



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN**

**“Propuesta de implementación de un programa de reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) orientado a los clientes de la empresa Tesam Perú S. A. para mejorar la percepción de sostenibilidad ambiental, 2024”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE**

**Bachiller en Marketing e Innovación**

**Bachiller en Comunicación Estratégica**

**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

Choy Sander, Karen Solange - Marketing e Innovación

Lope Grandez, Diana Paola - Administración y Dirección de Negocios

Pulache Benites, Jean Pierre - Comunicación Estratégica

Tacuri Quispe, Luis Alberto - Marketing e Innovación

**ASESOR:**

Espinoza Rúa, Celes Alonso

LIMA – PERÚ

2024

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

Espinoza Rúa, Celes Alonso

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

Álvarez Valdivia, Enrique Manuel

Ampuero Sánchez, Diana Vanessa

Casavilca Maldonado, Edmundo Rafael

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Karen Solange Choy Sander, identificada con DNI N° 48204551 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado con DNI N° 42750231 y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Diana Paola Lope Grandez, identificada con DNI N° 74279151 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado con DNI N° 42750231 y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Jean Pierre Pulache Benites, identificado con DNI N° 48138705 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado con DNI N° 42750231 y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

Yo, Luis Alberto Tacuri Quispe, identificado con DNI N° 45658189 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesor el Sr. Celes Alonso Espinoza Rúa, identificado con DNI N° 42750231 y cuyo código ORCID es 0000-0001-5324-7945.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado: “Propuesta de implementación de un programa de reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) orientado a los clientes de la empresa Tesam Perú S. A. para mejorar la percepción de sostenibilidad ambiental, 2024”.

b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.









c) El asesor ha revisado minuciosamente el proyecto de investigación, incluyendo las citas a otros autores y las referencias bibliográficas. Este proceso se ha llevado a cabo cumpliendo con las pautas académicas y respetando las normas internacionales.

d) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 25 % de similitud.



e) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 13, diciembre, 2024.

**Firmas de los autores**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
Karen Solange	Choy Sander	48204551		
Diana Paola	Lope Grandez	74279151		
Jean Pierre	Pulache Benites	48138705		
Luis Alberto	Tacuri Quispe	45658189		

**Firma del asesor**

<b>Nombres</b>	<b>Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma</b>	<b>Huella</b>
Celes Alonso	Espinoza Rúa	42750231		

## ÍNDICE

RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	14
1.1 Título del proyecto .....	14
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario .....	14
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación .....	14
1.4 Localización o alcance de la solución .....	15
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA .....	16
2.1 Planteamiento del problema.....	16
2.1.1 Realidad problemática .....	16
2.1.2 Justificación .....	20
2.1.3 Viabilidad .....	23
2.1.4 Limitaciones de la investigación .....	25
2.2 Objetivo general y específicos.....	26
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL.....	27
3.1 Antecedentes .....	27
3.2 Marco teórico .....	32
CAPÍTULO IV: PLAN DE TRABAJO DEL PROYECTO .....	55
4.1 Primera parte: Propuesta del programa de reciclaje de RAEE .....	55
4.1.1 Objetivo .....	55
4.1.2 Público objetivo.....	55
4.1.3 Marco normativo .....	55
4.1.4 Diagnóstico de la situación actual .....	57
4.1.5 Descripción de la propuesta del sistema y etapas de gestión y manejo de RAEE .....	58
4.1.6 Cronograma de implementación del programa de reciclaje .....	65
4.2 Segunda parte: Plan comunicacional.....	66
4.2.1 Objetivo .....	67
4.2.2 Público objetivo.....	67
4.2.3 Mensajes clave .....	68
4.2.4 Etapas de la estrategia .....	68
4.2.5 Canales .....	70
4.2.6 Propuesta de gráficas de la campaña.....	71
4.2.7 Monitoreo .....	75
4.2.8 Cronograma de implementación del plan comunicacional .....	76

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	77
5.1 Diseño metodológico .....	77
5.2 Resultado inferencial .....	83
5.3 Resultados descriptivos.....	84
5.3.1 Encuesta .....	84
5.4 Discusión.....	102
5.4.1 Encuesta .....	102
5.4.2 Entrevista .....	105
CAPÍTULO VI: ESTIMACIÓN DEL COSTO DEL PROYECTO .....	109
6.1 Estimación de costos necesarios para la implementación de la propuesta del plan de reciclaje de RAEE .....	109
6.2 Estimación de costos para el plan comunicacional .....	110
CAPÍTULO VII: SUSTENTO DEL MERCADO .....	112
7.1 Alcance esperado del mercado .....	112
7.2 Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio de forma comercialización innovadora .....	112
7.3 Descripción del modelo de negocio .....	113
CAPÍTULO VIII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	116
8.1 Conclusiones .....	116
8.2 Recomendaciones .....	118
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	120
CAPÍTULO X: ANEXOS .....	129

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Detalle de los equipos de telecomunicaciones considerados en la normativa. Fuente: Ministerio del Ambiente.....	57
Figura 2. Flujo del proceso de tratamiento de RAEE. Fuente: Elaboración propia. ....	60
Figura 3. Referencia de ubicación de RAEE en almacén de Tesam Perú. Fuente: Foto generada con IA, elaboración propia. ....	61
Figura 5. Banner web en el sitio web. Fuente: Foto de La Capital, elaboración propia. ...	71
Figura 6. Landing page alojado en el sitio web. Fuente: Fotos de iStock, elaboración propia.....	72
Figura 7. Pieza para redes sociales. Fuente: Foto generada con IA, elaboración propia. ....	73
Figura 8. Pieza para redes sociales. Fuente: Foto generada con IA, elaboración propia. ....	73
Figura 9. Pieza para redes sociales. Fuente: Foto generada con IA, elaboración propia. ....	74
Figura 10. Pieza para email marketing. Fuente: Fotos generadas con IA, elaboración propia.....	74
Figura 11. Pieza para email marketing. Fuente: Foto de iStock, elaboración propia. ....	75
Figura 12. Respuesta a la pregunta sobre el conocimiento que posee para definir un programa de reciclaje de RAEE. Fuente: Elaboración propia.....	84
Figura 13. Respuesta a la pregunta sobre la importancia de tener un programa de reciclaje de RAEE en la empresa. Fuente: Elaboración propia.....	85
Figura 14. Respuesta a la pregunta sobre el conocimiento de las prácticas de reciclaje de RAEE que realiza la empresa Tesam Perú. Fuente: Elaboración propia.....	86
Figura 15. Respuesta a la pregunta sobre la percepción de Tesam Perú como una empresa capacitada para implementar un programa de reciclaje de RAEE. Fuente: Elaboración propia. ....	87
Figura 16. Respuesta a la pregunta sobre la disposición de participar de un programa de RAEE impulsado por Tesam Perú. Fuente: Elaboración propia. ....	88
Figura 17. Respuesta a la pregunta sobre la disposición a recibir información sobre el programa de reciclaje de RAEE impulsado por Tesam Perú. Fuente: Elaboración propia.....	89
Figura 18. Respuesta a la pregunta sobre la implementación de un programa de reciclaje de RAEE como medida para proteger al medio ambiente. Fuente: Elaboración propia. ..	90
Figura 19. Respuesta a la pregunta sobre la mejora de percepción de la imagen de una empresa al implementar un programa de reciclaje de RAEE. Fuente: Elaboración propia.....	91
Figura 20. Respuesta a la pregunta acerca de la percepción que tienen respecto a la información que recibe de Tesam Perú sobre las prácticas sostenibles que desarrolla la empresa. Fuente: Elaboración propia.....	92
Figura 21. Respuesta a la pregunta sobre la percepción de Tesam Perú como una empresa comprometida con la sostenibilidad ambiental. Fuente: Elaboración propia. ....	93
Figura 22. Respuesta a la pregunta sobre la percepción de reducción de impacto ambiental de Tesam Perú con un programa de RAEE efectivo. Fuente: Elaboración propia.....	94
Figura 23. Respuesta a la pregunta sobre la consideración en recomendar una empresa por sus prácticas sostenibles. Fuente: Elaboración propia. ....	95

Figura 24. Respuesta a la pregunta sobre la percepción de que un programa de reciclaje de RAEE podría ofrecer un valor adicional frente a otras empresas del rubro. Fuente: Elaboración propia..... 96

Figura 25. Respuesta a la pregunta que hace referencia a una colaboración activa en programas ambientales propuestos por Tesam Perú. Fuente: Elaboración propia. .... 97

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Ejecución de actividades. Fuente: Elaboración propia.....	76
Tabla 2. Estadísticas de fiabilidad del instrumento. Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 27.....	80
Tabla 3. Prueba de normalidad. Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 27.....	82
Tabla 4. Prueba de correlacionalidad de variables. Fuente: Elaboración propia, valores obtenidos con el programa Estadístico SPSS versión 27.....	83
Tabla 5. Inversión inicial en equipamiento. Fuente: Elaboración propia.....	109
Tabla 6. Inversión semestral en personal. Fuente: Elaboración propia.....	109
Tabla 7. Inversión semestral en servicios, Fuente: Elaboración propia.....	110
Tabla 8. Inversión semestral en personal del plan comunicacional. Fuente: Elaboración propia.....	110
Tabla 9. Inversión inicial en equipamiento del plan comunicacional, Fuente: Elaboración propia.....	111
Tabla 10. Inversión semestral en servicios y acciones del plan comunicacional. Fuente: Elaboración propia.....	111

## **RESUMEN**

Este estudio tiene como objetivo plantear una propuesta de implementación de un programa de reciclaje de RAEE orientado a los clientes de la empresa Tesam Perú para mejorar la percepción de sostenibilidad ambiental. Su metodología es de tipo básica, de diseño no experimental, transaccional, descriptivo, posee un enfoque de investigación mixta, desde el empleo de información tanto cuantitativa como cualitativa y tiene nivel correlacional. La población la conformaron sus clientes, tomando una muestra aleatoria de 69 compradores. El resultado de este trabajo está respaldado por una entrevista a un especialista ambiental quién señaló la importancia de la propuesta desde el ámbito normativo, destaca la participación de recolectoras especializadas reduciendo el reciclaje informal y recomienda fortalecer la educación ambiental. De los resultados de las encuestas, se destaca el interés de sus clientes en participar del programa, además resaltan la percepción de Tesam como capacitada para implementarla. Entre las recomendaciones desde el análisis interno, se sugiere de no aceptar el plan, realizar un seguimiento a los AEE que comercializa, así monitorear el tiempo de vida regular y sensibilizar su disposición final, fomentando el cumplimiento normativo, también se recomienda contar con normativa interna, desarrollar procesos y procedimientos para el manejo interno del reciclaje de su RAEE.

### **Palabras claves:**

Reciclaje, educación ambiental, RAEE, residuos sólidos, sostenibilidad ambiental.

## **ABSTRACT**

This study aims to propose the implementation of a WEEE (Waste Electrical and Electronic Equipment) recycling program targeting the customers of Tesam Perú to enhance the perception of environmental sustainability. The methodology is basic, with a non-experimental, transactional, descriptive design. It adopts a mixed research approach, employing both quantitative and qualitative data, and has a correlational level. The population consisted of the company's customers, with a random sample of 69 participants. The results are supported by an interview with a professional who highlighted the importance of the proposal from a regulatory perspective, emphasizing the role of specialized collection companies in reducing informal recycling practices and recommending the strengthening of environmental education. Survey results indicate a strong interest among customers in participating in the program and a perception of Tesam as capable of implementing it. From the internal analysis, recommendations include monitoring the WEEE sold if the plan is not accepted, tracking their regular lifespan, and raising awareness about proper disposal to promote regulatory compliance. Additionally, it is suggested to establish internal regulations, and develop processes and procedures for the internal management of WEEE recycling.

### **Keywords:**

Recycling, environmental education, WEEE, solid waste, environmental sustainability.

## CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adrian, S., Choi, S., Gossart, C., Kuehr, R., Mars, C., McCann, D., Perry, J., Phippen, W., Pollet, K., Reyes, L., Seager, D., Shegveland, M., Vandenlaelen, A., Vött, U., & Wellum, R. (2014). *Solving the E-waste problem (Step) White paper: One Global definition of E-waste.* [https://www.step-initiative.org/files/documents/whitepapers/StEP\\_WP\\_One%20Global%20Definition%20of%20E-waste\\_20140603\\_amended.pdf](https://www.step-initiative.org/files/documents/whitepapers/StEP_WP_One%20Global%20Definition%20of%20E-waste_20140603_amended.pdf)
- Agüero, L. (2014). *Estrategia de fidelización de clientes* [Trabajo de fin de grado, Universidad de Cantabria]. Repositorio Institucional de la Universidad de Cantabria. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/4474/%5b2%5d%20Ag%c3%bcero%20Cobo%20L.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anderson, D., Sweeney, D., Williams, T., Camm, J., & Cochran, J. (2016). *Estadística para negocios y economía* (14a ed.). Editorial Cengage Learning. [https://issuu.com/cengagelatam/docs/anderson\\_issuu](https://issuu.com/cengagelatam/docs/anderson_issuu)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a ed.). Grupo Editorial Patria. [https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Grupo\\_Editorial\\_Patria](https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria)
- Baldé, C., Kuehr, R., Yamamoto, T., McDonald, R., D'Angelo, E., Althaf, S., Bel, G., Deubzer, O., Fernandez-Cubillo, E., Forti, V., Gray, V., Herat, S., Honda, S., Iattoni, G., Khatriwal, D., Luda di Cortemiglia, V., Lobuntsova, Y., Nnorom, I., Pralat, N.,... (2024). *The Global E-Waste Monitor 2024.* [https://ewastemonitor.info/wp-content/uploads/2024/03/GEM\\_2024\\_18-03\\_web\\_page\\_per\\_page\\_web.pdf](https://ewastemonitor.info/wp-content/uploads/2024/03/GEM_2024_18-03_web_page_per_page_web.pdf)
- Baldé, C., Kuehr, R., Blumenthal, K., Fondeur Gill, S., Kern, M., Micheli, P., Magpantay, E., & Huisman, J. (2015). *E-waste Statistics: Guidelines on classification, reporting and indicators 2015.* [https://i.unu.edu/media/ias.unu.edu-en/project/2238/E-waste-Guidelines\\_Partnership\\_2015.pdf](https://i.unu.edu/media/ias.unu.edu-en/project/2238/E-waste-Guidelines_Partnership_2015.pdf)

Baño, J. (2022). *Diagnóstico de la gestión de los residuos y aparatos eléctricos y electrónicos en desuso recolectados por la municipalidad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35544/1/Juan%20Ba%c3%b1o.pdf>

Cardamone, G., Ardolino, F., & Arena, U. (2021). About the environmental sustainability of the European management of WEEE plastics. *Waste Management*, 126 (1), 119–132. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2021.02.040>

Carrillo, Á., & Galarza, S. (2022). Reportes De Sostenibilidad De Organizaciones Sudamericanas. *Ciencias Administrativas Revista Digital FCE - UNLP*, 20 (1), 1-14. <https://doi.org/10.24215/23143738e103>

Cascaes, F., Gonçalves, E., Valdivia, B., Grazielle, B., Da Silva, T., Soleman, S., & Da Silva, R. (2015). Estimadores de consistencia interna en las investigaciones en salud: el uso del coeficiente alfa. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342015000100019&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000100019&lng=es&tlng=es).

Chiclayo, H. (2018). *Tratamiento Informativo de la Gestión de Residuos Sólidos en los Diarios La Industria, Correo y La República, Chiclayo 2018*. [Tesis de maestría, Universidad De San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad De San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/20.500.12727/10894/1/CHICLAYO\\_VH.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/20.500.12727/10894/1/CHICLAYO_VH.pdf)

Decreto Supremo 009 de 2019-MINAM. *Aprueba el Régimen Especial de Gestión y Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos*. 8 de noviembre de 2019. Diario Oficial El Peruano N° 15147.

- Fernandes, E. (2018). *El impacto de la colaboración cooperativa en la implementación de los modelos de LI de RAEE: Los casos brasileños y europeos* [Tesis de doctorado, Universidad de Alicante]. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/87547/1/tesis\\_eryka\\_eugenia\\_fernandes\\_agosto.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/87547/1/tesis_eryka_eugenia_fernandes_agosto.pdf)
- Forti, V., Baldé, C., Kuehr, R., & Bel, G. (2020). Observatorio mundial de los residuos electrónicos - 2020: Cantidades, flujos y potencial de la economía circular. *Proyecto Residuos Electrónicos América Latina - PREAL, ONUDI - FMAM*. [https://www.itu.int/dms\\_pub/itu-d/opb/gen/D-GEN-E\\_WASTE.01-2020-PDF-S.pdf](https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/gen/D-GEN-E_WASTE.01-2020-PDF-S.pdf)
- Gavelán, V., & Granda, R. (2018). *Lima: Escenario potencial para un manejo de Raee eficiente* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624783/GAVELAN\\_vm.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624783/GAVELAN_vm.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- González, J., & González, O. (2008). Determinantes de la proactividad medioambiental en la función logística: un análisis empírico. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 18 (1), 51-71. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3083642>
- Gorrochategui, N., Martins, V., & Stevenson, N. (2019). *Responsabilidad Social de las Organizaciones (RSO) : Estudio desde la mirada de la Responsabilidad Social hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América Latina*. RIL editores. <https://doi.org/10.15332/dt.inv.2020.01333>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. *Revista Universitaria Digital de Ciencias Sociales*, 10 (18), 92-95. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Kotler, P., & Keller, K. (2015). *Marketing Management (15a ed.)*. Editorial Pearson.
- Kang, L., Quanyin, T., Jiadong, Y., & Mengmeng, W. (2021). *Circular Economy*, 2(1), 1-16. <https://doi.org/10.1016/j.cec.2023.100028>

Landa R., & Miranda, D. (2019). *Análisis de la cadena de suministros de los RAEE en el Perú 2013-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

Repositorio Institucional de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626003/LandaHR.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Ley 28611 de 2005. *Ley General del Ambiente*. 15 de octubre de 2005. Diario Oficial El Peruano N.º 10010.

Llanes, O., Martínez, A., García, L., Leiva, L., Pérez, A., Zorio, E., & Flores, A. (2019). *Modelo de balance social cooperativo: una alternativa hacia la responsabilidad social cooperativa*. Editorial Feijóo.

<https://dspace.uclv.edu.cu/server/api/core/bitstreams/f227ce5d-6131-4292-83bb-c9cfe5d78220/content>

Meza, E. (2022). *La gestión y manejo de los teléfonos móviles como residuos de aparatos eléctricos y electrónicos: tres casos particulares* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24754/MezaMayta\\_Gesti%b3n\\_manejo\\_tel%a9fonos%20m%b3viles1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24754/MezaMayta_Gesti%b3n_manejo_tel%a9fonos%20m%b3viles1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio del Ambiente del Perú. (2014). *Gestión y manejo de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos* (2a ed.). Suyay Sami Servicios Generales.

<https://www.minam.gob.pe/calidadambiental/wp-content/uploads/sites/22/2013/10/RAEE-baja.pdf>

Ministerio del Ambiente del Perú. (2021). *Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)*. Ministerio del Ambiente del Perú.

<https://www.gob.pe/institucion/minam/campa%b1as/133-manejo-de-residuos-de-aparatos-electricos-y-electronicos>

Ministerio del Ambiente del Perú. (2023). Ministerio del Ambiente del Perú lanza la campaña nacional "Trae tu RAEE, ¡Recicla ya!". *Ministerio de Ambiente del Perú.*

<https://www.gob.pe/institucion/minam/noticias/849731-ministerio-del-ambiente-lanza-campana-nacional-trae-tu-raee-recicla-ya>

Ministerio de Ambiente del Perú. (2024). Régimen Especial de Gestión y Manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos. *Ministerio de Ambiente del Perú.*

<https://www.gob.pe/institucion/minam/informes-publicaciones/1503643-regimen-especial-de-gestion-y-manejo-de-residuos-de-aparatos-electricos-y-electronicos>

Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. (2024). Introducción al régimen jurídico de los aparatos eléctricos y electrónicos. *Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.*

<https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/prevencion-y-gestion-residuos/flujos/aparatos-electr.html>

Mora, C., & Ortíz, K. (2020). *Estrategias para el Fortalecimiento Organizacional*. Prometeo Editores.

[https://www.researchgate.net/publication/352748107\\_Estrategias\\_para\\_el\\_Fortalecimiento\\_Organizacional](https://www.researchgate.net/publication/352748107_Estrategias_para_el_Fortalecimiento_Organizacional)

Moreno, E., & Díaz, A. (2008). *Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa*. International Conference en Salvador de Bahía, Brasil.

Morillo, J. (2024). *Factores determinantes de la sostenibilidad y su relación con la proactividad medioambiental desde la percepción de los colaboradores de la empresa Convive Grupo Inmobiliario del proyecto Viva Paracas - Lima, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad de San Martín de Porres.

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14799>



- Puentes, B. (2018). *Gestión y prevención de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE): Una propuesta para promover la economía circular*. *Actualidad Jurídica Ambiental*, 84(1), 1-31. [https://www.actualidadjuridicaambiental.com/wp-content/uploads/2018/11/2018\\_11\\_12\\_Puentes\\_RAEE-economia-circular.pdf](https://www.actualidadjuridicaambiental.com/wp-content/uploads/2018/11/2018_11_12_Puentes_RAEE-economia-circular.pdf)
- Quiñones, L. (2019). Los desechos electrónicos, una oportunidad de oro para el trabajo decente. *Organización de las Naciones Unidas*. <https://news.un.org/es/story/2019/04/1455621>
- Ramírez, I., & Acevedo, S. (2024). *La cara oculta de la evolución tecnológica* [Tesis de pregrado, Universidad EAN]. Repositorio Institucional de la Universidad EAN. <http://hdl.handle.net/10882/13346>
- Resolución de Consejo Directivo 013 de 2021-OEFA/CD. *Aprueban el “Cuadro de tipificación de Infracciones administrativas y escala de sanciones aplicable al incumplimiento de las obligaciones para la gestión y manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos” y dictan otras disposiciones*. 20 de agosto de 2021. Diario Oficial El Peruano N° 18555.
- Reyna, Z. (2020). *Diagnóstico del manejo de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos para mejorar la gestión ambiental en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo - Ucayali 2018* [Tesis de maestría, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Institucional de la Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1545/TM-Reyna%20Z.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, J., & Villamil, J. (2023). *Contaminación Ambiental de los RAEE: Estrategia de difusión de buenas prácticas para la adopción de métodos de reciclaje de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos en comunidades educativas* [Tesis de pregrado, Universidad Pedagógica Nacional]. Repositorio Institucional de la Universidad Pedagógica Nacional.

<http://repository.pedagogica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12209/18630/contaminacionraee.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Roca, F. (2023). *Minería Urbana: Realidad actual*. [Tesis de pregrado, Universidad de Concepción]. Repositorio Institucional de la Universidad de Concepción. [http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/11387/1/Roca%20Villanueva\\_Franco%20%20Tesis.pdf](http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/11387/1/Roca%20Villanueva_Franco%20%20Tesis.pdf)

Romero, A. (2023). *Gestión bajo el enfoque de economía circular de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos en la provincia de Concepción - región Junín* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional de la Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14232/1/IV\\_FIN\\_107\\_TE\\_Romero\\_Gabino\\_2023.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/14232/1/IV_FIN_107_TE_Romero_Gabino_2023.pdf)

Rueda, G. (2020). *Análisis de los factores asociados a la sostenibilidad de los emprendimientos en la zona de planificación 7 – Sur del Ecuador*. *Dialnet-AnalisisDeLosFactoresAsociadosALaSostenibilidadDeL-7164258 (3).pdf*

Saez, A., Urdaneta, G., & Joheni, A. (2014). *Manejo de residuos sólidos en América Latina y el Caribe*, *Omnia*, 20 (3), 121-135. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73737091009.pdf>

Salazar, R. (2017). *Diseño de investigación para la propuesta de gestión de residuos sólidos electrónicos en la Universidad de San Carlos, campus central* [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio Institucional de la Universidad de San Carlos de Guatemala. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08\\_3611\\_IN.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_3611_IN.pdf)

Samuells, J. (2001). Putting Knowledge Management to Work for Real Estate Organizations. *Spring*, 26(1), 35-38. <https://cre.org/wp-content/uploads/2001/04/Real-Estate-Issues-Putting-Knowledge-Management-to-Work-for-Real-Estate-Organizations.pdf>

Smowl Tech (2024). Los tres pilares de la sostenibilidad: ambiental, social y económica.

SMOWL Tech. <https://smowl.net/es/blog/pilares-de-la-sostenibilidad/>

Sánchez-González, I., Gil-Saura, I., & Ruiz-Molina, M. E. (2020). *Efectos del desarrollo sostenible percibido por el consumidor. Una propuesta de modelo de hipermercados en Ecuador.*

<https://www.redalyc.org/journal/212/21263096004/html/>

Ubiergo, A., Menéndez, G., & Mihura, E. (2014). *La gestión integral de Residuos Sólidos Urbanos en la ciudad de Santa Fe.* Ediciones UNL.

<https://ulibros.com/la-gestion-integral-de-residuos-solidos-urbanos-en-la-ciudad-de-santa-fe-k07vr.html>

Vega, L., & Marrero, F. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. *Estudios de la Gestión*, 10(1), 211-230.

<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2861/2608>

Wagner, M., Baldé, C., Luda, V., Nnorom, I., Kuehr, R., & Iattoni, G. (2022) *Monitoreo regional de los residuos electrónicos para América Latina: resultados de los trece países participantes en el proyecto UNIDO-GEF 5554.*

[https://www.unido.org/sites/default/files/files/2022-](https://www.unido.org/sites/default/files/files/2022-01/REM_LATAM_2021_ESP_Final_dec_10.pdf)

[01/REM LATAM 2021 ESP Final dec 10.pdf](https://www.unido.org/sites/default/files/files/2022-01/REM_LATAM_2021_ESP_Final_dec_10.pdf)

Zevallos, W. (2018). *Plan de manejo de residuos sólidos comunes en el campus San José de la Universidad Católica de Santa María* [Tesis de doctorado, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Académico de la UCSM.

[https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c74fd155-0bd5-4c2c-](https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c74fd155-0bd5-4c2c-8d6c-b33601650ef2/content)

[8d6c-b33601650ef2/content](https://repositorio.ucsm.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c74fd155-0bd5-4c2c-8d6c-b33601650ef2/content)

## CAPÍTULO X: ANEXOS

### Anexo 01: Reporte de informe Turnitin

## GRADOS TITULOS

### Propuesta de implementación de un programa de reciclaje de RAEE orientado a los clientes de Tesam Pe

Instituto San Ignacio de Loyola - ISIL

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
tm:oid::30163:434179598

Fecha de entrega  
26 feb 2025, 9:44 a.m. GMT-5

Fecha de descarga  
26 feb 2025, 9:49 a.m. GMT-5

Nombre de archivo  
Propuesta de implementación de un programa de reciclaje de RAEE orientado a los clientes de ....docx

Tamaño de archivo  
6.3 MB

141 Páginas

26,609 Palabras

154,009 Caracteres

## 25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

#### Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Choy Sander,  
Karen Solange  
(Autor)

Lope Grandez,  
Diana Paola  
(Autor)

Pulache Benites,  
Jean Pierre  
(Autor)

Tacuri Quispe,  
Luis Alberto  
(Autor)

Espinoza Rua,  
Celes Alonso  
(Asesor)