como sea posible; [Fort Collins](#) utilizó este enfoque y convirtió 44% de sus evaluaciones de energía en actualizaciones completas y un menor tiempo requerido para completar un proyecto de 119 a 76 días (Kassiser, 2018).

Además de la simplicidad, maximizar la flexibilidad del programa—tanto en la vía financiera como en el cumplimiento—puede también impulsar la participación del propietario. Por ejemplo, al no exigir una lista de medidas calificadas (es decir, actualizaciones que se deben llevar a cabo), California ha aumentado la participación en su programa de climatización para bajos ingresos dentro del programa de bienes inmuebles multifamiliares (Samarripas y York, 2019). Adicionalmente, los gobiernos locales pueden comercializar programas de eficiencia energética para los propietarios cuando se planifican otras mejoras a la vivienda, permitiéndoles elaborar actualizaciones de eficiencia energética y de energías limpias en una gama de proyectos (Martín, 2022). Por ejemplo, el reemplazo de techos puede incorporar sistemas fotovoltaicos solares, la remodelación de la cochera puede integrar el cargador de vehículos eléctricos y la remodelación de la cocina puede incluir electrodomésticos eficientes (Martín, 2022).

Finalmente, cuando se comunican los beneficios de la participación en el programa, los gobiernos locales pueden ofrecer casos de estudio a los propietarios sobre edificios que han participado en programas y destacar los éxitos del programa (ACEEE 2014). Los casos de estudio pueden ser una herramienta clave de mercadeo porque da a los propietarios información importante sobre los beneficios energéticos y no energéticos que se han obtenido de los servicios de eficiencia energética que se promueven. Brindar información sobre las normas sociales—es decir, el uso de energía de un edificio en relación a edificios similares—y la aprobación de comportamiento que refuercen las normas sociales que puedan resultar en un comportamiento de conservación de la energía (Bonan y otros, 2020).

Orientación sobre la relación con el personal de administración de vivienda

Dado que supervisa las operaciones diarias de la vivienda, el personal de administración es otro grupo objetivo crucial para las campañas de mercadeo y educativas. Es probable que los miembros del personal de administración estén directamente involucrados en la actualización de eficiencia energética, así como en mejoras en sus viviendas. Al igual que los propietarios, los gerentes y el personal de administración de vivienda tienen tiempo limitado, es probable que la simplicidad en la divulgación, la experiencia del participante y el diseño del programa resulten en un mayor éxito comparado con programas más complejos (Luxton y otros, 2020; ACEEE 2014).

Hayes y otros, (2018) resalta que mientras que el personal de administración de vivienda a menudo está preocupado por la energía, con frecuencia otras prioridades le restan importancia o toman precedencia sobre la gestión de la energía. Por lo tanto, se da una lista de pasos para la participación del personal de administración. La lista está basada en la administración estratégica de la energía y brinda a los miembros del personal una ruta clara hacia las disminuciones en su consumo:

- Organizar una reunión de lanzamiento para informar y educar al personal sobre los aspectos de un programa de eficiencia energética

- Evaluar cada vivienda para conocer los sistemas existentes en ella, así como las posibles áreas de mejora
- Organizar talleres de operación y mantenimiento con un programa confeccionado para el personal de administración
- Desarrollar y proporcionar un toolkit de operación y mantenimiento que incluya información sobre cómo evaluar los inmuebles, mejores prácticas ante problemas en el edificio e información sobre cómo inspeccionar los sistemas de energía como parte de las rutinas de mantenimiento
- Proporcionar datos comparativos sobre energía y tarjetas de calificación para informar al personal sobre el desempeño de la energía en la vivienda, comparada con otras
- Organizar llamadas periódicas de control con el personal para conversar sobre el progreso, inquietudes y problemas (Hayes y otros, 2018)

Los administradores y el personal a menudo tienen la autoridad de hacer mejoras en el edificio que no requieren la aprobación del propietario. Como resultado, las campañas para comercializar y educar sobre programas de instalación directa pueden ser particularmente exitosas (ACEEE 2014).

Orientación sobre la relación con los inquilinos

El establecimiento de la relación no es simple mercadeo para los inquilinos, debe comenzar por escucharlos, recibir sus opiniones y desarrollar una relación de confianza que permita la creación conjunta.¹ La relación más importante que un gobierno local puede efectuar es el desarrollo de una relación auténtica y de largo plazo con los inquilinos y las CBO antes del desarrollo del programa, para asegurar que dé respuesta a las necesidades, prioridades e inquietudes de los inquilinos. Los gobiernos locales pueden relacionarse con los inquilinos al colaborar con asociaciones o CBO que trabajen con ellos. También pueden considerar enfoques digitales de vinculación con la comunidad.² Durante la pandemia del COVID-19, [Denver](#) contrató intermediarios comunitarios para promover la participación en sesiones de vinculación con la comunidad para la planificación de la acción climática de la ciudad. La ciudad promovió acceso a la red Wi-Fi y a computadoras, y ofreció apoyo directo vía telefónica.

¹ Para obtener más información sobre vinculación con la comunidad, vea [A New Lease on Energy](#) de ACEE: [Guidance for Improving Rental Housing Efficiency at the Local Level \(Un nuevo contrato en energía: Orientación para mejorar la eficiencia de la vivienda de alquiler a nivel local\)](#).

² Para obtener más información sobre enfoques digitales para relacionarse con la comunidad, consulte [The Beginner's Guide to Digital Community Engagement \(La guía para principiantes sobre la relación digital con la comunidad\)](#) de CitizenLab.

Según el diseño de la eficiencia energética del programa, la relación con los inquilinos puede tener diferentes objetivos, incluyendo su educación en programas para reducir los costos de energía (por ejemplo, reducción de la demanda, cambio conductual); publicidad o inscripción de los inquilinos en programas de eficiencia energética que no requieren aprobación de los propietarios (por ejemplo, reemplazo por luces LED, soluciones de carga con enchufe, etc.); generando apoyo entre inquilinos para programas que alientan a los propietarios a tomar acciones para la eficiencia energética o para desarrollar una relación para crear y diseñar los programas de forma conjunta. En algunos casos, el liderazgo de los inquilinos en proyectos de eficiencia energética puede prevenir el desplazamiento temporal y permanente durante el reequipamiento. Esto fue demostrado en el proyecto [Castle Square](#) de reequipamiento profundo de energía (Isaacs, 2012; BSC, 2019).

Un paso inicial para relacionarse con los inquilinos es acudir a su vivienda. Los gobiernos locales pueden asociarse con los propietarios y los administradores de las viviendas que estén en programas de eficiencia energética y proporcionarles materiales educativos para compartir con sus inquilinos (Luxton y otros, 2020).³ Luxton y otros identifican varias formas en que los gobiernos locales pueden apoyar a los propietarios y administradores para involucrar a los inquilinos. Estos incluyen proporcionar un cronograma de eventos, ideas para talleres, capacitaciones y formación para programas de embajadores, así como en plantillas de mensajería y otros materiales de comunicación (Luxton y otros, 2020). Los gobiernos locales pueden requerir también que los propietarios se relacionen con los inquilinos como una condición previa para ofrecer asistencia técnica o financiera para el proyecto.

Los gobiernos locales pueden enviar periódicamente materiales de comunicación. Tales materiales pueden incluir información sobre los programas de eficiencia energética del edificio, listados de los 10 principales y recomendaciones para ahorrar energía, así como los beneficios de disminuir el consumo de energía (Luxton y otros, 2020). Usar gráficos en los materiales de comunicación puede ser altamente efectivo, ya que ayudan a superar las barreras del idioma (Luxton y otros, 2020). Los gobiernos locales pueden tener más éxito para relacionarse con los inquilinos cuando se asocian con las CBO de confianza para desarrollar materiales de comunicación que sean completamente accesibles para los residentes de la comunidad, incluyendo hogares con discapacitados o en los que no se habla inglés (Bergstrom y otros, 2020).

Los materiales de comunicación pueden también hacer énfasis en los beneficios no energéticos de la eficiencia energética, incluyendo las mejoras en salud, seguridad y comodidad. Hay estudios que han demostrado que la calidad del aire en interiores encabeza

³ Luxton y otros, (2020) brinda ejemplos de materiales de vinculación que los gobiernos locales pueden emplear en su toolkit de [Relación con residentes de multifamiliares en la conservación de la energía](#).

la lista de inquietudes sobre el efecto en el desempeño y salud en el hogar (La Jeunesse, 2019; Will, 2022). Además, es más probable que los residentes participen en programas de eficiencia energética cuando cuentan con información sobre los diferentes tipos de valor que pueden resultar de las mejoras de la eficiencia energética (Shelton Group, 2016). Los inquilinos tienen tasas más altas de participación con mensajes de eficiencia energética cuando la propuesta de valor va sobre las mejoras de las características de comodidad más que al enfoque en el ahorro de dinero o la conservación de la energía (Marshall y otros, 2020).

Al final, los gobiernos pueden considerar formas más interactivas de participación, como competencias de reducción de energía. Estas competencias pueden resultar en altos ahorros de energía (Sussman y Chikumbo, 2016).

Caso de estudio: Programa navegador de eficiencia del condado de Dane

DATOS BREVES

PERSONAL: EQUIVALENTE A 1.5–2 EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO | COSTOS DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA: \$2,500–4,000 POR UNIDAD

DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

El programa navegador de eficiencia del condado de Dane es una colaboración entre Elevate y Sustain Dane que es una organización sin fines de lucro que atiende al condado de Dane, Wisconsin. El programa navegador de eficiencia tiene por objetivo el establecimiento de una ventanilla única para propietarios de vivienda de tamaño pequeño a mediano para acceder a actualizaciones y mejoras de eficiencia energética, agua y energía solar. Esto ayuda a reducir las barreras para proyectos en energía limpia en estos edificios. El programa atiende principalmente a viviendas con alquiler en 80% o menos de la mediana del ingreso del área. Eso reduce barreras para propietarios al brindar evaluaciones gratuitas de energía y un plan de implementación paso a paso de tres años para cualquier proyecto sugerido. El programa también proporciona asistencia técnica para ayudar a los propietarios a explorar programas de eficiencias, incentivos y contratistas. Los beneficiarios del programa firman un acuerdo de beneficios a la comunidad que garantice que el alquiler se mantenga en un nivel asequible por al menos tres años.

PARTES INTERESADAS Y PARTICIPACIÓN

Elevate creó un grupo de asesoría de partes interesadas clave para dirigir el desarrollo del programa. Junto con Elevate, ese grupo de asesoría incluyó a la municipalidad y a los gobiernos del condado, Sustain Dane, Madison Gas & Electric, Focus on Energy, la comisión del agua, la comisión de aguas residuales del distrito y the Urban League. El grupo se reunió

durante casi un año; en las reuniones, Elevate presentaba preguntas de diseño del programa y escuchaba la retroalimentación de los miembros.

Al diseñar el programa, Elevate y Sustain Dane tomaron un enfoque con base en el vecindario para la participación y realizaron reuniones con la comunidad para solicitar retroalimentación. Este enfoque de vecindario resultó en que miembros del Madison Common Council (Consejo Municipal) ofrecieran su ayuda y apoyo para el programa.

La divulgación por parte de las partes interesadas sucede durante la implementación del programa, cuando el programa brinda a los inquilinos la información sobre los proyectos a realizar en su vivienda.

LOGROS

Solo en el 2020, el programa realizó evaluaciones de energía en 95 unidades, alcanzó ahorros de entre el 10 y el 20% en el uso de energía y agua en la unidad e identificó \$155,500 en incentivos.

DESAFÍOS Y LECCIONES APRENDIDAS

Uno de los desafíos clave es que el desarrollo de relaciones con los contratistas toma tiempo y no todos los contratistas querrán participar plenamente. Es importante saber cuándo cambiar a otros contratistas cuando una relación presenta dificultades. Asimismo, desarrollar relaciones con los propietarios puede ser complicado, porque a menudo están ocupados y tienen otras prioridades, por lo tanto, mantener su atención es clave.

En términos de lecciones aprendidas, es importante convocar un grupo integral de partes interesadas que puedan dirigir el trabajo al inicio del proceso de diseño del programa. También, cuando un programa cubre múltiples jurisdicciones, las partes interesadas pueden desear utilizar diferentes enfoques en las diferentes jurisdicciones.

References

- ACEEE. 2014. *Effective Strategies for Achieving High Participation and Deeper Savings in Income-Eligible Multifamily Buildings*. Washington, DC: ACEEE.
www.aceee.org/sites/default/files/pdf/strategies-high-participation-multifamily.pdf.
- Bergstrom, D., K. Rose, J. Olinger, and K. Holley. 2020. *Community Engagement Guide for Sustainable Communities*. Oakland: PolicyLink. www.policylink.org/resources-tools/community-engagement-guide-for-sustainable-communities.
- Bonan, J., C. Cattaneo, G. d'Adda, and M. Tavoni. 2020. "The Interaction of Descriptive and Injunctive Social Norms in Promoting Energy Conservation." *Nature Energy* 5: 900–9.
doi.org/10.1038/s41560-020-00719-z.
- BSC (Building Science Corporation). 2019. *Commercial Deep Energy Retrofit: Castle Square Case Study*. Westford, MA: Building Science Corporation.
www.buildingscience.com/sites/default/files/2019-08-08 - castle square retrofit.pdf.
- EEFA (Energy Efficiency for All). N.d. *One-Stop Shops for the Multifamily Sector*. Washington, DC: Energy Efficiency for All. www.energyefficiencyforall.org/resources/one-stop-shops-for-the-multifamily-sector/.
- Garboden, P. 2021. "Amateur Real Estate Investing." *Journal of Urban Affairs*.
doi.org/10.1080/07352166.2021.1904781.
- Hayes, J., E. Bunzendahl, T. Jirikovic, C. Stewart, and M. Snow. 2018. "Applying Strategic Energy Management to Multifamily: You're Kidding Right? Nope." *Proceedings of the 2018 ACEEE Summer Study on Energy Efficiency in Buildings 2*: 1–13. Washington, DC: ACEEE. www.aceee.org/files/proceedings/2018/index.html - /paper/event-data/p048.
- Isaacs, L. 2012. "WinnDevelopment Completes Nation's Largest Deep-Energy Retrofit." *Architect Magazine*, December 14.
www.architectmagazine.com/design/winndevelopment-completes-nations-largest-deep-energy-retrofit_o.
- Kassirer, J. 2018. "Fort Collins Efficiency Works (Neighborhoods)."
www.toolsofchange.com/en/case-studies/detail/707/.
- La Jeunesse, E. 2019. *Healthy Home Remodeling: Consumer Trends and Contractor Preparedness*. Cambridge, MA: Joint Center of Housing Studies.
www.jchs.harvard.edu/research-areas/research-briefs/healthy-home-remodeling-consumer-trends-and-contractor-preparedness.
- Luxton, I., B. Mellott, J. Schill, and J. Cross. 2020. *Engaging Multifamily Residents in Energy Conservation: A Toolkit for Municipalities to Support Property Managers in Long-Term Behavior Change*. Fort Collins, CO: Institute for the Built Environment.

- ibe.colostate.edu/engaging-multifamily-residents-in-energy-conservation-a-toolkit-for-municipalities-to-support-property-managers-in-long-term-behavior-change-2020/.
- Marshall, K. R., G. Romine, M. O'Connor, and K. Moy. 2020. "It's Not What You Say, But How You Say It: Message Testing to Improve Engagement and Customer Satisfaction". *Proceedings of the 2018 ACEEE Summer Study on Energy Efficiency in Buildings 8*: 1–12. Washington, DC: ACEEE. www.aceee.org/files/proceedings/2018/index.html_-_paper/event-data/p048. https://www.aceee.org/files/proceedings/2020/event-data/pdf/catalyst_activity_10834/catalyst_activity_paper_20200812132419961_6ddeb7bf_25d5_4c8e_9da5_80530462844b.
- Ross, L., M. Jarrett, and D. York. 2016. *Reaching More Residents: Opportunities for Increasing Participation in Multifamily Energy Efficiency Programs*. Washington, DC: ACEEE. www.aceee.org/research-report/u1603.
- Samarripas, S., and D. York. 2019. *Closing the Gap in Energy Efficiency Programs for Affordable Multifamily Housing*. Washington, DC: ACEEE. www.aceee.org/research-report/u1903.
- Service, O., M. Hallsworth, D. Halpern, F. Algate, R. Gallagher, S. Nguyen, S. Ruda, M. Sanders, M. Pelenur, A. Gyani, H. Harper, J. Reinhard, and E. Kirkman. 2014. *EAST: Four Simple Ways to Apply Behavioural Insights*. London: The Behavioral Insights Team. www.bi.team/publications/east-four-simple-ways-to-apply-behavioural-insights/.
- Shelton Group. 2016. *Playing the Planet Card*. Knoxville, TN: Shelton Group. sheltongrp.com/insights/planet-card-special-report.
- Sussman, R., and M. Chikumbo. 2016. *Behavior Change Programs: Status and Impacts*. Washington, DC: ACEEE. <https://www.aceee.org/research-report/b1601>.
- Will, A. 2022. "New Survey Finds Many Renters are Concerned about the Impact of Home on Health." *Housing Perspectives* (blog), *Joint Center of Housing Studies*, March 31. www.jchs.harvard.edu/blog/new-survey-finds-many-renters-are-concerned-about-impact-home-health.