



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL

ESCUELA DE PUBLICIDAD

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE: LICENCIATURA EN PUBLICIDAD

TEMA:

**“ANÁLISIS DE LA CONDUCTA DEL CONSUMIDOR ANTE EL PROCESO
DE RECICLAJE DE CELULARES Y ACCESORIOS DE LA COMPAÑÍA
CONECEL S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2013”.**

AUTORAS:

JESSENIA NARCISA SANTILLÁN GARCÍA

KERLLY MARITZA GAVILANES GUIM

GUAYAQUIL, DICIEMBRE DE 2014

ÍNDICE

RESUMEN.....	13
INTRODUCCION.....	14
CAPITULO I.....	15
1.1 TEMA.....	15
1.10 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.....	25
1.11 HIPÒTESIS GENERAL.....	25
1.11.1. HIPOTESIS PARTICULARES.....	25
1.12 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	26
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1 El Árbol de problemas.....	19
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.3.1 Estilo de vida de las personas para reciclar.....	20
1.3.2. La Tecnología en el medio ambiente.....	21
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	21
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
1.6 SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.7 OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.8 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.9 LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.9.1 Limitaciones de estudio o de la investigación.....	24
CAPITULO II.....	27
2.1 ANTECEDENTES REFERENCIALES Y DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.1.1. CLARO e INTERCIA se unen para la inauguración de la primera planta de reciclaje electrónico en Ecuador.....	31
2.1.2. Antecedentes de reciclaje de celulares en otras partes de América.....	32
2.1.3. Primera Planta de Desechos Tóxicos del Ecuador.....	33

2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	35
2.2.1 Historia del reciclaje de celulares.....	35
2.2.10 Telefónicas incentivan el reciclado de los teléfonos celulares en desuso.	45
2.2.11 Partes de un teléfono celular.....	46
2.2.12 Claro y Grupo Nobis impulsan el reciclaje de equipos en colegios.	48
2.2.13 ¿Por qué se deben reciclar los teléfonos celulares?	48
2.2.14 El 75% de los ecuatorianos no tiene hábito de reciclar, según INEC.	50
2.2.2 Proceso del reciclaje.....	36
2.2.3. Sistema único de reciclaje en Ecuador.	37
2.2.3.1 Pasos para la implementación de un Sistema de Reciclaje.	38
2.2.4. Efectos del no reciclar celulares y accesorios.	39
2.2.4.1 <i>Contaminación</i>	39
2.2.4.2 <i>Beneficio del Reciclar Celulares y Accesorios</i>	40
2.2.5 Menos de 100 mil celulares al año terminan reciclados.....	40
2.2.6 Unidades de celulares y accesorios reciclados por las móviles de Ecuador en el año 2013.	42
2.2.7 Unidades de equipos celulares y accesorios vendidos por compañías las móviles de Ecuador, en la ciudad de Guayaquil año 2013.....	43
2.2.8 Usuarios de las compañías móviles del Ecuador, que cambiaron de equipo celular y accesorios en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.....	43
2.2.9 Reporte de cambio de celulares en el año 2013 en la ciudad de Guayaquil.....	44
2.3. MARCO LEGAL.	51
2.3.1 Resolución No. 67 del COMEX. Restricción cuantitativa anual para la importación de teléfonos celulares.	51
2.3.2 MAE impulsa política de reciclaje de celulares en Ecuador.	53
2.3.3 El Ministerio del Ambiente de Ecuador impulsa un manejo responsable de teléfonos celulares en desuso.....	54
2.4 CONCEPTOS.....	55
2.4.1 Teléfono móvil.....	55
2.4.10 Cobre	57
2.4.2 Reciclaje.....	55
2.4.3 Reducir.	55
2.4.4 Reutilizar.	56

2.4.5 Campaña Publicitaria.....	56
2.4.6 Impacto Publicitario.....	56
2.4.7 Zinc.....	56
2.4.8 Plomo.....	56
2.4.9 Oro.....	57
2.5 MARCO CONCEPTUAL.....	57
CAPITULO III.....	58
3.1 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	58
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	59
3.2.1. POBLACIÓN:.....	59
3.2.2. MUESTRA:.....	59
3.2.3 FÓRMULA:.....	59
3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	60
3.3.1. Encuesta.....	61
3.3.2. PRESUPUESTO.....	61
3.3.3. Reporte Fotográfico de la encuesta.....	62
3.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	62
3.5 PRESENTACION DE RESULTADOS.....	63
3.6 RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA.....	66
3.6.1. Resultados de la Encuesta.....	66
3.6.2. Conclusiones Generales:.....	67
CAPITULO IV.....	68
4.1. TITULO DE LA PROPUESTA.....	68
4.10 MEDIOS TRADICIONALES.....	79
4.10.1 Presupuesto en medios tradicionales.....	79
4.10.2 GUIÓN DE RADIO.....	80
4.10.3 Menciones para Programas de Tv.....	82
4.11 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.....	83
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	68
4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.....	69
4.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.....	69

4.5. HIPÒTESIS DE LA PROPUESTA.	69
4.6. FLUJO DE LA PROPUESTA.	70
4.6.1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN	70
<i>4.6.1.1. Invitación a colegios a participar en la campaña de reciclaje.</i>	<i>70</i>
<i>4.6.1.2. Mantener informados a los usuarios de las actividades de reciclaje.</i>	<i>70</i>
<i>4.6.1.3. Promociones a la comunidad.</i>	<i>70</i>
<i>4.6.1.4. Comunicación.</i>	<i>71</i>
<i>4.6.1.5. Crear Hashtags.</i>	<i>71</i>
<i>4.6.1.6. Elaboración de contenido para el relanzamiento y desarrollo de la campaña de reciclaje.</i>	<i>71</i>
<i>4.6.1.7. Gestión de Captación del Público Objetivo.</i>	<i>72</i>
<i>4.6.1.8. Interacción con los usuarios.</i>	<i>72</i>
4.6.2 Estrategia Creativa.	72
4.6.3 El Mensaje.	72
4.7 Diseño de Gráfica para el relanzamiento de la Campaña.	73
4.7.1. Isologo.	73
4.8 Listado de Contenido en los Medios para implementar la propuesta.	73
4.8.1 Facebook.	74
4.8.2 Twitter.	76
4.8.3 You Tube.	78
4.8.4. Página Web.	79
4.9 PRESUPUESTO EN MEDIOS TRADICIONALES.	79
ANEXOS	88
CONCLUSIONES.	84
FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	86
ANEXOS	88
ANEXO 1.1	88
ANEXO 1.2	91
ANEXO 1.3	92
ANEXO 1.4	94

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Sr. MAE. Carlos Espinoza
Director de la Escuela de Publicidad
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Ciudad.-

De mis consideraciones:

En virtud de la resolución del H. Consejo Directivo de la Facultad de Periodismo, en la cual me designó como Tutor del Proyecto de Investigación cuyo tema es **ANÁLISIS DE LA CONDUCTA DEL CONSUMIDOR ANTE EL PROCESO DE RECICLAJE DE CELULARES Y ACCESORIOS DE LA COMPAÑÍA CONECEL S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2013** realizado por las señoritas Jessenia Narcisa Santillán García y Kerlly Maritza Gavilanes Guim, tengo a bien informar que han cumplido con las directrices y recomendaciones dadas por la suscrita.

Ante lo cual una vez dada la aprobación por el H. Consejo Directivo acepto ser su tutora.

Atentamente

MSC. ISABEL CALDERON CHICO

TUTOR
DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, Jessenia Narcisa Santillán García declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo por los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de mi investigación, cedo mis derechos de autora a la **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual por su reglamento y normatividad institucional vigente.

Este Proyecto se ha ejecutado para el **Análisis de la conducta del consumidor ante el proceso de reciclaje de celulares y accesorios de la compañía Conecel S.A. en la ciudad de Guayaquil año 2013.**

Jessenia Narcisa Santillán García
CI 0925546277

DECLARACIÓN DE AUTORIA Y CESIÓN DE DERECHO

Yo, Kerlly Maritza Gavilanes Guim declaro bajo juramento que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo por los criterios y opiniones que en el mismo se declaran, como producto de mi investigación, cedo mis derechos de autora a la **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**, según lo establecido por la ley de propiedad intelectual por su reglamento y normatividad institucional vigente.

Este Proyecto se ha ejecutado para el **Análisis de la conducta del consumidor ante el proceso de reciclaje de celulares y accesorios de la compañía Conecel S.A. en la ciudad de Guayaquil año 2013.**

Kerlly Gavilanes Guim
CI 0925326845

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios porque está conmigo en cada paso que doy para continuar con mis propósitos, a mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo instante, depositando su entera confianza en cada reto que se me presenta, a la Msc Isabel Calderón, quien en todo momento estuvo dispuesta a ayudarnos, colaborando a que esta memoria de titulación se desarrolle con éxito.

Jessenia Santillán García.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, gracias por su apoyo, por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional, en especial a la Msc Isabel Calderón Chico por su guía, comprensión a lo largo del proceso de investigación, por haber guiado el desarrollo de este trabajo y llegar a la culminación del proyecto.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Kerlly Gavilanes Guim.

DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo personal y logro académico a Dios, porque con él fue posible que este proyecto de titulación se realice satisfactoriamente.

A mis padres porque son mi mayor inspiración para enfrentar nuevos desafíos y siempre han sabido apoyarme, guiándome bajo principios éticos y morales para salir adelante.

Jessenia Santillán García.

DEDICATORIA

A Dios

Por darme la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A mis padres y hermanos quienes a lo largo de toda mi vida me han apoyado y motivado a mi formación académica.

A mi esposo por el estímulo y el apoyo incondicional en todo momento, por ser ellos la inspiración para finalizar este proyecto para todos ellos hago esta dedicatoria.

Kerlly Gavilanes Guim.

RESUMEN

Toda empresa debe contar con un plan de Responsabilidad Social Empresarial que asuma las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar actividades con proyección ambientalista que permita mejorar la situación actual de nuestro entorno.

Este proyecto de titulación consta de cuatro capítulos, en donde se recopiló la información necesaria para ser estudiada y analizada en los cuales hemos comprobado que en la mayoría de los usuarios de celulares y sus accesorios no reciclan sus equipos móviles en desuso a la falta de cultura ante este tipo de concienciación ambiental.

Claro va más allá de comunicar a los ecuatorianos en todos los rincones del país con soluciones integrales, está enfocada también a programas de Responsabilidad Social Empresarial que contribuyen al desarrollo a través de diferentes iniciativas, campañas educativas, sociales y medioambientales. Los proyectos ambientales que Claro emprende, apoya y consolida el compromiso de la empresa como una de las pioneras en implementar acciones nacionales para mejorar y sensibilizar a los en el cuidado del medio ambiente aportando con actividades para la disminución de los impactos del cambio climático como: jornadas de reforestación, programas ambientales propios, campañas de reciclaje, entre otros.

Para poder llegar al objetivo final, se emplearon diferentes técnicas de análisis, las cuales fueron de mucha ayuda para el desarrollo de este proyecto.

En esta investigación se destacan conceptos que justifican el problema de este estudio, por lo que nos enfocamos en la importancia de difundir con mayor alcance la campaña de reciclaje de equipos celulares y accesorios, pues somos conscientes del cambio constante de nuestra sociedad y de importancia del rol del trabajo en conjunto por un mismo objetivo.

Mediante este compromiso se ha buscado expandir esta campaña de Responsabilidad Social Empresarial y demostrar lo importante que es colaborar para mejorar la calidad de vida de nuestro medio ambiente.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como objetivo el Análisis de la conducta del consumidor ante el proceso de reciclaje de celulares y accesorios de la compañía Conecel S.A. en la ciudad de Guayaquil año 2013.

Con este proyecto se ha demostrado a través de un árbol de problemas que la mayoría de los usuarios de equipos celulares y accesorios desconoce cómo reciclar sus teléfonos. A este desconocimiento se suma además la falta de difusión masiva del proyecto de reciclaje de celulares y accesorios.

En apoyo y al cumplimiento con el medio ambiente como lo hacen las grandes empresas la compañía CONECEL S.A ha desarrollado una campaña de Responsabilidad Social Empresarial, la misma que tuvo inicio desde el año 2006, siendo Conecel la primera operado en el país de realizar actividades de RRPP y publicidad BTL difunde su mensaje reciclar equipos celulares y accesorios a través de una campaña, con el fin culturizar a las personas e informar la importancia de contribuir y preservar el medio ambiente.

El año de análisis escogido para analizar la conducta del consumidor antes el proceso de reciclaje fue el año 2013.
Para esta investigación se empleó la técnica de la encuesta, las cual nos permitió obtener la opinión de los consumidores reales y potenciales.

En la obtención de estos datos se procedió a proponer un diseño de nuevas acciones que permitirán reforzar la campaña de reciclaje de celulares y accesorios.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA A INVESTIGAR

1.1 TEMA

“ANÁLISIS DE LA CONDUCTA DEL CONSUMIDOR ANTE EL PROCESO DE RECICLAJE DE CELULARES Y ACCESORIOS DE LA COMPAÑÍA CONECEL S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2013”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La problemática se enfoca en la falta de compromiso de los consumidores para el reciclaje de equipos celulares y sus accesorios, el mismo que tiene como resultado la contaminación directa al medio ambiente, ya que los dispositivos celulares y sus accesorios contienen alta cantidad de componentes tóxicos perjudiciales para la salud.

Esta investigación analizará la conducta del usuario de teléfonos celulares con respecto al reciclaje de estos dispositivos y sus accesorios. La investigación se llevará a cabo considerando las variables de sexo, edad, nivel de educación, especialización, información que fue obtenida en este proyecto acerca de la percepción que tiene el usuario sobre el reciclaje y la forma de disposición que ya se utiliza para el mismo.

Hay muchos factores que han llevado al aumento significativo a que los usuarios cambien sus equipos de telefonía móvil con frecuencia, lo que genera que un gran número de dispositivos móviles no estén en uso, llamando la atención a las cuestiones ambientales.

La eliminación incorrecta de estos dispositivos y sus baterías contribuyen al aumento de los residuos sólidos y elementos tóxicos ambientales que perjudican la salud. En este proyecto se realizó un estudio para conocer si el usuario descarta sus baterías de celulares o si las desecha correctamente.

Las compañías de telefonía móvil del país presentan cifras desalentadoras en la práctica del reciclaje de equipos celulares y accesorios, los mismos que no llegan a la recuperación de los desechos que deberían ser reutilizados. Sin embargo, nos alegra saber que la cultura del reciclaje de celulares se empieza a retratar en las voces de los consumidores, quienes serán los agentes del cambio en busca de un futuro saludable para la tierra.

Sin duda, que la preservación del ecosistema, la diversidad biológica, son valores conservacionistas que armonizan nuestra relación con los infinitos recursos del planeta tierra. Se requiere de la voluntad en las personas y compromiso, para lograr un desarrollo sostenible y sustentable a través de la integración de los usuarios. De allí, que la educación ambiental, emerge como un proceso de aprendizaje que despierta la conciencia social del hombre con la naturaleza, promoviendo el reciclaje dentro de las comunidades.

Precisamente, se quiere sembrar la cultura del reciclaje de celulares enfocándola en una actitud proactiva en la ciudadanía para establecer hábitos ambientales para la recolección y el manejo de los desechos sólidos, con el fin de no contaminar las ciudades e incentivando un patrón de conducta ecológico en la colectividad.

El reciclar celulares y accesorios es la lucha por reducir el impacto negativo del consumismo provisto por la sociedad moderna, y que necesita la participación solidaria de los entes ministeriales, para trabajar de forma unificada por el bienestar socio-ambiental de la gente y su entorno.

Recordemos que reciclar celulares y accesorios, es someter un material o producto usado, a un proceso físico-químico o mecánico que permita volver a utilizarlo. Por eso es vital cumplir con la regla de las 3Rs (reducir, reusar, reciclar) y así evitar la acumulación de desperdicios domésticos e industriales.

Por tal razón, existe un dilema actual que se cuestiona lo trascendental o irrelevante de reciclar los desechos de equipos celulares y sus accesorios. Es una complejidad ecológica latente, que resulta de tres argumentos emparentados. El primero, se refiere a la ignorancia de las personas, quienes se niegan rotundamente a reciclar los equipos que ellos mismos adquirieron.

El segundo punto, viene de la indiferencia que reflejan los organismos gubernamentales que legislan el tema ambiental. Existe mucha burocracia, que limita la posibilidad de hacer cambios sencillos pero significativos, en procura de mejorar la interacción del hombre con el medio ambiente.

Es lamentable que la cultura del reciclaje de celulares no se traslade a las principales ciudades del país. Con tan sólo colocar ánforas en los sitios más concurridos por la gente, lo que ayudaría a visualizar más sobre este proyecto.

El color rojo en las ánforas sirve para identificar el almacenamiento de desechos peligrosos como baterías de litio, plástico, metal, cobre, etc.

Por esta razón, Conecel S.A. como parte de su responsabilidad social con el medio ambiente, ha realizado campañas permanentes de recolección de equipos celulares y accesorios, contando con la participación activa de colaboradores e instituciones educativas.

Uno de sus principales puntos de recolección fueron los Centros de Atención a Clientes de Claro en las principales ciudades del país, en los cuales, a través de ánforas los visitantes/usuarios podían depositar sus teléfonos celulares o accesorios en desuso, con el fin de ser reciclados.

El reciclado de los equipos celulares tiene un doble impacto positivo:

- 1) Permite recuperar metales o materiales (silicio, plásticos, oro, plata, cobre, etc.) que son cada vez más escasos y cuya obtención, a través de la minería, genera un alto impacto ambiental.
- 2) Se reduce el impacto que estos residuos generan en el ambiente al degradarse en basurales, contaminando el ambiente y perjudicando la salud.

En este sentido, la necesidad de contar con un sistema de gestión que ofrezca un adecuado tratamiento y reciclado a estos productos se torna imprescindible.

El reciclado de estos dispositivos móviles desechados sería sumamente positivo. Un reciente informe del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente advirtió "serias consecuencias" en esta década por la cantidad de desechos "peligrosos" y "tóxicos" que se acumulan sin ningún control en las economías en vías de desarrollo. En nuestro país, es urgente-

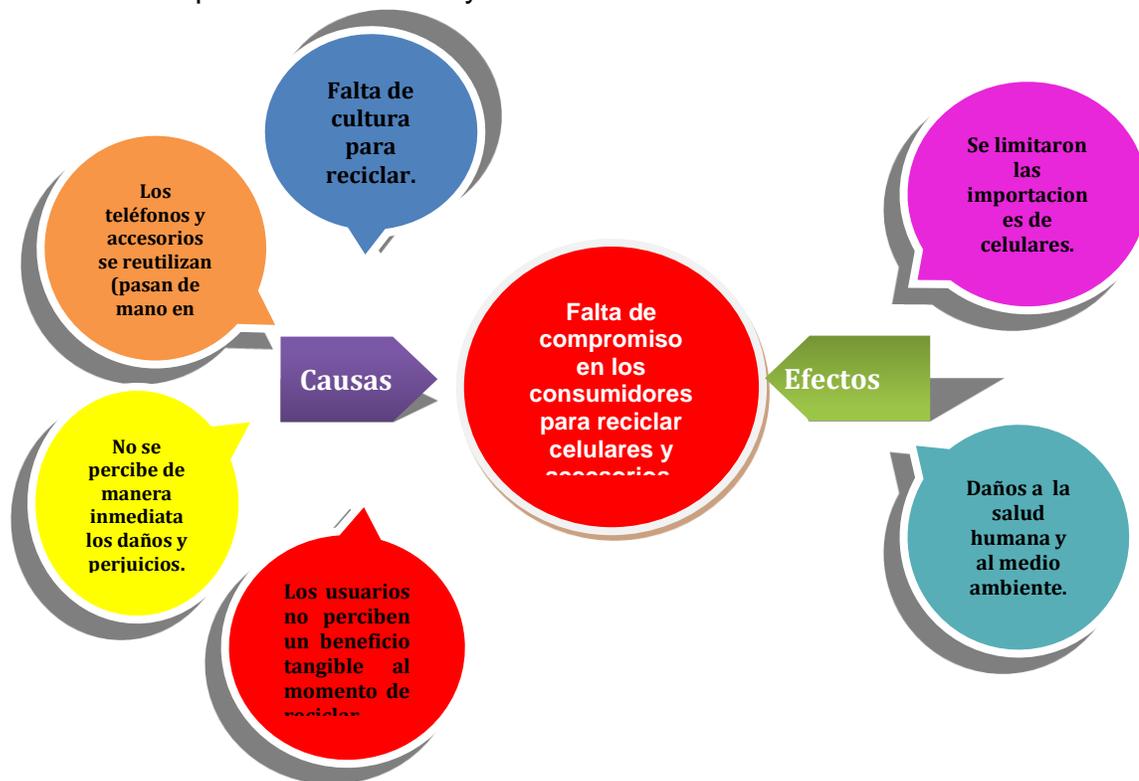
la implementación de políticas severas que eviten la creciente contaminación de estos residuos electrónicos, que desarrollen la infraestructura para la correcta gestión y el reciclado de estos residuos basado en el concepto de Responsabilidad Extendida del Productor, principio impulsado por Greenpeace que se concreta cuando los productores se hacen responsables por los impactos ambientales de sus productos a lo largo de todo el ciclo de vida útil: producción, uso y disposición final.

Actualmente, un proyecto de ley de Gestión de Residuos Electrónicos se encuentra demorado en la Comisión de Ambiente y Desarrollo Sustentable a la espera de ser aprobado.

Cuanto más se retrase la aplicación de este tipo de políticas mayor será la cantidad de residuos electrónicos acumulados y mayores los costos de reparación ambiental.

1.2.1 El Árbol de problemas.

Mediante el Árbol de Problemas, explicamos las causas y efectos que tiene el no reciclar dispositivos celulares y sus accesorios:



1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

En la formulación del problema se expondrán los siguientes factores para conocer la conducta del consumidor ante el proceso de reciclaje de celulares y accesorios:

1.3.1. Estilo de vida de las personas para reciclar.

Solamente 2 de cada 10 familias ecuatorianas reciclan. En 2013 se recicló menos que el año anterior. Falta educación y compromiso.

Ecuador es un país donde existe poca cultura del reciclaje, según las cifras que publica el INEC, apenas dos de cada 10 hogares separan sus desechos sólidos.

El informe detalla que en 2013 un 8,8% menos de hogares clasificó sus residuos con relación al año anterior pues en 2012 el 31,56% lo hicieron mientras que en 2013 la cifra bajó a 22,74%.

El problema es la falta de una cultura de reciclaje en el país, ya que son muy pocas las personas que tienen por costumbre separar estos desechos.

Es la falta conciencia y altruismo de las personas, para lograr mejorar en el tema del reciclaje.

Según datos del INEC, la conducta se traslada a la mayoría de las empresas, 8 de cada 10 no invierten en protección ambiental y el 98% de las mismas no tienen sistemas de gestión ambiental.

Para el sociólogo Marco Arteaga Calderón, quien fue director de desarrollo de la comunidad en el Municipio de Guayaquil, y dicta la cátedra de periodismo y ambiente en la Universidad de Babahoyo, el problema es la falta de interés por parte de la comunidad y el Gobierno.

“Las familias no saben qué hacer con ciertos productos, como por ejemplo las pilas, no hay información, no hay cultura, en este sector”, opinó Arteaga. En el caso de las pilas, el 83,01% de los hogares, las mezclan con el resto de la basura.

Para Marco Arteaga, la educación es la clave del problema, no hay un conocimiento real del mismo.

En la última campaña electoral, los candidatos no incluyeron entre sus propuestas temas relacionados al reciclaje para las ciudades.

Fuente:

<http://www.metroecuador.com.ec/66357-dos-de-cada-diez-familias-ecuatorianas-reciclan.html>

1.3.2. La Tecnología en el medio ambiente.

Se ha determinado de qué manera influye la tecnología en el medio ambiente.

La tecnología como parte de la ciencia moderna es considerada como el elemento principal para el desarrollo humano por lo tanto puede destruir o conservar el ambiente. Debido a la contaminación por ejemplo se están haciendo cada vez más populares en el mundo el uso de la tecnología para reciclar el agua, recuperación de los suelos destruidos por incendios, cultivos sin degradar rápidamente la fertilidad del suelo, etc. Por otro lado tecnología está dañando el ambiente, por ejemplo: las pilas de los celulares contienen materiales altamente tóxicos que no son reciclables y que al medio ambiente le toma siglos en eliminar. La tecnología está destruyendo el planeta, pero por otro lado le ayuda en su supervivencia. La formulación de uno de los problemas se tomó a nivel Industrial ya que la contaminación más notable en el medio ambiente es en el sector industrial. La Tecnología influye en el Medio Ambiente de manera favorable y desfavorable, por lo que deberíamos usarla adecuadamente para proteger nuestro ambiente y tratar de evitar tantas cosas que en el suceden, por ejemplo, rescate de bosques, animales, etc.

Habiendo revisado los factores anteriores se considera oportuno hacer esta formulación al problema de la investigación:

¿Qué otras acciones publicitarias se consideraron para que los consumidores asuman el compromiso de reciclar celulares y accesorios?

Conecel S.A. como parte de su compromiso con el medio ambiente, realizó campañas puntuales de recolección de teléfonos y accesorios en desuso, contando con la participación activa de los clientes, empleados, proveedores e instituciones educativas durante el año 2013 en la ciudad de Guayaquil.

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

- **Área:** Medio Ambiente
- **Campo:** Comportamiento Humano.
- **Aspecto:** “Análisis de la conducta del consumidor ante el proceso de reciclaje de celulares y accesorios de la compañía Conecel S.A.”
- **Tiempo:** Año 2013.
- **Espacio:** Guayaquil.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

El fin de este proyecto de investigación implica razones sociales ambientales específicamente en Guayaquil, ya que el mercado de la telefonía móvil nos sorprende con equipos cada vez más sofisticados que incluyen las últimas tendencias de la tecnología de última generación. Y para no quedar exentos de los avances en este terreno, los usuarios cambian su teléfono móvil en la medida que lo permita su presupuesto.

El 15 de Junio de 2012 la SUPERTEL dio a conocer que se encuentran activas 16 millones de líneas de celulares, de los cuales el 18% cambian teléfonos nuevos cada año, por lo que se busca reducir el acelerado crecimiento de aparatos móviles en el país.

Por esta razón la compañía Conecel S.A. se vio en la necesidad de desarrollar un plan de reciclaje de celulares en Guayaquil para contribuir con la preservación del medio ambiente debido a un requerimiento del Ministerio Coordinador de la Producción.

La campaña de Responsabilidad Social de Conecel S.A. tiene como finalidad concienciar a la sociedad sobre la importancia que tiene el reciclaje de equipos celulares y sus accesorios, debido a que estos contienen muchas

sustancias tóxicas como el plomo, níquel, zinc, la mayoría de estas sustancias se encuentran en las baterías y en la pantalla de cristal líquido de los teléfonos.

Los estudios han demostrado que estos al ser agentes de contaminación ambiental destruyen la salud de todos los seres vivos (seres humanos, animales y plantas).

Esto lleva a planificar realizar capacitaciones para contrarrestar el alto porcentaje de falta de cultura confirmada para reciclar, y de esta manera enseñar a los consumidores que los teléfonos celulares y sus accesorios se pueden reutilizar de distintas formas y una de ellas puede ser pasar de mano en mano los que ya no se utilizan. Y enseñar lo que ha causado la falta de conocimiento en el ámbito de reciclar, como las limitaciones de importaciones de celulares.

Se debe concientizar a los consumidores que no se percibe de manera inmediata los daños y perjuicios causados por el mal uso y o destino de los celulares y distintos accesorios.

Dado que es muy necesario para nuestra sociedad y medio ambiente el realizar el reciclaje de los celulares y sus accesorios, se puede plantear beneficios a los usuarios beneficios cada momento que realicen reciclaje.

1.6. SISTEMATIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

- La falta de campañas publicitarias en medios masivos que apoyen a la difusión del reciclaje impide a las personas involucrarse con este proyecto.
- Las campañas publicitarias son un incentivo para que el consumidor realice compras excesivas o incluso innecesarias a las últimas tendencias de equipos celulares.
- Los usuarios prefieren el paso de teléfono de mano en mano a realizar la acción del reciclaje.
- Las campañas de responsabilidad social tiene poco difusión en la sociedad.

- Los consumidores desconocen de qué materiales están hechos los celulares y sus accesorios.
- ¿Conoce la sociedad como se reciclan los equipos celulares y sus accesorios?

1.7. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN.

Identificar las causas que influyen en los consumidores para reciclar sus equipos celulares y accesorios en desuso.

1.8. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN.

- Recopilar información a través de los consumidores, acerca de la influencia que han tenido los medios de comunicación en ellos para la concienciación del proceso de reciclaje de celulares y accesorios.
- Determinar el nivel de conocimiento que tienen los consumidores acerca del proceso de reciclaje de celulares y accesorios en desuso.
- Evaluar el comportamiento de las personas ante la campaña de reciclaje de equipos celulares y accesorios de la compañía Conecel S.A.

1.9. LÍMITES DE LA INVESTIGACIÓN.

1.9.1. Limitaciones de estudio o de la investigación.

Una vez justificada la investigación, se planteó las limitaciones de: Espacio, Tiempo y Recursos.

Limitaciones de Espacio: son las demarcaciones referentes al espacio geográfico dentro del cual se desarrollará la investigación, la misma que se será en la ciudad de Guayaquil.

Limitaciones de los Recursos: para el acceso a la información se utilizarán recursos básicos y esenciales que permitirán estudiar las razones y causas de la investigación.

Las limitaciones del proyecto de investigación son las siguientes:

- **Límite de Espacio:** Guayaquil
- **Límite de tiempo:** Año 2013.
- **Límite de recursos:** Encuestas.
- **Área:** Medio Ambiente.
- **Campo:** Comportamiento Humano.

1.10. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES.

Variable independiente:

La falta de información en los consumidores sobre una cultura de reciclaje de equipos celulares y accesorios.

Variable dependiente:

La contaminación directa al medio ambiente.

1.11. HIPÓTESIS GENERAL.

Este proyecto pretende desarrollar el “Análisis de la conducta del consumidor ante el proceso de reciclaje de celulares y accesorios de la compañía Conecel S.A. en la ciudad de Guayaquil año 2013”. Es por ello que la hipótesis la planteamos de la siguiente manera:

¿Será beneficioso para la compañía y para la sociedad adicionar nuevos canales de difusión del proyecto de reciclaje de equipos celulares y accesorios de Conecel S.A., analizando si el esquema del año 2013 logró cambiar la conducta del consumidor y los incentivó a interactuar a favor de este proyecto?

A través de esta hipótesis, se analizarán diferentes puntos para poder llegar a una conclusión y cumplir con los objetivos establecidos.

1.11.1. HIPOTESIS PARTICULARES.

- Conocer los antecedentes del reciclaje de equipos celulares y accesorios.
- Identificar las debilidades y fortalezas del proyecto del año 2013 para proceder a las mejoras que deberá implementarse.
- Recopilar información para conocer el comportamiento del consumidor para reciclaje celulares y accesorios en desuso.

1.12. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

En el siguiente cuadro explicamos la Operacionalización de las Variables para el desarrollo del proyecto de investigación.

OBJETIVOS GENERALES			
Analizar la conducta del consumidor ante el proceso de reciclaje de equipos celulares y accesorios de la compañía Conecel S.A. en la ciudad de Guayaquil durante el año 2013, con el fin de sugerir mejoras en las acciones publicitarias o de responsabilidad social empleadas para lograr un mayor alcance en la difusión del mensaje y aumentar el margen de reciclaje de equipos celulares y sus accesorios en la ciudad de Guayaquil para el año 2014.			
Variables	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Independiente: La falta de información en los consumidores sobre una cultura de reciclaje de equipos celulares y accesorios.	Analizar si la campaña logró mejorar la conducta de los consumidores; generando conciencia.	Investigación: Recopilación de información mediante estudios de mercado.	Encuestas .
Dependiente: La contaminación directa al medio ambiente.	Información del alcance y cobertura del proyecto. Planificación. Comunicación directa	Evaluación: medir los resultados de la campaña de reciclaje.	

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES REFERENCIALES Y DE INVESTIGACIÓN.

La telefonía móvil o celular ha tenido distintas etapas de evolución las cuales se les ha denominado generaciones; así, desde el comienzo de la era de la telefonía celular en la década de 1970 donde se introdujo el primer radioteléfono. Las comunicaciones móviles sin duda alguna han experimentado un enorme crecimiento desarrollándose diversas tecnologías y sistemas para dar servicios de comunicación inalámbrica.

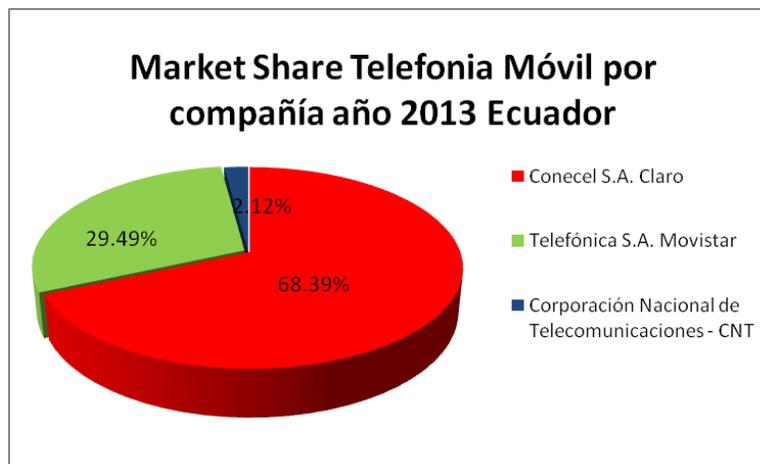
En el Ecuador el servicio móvil celular inicia a finales de 1993 con la entrada en el mercado de CONECEL S.A. bajo la marca Porta Celular hasta el año 2011, año en el que se produce el cambio de nombre de CLARO debido a la adquisición realizada por la multinacional de telecomunicaciones mexicana América Móvil. Dicho proceso de cambio de nombre se generó de manera paulatina a partir del año 2008 con el cambio de logo y que culmina con el nombre a partir del segundo trimestre del 2011. Al ser pioneros en el naciente mercado de telefonía móvil en el país, hasta la fecha cuenta con el mayor número de abonados a nivel nacional con 11'613.000 hasta el año 2013 (68,39%).

Varios meses después del ingreso de Porta (actual Claro), se introduce al mercado OTECEL S.A. Al inicio se denominaba Celular Power (1994-1997), luego BellSouth (1998-2005) y actualmente denominada Movistar a partir de la adquisición de la empresa española Telefónica S.A. a finales del año 2004. Ocupa el segundo lugar en el mercado con 5'008.000 usuarios hasta el año 2013 (29,49%)

Durante una década se había mantenido un duopolio entre las operadoras antes mencionadas hasta el año 2003, cuando entró en operación una -tercera operadora. TELECSA, conformado con capital estatal (Andinatel y Pacifictel, actualmente fusionadas como Corporación Nacional de Telecomunicaciones). Al inicio se lanzó con el nombre de Alegro PCS hasta el año 2010, en el que actualmente tiene el nombre de CNT. En el 2013 contó con 360.000 clientes (2.12%).

Market Share Telefonía Móvil por compañía año 2013 Ecuador.

Compañías	Usuarios	Porcentaje
Conecel S.A. Claro	11´613.000	68.39%
Telefónica S.A. Movistar	5´008.000	29.49%
Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT	360.000	2.12%
Total de Abonados	16´981.000	100.00%



El progreso de la tecnología ha permitido que el sistema celular en el Ecuador evolucione de la siguiente manera:

PRIMERA GENERACIÓN (1G).

Los sistemas móviles de primera generación (1G) se caracterizaron por realizar transmisiones de tipo analógico de servicios de voz con niveles de baja calidad, utilizando para su funcionamiento la técnica FDMA o Acceso Múltiple por División de frecuencia, lo que hacía a estos sistemas limitados

en relación al número de usuarios a los que podía dar servicio. La seguridad no existía en estos sistemas.

La tecnología predominante de esta generación es AMPS (Advanced Mobile Phone System) desarrollada por los laboratorios Bell.

SEGUNDA GENERACIÓN (2G).

La segunda generación se caracteriza especialmente por ser digital, lo que trajo consigo la reducción de tamaño, costo y consumo de potencia en los dispositivos móviles, además de transmitir voz y datos digitales de volúmenes bajos, por ejemplo, mensajes de texto (SMS siglas en inglés de Servicio de mensajes cortos) o mensajes multimedia (MMS siglas en inglés de Servicio de mensajes multimedia), identificador de llamadas, conferencia tripartita, entre otros.

Con los sistemas de telefonía celular de segunda generación se logró incrementar las velocidades de transmisión de información. Adicionalmente, con los sistemas 2G se logró avances significativos en cuanto a seguridad, calidad de voz y de roaming.

Dentro de la segunda generación de celulares puede destacar los sistemas TDMA, GSM y CDMA.

SEGUNDA GENERACIÓN Y MEDIA (2.5G).

La generación 2.5G corresponde a mejoras tecnológicas en las redes 2G, las cuales se mencionan a continuación:

- HSCSD mejora el mecanismo de transmisión de datos.
- GPRS transmisión por paquetes se puede utilizar servicios WAP.
- EDGE es una evolución de GPRS

Todas estas modificaciones con tendencia a entregar capacidades 3G con una velocidad que puede llegar hasta los 384 KPBS, ya adecuada para muchas aplicaciones en la transferencia de datos.

TERCERA GENERACIÓN (3G).

Está basada en la familia de estándares de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) establecido en la IMT-2000. UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) constituye uno de los miembros de esta

familia de estándares IMT-2000. Entre los atributos de UMTS se puede destacar: conectividad virtual a la red todo el tiempo, diferentes formas de tarificación, ancho de banda asimétrico en el enlace ascendente y descendente, configuración de la calidad de servicio (QoS), integración de la tecnología y estándares de redes fijas y móviles, entorno de servicios personalizado, y muchos otros.

CUARTA GENERACIÓN (4G).

4G son las siglas de la cuarta generación de tecnologías de telefonía móvil. Al día de hoy no hay ninguna definición de la 4G, pero podemos resumir en qué consistirá en base a lo ya establecido.

La 4G estará basada totalmente en IP siendo un sistema de sistemas y una red de redes, alcanzándose después de la convergencia entre las redes de cables e inalámbricas así como en computadores, dispositivos eléctricos y en tecnologías de la información, tales como con otras convergencias para proveer velocidades de acceso entre 100 Mbps en movimiento y 1 GBPS en reposo. En nuestro país hasta el día de hoy no existen redes 4G implementadas por los concesionarios de Servicio Móvil Avanzado.

Según datos del Ministerio de Telecomunicaciones (Mintel) y la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL), existen a la actualidad 16'980.000 abonados, de los cuales 13'817.000 son clientes prepago y 3'164.000 pospago.

Fuente:

http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1158:evolucion-de-la-telefonía-movil-en-ecuador&catid=44:principales&Itemid=344

<http://www.telegrafo.com.ec/economía/item/telefonía-movil-registro-mas-de-16-millones-de-abonados.html>

2.1.1. CLARO e INTERCIA se unen para la inauguración de la primera planta de reciclaje electrónico en Ecuador.

CLARO, como parte de su compromiso con el medio ambiente, realiza campañas permanentes de recolección de teléfonos y accesorios, contando

con la participación activa de colaboradores, clientes, proveedores e instituciones educativas.

Uno de sus principales puntos de recolección son los Centros de Atención a Clientes a nivel nacional.

CLARO junto a INTERCIA inauguran la primera planta para reciclaje electrónico en Ecuador, estos celulares recolectados serán desensamblados como parte de la fase primaria del proceso de reciclaje.

Guayaquil, 28 de agosto de 2012.- INTERCIA, empresa ecuatoriana con más de 10 años de experiencia en el manejo adecuado y reciclaje de materiales inorgánicos como papel, cartón y plástico PET, inauguró la primera planta del Ecuador para la recolección, desmantelación y disposición final de equipos celulares y electrónicos. CLARO fue la primera operadora de servicio móvil en emprender un programa de reciclaje de celulares, baterías y accesorios en el año 2006.

La actividad de CLARO va más allá de comunicar a los ecuatorianos en todos los rincones del país con soluciones integrales, está enfocada también a programas de Responsabilidad Social Empresarial que contribuyen al desarrollo a través de diferentes iniciativas, campañas educativas, sociales y medioambientales. Los proyectos ambientales que CLARO emprende, apoya y consolida el compromiso de la empresa como una de las pioneras en implementar acciones nacionales para mejorar y sensibilizar a ecuatorianos en el cuidado del medio ambiente. Aportamos a nivel nacional con actividades para la disminución de los impactos del cambio climático como: jornadas de reforestación, programas ambientales propios, campañas de reciclaje, entre otros.

Proceso de Recolección: Las ánforas ubicadas en los Centros de Atención a Clientes de Claro han sido los principales puntos de recolección de los equipos en desuso o mal estado, los cuales luego serán transportados a la planta de reciclaje de INTERCIA donde se realiza la separación y clasificación de todos los elementos que componen un teléfono que ha cumplido su vida útil. Los componentes serán enviados a GEEP Canadá (Global Electric Processing), aliada internacional de INTERCIA, donde finaliza el procesamiento y los elementos son reutilizados con el fin de integrar un nuevo ciclo productivo, permitiéndonos ahorrar recursos no renovables.

Fuente: <http://www.quebakan.com/2012/08/29/noticias/claro-e-intercia-se-unen-para-la-inauguracion-de-la-primeraplanta-de-reciclaje-electronico-en-ecuador.html>

2.1.2. Antecedentes de reciclaje de celulares en otras partes de América.

Cada minuto que pasa más de mil personas en el mundo adquieren un teléfono móvil. Actualmente, según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, por sus siglas en inglés) hay más de 4 mil 100 millones de aparatos funcionando en algún rincón del planeta, los que equivalen a un poco más de la mitad de la población mundial. Increíble. Si usted forma parte de este conglomerado de usuarios, quizá, en algún momento, pensará cambiar el equipo que tiene por un modelo más avanzado que lo ayude en sus tareas y satisfaga sus necesidades. La pregunta es ¿qué hará con su viejo teléfono? ¿Lo regalará o guardará en un cajón por los siglos de los siglos? ***MEZCLA EXPLOSIVA*** Los teléfonos móviles son, por lo general, como cualquier otro aparato electrónico: complejos y compuestos tanto de materias primas valiosas como por una mezcla explosiva de elementos contaminantes y peligrosos. De un lado contienen oro, platino y níquel; y de otro, metales pesados como plomo, mercurio, cadmio y berilio, además de químicos retardantes de fuego y polímeros preparados con cloruro de vinilo, que pueden ser dañinos para el medio ambiente. Lo malo es que, si no es cuidadoso, el viejo aparato puede acabar en la basura de su casa, lo que causaría un daño importante a la ecología en el país. Un teléfono móvil tiene en promedio una vida útil de tres años y los residuos que puede generar son de tres tipos: terminales (carcasas y componentes eléctricos), baterías y accesorios (cargadores, antenas, audífonos, entre otros). ***CAMPAÑA DIO RESULTADO*** En el Perú, las empresas Telefónica Movistar y Nokia, como parte de sus políticas de protección y cuidado del medio ambiente, mantienen desde el 2007 un interesante programa de reciclado de teléfonos celulares y de sus accesorios, denominado Recíclame. Gracias a esta campaña social se logró recolectar más de 6.600 equipos (dos toneladas aproximadamente de peso) para su respectivo tratamiento en plantas de reciclaje de México y Estados Unidos. El cargamento salió del Perú el pasado 14 de mayo, un día después de que la red Puentes Perú —de la cual forma parte la Asociación Peruana

de Consumidores y Usuarios— presentara su campaña Los Celulares también se Jubilan, con la cual se busca sensibilizar a la ciudadanía sobre el tema y obligar a las demás empresas de telefonía móvil a adoptar prácticas similares de recolección, almacenamiento y reciclaje de equipos en desuso. En el caso de Telefónica Movistar la campaña Recíclame es permanente. Los usuarios solo tienen que acercarse a cualquiera de sus 99 centros de atención al cliente que operan en el país para depositar sus celulares, baterías, cargadores o accesorios en desuso, en las ánforas especialmente habilitadas.

Fuente: <http://elcomercio.pe/tecnologia/inventos/excelente-idea-reciclaje-celulares-noticia-290493>

2.1.3. Primera Planta de Desechos Tóxicos del Ecuador.

Intercia podrá captar desechos tecnológicos y electrónicos a nivel nacional, fomentando así la industria del reciclaje, cuidando la salud y el medio ambiente.

“Estamos listos para recibir los desechos electrónicos y desperdicios tecnológicos en nuestra planta con capacidad para 24.000 toneladas de desechos al año”, dijo Xavier Ycaza, gerente general de Intercia.

Guayaquil, 28 de agosto de 2012.- Intercia, una empresa con más de 10 años en el mercado del reciclaje de materiales inorgánicos como papel, cartón y plástico PET, inauguró la primera planta del Ecuador para la recolección y desensamblaje de equipos electrónicos en desuso, en alianza con la empresa canadiense GEEP Global Electric Electronic Processing y bajo los protocolos del Acuerdo de Basilea que le permiten transportar desechos considerados como peligrosos.

“Nuestra planta sentará un precedente en el Ecuador para la separación, clasificación y valorización de los elementos electrónicos que han cumplido su ciclo de vida útil y que contienen plomo, cadmio, mercurio, berilio y litio, los cuales son perjudiciales para el medio ambiente y para la salud del ser humano”, sostuvo Xavier Ycaza, gerente general de Intercia.

El reciclaje electrónico cumple hoy una función primordial en la sociedad, más aún cuando se ha vuelto indispensable el uso de aparatos eléctricos y electrónicos, lo que ha generado en todo el mundo una gran problemática de carácter ambiental, social y cultural por el manejo de los aparatos y sus componentes desechados que causan enormes perjuicios debido a su nivel de contaminación, la empresa garantiza que estos equipos no irán a los rellenos sanitarios.

“Estamos seguros que gracias a nuestro socio aliado, Intercia integra a su producción un nuevo material para reciclar, con procesos seguros y cumpliendo las normativas de calidad, seguridad y medio ambiente. De ahí que estamos listos para iniciar nuestras operaciones; somos la única empresa recicladora que cuenta con Licencia Ambiental emitida por el Ministerio del Ambiente en el Ecuador y con el Acuerdo de Basilea que nos permite transportar desechos considerados como peligrosos”, agregó Xavier Ycaza.

La experiencia, infraestructura, protocolos de servicio y la tecnología de GEEP -entidad líder en el desarrollo, implementación y promoción de materiales electrónicos reciclados-, sin duda serán un gran complemento y soporte al trabajo que desempeña Intercia en el Ecuador por un reciclaje responsable y sostenible a favor del medio ambiente.

En esta ocasión, INTERCIA y CLARO se unen para la inauguración de la primera planta de reciclaje electrónico en el Ecuador, estos celulares recolectados, serán desensamblados como parte de la fase primaria del proceso de reciclaje. CLARO fue la primera operadora de servicio móvil en emprender un programa de reciclaje de celulares, baterías y accesorios en el año 2006. Como parte de su compromiso con el medio ambiente, realiza campañas permanentes de recolección de teléfonos y accesorios, contando con la participación activa de colaboradores de CLARO, clientes, proveedores e instituciones educativas. Uno de sus principales puntos de recolección son los Centros de Atención a Clientes a nivel nacional.

Empresas del sector industrial, banca y medios de comunicación también han dado su venia a este material reciclable, tales como: BIC, Corporación Noboa, Ingenio San Carlos, Papelera Nacional, Banco de Machala, Diario El Universo, Diario Expreso, entre otras compañías.

En esta primera fase se recibirán computadoras, laptop, celulares, fotocopiadoras, faxes, cajeros automáticos, equipos de comunicación,

transmisión y demás equipos electrónicos de oficina que ya no se utilizan en el mercado. De ahí Intercia desensamblará de manera primaria los equipos los cuales serán exportados a GEEP en Canadá para su tratamiento y disposición final.

Paralelamente, la empresa entregará un certificado que garantizará que los equipos no irán a los rellenos sanitarios, con lo cual se evita la contaminación del suelo; además de ofrecer en su nueva planta, un servicio complementario como la limpieza del disco duro de computadoras, lo cual permitirá al propietario trasladar, donar o regalar el equipo a una tercera persona con la seguridad de que su información confidencial ha sido eliminada.

2.2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.

2.2.1 Historia del reciclaje de celulares.

Desde hace algunas décadas, los teléfonos celulares se han convertido en uno de los elementos más utilizados por las personas de todo el mundo, como el aliado indispensable de mantenerse comunicado siempre y en todo lugar.

Con el paso de los años, el mercado de la telefonía móvil nos sorprende con equipos cada vez más sofisticados que incluyen las últimas tendencias de la tecnología de última generación. Y para no quedar exentos de los avances en este terreno, los usuarios solemos cambiar nuestro móvil en la medida que lo permita nuestro presupuesto.

De esta manera, todos los años gran cantidad de celulares son desechados por los usuarios en todo el mundo, por lo que desde hace tiempo se ha planteado la necesidad de comenzar una verdadera campaña de reciclado de móviles.

La tendencia al reciclaje de teléfonos celulares se evaluó durante la última década, pero recién en el año 2007 cobró real importancia, por lo cual se comenzó a difundir a principios de 2008.

En enero de ese año, uno de los periódicos más importantes de los Estados Unidos, el New York Times, publicó un interesante artículo donde se

mencionaba por primera vez todo lo referente al reciclado de teléfonos celulares.

Así fue que comenzó esta nueva campaña de reciclaje de terminales, con el fin de cuidar el medio ambiente. Para ello, los teléfonos celulares que la gente descarta son llevados a un lugar específico, denominados puntos limpios, donde también son llevados todos aquellos equipos electrónicos obsoletos.

En dichos establecimientos, se realiza la clasificación de toda la chatarra electrónica, para luego continuar el camino hacia el destino del reciclaje.

Para lograr reciclar un teléfono móvil, estos equipos son fundidos a 1200 grados de temperatura, con el fin de poder separar los diferentes metales y plásticos que lo componen, y de esta manera poder realizar el reciclaje posterior.

2.2.2 Proceso del reciclaje.

El reciclaje es un proceso fisicoquímico o mecánico o trabajo que consiste en someter a una materia o un producto ya utilizado (basura), a un ciclo de tratamiento total o parcial para obtener una materia prima o un nuevo producto.

También se podría definir como la obtención de materias primas a partir de desechos, introduciéndolos de nuevo en el ciclo de vida y se produce ante la perspectiva del agotamiento de recursos naturales, macro económico y para eliminar de forma eficaz los desechos que no necesitamos.

El reciclaje tiene las siguientes cinco consecuencias ecológicas principales:

- Reducción del volumen de residuos, y por lo tanto de la contaminación, (causada por algunas materias que tardan decenas de años e incluso siglos en degradarse).
- Preservación de los recursos naturales, pues la materia reciclada se reutiliza. Por ejemplo el agua de lluvia puede ser captada y usarse en actividades que no requieren la calidad de potable (lavado de patios y autos, riego).

- Ahorro de energía y por lo tanto reduce la dependencia del petróleo, normalmente se necesita menos energía para fabricar un producto de material reciclado que de material virgen.
- Reduce la contaminación del aire, suelo y agua.
- Reducción de costes asociados a la producción de nuevos bienes, ya que muchas veces el empleo de material reciclado supone un coste menor que el material virgen (como el HDPE reciclado o el cartón ondulado reciclado).

2.2.3. Sistema único de reciclaje en Ecuador.

Este sistema funciona a través de los centros de acopio, formando una cadena en el reciclaje entre recicladores, microempresarios, pequeña y mediana empresa y las industrias, estas últimas se benefician aún más porque se elaboran distintos productos como las Papeleras (Papeles absorbentes, papel higiénico, servilletas etc.), Industrias Plástiqueras. (Tuberías de polietileno de baja y alta densidad, fundas para basura), Industrias de vidrio (Botellas de vidrio), Industrias Siderúrgicas, Industria Metalúrgica.

Una de las empresas que viene trabajando en esta actividad es el Grupo Mario Bravo, desde hace 41 años, contribuyendo a la conservación y mejora del medio ambiente, retirando de gran parte de nuestro país productos que pueden ser útiles al ser reciclados y a su vez generar importantes ingresos económicos.

Genera ingresos de divisas para el país, y provee a la industria de materia prima, lo que ahorra un egreso importante de divisas al disminuir los volúmenes de materia prima importada. En el área de responsabilidad social, la empresa realiza reuniones permanentes con los recicladores y sus familias creando fuertes lazos con cada uno de ellos y a su vez contribuyendo a la preservación ecológica. Además, los apoyan con canastas de víveres, entregan vitaminas y medicinas.

2.2.3.1 Pasos para la implementación de un Sistema de Reciclaje.

1. Recolección en los puntos especializados.
2. Clasificación de materiales en la planta de reciclaje.
3. Desarmado y recuperación de partes reutilizables.
4. Tratamiento de materiales peligrosos.
5. Procesamiento de nuevas materias primas.
6. Producción de nuevos equipos.



2.2.4. Efectos del no reciclar celulares y accesorios.

2.2.4.1 Contaminación.

Se define como chatarra electrónica, a los desechos de equipos celulares, accesorios y a todo dispositivo alimentado por la energía eléctrica cuya vida útil haya culminado.

De modo complementario, se denomina obsolescencia programada u obsolescencia planificada a la determinación, la planificación o programación del fin de la vida útil de un producto o servicio, de modo tal que tras un período de tiempo calculado de antemano por el fabricante o por la empresa durante la fase de diseño de dicho producto o servicio, éste se torne obsoleto, no funcional, inútil o inservible.

Esto no es algo que afecta a algunos pocos, sino es una situación a nivel general. Mientras los aparatos están en funcionamiento no presentan ningún tipo de riesgo, salvo el dióxido de carbono que puedan producir; pero al ser desechados en basurales comunes, estos artefactos reaccionan con el agua y la materia orgánica liberando tóxicos al suelo y a las fuentes de aguas subterráneas. Y ahí es cuando la contaminación se torna más seria.

Profesionales de la salud detallan los problemas que suponen para el organismo materiales como el plomo (perturbaciones en la biosíntesis de la hemoglobina y anemia, incremento de la presión sanguínea, daño a los riñones, abortos, perturbaciones del sistema nervioso y disminución de la fertilidad del hombre), el arsénico (que resulta letal), el selenio (desde sarpullido e inflamación de la piel hasta dolores agudos), el cadmio (diarrea, dolor de estómago y vómito severo, fractura de huesos, daños al sistema nervioso, e incluso puede provocar cáncer), el cromo (erupciones cutáneas, malestar de estómago, úlcera, daños en riñones e hígado y cáncer de pulmón), el níquel (afecta los pulmones, provoca abortos espontáneos).

Uno de los dispositivos que más preocupa a ambientalistas son los teléfonos celulares, los cuales contienen en sus baterías componentes altamente tóxicos como: el litio, y el níquel.

2.2.4.2 Beneficio del Reciclar Celulares y Accesorios.

Todas las ventajas que se obtienen en el reciclaje de celulares y accesorios benefician a toda la sociedad, debido a que los problemas de contaminación que ocasiona, afecta a todos los seres vivos, la práctica de esta actividad promueve la conciencia del ser humano y a su vez esto podría hacer que se piense antes de actuar.

Algunos de los beneficios del reciclaje son:

- ✓ Reduce la cantidad de basura.
- ✓ Conserva el medio ambiente.
- ✓ Ahorra divisas al disminuir la importación de materias primas.
- ✓ Genera fuentes de trabajo mejorando el ingreso del grupo familiar.
- ✓ Ahorra costos de recolección y disposición final de basura
- ✓ Reduce el consumo de energía y materia prima virgen, la separación de los desechos significa disminución de costos.

Aparte de la satisfacción de haber ayudado al medio ambiente, es una labor necesaria y a su vez se libera un poco de espacio en casa.

2.2.5 Menos de 100 mil celulares al año terminan reciclados.

Las operadoras mantienen puntos de reciclaje de celulares y accesorios en sus centros comerciales.

Ecuador registra una tasa de reciclaje de celulares que aún es modesta frente al número de aparatos que anualmente salen fuera de servicio. Dentro del mercado móvil se estima que cada año se dejan de usar cerca de 2 millones de dispositivos, pero no todas esas unidades terminan en el reciclaje.

Los aparatos y accesorios recolectados a través de campañas e iniciativas de las operadoras no superan las 100.000 unidades cada año. La cifra se desprende del número de teléfonos y accesorios recuperados, entre los que se incluyen baterías, cargadores, pilas y otros.

Movistar, por ejemplo, ha recopilado 74.271 dispositivos y accesorios por

medio de su programa Recíclame, que se inició en el 2009. Eso equivaldría a casi 25 mil unidades por año. Mientras que Claro, que arrancó sus campañas en el 2006, ha obtenido resultados variables.

En el 2009, la operadora del grupo América Móvil recicló 28 mil equipos en las más de 70 ánforas que instaló en varios puntos del país. En cambio, en el 2011 la compañía acopió 50.484 unidades de accesorios, según consta en su Informe de Responsabilidad Social.

Por su parte, la estatal Corporación Nacional de Telecomunicaciones ha divulgado que desde junio del año pasado hasta el 31 de diciembre recuperó algo más de 1.100 unidades en una campaña de reciclaje.

A través del reciclaje, según especialistas, se busca recuperar materiales que pueden ser usados como materia prima en la fabricación de otros productos. Además se reduce la contaminación producida por estos desechos en el ambiente. Lo reciclado se desensambla, clasifica y separa para su envío a países como Canadá que procesan desechos electrónicos.

Roberto Aspiazu, de la Asociación de Empresas de Telecomunicaciones, indica que en el país todavía no hay una cultura de reciclaje desarrollada, pues el consumidor suele guardar sus dispositivos y no los deriva inmediatamente al acopio. “La gente no es que está dispuesta a librarse así no más de los teléfonos, sino cuando no le sirven y para ello pasan periodos largos”, asevera.

Con bajos índices, las autoridades buscan ahora impulsar el acopio. Por un lado, el Ministerio de Ambiente ha fijado una política para el reciclaje de celulares y, por otro, el Comité de Comercio Exterior estableció la posibilidad de aumentar el cupo a la importación de celulares si se cumple con una tasa de recolección.

Así, las empresas obtendrían un cupo por 2,5 teléfonos reciclados. Bajo esa modalidad podrían entrar hasta 342.049 aparatos nuevos, pero para ello se deberían recopilar más de 850 mil unidades, considerando la tasa de reciclaje.

Johanna Rosales, Gerente Técnica de Vertmonde, compañía involucrada en el reciclaje de residuos electrónicos, sostiene que la recolección de esas

unidades llevaría algunos años y se requeriría de campañas intensivas de difusión para concienciar a la población.

Además, cree que es necesaria una red amplia de recolección, así como mucho control de parte de las autoridades ambientales para evitar el reciclaje informal de estos residuos.

Jorge Mateus, Gerente Comercial del grupo Calderón y representante de Belmont Trading Company, que también participa del reciclaje de desechos electrónicos, considera que para fortalecer la cultura de reciclaje se debe seguir uniendo esfuerzos para lograr que el consumidor que guarda sus equipos en desuso, los recicle.

Fuente:

<http://www.eluniverso.com/2013/02/19/1/1356/menos-100-mil-celulares-ano-terminan-reciclados.html>

2.2.6 Unidades de celulares y accesorios reciclados por las móviles de Ecuador en el año 2013.

En el siguiente gráfico se muestra el porcentaje de unidades de celulares y accesorios en desuso que fueron reciclados en el año 2013 por las operadoras en Ecuador.

La cifra expuesta corresponde al 0.21% de la cantidad de celulares en desuso, lo cual está muy por debajo del 3% que se planteó para el 2013 en la segunda Cumbre Internacional del Medio Ambiente. Perjudicando así la recuperación de la cuota de importación, ya que mientras el porcentaje planteado no sea alcanzado, no se podrá aumentar la cuota de la importación de celulares.

PORCENTAJE DE EQUIPOS CELULARES Y ACCESORIOS RECICLADOS POR LAS COMPAÑÍAS MÓVILES EN GUAYAQUIL EN EL AÑO 2013	
OPERADORAS	2013
Conocel S.A. Claro	0.09%
Telefónica S.A. Movistar	0.07%
Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT	0.05%
TOTAL	0,21%

2.2.7 Unidades de equipos celulares y accesorios vendidos por compañías las móviles de Ecuador, en la ciudad de Guayaquil año 2013.

Según las cifras de ventas de equipos y accesorios registradas en cada una de las compañías móviles, podemos notar que existe un amplio margen de superioridad en ventas por parte de la compañía Conocel en comparación con las demás operadoras.

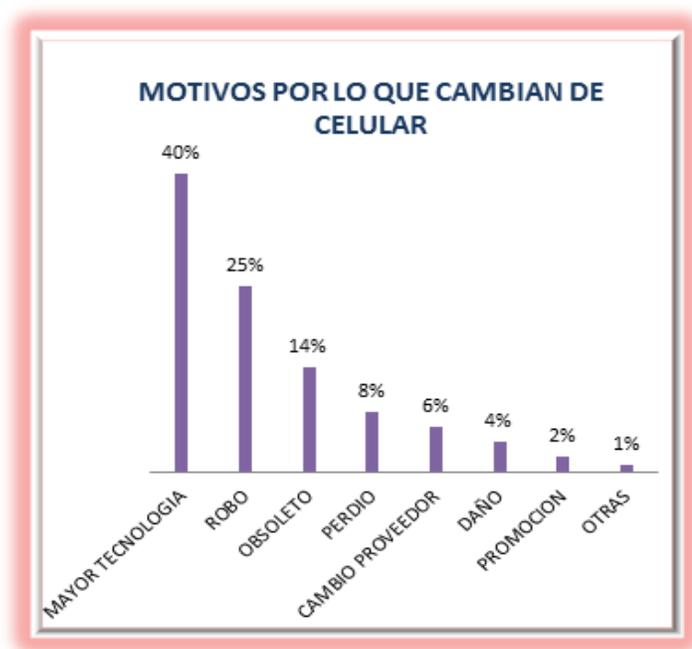
UNIDADES DE EQUIPOS CELULARES Y ACCESORIOS VENDIDOS POR LAS COMPAÑÍAS MÓVILES EN GUAYAQUIL AÑO 2013	
OPERADORAS	2013
Conocel S.A. Claro	1.623.498
Telefónica S.A. Movistar	717.699
Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT	49.537
TOTAL	2.390.733

2.2.8 Usuarios de las compañías móviles del Ecuador, que cambiaron de equipo celular y accesorios en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.

En el mercado actual existe una gran cantidad de ofertas tecnológicas que se renuevan o se innovan constantemente con el pasar de los meses, lo cual hace propicio el aumento de cambios de equipos celulares y accesorios entre los usuarios.

USUARIOS DE LAS COMPAÑÍAS MÓVILES QUE CAMBIARON DE EQUIPOS CELULARES Y ACCESORIOS EN GUAYAQUIL AÑO 2013	
OPERADORAS	2013
Conocel S.A. Claro	477.140
Telefónica S.A. Movistar	107.357
Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT	17.893
TOTAL	602.390

2.2.9 Reporte de cambio de celulares en el año 2013 en la ciudad de Guayaquil.



Fuentes:

<http://www.eluniverso.com/2012/03/05/1/1356/telefonía-celular-movio-mas-1910-millones.html>

<http://www.eluniverso.com/2013/03/05/1/1356/operadoras-cierran-2012-ventas-2160-millones.html>

<http://cnplus.com.ec/claro-y-movistar-con-ingresos-anuales-por-5-557-millones/>

http://www.fen.espol.edu.ec/tingosoledisparaul_reciclajeelectronicootraformadeaportaral_medioambiente

<http://www.revistaohlala.com/1548325-basura-electronica-que-aparatos-pueden-reciclarse-y-adonde>

<http://www.telegrafo.com.ec/sociedad/item/en-ecuador-hay-11-millones-de-telefonos-celulares-en-desuso.html>

2.2.10 Telefónicas incentivan el reciclado de los teléfonos celulares en desuso.

Las operadoras del país, Telefónica, Conecel y CNT, firmaron el pasado 29 de noviembre un convenio con el Ministerio de Ambiente para recuperar cerca de 9 millones de teléfonos de celulares que están en desuso.

Ambas partes incentivarán el reciclaje de los aparatos electrónicos a través de campañas y actividades que inicialmente se desarrollarán en instituciones educativas.

El proyecto, que fue difundido a través de medios oficiales, plantea la creación de un Reglamento para la Prevención y Control de la Contaminación por Sustancias Químicas Peligrosas, Desechos Peligrosos y Especiales. En él se incluirá el Principio de Responsabilidad Extendida de importadores y fabricantes, base fundamental de las políticas para los productos que al final de su vida útil se convierten en desechos especiales.

Se estima que, en un millón de celulares, se puede obtener más de 35.000 libras de cobre y otro tipo de metales. Esta premisa originó la política nacional de posconsumo de celulares en desuso.

El Ministerio del Ambiente propone aprovechar los desechos con la reutilización o el reciclaje y hacer un tratamiento. La disposición final del celular será la última alternativa, en caso de no poder reciclarlo. De lo contrario, estará prohibido desecharlos e incinerarlos, al igual que introducir al país equipos cuyo contenido sea contaminante.

También se anuncia que se establecerán mecanismos de control de los celulares, para garantizar que se tome en cuenta un plan de gestión para cuando entren en desuso. Deberán incluirse la recolección, transporte, almacenamiento, desembalaje y exportación y recolección de los equipos celulares en desuso o sus componentes. Asimismo, deberán considerarse mecanismos de concienciación y campañas publicitarias.

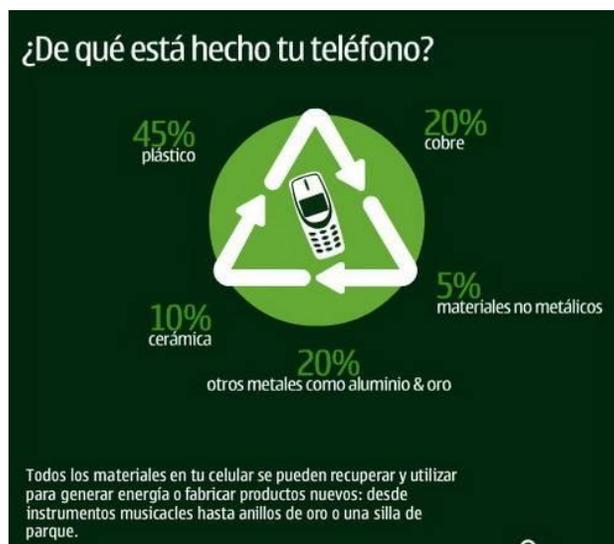
Los gestores que figuren como generadores de desechos peligrosos o especiales deben tener un registro otorgado por el Ministerio del Ambiente. Las empresas tienen 90 días para entregar su plan y en 180 días el ministerio deberá otorgar el permiso. Los promotores podrán incluir otra fase

de la gestión: separación, desmantelamiento, reconversión o reparación; reciclaje, tratamiento o disposición final.

Fuente:

<http://expreso.ec/expreso/plantillas/nota.aspx?idart=3914192&idcat=19408&ti po=2>

2.2.11 Partes de un teléfono celular.



De esta manera, todos los años gran cantidad de celulares son desechados por los usuarios en todo el mundo, por lo que desde hace tiempo se ha planteado la necesidad de comenzar una verdadera campaña de reciclado de móviles.

La tendencia al reciclaje de teléfonos celulares se evaluó durante la última década, pero recién en el año 2007 cobró real importancia, por lo cual se comenzó a difundir a principios de 2008.

En enero de ese año, uno de los periódicos más importantes de los Estados Unidos, el New York Times, publicó un interesante artículo donde se mencionaba por primera vez todo lo referente al reciclado de teléfonos celulares.

Así fue que comenzó esta nueva campaña de reciclaje de terminales, con el

fin de cuidar el medio ambiente. Para ello, los teléfonos celulares que la gente descarta son llevados a un lugar específico, denominados puntos limpios, donde también son llevados todos aquellos equipos electrónicos obsoletos.

En dichos establecimientos, se realiza la clasificación de toda la chatarra electrónica, para luego continuar el camino hacia el destino del reciclaje.

Para lograr reciclar un teléfono móvil, estos equipos son fundidos a 1200 grados de temperatura, con el fin de poder separar los diferentes metales y plásticos que lo componen, y de esta manera poder realizar el reciclaje posterior.

Si bien se estima que luego del reciclaje puede obtenerse aproximadamente 1 dólar por cada terminal reciclada, en base a la extracción de materiales preciosos, lo cierto es que no se trata de un negocio en sí mismo, por lo que el proceso suele estar subsidiado.

De acuerdo a las cifras arrojadas recientemente, se sabe que anualmente sólo el 1% de los móviles vendidos son reciclados, ya que en muchos países se utiliza la venta de equipos usados, mientras que algunos usuarios optan por descartar el viejo teléfono de la forma tradicional, sin pensar seriamente en la medida en que están perjudicando el medio ambiente.

En la actualidad, en el mercado norteamericano existen más de 500 modelos diferentes de celulares de última tecnología a la venta, y en general cada mes el rubro es invadido por más de 20 modelos de móviles nuevos, que muchas veces llegan para reemplazar alguna de las líneas que no obtenido demasiado éxito.

Ante esta realidad, los usuarios suelen cambiar con frecuencia su móvil, y desechar el viejo teléfono que quizás sólo los acompañó por unos meses.

Sólo el 40% de la población de Estados Unidos adquiere un nuevo modelo de terminal porque no poseía móvil anteriormente, o bien porque su teléfono ha dejado de funcionar.

El 60% restante adquieren un nuevo modelo de teléfono móvil porque se han cansado de utilizar el que ya tienen, y desean poseer un equipo novedoso, con un diseño que reúna las características de las nuevas tendencias.

Fuente:

<http://www.informatica-hoy.com.ar/tecnologia-informatica-ecologia/EI-reciclado-de-los-telefonos-celulares.php>

2.2.12 Claro y Grupo Nobis impulsan el reciclaje de equipos en colegios.

CLARO ha participado activamente desde hace varios años, junto a Ecuador Triunfador, apoyándolo en sus iniciativas de brindar oportunidades a muchos jóvenes; motivándolos a desarrollarse y creando espacios para descubrir potenciales líderes; que en el futuro, aportarán a nuestra sociedad el verdadero significado de los valores.

Como parte del programa de responsabilidad social, CLARO y Grupo Nobis, a través del concurso “ECO RETO”, junto a varios colegios de Guayaquil, lograron reciclar más de mil celulares en desuso.

Como parte de su Programa de Responsabilidad Social, CLARO impulsa campañas permanentes de reciclaje de equipos y accesorios celulares en desuso. En esta ocasión lo hizo a través del concurso “ECO RETO” en el que participaron reconocidas instituciones educativas como: Colegio Fiscal Dolores Sucre, Academia Naval Almirante Illingworth, Academia Naval Guayaquil, Liceo Naval Cmdte. Rafael Andrade Llama y Unidad Educativa El Ateneo. **Eco Reto**

Durante el concurso “ECO RETO”, los colegios realizaron varias actividades de concientización durante tres semanas, en las que invitaron y motivaron a los demás estudiantes a contribuir con el cuidado del medio ambiente. De esta forma, lograron reciclar entre todos los centros educativos participantes, más de mil celulares en desuso.

La Academia Naval Almirante Illingworth fue el colegio que logró recolectar la mayor cantidad de celulares y accesorios, obteniendo el primer puesto en el concurso. CLARO realizó la entrega de Tablets y Audífonos Beats a estudiantes y profesor, como un reconocimiento a su arduo trabajo.

CLARO, demuestra una vez más su compromiso permanente con el cuidado del planeta, emprendiendo y apoyando acciones para mejorar y sensibilizar a los jóvenes ecuatorianos sobre la preservación del medio ambiente.

2.2.13 ¿Por qué se deben reciclar los teléfonos celulares?

Muchas personas tienden a pensar equivocadamente que al tratarse de aparatos tan pequeños, los teléfonos celulares no representan un gran peligro para el medio ambiente, porque por lo general se desconoce el tipo de sustancias que son utilizadas para su fabricación.

Sin embargo, los móviles suelen estar contruidos con distintos productos químicos, los cuales son realmente de gran peligrosidad para el medio ambiente, motivo que ha sido investigado profundamente por distintas asociaciones civiles en todo el mundo.

Tal es el caso del estudio realizado por la Agencia de Protección Medioambiental estadounidense, en el cual se informa acerca del daño que las toxinas provenientes de los teléfonos celulares le provocan al planeta.

Dichas toxinas poseen una composición que no les permite degradarse, por lo que terminan acumulándose en el ambiente y por ende ocasionando significativos daños en el ecosistema. Asimismo en la investigación se advierte que la incineración de móviles produce una alta contaminación en la atmósfera terrestre.

Es por ello que en la actualidad existen diversas campañas para acercarle información a la población sobre la importancia del reciclaje de teléfonos móviles que ya no se utilizan.

Cabe destacar que la mayoría de los teléfonos móviles que se comercializan en el mercado actual contiene una importante cantidad de materiales, entre los que se incluyen metales, los cuales pueden ser reciclados.

Mediante el reciclado de este tipo de equipos, es posible lograr un significativo ahorro de recursos, al mismo tiempo que se protege el medio ambiente, ya que los metales reciclados pueden volverse a utilizar para la fabricación de otros aparatos, por lo que no es necesario extraer metales nuevos.

Por otra parte, las organizaciones no gubernamentales que trabajan asiduamente en pos del reciclado de teléfonos móviles, advierten que

algunos modelos de terminales contienen además de metales importantes niveles de materiales peligrosos, tales como el plomo, el cromo y zinc.



Es por ello que los teléfonos móviles en desuso son considerados verdaderos residuos peligrosos, y de ahí la necesidad de establecer una estructura adecuada de métodos de reciclaje viables y eficaces llevados a cabo a nivel mundial.

2.2.14 El 75% de los ecuatorianos no tiene hábito de reciclar, según INEC.

La sociedad ecuatoriana no recicla. Así de tajante lo muestra la encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), donde las cifras demuestran que sólo el 24% lo hace.

En sectores como el Oriente, el porcentaje de no recicladores se dispara hasta el 87%, siendo, paradójicamente, la zona más vulnerable y sensible a la contaminación.

Los núcleos urbanos son los espacios donde más se recicla, un 28, 67% separan los materiales de desecho reutilizables.

“El reciclaje, en el Ecuador, tiene 40 años, pero de una manera sistemática y

constante unos cuatro. Lo más importante a la hora de reciclar es la conciencia social, pues sin ésta nada se puede hacer”, expresó Marco Hermida, gerente general de Reciclar.

También agregó que “Ecuador está mejorando en este proceso, pero todavía queda mucho por hacer”.

Fuente:

<http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101522756#.VGI20DSGmg>

2.3. MARCO LEGAL.

2.3.1 Resolución No. 67 del COMEX. Restricción cuantitativa anual para la importación de teléfonos celulares.

Se pone a conocimiento de los Operadores de Comercio Exterior, Direcciones de Despacho de todos los Distritos aduaneros del País y a los servidores del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador, que el Comité de Comercio Exterior - COMEX en sesión llevada a cabo el 11 de junio del 2012, expidió la Resolución No. 67, Publicada en el Registro Oficial No. 725 de fecha 15 de junio del 2012, misma que en lo pertinente dispone:

Artículo 1.- Se establece una restricción cuantitativa anual para la importación de teléfonos celulares, clasificados en la sub partida 8517.12.00.90, en los términos establecidos en el Anexo I de la presente Resolución. La restricción cuantitativa está fijada por unidades de teléfonos y por valor. De esta manera, los importadores deberán respetar los dos parámetros en forma conjunta para poder nacionalizar sus mercancías.

Artículo 2.- La restricción cuantitativa impuesta tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2014, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan incorporar como producto de la ejecución de la política de reciclaje que se señala en el artículo siguiente.

El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador deberá renovar automáticamente las cuotas establecidas en el Anexo de la presente

resolución el 1 de enero de cada año, durante su período de vigencia.

Artículo 4.- Disponer al Servicio Nacional de Aduana del Ecuador incorporar estas cuotas a su sistema informático y verificar su cumplimiento inmediato. Las importaciones de mercancías que rebasen las cuotas asignadas, deberán ser reembarcadas en la parte que excedan la cuota.

Artículo 6.- Se prohíbe la importación de teléfonos celulares a través de Correos del Ecuador, Mensajería rápida o Courier, o a través de personas naturales que ingresen por las salas de arribo internacional de pasajeros, pasos fronterizos, o puertos marítimos. El Servicio Nacional de Aduana del Ecuador deberá ordenar el reembarque de estas mercancías en cuanto sean aprehendidas. Para las personas naturales que ingresen al país se permitirá el ingreso de hasta dos teléfonos celulares (Uno nuevo y en uso) como efectos personales de viajeros, de acuerdo a las disposiciones que el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador dicte para el efecto.

Artículo 7.- Las medidas adoptadas por la presente Resolución se aplicarán a todas las mercancías que se embarquen con destino al Ecuador a partir del día siguiente de la publicación de esta Resolución en el Registro Oficial. No obstante, por tratarse de una cuota de importación anual, el SENA E deberá descontar inmediatamente de la cuota asignada, las cantidades y montos importados desde el 1 de enero de 2012, hasta la fecha de publicación de esta resolución.

Asimismo, en la Disposición Transitoria Primera, establece: "Las mercancías que se hayan embarcado con destino a Ecuador antes de la vigencia de esta Resolución, al amparo de licencias de importación otorgadas por el MIPRO, podrán ser nacionalizadas siempre que se encuentren dentro del límite de las licencias otorgadas."

A base de los antecedentes expuestos y con el fin de dar estricto cumplimiento a las referidas disposiciones, queda prohibida la Importación de teléfonos celulares clasificados en la subpartida 8517.12.00.90 a través de Courier (en todas las categorías), Duty Free, Tráfico Transfronterizo o Sala de Arribo Internacional. Particular que se comunica para los fines pertinentes.

Fuente: Boletines Aduana del Ecuador.

2.3.2 MAE impulsa política de reciclaje de celulares en Ecuador.

En el marco de la Responsabilidad Ambiental Extendida, el Ministerio del Ambiente (MAE), a través del Programa Nacional de Desechos Sólidos (PNGIDS), trabajó en conjunto con el Comité de Comercio Exterior (COMEX), representantes de las empresas telefónicas (Conecel, Telefónica, CNT) y recicladores de equipos celulares (Intercia, Comexport, Vermonde), con el objeto de establecer los lineamientos y expedir la Política Nacional de Post-Consumo de Equipos Celulares en Desuso.

A partir del 2003 hasta el 2012 se importaron 26 millones de celulares, de los cuales 16 millones se encuentran operantes y 9 millones están en desuso. Conforme a la información reportada por las empresas de telefonía móvil anualmente se desechan 2 millones de equipos celulares, sean estos por cambio de tecnología o si son arrojados como desperdicio e incluso como juguete de los más pequeños del hogar. Como resultado, a finales del 2012 en el país tenemos cerca de 11 millones de teléfonos en desuso.

El Ing. Fabián Espinoza, gerente del Programa de Desechos Sólidos del Ministerio del Ambiente, señaló que la Política Nacional de Post-Consumo de teléfonos celulares en desuso no prohíbe la importación de teléfonos celulares, regula el incremento del cupo a medida que los fabricantes e importadores recuperen los teléfonos que se encuentren fuera de circulación.

“Esta Política entra en vigencia a partir del mes de enero del presente año”. La tasa de recolección de equipos celulares propuesta por el Ministerio de Ambiente en

coordinación con la Secretaría Técnica del COMEX es de 2,5 teléfonos celulares en desuso por 1 teléfono celular nuevo de importación.

El objetivo fundamental de la Política Nacional de Post-Consumo de Equipos Celulares es fomentar en los importadores el principio de responsabilidad extendida, con el propósito de reducir el impacto ambiental.

El Ministerio del Ambiente está impulsando el Reciclaje con la finalidad de recuperar los residuos sólidos urbanos (papel, PET, vidrio, cartón, electrónicos, etc.) para reintegrarlos al ciclo económico, es decir reutilizarlos como materia prima para la elaboración de nuevos productos.

Fuente: <http://www.ambiente.gob.ec/mae-impulsa-politica-de-reciclaje-de-celulares-en-ecuador/>

2.3.3 El Ministerio del Ambiente de Ecuador impulsa un manejo responsable de teléfonos celulares en desuso.

Guayaquil, 6 de enero de 2013.- Desde este mes, el Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE) tiene previsto reciclar 2,5 teléfonos celulares por cada aparato nuevo que sea importado al país.

Así lo señaló este fin de semana, Fabián Espinoza, gerente del Programa de Manejo de Desechos Sólidos de la mencionada Cartera de Estado. La Cartera de Estado, mediante un boletín de prensa, recuerda que desde el 2003 hasta el 31 de diciembre de 2012, se importaron 26 millones de teléfonos móviles, de los cuales 16 millones se encuentran operativos y 9 millones en desuso.

Además, según las empresas de telefonía móvil, anualmente se desechan 2 millones de equipos celulares, la mayoría por cambio de tecnología.

Entonces, los equipos tecnológicos de comunicación pasan a ser usados como juguetes de los más pequeños del hogar. “Como resultado, a finales del 2012 en el país tenemos cerca de 11 millones de teléfonos en desuso”, señala el MAE a través de su página web.

En el trabajo de reciclaje de celulares también colaboran el Comité de Comercio Exterior (Comex), Conecel (Claro), Telefónica (Movistar) y Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

Además, participan las compañías recicladores de equipos celulares Intercia, Comexport y Vermonde, ‘con el objetivo de establecer los lineamientos y expedir la Política Nacional de Post-Consumo de Equipos Celulares en Desuso’.

El MAE sostiene que el plan de consumo de teléfonos celulares busca fomentar, en los importadores, un principio de responsabilidad extendida para reducir el impacto ambiental.

Fuente:

<http://www.andes.info.ec/es/actualidad/ministerio-ambiente-ecuador-impulsa-manejo-responsable-tel%C3%A9fonos-celulares-desuso.html>

2.4 CONCEPTOS.

2.4.1 Teléfono móvil.

El teléfono móvil es un dispositivo inalámbrico electrónico para acceder y utilizar los servicios de la red de telefonía móvil. Se denomina también celular en la mayoría de países latinoamericanos debido a que el servicio funciona mediante una red de celdas, donde cada antena repetidora de señal es una célula, si bien también existen redes telefónicas móviles. Dispositivo electrónico que permite realizar múltiples operaciones de forma inalámbrica en cualquier lugar donde tenga señal. Entre las múltiples operaciones se incluyen la realización de llamadas telefónicas, navegación por internet, envío de mensajes de texto (SMS), captura de fotos y sonidos, reloj, agenda, realización de pagos, etc.

2.4.2 Reciclaje.

Es necesario conocer el significado de este término, el reciclaje es una actividad que nos ayuda a volver a reutilizar los materiales que son desechos, es decir que este proceso es donde los materiales de desperdicios recolectados son transformados a nuevos materiales para que pueda ser utilizados o vendidos como nuevos productos.

2.4.3 Reducir.

Disminuir la cantidad de materiales que se producen y después se convierten en basura

2.4.4 Reutilizar.

Volver a utilizar o darle otra utilidad a un desecho.

2.4.5 Campaña Publicitaria.

La campaña publicitaria es un plan de publicidad amplio para una serie de anuncios diferentes, pero relacionados, que aparecen en diversos medios durante un periodo específico. La campaña está diseñada en forma estratégica para lograr un grupo de objetivos y resolver algún problema

Crucial.

2.4.6 Impacto Publicitario.

El impacto publicitario se refiere a como el mensaje es receptado por el consumidor y si este realiza la acción esperada después de haber comprendido el mensaje.

2.4.7 Zinc

Elemento químico de número atómico 30. Metal abundante en la corteza terrestre; se encuentra en forma de sulfuro, carbonato o silicato. De color blanco, brillante y blando, se usa desde antiguo en la fabricación de pilas eléctricas, para formar aleaciones como el latón, y para galvanizar el hierro y el acero.

2.4.8 Plomo

Elemento químico metálico, pesado, dúctil, maleable, blando, fusible, de color gris azulado que reacciona con el ácido nítrico formando sales venenosas y se obtiene principalmente de la galena; se usa para fabricar acumuladores, tuberías, revestimientos, pinturas y como antidetonante de la gasolina. Su símbolo es Pb, y su número atómico, 82: tuberías de plomo.

2.4.9 Oro

Elemento químico metálico de color amarillo, muy dúctil y maleable y uno de los más pesados; es uno de los metales preciosos, y se emplea en joyería, odontología, acuñaciones, artes decorativas, electrónica, etc. Su símbolo es Au, y su número atómico, 79: el oro es un metal muy caro.

2.4.10 Cobre

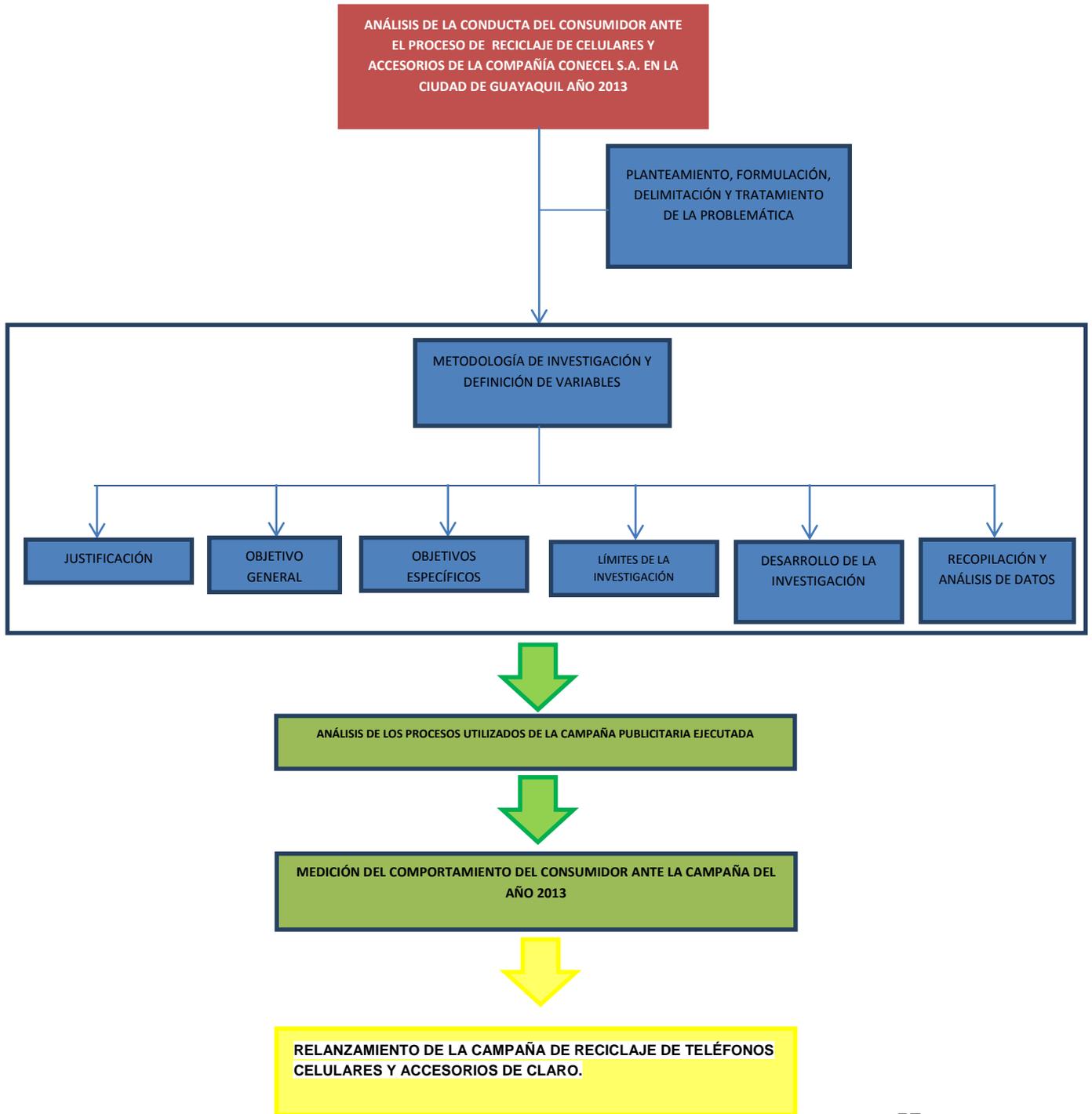
Metal rojizo, maleable y dúctil, buen conductor del calor y de la electricidad. Su símbolo es *Cu*, y su número atómico, 29.

Fuentes:

es.wikipedia.org

<http://www.wordreference.com>

2.5. MARCO CONCEPTUAL.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Utilizaremos el método cuantitativo, que se distingue por medir valores cuantificables, la información recopilada a través de este método nos permitirá conocer en porcentajes representativos de cómo la población modificó o no su comportamiento frente a un proceso de reciclaje de celulares y accesorios de la campaña de Responsabilidad Social de Conecel S.A. en el año 2013.

Con el método escogido se adquirieron nuevos conocimientos en relación a la realidad social ambiental, y nos permitió analizar los resultados recolectados que son producto de la herramienta de investigación utilizada.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.2.1. POBLACIÓN:

Para el análisis de esta campaña de proceso de reciclaje se escogió a los usuarios de líneas activas de la ciudad de Guayaquil, al ser esta una de las ciudades más grandes del país y de mayor consumo, la cual se encuentra en la vanguardia de la tecnología de todas las clases sociales y de todas las edades que siempre buscan obtener una mayor facilidad y conectividad en su vida cotidiana.

TOTAL DE LINEAS ACTIVAS DE LAS COMPAÑÍAS MOVILES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2013	
GUAYAQUIL	2.374.424

3.2.2. MUESTRA:

Se tomó como muestra a 156 personas del total de líneas activas de la ciudad de Guayaquil.

3.2.3 FÓRMULA:

Para realizar el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q x N}{(N - 1) e^2 + Z^2 p q}$$

n: Total de datos de la muestra.

N: Tamaño total de la población o universo (número total de posibles encuestados). **(2.374.424)**

p: Probabilidad de que el evento ocurra **(50%)**

q: Probabilidad de que el evento no ocurra **(50%)**

Z: Nivel de significancia **(constante igual a 2)**

e: Porcentaje de error de estimación. **(máximo 0,08)**

$$n = \frac{2^2 * 0.05 * 0.05 * 2374424}{(2374424 - 1) * 0.08^2 + 2^2 * 0.05 * 0.05} = \frac{23744.24}{15197.3} = 156$$

$$n = \frac{2374424}{15197,3}$$

n= 156 ENCUESTAS A REALIZAR

n=	?
N=	2374424
P=	0,5
q=	0,5
z=	2
e=	0,08

3.3 TÉCNICA E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Técnica	Instrumento	Instrumento de Registro
Encuestas	Cuestionario	Papel, Bolígrafo.

3.3.1. Encuesta.

La encuesta es una herramienta útil para la obtención de resultados del proyecto, pues nos permitió recopilar información y conocer las opiniones de los consumidores, los mismos que se obtuvieron en base a un conjunto de preguntas ordenadas dirigidas a nuestra muestra representativa del estudio.

Se seleccionó las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

Se encuestó un total de 156 personas, del total de líneas activas de la ciudad de Guayaquil.

Esta actividad se realizó en dos jornadas y se distribuyó la hoja de preguntas a cada persona en las afueras de las oficinas de las distintas operadoras móviles en un centro comercial al norte de Guayaquil y alrededores de los mismos. Para el registro de las respuestas, los instrumentos que se emplearon fueron hojas papel bond impresas en blanco y negro y bolígrafo.

3.3.2. PRESUPUESTO.

Para la elaboración de la encuesta se realizó la impresión de 200 cuestionarios (se tuvo de reserva 44 copias en caso de error), dos tableros para apoyar las hojas, plumas y la respectiva logística.

Detalle	Total
Impresión de cuestionarios (2 hojas) impresión en b/n	\$ 20.00
Compra de 2 tableros y plumas	\$ 6.50
Movilización y Refrigerios	\$ 20.00
SUMAN	\$ 46.50

3.3.3. Reporte Fotográfico de la encuesta.



Gráfico

Fuente: Norte de Guayaquil.

Autores: Kerlly Gavilanes – Jessenia Santillán

3.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

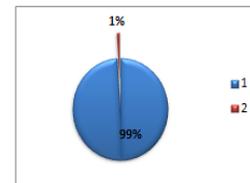
ACTIVIDADES		2013	2014						
		SEPT	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
ANÁLISIS DE LA CONDUCTA DEL CONSUMIDOR ANTE EL PROCESO DE RECICLAJE DE CELULARES Y ACCESORIOS DE LA COMPAÑÍA CO NECEL S.A. EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL AÑO 2013	Planteamiento del problema	■							
	Elaboración de la encuesta y Focus Group		■						
	Coordinación y ejecución de la encuesta		■						
	Tabulación de la encuesta			■					
	Análisis de los resultados			■					
	Elaboración de conclusiones e informe final				■				
¿CÓMO MEJORAR MEDIANTE ACCIONES PUBLICITARIAS LA CONDUCTA DEL RECICLAJE DE EQUIPOS CELULARES Y SUS ACCESORIOS EN LOS CONSUMIDORES?	Elaboración de nuevas estrategias publicitarias					■			
	Estudio de los medios de comunicación para difundir el mensaje						■		
	Diseño de la sugerencias para el reforzamiento de la campaña							■	
	Conclusiones								■

3.5 PRESENTACION DE RESULTADOS.

Para la obtención de los resultados de este proyecto de investigación se realizó una encuesta con diez preguntas, las mismas que permitió conocer de manera más concisa el comportamiento de los consumidores

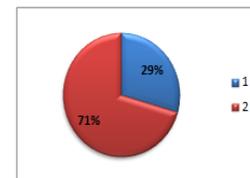
1.- ¿Posee usted un teléfono celular?

Pregunta 1	Núm de Personas	%
SI	155	99%
NO	1	1%
TOTAL	156	100%



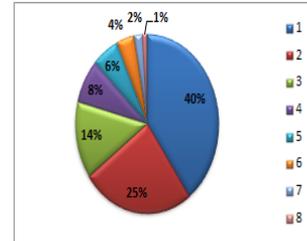
2.- ¿Ha renovado su teléfono celular en los dos últimos años?

Pregunta 2	Núm de Personas	%
SI	46	29%
NO	110	71%
TOTAL	156	100%



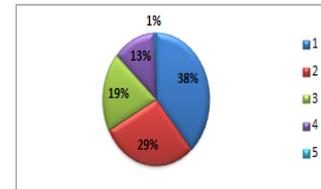
3.- *¿Indique los motivos?*

Pregunta 3	Núm. de Personas	%
MAYOR TECNOLOGIA	62	40%
ROBO	36	25%
OBSOLETO	23	14%
PERDIDA	15	8%
CAMBIO DE PROVEEDOR	10	6%
DAÑO	6	4%
PROMOCION	3	2%
OTRAS	1	1%
TOTAL	156	100%



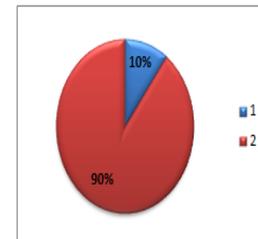
4.- *¿ Qué lo motiva a reciclar su teléfono celular?*

Pregunta 4	Núm de Personas	%
PREMIOS	60	38%
RECARGAS	45	29%
DESCUENTO EN UN EQUIPO NUEVO	30	19%
CONTRIBUIR CON EL MEDIO AMBIENTE	20	13%
OTRAS	1	1%
TOTAL	156	100%



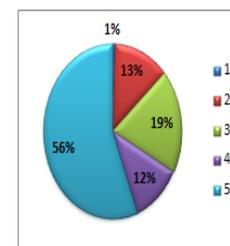
5.- *¿Ha escuchado sobre las campañas de reciclaje de teléfonos celulares ?*

Pregunta 5	Núm de Personas	%
SI	16	10%
NO	140	90%
TOTAL	156	100%



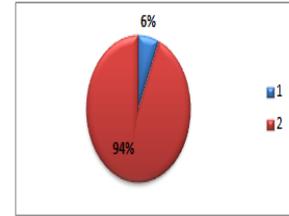
6.- *¿A través de que medios ha escuchado sobre las campañas de reciclaje de teléfonos celulares y accesorios ?*

Pregunta 6	Núm de Personas	%
RADIO	1	1%
TELEVISIÓN	20	13%
ACTIVIDADES	30	19%
MATERIAL IMPRESO (PRENSA, REVISTA, VOLANTES)	18	12%
NINGUNA	87	56%
TOTAL	156	100%



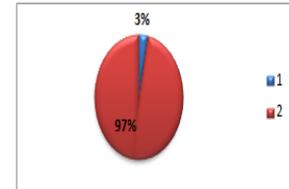
7.- ¿Conoce cuál es el proceso a seguir para reciclar un teléfono celular?

Pregunta 7	Núm de Personas	%
SI	10	6%
NO	146	94%
TOTAL	156	100%



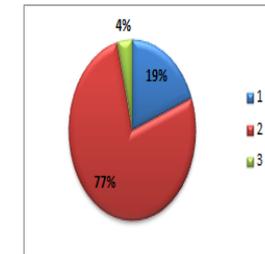
8.- ¿Ha reciclado usted un teléfono celular o accesorio?

Pregunta 8	Núm de Personas	%
SI	5	3%
NO	151	97%
TOTAL	156	100%



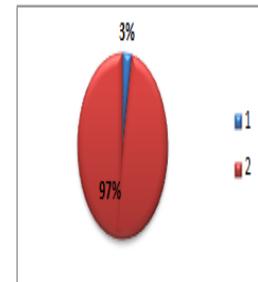
9.- ¿Conoce usted sobre la campaña de reciclaje de celulares o accesorios de las operadoras detalladas?

Pregunta 9	Núm de Personas	%
CONOCEL	30	19%
MOVISTAR	120	77%
CNT	6	4%
TOTAL	156	100%



10.- ¿Cree usted que las personas están realmente conscientes de la importancia de reciclar celulares y accesorios?

Pregunta 10	Núm de Personas	%
SI	5	3%
NO	151	97%
TOTAL	156	100%



3.6 RESULTADOS Y CONCLUSIONES DE LA ENCUESTA.

3.6.1. Resultados de la Encuesta.

En los resultados de la encuesta se puso en evidencia la situación ante la campaña de reciclaje de celulares y accesorios, en donde resaltaremos los puntos más relevantes de acuerdo a las respuestas de los encuestados:

- 1) El 99% de los usuarios posee celulares.
- 2) Solo el 29% de los usuarios ha renovado su celular en los dos últimos años.
- 3) Los motivos por los cuales las personas cambian de celular se debe a que el 40% lo hace por razones tecnológicas, el 25% a causa de robos el 14% porque su celular estuvo obsoleto y el resto varios motivos.
- 4) El 38% de las personas reciclan por motivo de recibir un premio, 29% por recargas, el 19% por descuentos y solo el 13% por contribuir con el medio ambiente.
- 5) El 10% de los consumidores ha escuchado sobre las campañas de reciclaje de equipos celulares.
- 6) El medio más cercano para llegar a los consumidores fueron las actividades en colegios.
- 7) Solo el 6% de las personas conoce el proceso de reciclar un teléfono celular.
- 8) EL 3% de la muestra ha reciclado un teléfono celular o accesorio.
- 9) Movistar está en el Top Of Mind con su campaña de reciclaje de celulares y accesorios con el 77%, seguido por Claro con el 19%, y finalmente con un 4%.

- 10) El 3% de los usuarios encuestados en Guayaquil son conscientes de la importancia de reciclar celulares y accesorios.

Es necesario tener presente que la investigación de este proyecto fue exclusivamente para analizar la conducta del consumidor sobre el reciclaje de celulares, y a su vez poder brindar información a los consumidores a cerca de la campaña.

3.6.2. Conclusiones Generales:

En esta encuesta se pudo determinar que los usuarios no están conscientes al 100% de los daños que causan el no reciclar sus teléfonos celulares y accesorios correctamente, una de las principales factores se debe al escaso ruido publicitario que se ha invertido en este proyecto, además de la falta de costumbre o interés para reutilizar materiales en desuso. Lo que reveló en cifras que solo 3% de la población ha reciclado un equipo celular o accesorio (equivalente a 5 de cada 156 encuestados), lo que cual muestra que las acciones publicitarias no han sido totalmente efectivas.

Sin embargo una vez explicados los beneficios del reciclaje de equipos celulares y sus accesorios a favor del medio ambiente, se observó la predisposición de llevar a cabo esta acción, lo cual sirvió de guía para trabajar en un relanzamiento de la campaña de responsabilidad social al cual nos hemos enfocado.

Como uno de los medios más eficaces y claros para expandir esta campaña se recomienda realizar charlas en los colegios para incentivar a los estudiantes a participar en las diferentes actividades que realiza la operadora ya que es una manera directa de acercarse a un target joven que crezca con una conducta de reciclaje.

CAPITULO IV

LA PROPUESTA

4.1. TITULO DE LA PROPUESTA.

“RELANZAMIENTO DE LA CAMPAÑA DE RECICLAJE DE TELÉFONOS CELULARES Y ACCESORIOS DE CLARO.”

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.

Una vez culminada la primera etapa de la campaña de reciclaje de celulares y accesorios, se obtuvieron los resultados de las opiniones y repercusiones de la misma en la población, consideramos relevante relanzar la campaña enfocándose en dos puntos:

- 1) Reforzar en los consumidores la importancia que tiene para el medio ambiente esta iniciativa y el aporte positivo que se está dando, en beneficio del planeta.
- 2) Difundir esta campaña con la finalidad de crear paulatinamente la cultura del reciclaje de celulares y accesorios, involucrando también a los medios de comunicación y a las instituciones educativas como vínculos informativos.

4.3. OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA.

Establecer en el mediano plazo una cultura de reciclaje de teléfonos celulares y accesorios en la población, mediante la difusión de la campaña de manera más estratégica, empezando en las instituciones educativas, y empleados de la compañía como canales de información y así también en los medios de comunicación como los publirreportajes.

4.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PROPUESTA.

- Obtener mayor alcance de la campaña.
- Transmitir un mensaje claro y directo sobre la importancia del reciclaje de celulares y accesorios con el fin de sensibilizar a los usuarios y disminuir el impacto en el medio ambiente por el mal manejo de equipos en desuso.
- Crear lazos de credibilidad entre la marca y el consumidor.

4.5. HIPÓTESIS DE LA PROPUESTA.

En el año 2013 Conecel S.A. en cumplimiento de su responsabilidad social se enfocó en las instituciones educativas como foco de difusión de la campaña de reciclaje de celulares y accesorios. Una vez analizados los comportamientos de la gente ante esta iniciativa positiva, ahora la idea es reforzarla con el objetivo de que las instituciones educativas se conviertan en medios informativos para incentivar a la población a optar por reciclar sus equipos en desuso, con ayuda de medios de comunicación y demás entes como el Ministerio de Ambiente y la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Esto conlleva a ser beneficioso para la compañía Conecel S.A. ya que encamina su responsabilidad social siendo posteriormente reconocida por esta labor y para la sociedad en general ya que al reciclar dichos equipos contribuyen a proteger el medio ambiente y reducen el impacto de la contaminación debido a los componentes químicos que contienen los equipos.

4.6. FLUJO DE LA PROPUESTA.

4.6.1. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.

En el análisis del proyecto se detectó como resultado que no todas las personas conocen este proyecto de Responsabilidad Social de Claro y para difundirlo nos apoyaremos en las redes sociales de la marca, con el fin de

comunicar todas las actividades que se realizarán y de esta manera poder interactuar con nuestro público objetivo.

La sugerida propuesta consiste en los siguientes puntos:

4.6.1.1. Invitación a colegios a participar en la campaña de reciclaje.

Incrementar el número de colegios participantes en todas las actividades ecológicas con respecto a reciclaje de celulares de Claro en diversos sectores de Guayaquil.

4.6.1.2. Mantener informados a los usuarios de las actividades de reciclaje.

Publicar boletines con información de eventos a realizarse para el reciclaje de celulares y accesorios a nivel local que sume interés en los usuarios que puedan unirse a esta campaña.

4.6.1.3. Promociones a la comunidad.

Otorgar un beneficio tangible, como minutos extras para llamadas a celulares de Claro a Claro a todas las personas que reciclen una cantidad de celulares y accesorios en un determinado tiempo de vigencia.

4.6.1.4. Comunicación.

1. Relanzar la campaña a través de las redes sociales de Claro.
2. Generar contenidos de interés para la comunidad.
3. Interactuar con los actuales y nuevos usuarios a través de las redes sociales.
4. Realizar actividades ambientalistas en los colegios de Guayaquil
5. Medios para llevar a cabo al estrategia
 - 5.1. Facebook
 - 5.2. Twitter
 - 5.3. You Tube
 - 5.4. Web Claro
 - 5.5. Medios Tradicionales (Radio y Menciones en Tv).

4.6.1.5. Crear Hashtags.

Los Hashtags en las redes sociales las vuelven más dinámicas y con poder de influencia. En este caso se sugiere utilizarlo para que la campaña esté más presente y exista una interacción con los usuarios. Se pueden crear "Hashtags", palabras precedidas del signo #.

Se pueden utilizar Hashtags como **#ReciclatumovilporunmejorPlaneta**, **#Yoreciclomicel**, **#Contestalealplaneta**, u otros para promover iniciativas como la Hora del Planeta (#horadelplaneta o #earthour) pueden servir.

Si se atrae a seguidores, puede convertirse en una de las "Tendencias" o "Trending Topics".

4.6.1.6. Elaboración de contenido para el relanzamiento y desarrollo de la campaña de reciclaje.

Las redes sociales son una buena herramienta para divulgar mensajes de concienciación, informaciones medioambientales, etc. Las fórmulas para publicar contenidos "verdes" son variadas, desde el muro de Facebook, Twitter, Blogs, o incluso, para poner en marcha campañas de concienciación.

Se subirá a cada uno de los medios sociales información de las actividades que genere Claro como noticias sobresalientes en el área ambiental tanto nacional como internacional, se basará en páginas con gran credibilidad para que los usuarios tengan la confianza que se le está proporcionando información real.

4.6.1.7. Gestión de Captación del Público Objetivo.

Se utilizará la técnica viral para lograr un efecto multiplicador, esto incentivará a los usuarios de redes sociales que realicen comentarios o compartan sus acciones a favor del reciclaje de celulares y accesorios, es un estilo viral que al utilizarlo generará mayor difusión del mensaje por los medios sociales que se alinean a quienes se encuentran en la red.

4.6.1.8. Interacción con los usuarios.

Para mantener a los usuarios atentos a los medios sociales no solo se los mantendrá informados de las actividades sino también se los incentivará a ser partícipes de estas acciones por medio de las redes sociales, con publicación de fotos que generen comentarios, donde la comunidad de usuarios puedan expresar e interactuar con la campaña, para generar una reacción instantánea en la sociedad.

4.6.2 Estrategia Creativa.

- **Audiencia Meta:** Jóvenes adolescentes de todas las clases sociales.
- **Concepto:**
 1. Informar el relanzamiento de la campaña de reciclaje.
 2. Comunicar sobre los beneficios que se pueden obtener con el reciclaje de celulares y accesorios.
- **Medios:** Social Media, Marketing Viral, Menciones en TV y Cuñas de Radio.

4.6.3 El Mensaje.

Componente Verbal: Reciclando Redes Verdes “Contéstale al Planeta”

Componente No Verbal: Fotos e imágenes de personas reciclando a favor de esta acción.

Componente Técnico: Medios Digitales como Facebook - Twitter – Página Web de la Claro.

4.7 Diseño de Gráfica para el relanzamiento de la Campaña.

4.7.1. Isologo.

Para reforzar la campaña y para que tenga identidad propia se creó un isologo que consiste en un diseño basado en ecología ,que lleva relación a la esencia del tema que se quiere transmitir, acompañado de la imagen de un planeta, rodeado de celulares y un texto en colores verdes que denotan naturaleza.

Su franja roja con los pantones de la marca lleva un claim breve y fácil de recordar, lo suficientemente creativo como para distinguirse de cualquier campaña o de la competencia.

Se isologo se utiliza en fondo gris en RGB de 217% igual en todos sus pantones.



4.8 Listado de Contenido en los Medios para implementar la propuesta.

4.8.1 Facebook

- Se realizarán post de contenidos mensuales para comunicar cada actividad a desarrollar.
- Cada usuario o colegio puede compartir su foto, video y comentar como está ejecutando la actividad del reciclaje de celulares.
- Para mantener a los usuarios fieles a seguir apoyando a esta campaña se realizarán concursos y una vez elegido los ganadores se los anunciarán en las redes, creando de esta manera credibilidad.

Para el desarrollo de este relanzamiento sugerimos la siguiente gráfica, el mismo que llevará un isologo acompañado de un slogan "Contéstale al planeta" que le darán una identidad propia y amigable a la campaña de relanzamiento.

Facebook interface for Claro Ecuador. The header includes the search bar with "Claro Ecuador" and the user profile "Emilene Inicio 2". The main cover image features the Claro logo on the left and a central graphic with the text "Reutilizando REDES VERDES, RECICLA TU CELULAR" and "¡Constéstale al planeta!". Below the cover, the "PERSONAS" section shows 1,185,817 likes and a list of people who liked the page. The "INFORMACIÓN" section lists the official account details, including the website "http://www.claro.com.ec/".

The main post is a link shared by Claro Ecuador titled "Constéstale al Planeta". The text of the post reads: "Antes de que tires la basura piensa en el daño que le puedes ocasionar al medio ambiente. ¡Recicla!". The image for the post shows a 3D red figure standing next to a green recycling bin, with the same "Reutilizando REDES VERDES, RECICLA TU CELULAR" graphic overlaid.

At the bottom of the post, there are buttons for "Me gusta", "Comentar", and "Compartir".

Facebook interface for Claro Ecuador, identical to the first image. The main post is a link shared by Claro Ecuador titled "Constéstale al Planeta". The text of the post reads: "Piensa que 'sin planeta no hay futuro', por eso te pedimos que recicles y verás que con ese mínimo aporte ecológico ya estas ayudando al planeta.". The image for the post shows a smiling woman giving a thumbs up next to a green recycling bin, with the same "Reutilizando REDES VERDES, RECICLA TU CELULAR" graphic overlaid.

At the bottom of the post, there are buttons for "Me gusta", "Comentar", and "Compartir".

Cada post llevará un mensaje y una imagen diferente, que incitará a la lectura y a la participación de los cibernautas.



4.8.2 Twitter.

Twitter es un medio social que permite mantener informado a todos los usuarios sobre noticias de su interés, por lo que sugerimos alinear los mismos contenidos y trivias que se publicarán en Facebook.

Además se invita a los usuarios a ingresar a la web e ingresar sus datos para participar de manera individual en el sorteo final de esta campaña.

Twitter interface showing a tweet from Claro Ecuador. The tweet text is: "Es hora de reciclar tu teléfono celular y ayudar a tu medio ambiente." The image in the tweet shows a globe with mobile phones and the text "Reutilizando REDES VERDES RECICLA TU CELULAR ¡Contéstale al planeta!".

Claro Ecuador
 @ClaroEcu
 Cuenta Oficial de Claro Ecuador.
 Ecuador
 claro.com.ec
 Se unió en febrero de 2011

Tweets Tweets y respuestas

Claro Ecuador @ClaroEcu · 3 h

Es hora de reciclar tu teléfono celular y ayudar a tu medio ambiente.

Reutilizando REDES VERDES RECICLA TU CELULAR ¡Contéstale al planeta!

No te pierdas ninguna actualización de Claro Ecuador

Nombre completo
 Correo electrónico
 Contraseña
 Regístrate en Twitter

Tendencias Globales · Cambiar

Color Me Bad
 #MasterChef13
 All I Do Is Think Of You
 #IWannaSexYouUp
 #BETAwards2014
 Day & Night
 #sexyouup

Twitter interface showing a tweet from Claro Ecuador. The tweet text is: "Reciclando tu teléfono en des uso, aportarás a ese granito de arena ecológico en beneficio del planeta." The image in the tweet shows a globe with mobile phones and the text "Reutilizando REDES VERDES RECICLA TU CELULAR ¡Contéstale al planeta!".

Claro Ecuador
 @ClaroEcu
 Cuenta Oficial de Claro Ecuador.
 Ecuador
 claro.com.ec
 Se unió en febrero de 2011

Tweets Tweets y respuestas

Claro Ecuador @ClaroEcu · 3 h

Reciclando tu teléfono en des uso, aportarás a ese granito de arena ecológico en beneficio del planeta.

Reutilizando REDES VERDES RECICLA TU CELULAR ¡Contéstale al planeta!

No te pierdas ninguna actualización de Claro Ecuador

Nombre completo
 Correo electrónico
 Contraseña
 Regístrate en Twitter

Tendencias Globales · Cambiar

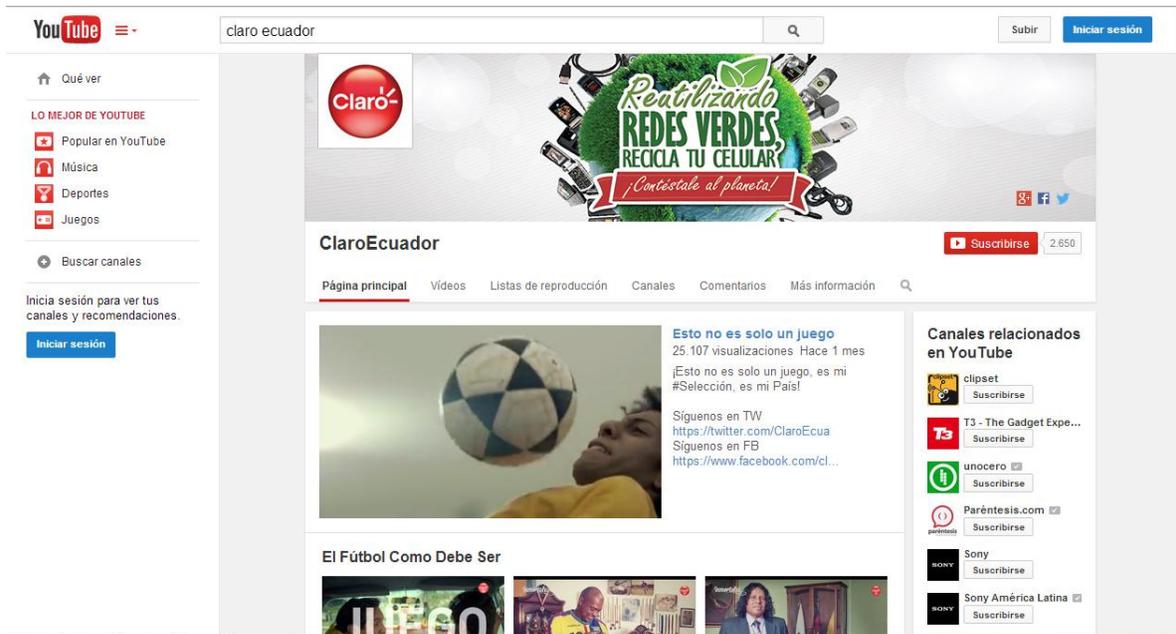
Color Me Bad
 #MasterChef13
 All I Do Is Think Of You
 #IWannaSexYouUp
 #BETAwards2014
 Day & Night
 #sexyouup



4.8.3 You Tube.

Por esta vía se invitará a subir los videos de apoyo al reciclaje de celulares y accesorios con la única finalidad de ser reproducidos y extender la difusión de esta campaña de responsabilidad social.

Los concursos que se pueden manejar en este medio social será que los usuarios (colegios o personas particulares) envíen el mejor reportaje de recolección de equipos celulares y sus accesorios.



4.8.4. Página Web.

En el sitio web oficial de Claro se publicará en formato banner high light los eventos realizados y que se realizarán, aquí se publicará toda la información necesaria para mantener actualizados a todos los usuarios y público interesado en estas actividades.



4.9 PRESUPUESTO EN MEDIOS TRADICIONALES.

Para esta campaña de relanzamiento recomendamos la inversión en medios tradicionales controlando el monto de inversión, para tal caso utilizar menciones en programas de TV de acuerdo al target además de cuñas de radio.

4.10 MEDIOS TRADICIONALES.

Utilizaremos en medios tradicionales cuñas radiales en las frecuencias de mayor sintonización de acuerdo a nuestro grupo objetivo además de menciones en Tv en los programas con mayor rating

4.10.1 Presupuesto en medios tradicionales.

Con el fin de optimizar recursos económicos, se propone un plan de medios con pautas en radio y menciones de tv por tres meses, el mismo que sale al aire desde marzo a mayo de 2015.

FLOW CHART CLARO MARZO A MAYO DE 2015																
MEDIO	FORMATO	UBICACIÓN	FRECUENCIA	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL PAUTA									
RADIO																
DISNEY	30"	ROTATIVOS	8 CÑ LUNES A SAB	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	576
FOREVER	30"	ROTATIVOS	8 CÑ LUNES A SAB	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	576
ONDA CERO	30"	ROTATIVOS	2 CUÑAS L A VR	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
RADIO CANELA	30"	ROTATIVOS	2 CUÑAS L A VR	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	120
FUEGO	30"	ROTATIVOS	8 CÑ LUNES A SAB	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	576
MENCIONES EN TV																
COMBATE	20"	AAA	22 MENCIONES L A VR	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
CALLE 7	22"	AA	22 MENCIONES L A VR	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	264
BAILA LA NOCHE	22"	AAA	22 MENCIONES L A VR	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	264

INVERSION PUBLICITARIA			
COSTO UNITARIO		VALOR CLIENTE X PAUTA	INVERSION TOTAL
TARIFA	DESCUENTO		
\$ 18.00	\$ 1.80	\$ 16.20	\$ 9,331.20
\$ 12.00	\$ 1.20	\$ 10.80	\$ 6,220.80
\$ 16.00	\$ 1.40	\$ 14.60	\$ 1,752.00
\$ 16.00	\$ 1.20	\$ 14.80	\$ 1,776.00
\$ 12.00	\$ 1.20	\$ 10.80	\$ 6,220.80
SUMAN			\$ 25,300.80

INVERSION PUBLICITARIA		
MENSUAL	MESES	INVERSION TOTAL
\$ 2,250.00	3	\$ 6,750.00
\$ 2,000.00	3	\$ 6,000.00
\$ 1,000.00	3	\$ 3,000.00
SUMAN		\$ 15,750.00

GRAN TOTAL	\$ 41,050.80
-------------------	---------------------

Considerando las radios y programas de tv en con mayor sintonización en Guayaquil.

4.10.2 GUIÓN DE RADIO

CAMPAÑA: CONTÉSTALE AL PLANETA.

CLIENTE: CLARO.

MES: MARZO, ABRIL, MAYO DE 2015.

Locutor	Contenido	Duración
#1. Locutor 1. Hombre	Tú y Claro pueden salvar el planeta... ¿sabes cómo hacerlo? Fácil!... solo tienes que reciclar los accesorios y celulares que no estés usando y depositarlos en las ánforas de nuestros centros de atención al cliente de Claro en Guayaquil, luego nos encargaremos de procesar este material y convertirlo en materia prima para nuevos celulares o baterías. Únete a esta campaña por una ciudad más limpia. Contéstale al planeta!!!	30 segundos
# 2 Locutor 1. Hombre.	¿Sabías que el 95% de tu celular puede ser reutilizado para generar energía o fabricar productos nuevos desde instrumentos musicales hasta anillos o una silla de parque? Únete a esta campaña de reciclaje de celulares y accesorios y acércate a depositarlos en nuestras ánforas de atención al cliente en Guayaquil. Ahora tú...Contéstale al planeta!!!	30 segundos

Locutor	Contenido	Duración.
# 3 Sonido llamada	de Ring ring	30 segundos
Locutor 1. Mujer	Alo?	
Locutor 2 Hombre	Hola, ¿Te gustaría convertirte en héroe de tu ciudad al menos por un día?	
Locutor 1 Mujer	Siii... ¿qué tengo que hacer?	
Locutor 2 Hombre	Solo tienes que recolectar celulares y accesorios que no estés usando y depositarlos en nuestras ánforas de centros de atención al cliente Claro en Guayaquil, estos pasarán por un proceso de reciclaje y los convertiremos en nuevos celulares y accesorios, así contribuirás a reducir, reutilizar y reciclar... una forma fácil de ser un héroe! Contéstela al planeta!!!	

4.10.3 Menciones para Programas de Tv.

Mención Tv:

Es hora de reciclar y ayudar a tu medio ambiente... es fácil, Solo tienes que recolectar celulares y accesorios que no estés usando y depositarlos en las ánforas de los centros de atención al cliente Claro en Guayaquil, todos estos equipos móviles y accesorios pasarán por un proceso de reciclaje y los convertiremos en nuevos celulares y accesorios, así contribuirás a reducir, reutilizar y reciclar

Con Claro...Contéstela al planeta!!

Servicios prestados por Conecel S.A.

Mención Tv:

Si tu ciudad y tu planeta te importan es hora de contestarle al planeta con Claro... porque tú y Claro pueden reciclar juntos todos los celulares y accesorios que no estés usando y depositarlos en las ánforas de los centros de atención al cliente Claro en Guayaquil.

Con Claro...Contéstela al planeta!!

Mención Tv:

¿Sabías que aportas con un granito de arena reciclando tus celulares y accesorios en desuso por una mejor ciudad y un mejor planeta?... Únete a esta campaña de reciclaje de celulares y accesorios de Claro, porque solo Claro te ayuda y te educa a construir juntos un mejor mañana.

Con Claro...Contéstela al planeta!!

4.11 BENEFICIOS DE LA PROPUESTA.

El beneficio obtenido de esta propuesta es el desarrollo de una verdadera cultura de reciclaje de teléfonos celulares y accesorios obsoletos y en desuso en la población en general y la creación de una concienciación de que sus componentes causan un daño ambiental. Esto creará una imagen positiva para Conecel S.A. por su apoyo al proyecto de responsabilidad social.

Es beneficioso para los consumidores o usuarios ya que además de estar debidamente informada se siente incentivada intrínseca (sensación positiva de aporte al ambiente y el planeta) y extrínsecamente (bonificaciones en minutos, megas, mensajes de texto, descuentos y promociones) en aportar con esta iniciativa mostrando un real cambio de comportamiento social.

Y finalmente es beneficioso para el planeta ya que el impacto de la contaminación queda reducido de gran manera pues, los componentes en vez de convertirse en chatarra sin uso se los reutiliza para creación de otros productos de consumo en general.

CONCLUSIONES.

La presente investigación, desarrollada en el período comprendido entre 2013 estuvo centrada en el análisis de la encuesta donde se revelaron los siguientes comentarios en el comportamiento del consumidor con respecto al reciclaje de celulares y accesorios:

- La mayoría de los estudiantes opinan que las compañías no tienen cierta responsabilidad en ayudar a resolver las causas sociales.
- Los alumnos piensan que las campañas de reciclaje no han sido efectivas, ya que no llega el mensaje de forma clara a todos los usuarios para que se cree en ellos un hábito de reciclar y del buen vivir.
- Sugieren reforzar las campañas publicitarias de manera masiva para que más personas conozcan este tipo de acciones.
- Se determinó que una gran porcentaje de los estudiantes opinan que las campañas publicitarias sugieren a la compra y no a concienciar la reutilización de equipos o accesorios celulares.

Ahora bien, ¿Se puede hacer algo para frenar y dar una solución a esto? Querer tener algo concreto de un día para el otro es extremadamente difícil – para no decir imposible – no obstante, desde hace algunos años se viene tomando conciencia y algún que otro tipo de acción al respecto.

En este proyecto de investigación encontramos las causas y efectos en la conducta del consumidor ante un proceso de reciclaje del año 2013, por lo que se propuso utilizar como aliado estratégico las redes sociales, que permitirán difundir, promover e incentivar sus actividades de Responsabilidad Social y generar engagement con su público real y potencial. Se trata de un marketing social corporativo, que consiste en la manera de usar canales que utilizan nuestro grupo objetivo para difundir sus actividades y a la vez aprovechar las nuevas tecnologías, específicamente las redes sociales, con el fin de llegar a un público amplio y diverso buscando una retroalimentación e incentivar a la unión de esfuerzos.

En base a las declaraciones anteriormente descritas por parte de los estudiantes, se planteó un plan de acción que consiste en fortalecer la

comunicación de la campaña a la sociedad, con el fin de que se pueda dar notabilidad a los siguientes puntos propuestos:

- Mejorar la conducta del consumidor con un hábito del buen vivir.
- Mejor posicionamiento de imagen de la campaña.
- Actitud más favorable por parte de los consumidores y los medios de comunicación.
- La corporación se distingue de su competencia.
- Se identifica con la comunidad en la que opera.
- Fortalece su imagen.

Las campañas publicitarias de responsabilidad social generan beneficios para las diversas audiencias: altos rangos jerárquicos, transparencia en las operaciones; los directivos ganan capacidad de gestión, prestigio y maximizan el valor de la empresa; los trabajadores ganan lealtad y satisfacción por formar parte de una empresa que realiza promoción social y humana; los clientes se benefician con información veraz y con la satisfacción de que los productos y marcas que consumen apoyan el desarrollo social, lo que genera identificación con la empresa promotora; y la comunidad se beneficia con una mejoría en los niveles de calidad de vida del entorno.

¿Se puede salir de este círculo? Por lo escrito hasta aquí, no se ve escapatoria. Y los estudios y estadísticas tampoco son tan optimistas.

Lo más importante es comenzar a tomar conciencia por parte de cada uno de nosotros. Si uno no hace nada por el lugar en el que vive, muy difícilmente otros lo hagan.

FUENTES BIBLIOGRÀFICAS

Antecedentes Referenciales de la Investigación.

http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1158:evolucion-de-la-telefonía-movil-en-ecuador&catid=44:principales&Itemid=344

<http://www.telegrafo.com.ec/economía/item/telefonía-movil-registro-mas-de-16-millones-de-abonados.html>

CLARO e INTERCIA se unen para la inauguración de la primera planta de reciclaje electrónico en Ecuador.

<http://www.quebakan.com/2012/08/29/noticias/claro-e-intercia-se-unen-para-la-inauguracion-de-la-primera-planta-de-reciclaje-electronico-en-ecuador.html>

Antecedentes de reciclaje de celulares en Perú (diario El Comercio).

<http://elcomercio.pe/tecnología/inventos/excelente-idea-reciclaje-celulares-noticia-290493>

Unidades de celulares y accesorios reciclados por las móviles de Ecuador en el año 2013.

Unidades de equipos celulares y accesorios vendidos por compañías las móviles de Ecuador, en la ciudad de Guayaquil año 2013.

Usuarios de las compañías móviles del Ecuador, que cambiaron de equipo celular y accesorios en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.

Reporte de cambio de celulares en el año 2013 en la ciudad de Guayaquil.

<http://www.eluniverso.com/2012/03/05/1/1356/telefon%C3%ADa-celular-movio-mas-1910-millones.html>
<http://www.eluniverso.com/2013/03/05/1/1356/operadoras-cierran-2012-ventas-2160-millones.html>
<http://cnplus.com.ec/claro-y-movistar-con-ingresos-anuales-por-5-557-millones/>
http://www.fen.espol.edu.ec/tingosoledisparaul_reciclaieelectronicootraformadeaportaralmedioambiente
<http://www.revistaohlala.com/1548325-basura-electronica-que-aparatos-pueden-reciclarse-y-adonde>
<http://www.telegrafo.com.ec/sociedad/item/en-ecuador-hay-11-millones-de-telefonos-celulares-en-desuso.html>

<http://telefonica.com.ec/blog/2011/09/09/telefonica-ecuador-presenta-su-informe-anual-de-rsc-2010/>

Partes de un tel3fono celular.

<http://www.informatica-hoy.com.ar/tecnologia-informatica-ecologia/El-reciclado-de-los-telefonos-celulares.php>

Marco Legal.

Resoluci3n No. 67 del COMEX. Restricci3n cuantitativa anual para la importaci3n de tel3fonos celulares

[Boletines Aduana del Ecuador.](#)

MAE impulsa pol3tica de reciclaje de celulares en Ecuador.

<http://www.ambiente.gob.ec/mae-impulsa-politica-de-reciclaje-de-celulares-en-ecuador/>

El Ministerio del Ambiente de Ecuador impulsa un manejo responsable de teléfonos celulares en desuso.

<http://www.andes.info.ec/es/actualidad/ministerio-ambiente-ecuador-impulsa-manejo-responsable-tel%C3%A9fonos-celulares-desuso.html>

Conceptos.

es.wikipedia.org

<http://www.wordreference.com>

ANEXOS

ANEXO 1.1

Antecedentes.

Claro y Grupo Nobis impulsan el reciclaje de equipos en colegios noviembre 2013.

- Gráfica utilizada en la red social Facebook.



- Gráfica utilizada en la red social Facebook.



- Diseños de Post utilizados para la red social Facebook:



ANEXO 1.2

Encuesta de Reciclaje de Teléfonos Celulares y Accesorios.

El Propósito de esta encuesta es determinar si las personas reciclan sus teléfonos celulares y accesorios, la misma que servirá para realizar un trabajo de investigación universitario.

1.- ¿Posee usted un teléfono celular?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
2.- ¿Ha renovado su teléfono celular en los dos últimos años?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
3.- ¿Indique los motivos?	
MAYOR TECNOLOGIA	<input type="checkbox"/>
ROBO	<input type="checkbox"/>
OBSOLETO	<input type="checkbox"/>
PERDIDA	<input type="checkbox"/>
CAMBIO DE PROVEEDOR	<input type="checkbox"/>
DANO	<input type="checkbox"/>
PROMOCION	<input type="checkbox"/>
OTRAS	<input type="checkbox"/>
TOTAL	<input type="checkbox"/>
4.- ¿Qué lo motiva a reciclar su teléfono celular?	
PREMIOS	<input type="checkbox"/>
RECARGAS	<input type="checkbox"/>
DESCUENTO EN UN EQUIPO NUEVO	<input type="checkbox"/>
CONTRIBUIR CON EL MEDIO AMBIENTE	<input type="checkbox"/>
OTRAS	<input type="checkbox"/>
5.- ¿Ha escuchado sobre las campañas de reciclaje de teléfonos celulares ?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
6.- ¿A través de que medios ha escuchado sobre las campañas de reciclaje de teléfonos celulares y accesorios ?	
RADIO	<input type="checkbox"/>
TELEVISION	<input type="checkbox"/>
ACTIVIDADES	<input type="checkbox"/>
7.- ¿Conoce cuál es el proceso a seguir para reciclar un teléfono celular?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
8.- ¿Ha reciclado usted un teléfono celular o accesorio?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
9.- ¿Conoce usted sobre la campaña de reciclaje de celulares o accesorios de las operadoras detalladas?	
CONOCEL	<input type="checkbox"/>
MOVISTAR	<input type="checkbox"/>
CNT	<input type="checkbox"/>
10.- ¿Cree usted que las personas están realmente conscientes de la importancia de reciclar celulares y accesorios?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

ANEXO 1.3

Mensajes utilizados por los colegios participantes para el concurso Eco Reto de Claro

Eco Reto de Claro

	Unidad Educativa	Mensaje
1	Colegio Fiscal Dolores Sucre	Es el tiempo, es la hora, es aquí y ahora. !Recicla!
2	Academia Naval Almirante Illingworth	¿Salvar al mundo?, CLARO que podemos.
3	Academia Naval Guayaquil	No destruyas lo que amas y necesitas.
4	Liceo Naval "CMDTE. Rafael Andrade Lalama"	Buenas acciones, buenos resultados. ¡Recicla!
5	Unidad Educativa El Ateneo	Piensa en verde, cuida TU mundo

Fotos de los carteles elaborados por los colegios participantes.

Academia Naval Almirante Illingworth



Academia Naval Guayaquil



Colegio Fiscal Dolores Sucre



Liceo Naval "CMDTE. Rafael Andrade Lalama"



Unidad Educativa El Ateneo



ANEXO 1.4

Premiación y reconocimiento al colegio ganador del concurso EcoReto de Claro, reciclando celulares.

CLARO y Grupo Nobis aseguran impulso a reciclaje de equipos celulares en colegios

