



Universidad de  
**San Andrés**

Universidad de San Andrés  
Escuela de Negocios  
Magíster en Administración de Negocios

**Café Circular: El mejor residuo es el que no  
se genera**

Autor: Santiago Mendizabal

DNI: 33.516.019

Director de tesis: Gabriel Berger

Buenos Aires, diciembre 2022

## Resumen ejecutivo

El siguiente trabajo de graduación desarrollará un modelo de negocio apalancado en la economía circular y el cuidado del medio ambiente por sobre todas las cosas. En Argentina cada día se descartan millones de vasos descartables de café para llevar.

Café Circular es la primera red de vasos retornables de café basado en la economía circular y colaborativa. Se apunta a que participen de dicha red todos los establecimientos de la Argentina que vendan café para llevar como cafeterías, restaurantes y estaciones de servicio. De este modo, las cafeterías podrán asociarse a una acción directa de impacto ambiental y social, ofrecer a los clientes una alternativa sustentable de “take away”, ahorrar en la compra de vasos descartables y formar parte de la primera red de vasos retornables de café del país.

Este proyecto será llevado a cabo por Esteban Bancalari de Qero Ecovasos y Santiago Mendizabal como asesor externo.

Dicho trabajo comenzó en marzo 2020, con la elaboración del sistema de Café Circular como una unidad de negocio nueva de Qero Ecovasos. En diciembre de 2021 se realizaron las proyecciones numéricas que se presentan en el capítulo IX, Resultados Financieros.

En la actualidad (diciembre 2022) el proyecto ya está implementado con éxito en distintos puntos de nuestro país.

## Agradecimientos

Un agradecimiento especial a mi familia y a todos los que me acompañaron en este gran desafío y aventura que es aprender y formarse.

A Vicky por estar siempre, por acompañarme, ayudarme y apoyarme tanto tiempo con esta maestría y con este trabajo. A Maika y Ciro (que nació mientras cursaba el EMBA) que me regalaron parte de nuestro tiempo.

A mis padres por siempre apoyarme y acompañarme. A mis amigos que siempre estuvieron y me escucharon en mi búsqueda profesional.

A los profesores por ser tan dedicados y profesionales en su labor.

A Esteban de Qero por ser tan atento y servicial conmigo y enseñarme que hay una manera de hacer negocios sin tener que perjudicar a nuestro planeta.

A Gabriel por insistirme y acompañarme como mentor de este trabajo.

Al grupo G8 que sin ellos nada de esto hubiera sido lo mismo. Por tener un grupo con el que nos acompañamos, nos reímos, aprendimos. Gracias eternas por insistirme en que avance y en que nunca abandone.

Gracias especiales a Lucky por ayudarme tanto en el desarrollo de este trabajo.

# Índice

Resumen ejecutivo.....	2
Agradecimientos.....	3
Índice.....	4
Introducción y Antecedentes .....	5
Marco Institucional .....	11
Marcos conceptuales y herramientas de management utilizadas .....	16
I. El cliente.....	19
II. La propuesta de valor.....	27
III. Product Market Fit.....	29
IV. El tamaño de la oportunidad, la competencia, el contexto y la industria.....	33
V. El Modelo de Negocio.....	39
VI. Go To Market.....	42
VII. Implementación.....	46
VII. El equipo emprendedor.....	49
IX. Resultados Financieros .....	51
X. Condiciones para la viabilidad del negocio .....	54
XI. Conclusiones .....	56
XII. Fuentes y Bibliografía .....	57
XIII. ANEXO .....	59

## Introducción y Antecedentes

El plástico es un material milagroso. Gracias al plástico la medicina ha salvado innumerables vidas, se ha facilitado enormemente la expansión de energías limpias provenientes de turbinas de viento y paneles solares, y el almacenamiento seguro de alimentos se ha revolucionado. Pero lo que hace que el plástico sea tan accesible en nuestras vidas diarias, - su bajo costo – también hace que esté presente en todas partes, lo que ha resultado en uno de los desafíos ambientales más grandes de nuestro planeta.<sup>1</sup> Así comienza la editorial escrita por Erik Solheim, director ejecutivo de ONU Medio Ambiente, en el informe *Plásticos de un solo uso* publicado por ONU Medio Ambiente en 2018. El informe nos invita a repensar la utilización de dicho material y cómo éste es una de las principales causas del cambio climático.

El plástico es un material liviano, no se oxida, es aislante de la electricidad, resistente y duradero. Posee características muy prácticas y su utilidad permite resolver muchas situaciones cotidianas, pero lamentablemente se suele utilizar muy poco tiempo. Este material nos rodea a diario y está presente en más objetos de los que uno cree. Los llamados plásticos de un solo uso plantean una gran contradicción: se crea un objeto que se utiliza una vez, como bien describe su nombre, pero dura realmente una eternidad. Lo más preocupante entonces es ¿qué ocurre con estos desechos?

Según estudios realizados por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), para el año 2050 va a haber más plástico en el océano que peces. Esto se debe a que los océanos, mares y ríos del mundo reciben ocho millones de toneladas de residuos plásticos al año.

---

<sup>1</sup> ONU Medio Ambiente (2018). PLÁSTICOS DE UN SOLO USO: Una hoja de ruta para la sostenibilidad

Esto no sólo genera un daño enorme a los animales que habitan esos océanos sino que se está destruyendo el verdadero pulmón de nuestro planeta: el fitoplancton produce entre el 50% y el 85% del oxígeno que se libera cada año a la atmósfera y absorben unas 10 gigatoneladas de carbono de la atmósfera en las profundidades del océano anualmente.<sup>2</sup> La concentración en el agua de estas algas microscópicas marinas está disminuyendo aproximadamente un 1% por año, debido al cambio climático y, en los últimos años, se demostró que los desechos de plástico en el océano limitan la capacidad de reproducción del plancton.<sup>3</sup>

El informe de ONU Medio Ambiente confirma que cada latinoamericano genera un kilo de basura al día y la región en su conjunto unas 541.000 toneladas, lo que representa alrededor de un 10% de la basura mundial. La perspectiva es que la basura continúe creciendo y que en 2050 se alcancen las 671.000 toneladas de desechos. El gran problema que se plantea reside en la gestión de la basura en América Latina y el Caribe. Aproximadamente una tercera parte de los residuos acaban en basurales, vertederos que no garantizan una adecuada protección del medioambiente y la salud; dichos rellenos sanitarios y basurales a cielo abierto ocupan un espacio equivalente al Amazonas.<sup>4</sup>

En Argentina se realizó en 2019 la cuarta edición del *Censo Provincial de Basura Costera Marina*, organizado por varias ONG, instituciones y organismos municipales de las principales ciudades costeras de la provincia de Buenos Aires. Los resultados registraron un total de 71.848 residuos y, por cuarto año consecutivo, el 83,2% estuvo constituido por plástico. Un dato que cobra relevancia frente a un contexto en el que, según datos de la ONU, 13 millones de toneladas de plásticos son arrojadas a los océanos cada año.<sup>5</sup> Si tomamos en consideración que el 80% de la basura marina proviene del continente debido a la mala disposición y manejo de los residuos urbanos o de las aguas pluviales no tratadas, se puede notar cómo está

---

<sup>2</sup> [https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/verdadero-pulmon-planeta-esta-oceanos\\_14776](https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/verdadero-pulmon-planeta-esta-oceanos_14776) . Acceso 11 de diciembre, 2021

<sup>3</sup> Estudio realizado en 2007 Universidad James Cook, Australia.

<sup>4</sup> ONU Medio Ambiente (2018). PLÁSTICOS DE UN SOLO USO: Una hoja de ruta para la sostenibilidad

<sup>5</sup> [https://www.vidasilvestre.org.ar/sala\\_redaccion/?20240/Censo-de-Basura-Costero-Marina-el-80-de-los-residuos-encontrados-en-las-playas-bonaerenses-son-plasticos](https://www.vidasilvestre.org.ar/sala_redaccion/?20240/Censo-de-Basura-Costero-Marina-el-80-de-los-residuos-encontrados-en-las-playas-bonaerenses-son-plasticos). Acceso 23 de noviembre, 2021

todo relacionado y que cada acción que toma el ser humano impacta de forma directa.

¿Planeta o Plástico? <sup>6</sup> Esta es la pregunta que todos deben realizarse y hacer una revisión de cómo y qué están consumiendo.

Nunca estuvimos frente a un desafío ambiental mayor. La producción global de plásticos se ha disparado en los últimos 50 años y en especial en las últimas décadas. De hecho, en los últimos diez años se ha producido más plástico que en toda la historia de la humanidad.<sup>7</sup>

La pandemia del COVID-19 muestra dos realidades. Por un lado, se estima que las emisiones de gases de efecto invernadero caigan alrededor de un 6 % en 2021 debido a las restricciones de movimiento y las recesiones económicas derivadas de la pandemia, aunque se espera que una vez que la economía mundial comience a recuperarse de la pandemia las emisiones vuelvan a niveles mayores.<sup>8</sup> Por el otro, desde el 2020 el uso de plásticos se ha disparado de manera asombrosa, no solo miles de millones de mascarillas, pero también guantes, desechos médicos y empaques de comida para llevar. Su aumento ha sido tal que los sistemas de reciclaje han colapsado en algunos países. Si no se toman medidas, más del 70% de este plástico terminará tirado en océanos y vertederos y hasta un 12% será quemado causando contaminación y enfermedad en las zonas más vulnerables del planeta.<sup>9</sup>

Es necesario tomar medidas urgentes para abordar tanto la pandemia como la emergencia climática con el fin de salvar vidas y medios de subsistencia. Este trabajo se propone ofrecer una alternativa a los vasos descartables que se utilizan

---

<sup>6</sup> *¿Planeta o Plástico?* es una iniciativa promocionada por National Geographic, que invita a todas las personas y entidades del planeta a tomar conciencia de esta problemática -

<https://www.nationalgeographic.es/plasticpledge> Acceso 11 de diciembre, 2021

<sup>7</sup> <https://es.greenpeace.org/es/trabajamos-en/consumismo/plasticos/datos-sobre-la-produccion-de-plasticos/> Acceso 23 de diciembre, 2021

<sup>8</sup> <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/climate-change-2/> Acceso 13 de noviembre 2021

<sup>9</sup> <https://news.un.org/es/story/2021/03/1490302> Acceso 23 de diciembre, 2021

para la venta de café para llevar, una tendencia que está en crecimiento en el mundo y que por la pandemia de COVID-19 se vio acrecentada.

Según la Organización Internacional del Café se estima que al año se utilizan 600 mil millones de vasos de papel y plástico.<sup>10</sup> El problema es qué ocurre con esos vasos una vez que se termina la bebida. Terminan en la basura y al tratarse de vasos de polipapel requieren de un tratamiento especial para poder ser reciclados ya que se debe retirar la lámina de plástico. Esto quiere decir que muy pocos vasos se reciclan.<sup>11</sup>

Cinco minutos en nuestras manos y hasta 1000 años en el medio ambiente.<sup>12</sup> La ecuación realmente no cierra. No hay ninguna solución mágica para reducir el problema de la basura en general y de los vasos descartables en particular sino empezar a reducir el propio consumo de productos desechables o buscar alternativas sustentables que reemplacen este tipo de plásticos.

Se suele utilizar el concepto de las 3 R's cuando se aborda la temática del cambio climático: Reducir, Reutilizar y Reciclar.



<sup>10</sup> <https://www.ico.org/documents/cy2020-21/annual-review-2019-2020-e.pdf> Acceso 17 de diciembre, 2021

<sup>11</sup> <https://www.vice.com/es/article/8qe733/tu-vaso-de-papel-para-cafe-no-es-reciclable> Acceso 17 de noviembre, 2021

<sup>12</sup> <http://reciclajesavi.es/sabes-cuantos-anos-tardan-en-degradarse-el-carton-el-plastico-o-el-vidrio/> Acceso 18 de noviembre, 2021



No es casualidad que la última R sea Reciclar, ya que siempre tiene que ser nuestra última opción. Greenpeace publicó un informe cuyo nombre es: *MALDITO PLÁSTICO: Reciclar no es suficiente*. Dicho informe indica lo siguiente:

Es evidente que se necesitan medidas urgentes para solucionar la generación y contaminación que producen los plásticos:

- Reducir, reutilizar y, si no queda otra opción, reciclar de verdad. Esto es imprescindible si no queremos que nuestro mundo esté cubierto de plástico de un solo uso.
- Es necesario un cambio de mentalidad a la hora de consumir para alcanzar el primero de los retos, el de reducir. La sociedad deberá ser más consciente a la hora de comprar y replantear sus necesidades evitando consumos innecesarios.
- No malgastar recursos y usar solo los estrictamente necesarios, dar durabilidad y buen uso a las cosas que tenemos y reparar las que se rompan.
- Se puede consumir sin necesidad de comprar, por ejemplo, aprovechando bienes públicos, incentivando el préstamo, el intercambio o el alquiler. Igualmente reaprovechando materiales desechados”.<sup>13</sup>

Los vasos de café son imposibles de reciclar ya que están compuestos de una mezcla de papel y plástico que en la práctica no se puede separar. Por lo tanto, reciclar no es una opción.

**Café Circular** se trata de un sistema de vasos retornables para que los usuarios tomen su café donde quieran sin utilizar descartables. La idea es desarrollar una red de cafeterías adheridas para facilitar la devolución del vaso cada vez que el cliente termine de consumir su café. Una vez que los vasos se hayan usado cientos de veces y, en el caso que estén dañados, recién en esa instancia la idea es que se reciclen.

---

<sup>13</sup> Greenpeace (2019). *Maldito Plástico: reciclar no es suficiente*.

Como se demostrará a lo largo de este trabajo, Café Circular se centra en un modelo de negocios que cumple con los puntos señalados en el informe de Greenpeace:

- Café Circular se centra en Reducir y en Reutilizar,
- Invita a sus clientes y al consumidor final de su producto a realizar un cambio de mentalidad, a ser agentes de cambio
- Plantea una solución para no malgastar recursos innecesarios a la hora de consumir café para llevar: “*Del take away al take again*” es el slogan de dicha iniciativa.
- Promueve un sistema de comodato, en donde no es necesario comprar el vaso de Café Circular, sino que el consumidor puede devolverlo a cualquier cafetería adherida a la red.



Universidad de  
**San Andrés**

## Marco Institucional

Café Circular es una iniciativa de Qero Ecovasos, una empresa que nació en el año 2013 fruto de una preocupación ambiental: la gran mayoría de los eventos en Argentina utilizaban vasos descartables que tienen una vida útil de pocos minutos y generan una gran cantidad de residuos. Inspirados en una idea que ya funcionaba en otros lugares del mundo y apoyándose en la experiencia de sus fundadores en emprendimientos sustentables y de triple impacto, Esteban Bancalari y Olivier Habboneau fueron pioneros en el desarrollo del concepto del ecovaso reutilizable. Dicha iniciativa reduce a cero los residuos provenientes de los vasos descartables en cualquier evento o institución y que concientiza a millones de personas en el proceso.<sup>14</sup>

Su propósito es generar conciencia ambiental acerca del problema del plástico de un solo uso para lograr un cambio cultural. Su objetivo es cambiar vasos desechables por reutilizables en todos los aspectos y ámbitos de la vida. En poco tiempo lograron estar presentes en los festivales musicales y culturales más importantes del país, pasando por municipios y grandes eventos deportivos, empresas y pequeños productores de eventos privados.

Cuentan con un servicio integral que incluye:

- asesoría en cantidad de ecovasos a producir/alquilar; diseño y personalización;
- asesoría en comunicación antes, durante y después, incluyendo balances del impacto ambiental generado por los #ecovasos;
- cercanía geográfica, acompañamiento y estructura local gracias a la red de Embajadores Qero con presencia en todo el país;

---

<sup>14</sup> <https://ecovasos.com/quienes-somos/> Acceso 17 de enero, 2022

- capacitación a personas involucradas en el manejo de los ecovasos;
- lavado, secado, logística y distribución de ecovasos entre barras/puntos de expendio (de ser necesario);
- manejo de puestos de entrega y devolución (de ser necesario);
- equipo de trabajo con el objetivo de explicar el sistema y generar más conciencia

Qero responde a un modelo de economía circular, que busca redefinir qué es el crecimiento, con énfasis en los beneficios para toda la sociedad. Los vasos de Café Circular son 100% lavables y reutilizables, aptos para el consumo de bebidas calientes y 100% reciclables al final de su vida útil.<sup>15</sup> En 2007 formalizaron su compromiso con la economía de triple impacto y obtuvieron la certificación de Empresa B<sup>16</sup>: “Estamos convencidos de que se puede usar la fuerza del mercado para lograr impacto social y ambiental, y que la forma de hacer negocios responsablemente no solo debe generar riqueza económica”.<sup>17</sup>

Con respecto al impacto ambiental, luego de ocho años de experiencia, Qero Ecovasos evitó el uso de 300 millones de vasos descartables, lo que equivale a 2500 toneladas de plástico que hubieran terminado en la basura.<sup>18</sup>

Si se considera el impacto social, la empresa busca generar un cambio de mentalidad y nuevos hábitos de consumo. “Queremos que en poco tiempo nos parezca increíble haber usado y abusado tanto de los productos plásticos

<sup>15</sup> <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/es/economia-circular/concepto> Acceso 7 de diciembre, 2021

<sup>16</sup> Las empresas que se certifican como Empresa B no son perfectas, pero asumen un compromiso de mejora continua y ponen su propósito empresarial socioambiental en el centro de su modelo de negocio. Miden y analizan las cinco áreas más relevantes de su empresa: Gobierno, Trabajadores, Clientes, Comunidad y Medio Ambiente, permitiendo una revisión detallada de todas ellas, con el fin de ayudar a identificar todos los posibles puntos de mejora y oportunidades para ser un agente de cambio en la economía, protegiendo la misión y potenciando el triple impacto.

La certificación de Empresa B es entregada por B Lab, una entidad sin fines de lucro en Estados Unidos. Las Empresas B redefinen el sentido del éxito de la empresa, recibiendo una marca colectiva como identidad de mercado. Se someten a una evaluación integral de su sustentabilidad con instancias de certificación y recertificación y realizan enmiendas a sus herramientas de gobernanza legales. -

<https://www.sistemab.org/ser-b/> Acceso 11 de diciembre, 2021

<sup>17</sup> <https://ecovasos.com/quienes-somos/> Acceso 17 de enero, 2022

<sup>18</sup> <https://ecovasos.com/quienes-somos/> Acceso 17 de enero, 2022

descartables, igual que ahora nos parece increíble que alguna vez se haya podido fumar adentro de los aviones”<sup>19</sup>.

Asimismo, Qero adhiere a la Agenda 2030 que aprobó la ONU en 2015 sobre el Desarrollo Sostenible. Se trata de una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. La Agenda cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, que incluyen desde la eliminación de la pobreza hasta el combate al cambio climático, la educación, la igualdad de la mujer, la defensa del medio ambiente o el diseño de nuestras ciudades”. Específicamente la empresa responde a los puntos 12 – Producción y consumo responsable, 13 – Acción por el clima y 14 – Vida submarina.<sup>20</sup>

Tanto las grandes compañías como los pequeños emprendimientos y cada individuo en particular deberían revisar los 17 objetivos aprobados por la ONU y evaluar qué es lo que se puede hacer para colaborar en cada temática. Si hay algo que une al ser humano en este siglo XXI es la necesidad imperiosa de realizar un cambio en su conducta y el cuidado hacia el medio ambiente.

Café Circular, el proyecto que se está exponiendo en el siguiente trabajo final se trata también de una iniciativa de Qero Ecovasos, junto con otros actores independientes, por lo que lleva en su ADN un mismo propósito sustentable. Ellos se definen como un equipo de trabajo que comparte la búsqueda de una nueva “genética” económica que permita que los valores y la ética inspiren soluciones colectivas sin olvidar las necesidades particulares, utilizando la fuerza del mercado no solo para generar impacto económico, sino también social y ambiental: *“No queremos ser la mejor empresa del mundo sino la mejor empresa PARA el mundo”*.<sup>21</sup>

Su modelo de negocios no responde al presente modelo económico de “extraer, producir, desperdiciar”, sino al de la economía circular. Según la fundación Ellen Mc

---

<sup>19</sup> <https://ecovasos.com/quienes-somos/> Acceso 17 de enero, 2022

<sup>20</sup> <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/> Acceso 16 de diciembre, 2022

<sup>21</sup> <https://ecovasos.com/quienes-somos/> Acceso 17 de enero, 2022

Arthur, la economía circular “es una alternativa atractiva que busca redefinir qué es el crecimiento, con énfasis en los beneficios para toda la sociedad. Esto implica disociar la actividad económica del consumo de recursos finitos y eliminar los residuos del sistema desde el diseño. Respaldada por una transición a fuentes renovables de energía, el modelo circular crea capital económico, natural y social y se basa en cuatro principios:

- Eliminar residuos y contaminación desde el diseño
- Mantener productos y materiales en uso (Empoderamiento de los ciudadanos)
- Regenerar sistemas naturales
- Salir del sistema lineal de consumo y pasar al sistema circular <sup>22</sup>

“La actividad económica de una economía circular contribuye para la salud general del sistema. La transición hacia una economía circular no se limita a ajustes que reducen los impactos negativos de la economía circular, sino que representa un cambio sistémico. Ella construye resiliencia a largo plazo, genera oportunidades económicas y de negocios, proporciona beneficios ambientales y sociales”.<sup>23</sup>

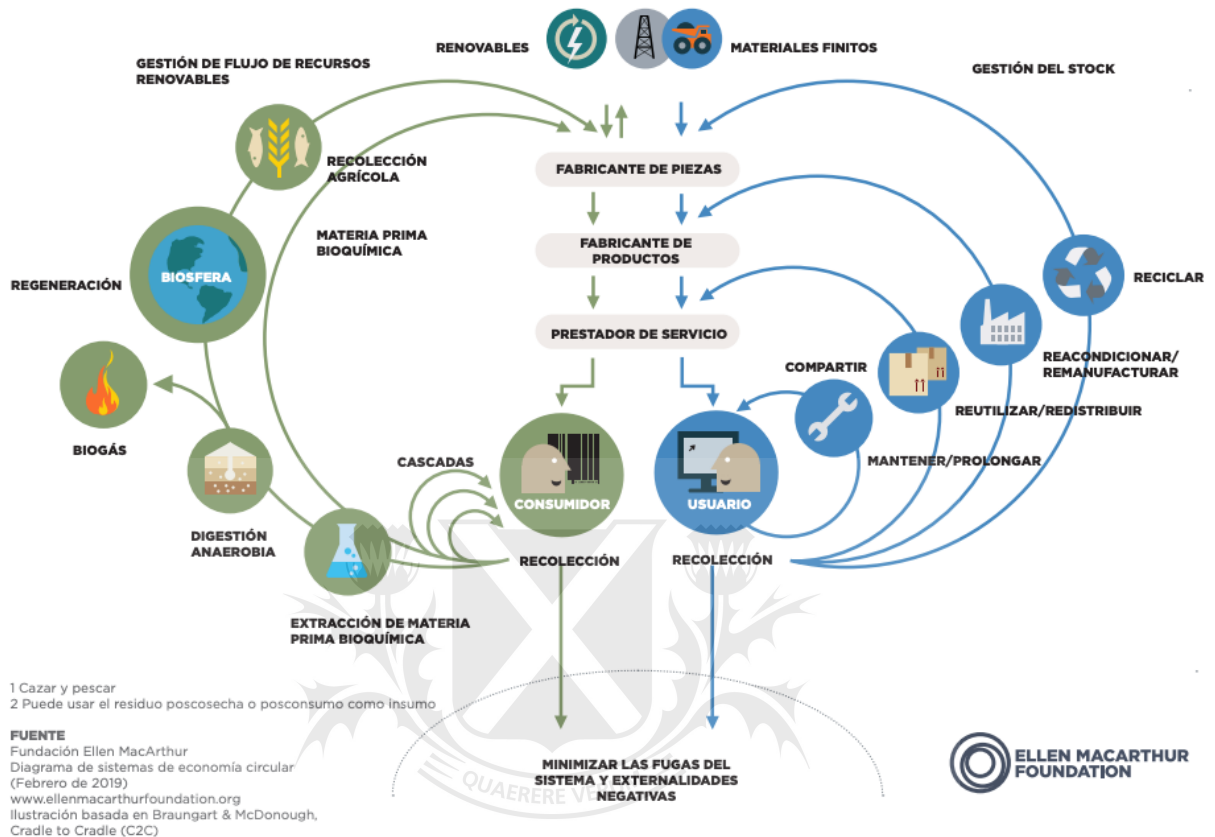
Universidad de  
San Andrés

---

<sup>22</sup> <https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/economy/20151201STO05603/economia-circular-definicion-importancia-y-beneficios> Acceso 15 de diciembre, 2022

<sup>23</sup> <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/es/economia-circular/diagrama-sistemico> Acceso 15 de diciembre, 2022

## Diagrama Sistémico de Economía Circular:



Es por ello que el principal objetivo de este negocio es el de generar un modelo sustentable, que contribuya con un cambio de mentalidad en los clientes directos y consumidores finales del producto. Que se pueda implementar fácilmente, sea accesible y cómodo para los usuarios, generando un impacto positivo para el medio ambiente.

A su vez, los vasos utilizados se realizan a partir de polipropileno virgen (PP 05), material autorizado por el Código Alimentario Argentino. Este material es 100% reutilizable, ya que puede utilizarse miles de veces y, al final de su vida útil que ocurre cuando se dañan (menor al 0,1% de los casos), son reciclados y se utilizan para realizar easy bricks – ladrillos de plástico reciclado que se utilizan para construir viviendas sociales.

## Marcos conceptuales y herramientas de management utilizadas

### 1. *Business Model Canvas (Anexo I)*

En primer lugar, se realizó un *Business Model Canvas* de Alex Osterwalder. Se trata de una herramienta que permite definir el modelo de negocios ya que se puede abarcar de una manera 360°. Se consideran nueve elementos clave: Segmento de Mercado, Propuesta de Valor, Canales, Relación con los clientes, Flujo de ingresos, Recursos clave, Actividades clave, Alianzas clave y Estructura de costos.<sup>24</sup>

Gracias a la realización de dicho Canvas, se pudo determinar entonces quiénes eran los clientes de Café Circular, cómo debía ser el producto y cuál sería el sistema adecuado para implementarlo y la viabilidad económica, siempre tomando como base el concepto de economía circular.

### 2. *Mapas de empatía (Anexo II)*

Una vez definidos cuáles serían los clientes de Café Circular, se crearon mapas de empatía, un recurso que permite crear un perfil más concreto, analizando seis aspectos principales relacionados a los sentimientos. Son preguntas que permiten entender y conocer al cliente y así saber cómo hay que establecer el vínculo. Esto permitió comprender cuáles eran las preocupaciones de los locales de venta de café y de los consumidores finales.

### 3. *Product Market Fit*

Se realizó un *Product Market Fit*, que se trata del proceso mediante el cual una empresa define cuál será su público objetivo y estima la demanda que tendrá en un

---

<sup>24</sup> Osterwalder, A. et al. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers and Challengers*. Hoboken, Nueva Jersey, Estados Unidos: Strategyzer Series.



mercado en concreto. De este modo se definió el público objetivo, se establecieron las iniciativas y razones de adherencia al sistema de Café Circular, y se estableció un precio para que el sistema sea sustentable.

Se desarrollaron cuadros comparativos con la competencia para determinar cuáles son los puntos en común y cuáles las diferencias y el valor agregado de Café Circular. En este caso se utilizó el vaso que ofrece Café Circular para realizar la comparación con otros recipientes que se utilizan para el consumo de café para llevar.

#### *4. Análisis Pestel*

Se realizó un análisis Pestel para poder comprender el contexto y entender de una manera más macro cuáles son las condiciones en las que se desarrollará el sistema de Café Circular. Con un análisis descriptivo del entorno, se pudo determinar aquellos factores externos que son relevantes para la implementación del proyecto, para la generación de estrategias o campañas a corto y largo plazo.

#### *5. Entrevistas en profundidad (Anexo III)*

Gracias a toda la información que devino de la utilización de las diferentes herramientas y a contar con la trayectoria y experiencia de Qero Ecovasos, se pudo detectar un problema claro y una solución viable para dicho problema.

Café Circular se basa en un modelo de negocios B2B, en el que el vínculo será directamente con los puntos de venta de café que ofrezcan la modalidad take away. Sin embargo, a modo de crear un vaso que sea atractivo, funcional y accesible para los clientes de dichos puntos de venta, también se tomó en consideración al consumidor final.

Se determinó entonces que el producto que se debía ofrecer no sólo tenía que ser un vaso funcional y reutilizable, sino que debía cumplir con ciertos requerimientos estéticos para que se fundan al estilo de las cafeterías que lo fueran a ofrecer y de los consumidores finales que lo elegirían.

Asimismo, el servicio tiene que ser atractivo y simple tanto para las cafeterías como para los consumidores finales. Algunos factores que se consideraron fueron que sea fácil su higienización, que haya varios puntos para devolver el vaso en caso de querer hacerlo y que sea accesible, entre otros factores.

Para una mejor comprensión y validación de la propuesta se realizaron entrevistas a consumidores de café para ver cuáles eran sus experiencias y/o problemas a la hora de tomar café para llevar. Luego con las cafeterías para entender cuáles eran sus necesidades e inquietudes a la hora de ofrecer este servicio.

Se efectuaron distintos tipos de entrevistas; entrevistas telefónicas en profundidad y anónimas a través de un formulario de *Google Form* para asegurar la autenticidad y honestidad de las opiniones de los participantes, tanto de los puntos de venta de café como de los consumidores finales.

#### 6. *Prueba Piloto*

Gracias al respaldo de Qero Ecovasos, se pudo lanzar una prueba piloto del proyecto en cinco cafeterías adheridas. Esto fue posible gracias a que la empresa ya tiene un contacto fluido con los proveedores que realizarían los vasos reutilizables. Por lo tanto, se dejaron 20 vasos de muestra en los puntos de venta de café. El impacto fue muy positivo y superador de las expectativas, y permitió terminar de delinear la estrategia de costos del proyecto.

# I. El cliente

## Planteo del problema

El problema con los productos descartables comienza exactamente en el momento de su concepción: son pensados y diseñados para ser usados una o pocas veces antes de ser desechados.

Gran parte de este desafío implica repensar la relación con los productos descartables, fundamentalmente con el plástico de un solo uso: sorbetes, botellas, bandejas, envases, vasos y demás representan una gran proporción de los residuos sólidos urbanos generados diariamente.

Cambiar esta realidad está en nuestras manos. Plantear un modelo de negocios con foco en la reutilización de los productos, basado en el concepto de Economía Circular y en la concientización del consumo como herramientas que van a permitir acceder a un verdadero desarrollo sustentable.

Los vasos de café para llevar (take away) son una de las principales y más preocupantes fuentes de contaminación del planeta. Estos vasos son imposibles de reciclar ya que están compuestos por una mezcla de papel y plástico (conocida como “polipapel”) que no se puede separar. Por lo tanto, se evidencia que los consumidores de café y también las cafeterías ya no quieren vender ni consumir más café en vasos descartables.

En Argentina se consumen 200 millones de vasos descartables de café por año, equivalente a 3.000 toneladas de residuos y que ocupan el volumen de 130.000 contenedores grandes de basura.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> <https://ecovasos.com/por-que/> Acceso 17 de enero, 2022

Se realizaron dos tipos de encuestas para entender de una mejor manera las necesidades reales del negocio:

Encuesta locales de ventas de café (*Anexo VI*)

Encuesta consumidores finales (*Anexo VII*)

## **Los distintos clientes**

Para que el negocio y el sistema de Café Circular sea exitoso es esencial el interés y compromiso tanto de las cafeterías como de los consumidores de café. Por ello se detectaron estos dos focos y clientes sobre los cuales desarrollar el modelo de negocio.

El target principal son todos los puntos de venta de café que ofrecen la modalidad de café para llevar que existen. Pero lógicamente, y para hacer un desarrollo más efectivo y acabado del plan de negocio, se consideran a todos los clientes indirectos que serían los consumidores de café. En una primera etapa el foco estará puesto en la zona geográfica de Argentina y, luego, en una segunda etapa se ampliará a otros países de América del Sur.

Se efectuaron en marzo de 2020 seis entrevistas de más de una hora con dueños de cafeterías de autor para ver si les interesaba el proyecto (*Anexo IV*).

## **Cafeterías de Autor**

Las llamadas cafeterías de autor o de especialidad apuntan a un público de jóvenes adultos amantes del café, priorizan la calidad de la materia prima, la incorporación de nuevas variedades y un alto grado de especialización tanto en la maquinaria como en el servicio, donde la figura del barista (especialista en la preparación del café) es indispensable para hablar de un café de especialidad.

En la ciudad de Buenos Aires existe una amplia oferta, concentrada principalmente en el barrio de Palermo, sin embargo, es posible encontrar una cafetería de especialidad casi en cada barrio porteño. Ya sea en formato de franquicia o de local propio, las marcas son cada vez más numerosas: Cigaló, Cueva de Café, Barrio Cafetero, Estilo Barista, Caffè Registrado, Lattente, Catoti, Posta de Café son algunos de una larga lista y que seguramente en el corto plazo, no dejará de crecer.<sup>26</sup>

Son locales que ofrecen una arquitectura novedosa, espacios creados de manera abierta, que cuidan mucho de la estética de sus productos y priorizan un servicio premium para sus clientes.

Se realizaron seis entrevistas a dueños de cafeterías de especialidad para entender las necesidades del negocio Café Circular. Las piezas de comunicación deberán acompañar el look & feel de las cafeterías de autor. El vaso deberá ser de un material resistente y que tenga la capacidad de mantener los aromas y especificidades del café de autor que se desee consumir, entre otras cosas.

*Insights sobre cafetería de autor:*

- Mantener calidad de materia prima
- Potenciar las diferentes varietales de cada café – generar una experiencia de café memorable
- Diseño adecuado a la estética de las cafeterías
- Simple implementación del sistema
- Cuidado del medio ambiente - clientes no elegirían un vaso descartable
- Ofrecer campaña de comunicación adecuada

---

<sup>26</sup> <https://gastrofranchising.com/cafes-especialidad-futuro-las-franquicias-cafeteria/> Acceso 29 de noviembre, 2021

## Consumidor de café take away

Como complemento se realizaron entrevistas a consumidores de las cafeterías target para perfeccionar el producto y el sistema de Café Circular.

El perfil de los consumidores a los que se dirigen las cafeterías, son hombres y mujeres de 20 a 60 años ABC1, que eligen la metodología de café take away (para llevar). Este perfil es necesario identificarlo para poder realizar el vaso, idear el sistema y los materiales de comunicación acorde a sus gustos y necesidades, de modo que las cafeterías target elijan implementarlo. Dentro de este grupo se segmentó entre las personas que tienen una gran preocupación por el medio ambiente, personas que tienen una mínima preocupación por cuidar el medio ambiente, y las personas que no tienen preocupación por el medio ambiente. Los primeros dos grupos elegirían el producto por sobre la opción de vaso descartable. Sin embargo, se buscará atraer también al tercer grupo de clientes, que si bien no tienen una preocupación real por el medio ambiente, probablemente elijan un vaso reutilizable por tratarse de uno de mejor calidad y más seguro que los vasos desechables.

La experiencia de tomar café se compone de varios elementos que resaltan el sabor y hacen que ese café sea único para el cliente. El recipiente en el que se lo toma aporta mucho a esta experiencia, es por ello por lo que se le da muchísima importancia a la calidad y diseño de los vasos, haciendo que la experiencia de consumo con un vaso de Café Circular sea más memorable que el de uno descartable y por lo tanto lo elijan.

En marzo del 2020 se realizaron 12 entrevistas en profundidad con consumidores de café para llevar entre 20 y 60 años (*Anexo V*). A partir de sus respuestas se detectaron importantes insights acerca de los clientes directos. A continuación, se detallan en formas de frase los conceptos que más resonaron, se repitieron y los que más impacto tuvieron para realizar el modelo de negocios.

### *Insights sobre consumidores de café take away*

- El café como una pausa.
- El café como bebida de relajación
- El café como experiencia que transporta a otro lado
- El café da seguridad
- El café da mucho placer
- El tipo de vaso influye en el sabor del café

### *Arquetipos de consumidores take away*

#### 1. Nombre: Belén

30 años. Licenciada en Marketing. Vive con su pareja, amante de la cocina y la música: “Me gusta mucho la música. Bandas como Maroon Five, ir a festivales como el Lollapalooza. Me gusta ir a comer, ir a lugares de café, tomar clases de cocina. Ir al cine premium. Clases de actividades variadas, de alfarería, de decoración”

*Necesidades:* Poder consumir un café de muy buena calidad; Poder retirar el café sin bajarse del auto

*Pains (Dolores):* Se olvida su vaso reutilizable cada vez que sale de su casa

*Gains (Aspiraciones):* Poder contribuir con el impacto ambiental; Que no se le desarme el vaso desechable cuando se lleva su café

#### 2. Nombre: Marina

39 años. Licenciada en Comunicación. Casada, tiene 2 hijos. Le gusta mucho leer y viajar. Disfruta mucho de los cafés en los que se generan encuentros profundos y sinceros con amigos o familiares.

*Necesidades:* Poder encontrar un momento en el día para estar sola con su café en el auto

*Pains (Dolores):* El café que le sirven está frío muchas veces; El vaso con el que lleva en el auto muchas veces se desarma y es de muy mala calidad

*Gains (Aspiraciones):* Quiere disfrutar un momento de reflexión en su auto con un café y música

3. Nombre: Santiago

31 años. Ingeniero Agrónomo “Me gusta hacer deportes como futbol, running, bici e ir al gimnasio. Disfruto mucho hacer asados con mis amigos e ir al cine.”

*Necesidades:* Le gusta cumplir rituales con el café; Conectarse con el café le da paz, tranquilidad.

*Pains (Dolores):* Es muy caro para tomarlo todos los días; Muchas veces le es incómodo el vaso desechable y se le enfría muy rápido el café

*Gains (Aspiraciones):* Poder tomar un rico café sin contaminar; No le gusta tener que tirar el vaso desechable cada vez que termina un café

4. Nombre: Gonzalo

45 años. Empresario. Casado con 2 hijos. Juega al tenis, le gusta el cine, leer, los autos, jugar al futbol. Le apasiona la tecnología y disfruta de la música

*Necesidades:* Poder saborear un café que lo transporte a otro lado y lo lleve de viaje.

*Pains (Dolores):* No estar seguro y cómodo tomando un café en la calle.

*Gains (Aspiraciones):* Le gustaría poder disfrutar con mayor fuerza el sabor en el café take away



## Priorización de Insights

La priorización de los insights surgió como conclusión de los conceptos más potentes que se fueron repitiendo en las distintas entrevistas en profundidad que se realizaron y las encuestas de Google Form. A partir de los comentarios que fueron surgiendo, se llegaron a las siguientes conclusiones para poder desarrollar el ecovaso y el sistema sobre el que se basará Café Circular:

- Capacidad de mantener la temperatura para llevar el café a cualquier lado
- Permitir las mismas cualidades, aromas y sabores que una taza de café
- Sistema práctico, ágil y seguro
- Higiene del vaso a cargo de la cafetería
- Varias cafeterías adheridas a Café Circular
- Ahorro de tiempo
- Respetuoso con el medio ambiente
- Asegure una excelente experiencia del café



Universidad de  
**SanAndrés**

## II. La propuesta de valor

### Propuesta del valor del negocio y sus beneficios

Café Circular surge como una nueva unidad de negocio de Qero pero con el mismo espíritu: reducir el uso de productos de plástico de un solo uso. Se trata de un sistema de consumo circular, en donde el cliente tiene la opción de llevar su café en un ecovaso térmico – que incluye una tapa – pagando una seña. Una vez consumido el café, el cliente tiene la opción de acercarse a cualquier cafetería vinculada a la red de Café Circular y devolver el vaso para recuperar su seña o intercambiarlo por un vaso con tapa nuevo.

Así, se suma una opción nueva a la metodología de consumo *take away*. Antes los clientes podían llevar su propio vaso térmico o utilizar el descartable. Qero ideó un nuevo vaso que no sólo es más seguro para el consumo, ya que se trata de un vaso semi duro y con tapa, sino que también se trata de una alternativa sustentable y que se asemeja a la experiencia del consumo de café con un vaso térmico propio. El material no interfiere con la experiencia ni el sabor del café, convirtiéndolo en una opción económica, práctica y sustentable.

Los vasos de Café Circular están hechos de polipropileno virgen (PP5), material autorizado por el Código Alimentario Argentino e ideal para productos reutilizables que están en contacto con líquidos y alimentos debido a su inocuidad y su alta estabilidad, con una temperatura de fusión superior a 140 grados C°. Es totalmente libre de Bisfenol A y cloros, además, es un material 100% reciclable al final de su vida útil.

Qero Ecovasos y, por lo tanto su unidad de negocios de Café Circular, pertenece a las llamadas empresas sociales<sup>27</sup>. Dichas empresas se diferencian porque sus

---

<sup>27</sup> Andrés Oppenheimer (2014). *Crear o Morir*

consumidores las elijen porque genuinamente creen que están haciendo un cambio radical en la sociedad. Para los clientes es evidente que Café Circular no nace con el único objetivo de obtener ganancias, sino que la misión va mucho más allá. Porque seguramente existan maneras más efectivas de hacer dinero, pero son más perjudiciales para el entorno y el medio que nos rodea.

Café Circular es la primera y única red de vasos retornables para tomar café en Argentina y suma un valor diferencial a los establecimientos de café que se adhieran a la red ya que al hacerlo: a) se asocian a una acción con un claro impacto ambiental y social; b) ofrecen a sus clientes una alternativa diferente y sustentable de *take away*; c) tendrán un ahorro en la utilización de vasos descartables; d) formarían parte de la primera red de vasos retornables del país; e) podrían utilizar su marca en la comunidad #CaféCircular

La idea es lograr una red de cafeterías unidas en una alternativa sustentable para solucionar el problema que existe de los vasos descartables en Argentina y Latinoamérica. Una vez que la red esté consolidada, la idea del proyecto también es lograr alianzas con municipios y gobiernos provinciales para que puedan subsidiar a las cafeterías que luchen por el cero uso de vasos descartables en sus locales.

Son 100% lavables y reutilizables, aptos para el consumo de bebidas calientes y 100% reciclables al final de su vida útil. Además, Café Circular va a ofrecer una nueva experiencia sustentable en café para llevar: en la calle, en el auto, en la casa o el trabajo. Si el usuario lo desea no tendrá que tirar nunca más un vaso a la basura.

### III. Product Market Fit

#### Hipótesis

Un estudio realizado por la Cámara Argentina de Café en colaboración con la firma *The Brand Bean*, indica que el 70% de los argentinos comienza su día con un café.<sup>28</sup> Se trata de una bebida milenaria, la segunda más consumida a nivel mundial, después del agua, que en nuestro país se consume en promedio 1 kg por persona por año.

El estudio destaca que el 48% de los encuestados bebe entre 1 y 3 tazas de café por día y que existe un arraigado lazo emocional de la población de nuestro país con el café. Según explica Hilary Strong, directora de *The Brand Bean*, “pudimos observar que el café moviliza el placer sobre la bebida en sí, los beneficios psicológicos que brinda y el ritual del consumo”. Es por ello que existe todo un ritual a la hora de consumirlo.

En Argentina se ve una creciente tendencia hacia el *take away*; Café Circular viene a cubrir una necesidad que detectamos para esta modalidad en las diferentes cafeterías de Argentina.

Tal como demuestra el *Business Model Canvas (Anexo I)* y las entrevistas realizadas a dueños o gerentes de puntos de venta de cafés y de clientes de café para llevar, se llegó a la conclusión que la mayoría de los consumidores de café para llevar no elegiría un vaso descartable ya que quieren colaborar de alguna manera con el impacto ambiental y quieren una alternativa de consumo más memorable.

---

<sup>28</sup> <https://amomicafe.com.ar/general/el-70-de-los-argentinos-arranca-el-dia-con-un-cafe/> Acceso 14 de diciembre, 2021

Qero hace foco en la reutilización y la economía circular como principal arma en la lucha contra los descartables. Si en los hogares se usa, lava y se vuelve a usar; ¿por qué no hacer lo mismo en todos lados?

## ¿Cómo experimentarlo?

Se cuenta con la larga trayectoria de trabajo de Qero y su especialización en modelos de economía circular, en la que ya habían exitosamente abordado esta problemática y reemplazado los vasos descartables en todo tipo de eventos, empresas e instituciones por vasos reutilizables y retornables.

Frente a esta nueva problemática y habiéndose detectado estos últimos años un notable incremento en el consumo de vasos descartables en torno a las infusiones - sobre todo el café - y la modalidad *take away* en el país.

Por lo tanto, se cuenta con el *know how* y los recursos necesarios como para probar el sistema de Café Circular. Gracias al excelente vínculo entre Qero Ecovasos y sus socios estratégicos, la fábrica que ya realiza los vasos reutilizables destinados para los eventos y también para uso corporativo, realizó una mínima cantidad de vasos térmicos como para entregar 20 vasos en dos cafeterías, Surryhills Coffee y Cigalo Café, en el mes de abril de 2020 y probar el negocio. Estos primeros socios de Café Circular corresponden a dos cafeterías de especialidad referentes en la ciudad de Buenos Aires, que cuentan con clientes fieles, exigentes por el sabor y la experiencia del café, y que además suelen tener un mayor interés en que sus acciones colaboren con reducir el impacto ambiental y generar un cambio en el sistema.

## Conclusión

Haber realizado una prueba del sistema (MVP) demostró que realmente existe una necesidad concreta que Café Circular viene a cubrir. Se vio una rápida y gran

aceptación en las cafeterías y por parte de los consumidores de café. Tan sólo en la primera semana de haberlo implementado hubo mucha repercusión por parte de *influencers*, portales de noticias y programas radiales, lo que colaboró a que más puntos de venta de café tengan el deseo de adherirse a la red.

Gracias a los casi diez años de experiencia de Qero Ecovasos como pioneros en Latinoamérica se ha podido comprobar que es posible generar este cambio cultural sin afectar el buen funcionamiento del negocio.

A lo largo de su vida útil, los ecovasos reutilizables:

- consumen 30 veces menos materia prima
- disminuyen un 80% la generación de residuos
- reducen en un 75% las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)
- transmiten mensajes sustentables y concientizan a miles de personas

Además, es un modelo exitoso ya que se trata de “un concepto sustentable al alcance de todos”. Café Circular se puede implementar sin necesidad de una gran inversión y permitirá generar ingresos extra al hacerlo. Esto se desarrollará con mayor detalle más adelante en este trabajo.

Para las cafeterías los ecovasos tienen distintos beneficios económicos: el ahorro en compras de vasos desechables, ofrecer la posibilidad de *take away* con un vaso de mejor calidad y accesible y, por último, la diferencia de precio respecto de un descartable se amortiza rápidamente con la reutilización de los ecovasos.

Para el cliente, le aporta seguridad a la hora de llevarse su café, ya que se trata de vasos más rígidos; una mejor experiencia de consumo, dado que no interfiere en el sabor, y puede sentirse parte del cambio cultural, al no generar residuos de plásticos de un solo uso.

Café Circular es una nueva experiencia sustentable en café para llevar: en la calle, en tu auto, en tu casa o el trabajo, nunca más los clientes tendrán que tirar un vaso a la basura. Todos los ecovasos están fabricados con Polipropileno (PP 05) virgen, un material inocuo, rígido, estable y libre de BPA (Bisfenol A) que asegura el máximo

nivel de reutilización debido a su alta resistencia a golpes y caídas. Los ecovasos de Café Circular son agradables al tacto, no se deforman con el líquido y su uso es muy seguro. Tanto los ecovasos como todos los insumos utilizados en su fabricación son 100% industria argentina.



Universidad de  
**San Andrés**

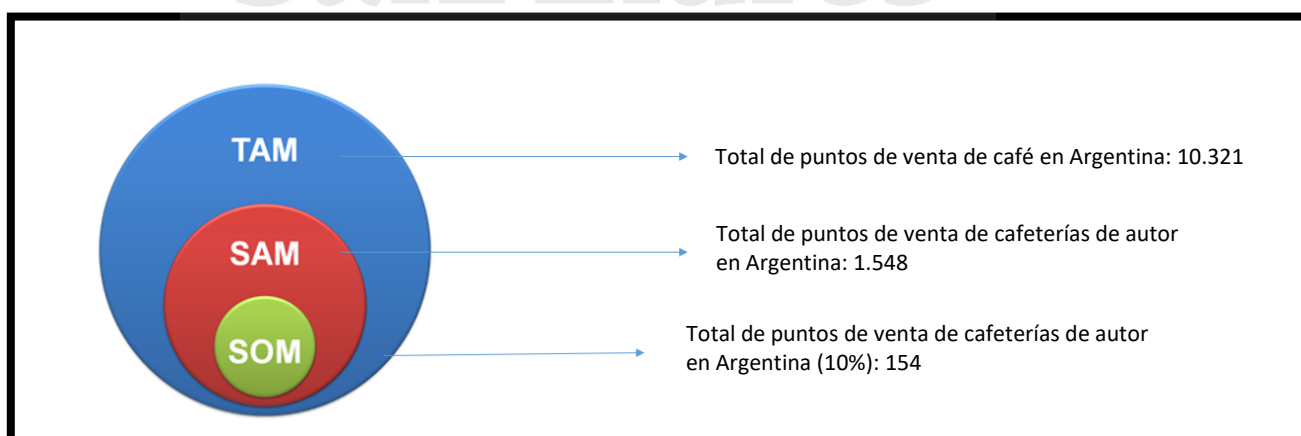
## IV. El tamaño de la oportunidad, la competencia, el contexto y la industria

### Tamaño de la oportunidad

Los productos de Qero Ecovasos son el resultado de años de experiencia, desarrollo y mejora continua y tienen en cuenta todos los detalles de diseño para lograr una excelente calidad y un máximo nivel de reutilización. La opción de vaso térmico y el sistema de Café Circular surgen como la solución definitiva al enorme problema ambiental generado por los vasos de café y otras bebidas para llevar (descartables de polipapel, material casi imposible de reciclar como ya hemos mencionado). Posee una doble pared con capa de aire aislante y son ideales para llevar y volver a llevar a todos lados.

Dado que se trata de una iniciativa nueva en el país, para analizar el tamaño de la oportunidad se tuvo que recurrir a distintas fuentes para entender cuál era el número aproximado de establecimientos de café, y cuáles efectivamente ofrecían la opción de *take away*.

A continuación, vemos detallado el TAM, SAM y SOM





Para realizar el TAM se tomó un número aproximado de establecimientos que venden cafés en Argentina incluyendo cafeterías independientes, cafeterías de cadenas, estaciones de servicio y restaurantes.

Para llegar al número del SAM se unificaron varios números extraídos de la Cámara Argentina de Café, números proporcionados por estaciones de servicio y la Asociación de Hoteles, Restaurantes, Confeiterías y Café.

Respecto del SOM se tomó el 10% del mercado de acá a 5 años, un número conservador para encarar el proyecto. Respecto de las cafeterías, estaciones de servicio y restaurantes se comprobó que casi un 100% de los establecimientos incorporaron el take away en el último tiempo debido a las restricciones del COVID 19 por lo que podrían incorporarse en una segunda etapa del proyecto. Una vez consolidado en Argentina, la idea es expandir la propuesta a las cafeterías de Latinoamérica.

## **Competencia**

Si bien se está implementando el sistema de Café Circular por primera vez en Argentina, se detectaron dos competidores principales:

### **VASO TÉRMICO / TAZA PERSONAL:**

La competencia más clara y directa son aquellos consumidores de café que tienen su vaso térmico o taza en su casa y deciden llevarla al café. Pero esta opción no contempla el café espontáneo y no premeditado que puede consumir un cliente. Implica que el consumidor tiene que llevar el vaso/taza con ellos todo el día y luego tiene que lavarlo.

### **VASO DESCARTABLE:**

Los vasos descartables ofrecen una competencia directa a la red de Café Circular, ya que el cliente lo puede tirar a la basura, no lo tiene que lavar ni llevar consigo todo el día. Además, no implica ningún costo para el usuario. Sin embargo, no termina de ser una buena opción para los amantes del café,

ya que es un vaso de peor calidad que interfiere con el sabor de la bebida. Asimismo, tiene un costo elevado para el medio ambiente y no colabora con el cambio cultural.

A continuación, veremos las diferencias y similitudes que hay entre Café Circular y cada uno de ellos:

Características	Café Circular	Vaso propio	Vaso descartable
Lavado del vaso	NO	SI	NO
Café Espontaneo	SI	NO	SI
Precio aprox.	\$0	\$800	\$0
Cuidado del vaso aprox.	2 hs	12 hs	0 hs
Calidad/Seguridad	Media	Alta	Baja
Cuidado del medio ambiente	SI	SI	NO

El lavado del vaso en Café Circular no es necesario porque se lava en la cafetería en la que es devuelto. El vaso propio lo lava cada consumidor en su casa y el vaso descartable se tira.

El Café espontaneo se refiere a los cafés que un cliente quiere tomar y no están premeditados al momento de empezar el día. Con Café Circular o el vaso descartable no hay inconveniente en poder consumir el café en cambio con el vaso propio si el cliente no lo llevó desde su casa y no va tener el vaso disponible cuando tenga ganas de tomar un café.

El precio indica que el de Café Circular es \$0 siempre que devuelva el vaso en una cafetería de la red. Pusimos un precio aproximado de \$800 para el vaso de café que cada uno se compra. El precio del vaso descartable es \$0 porque hasta el día de hoy en la mayoría de las cafeterías lo entregan sin costo.

Respecto del cuidado del vaso, en promedio un cliente podría tener en sus manos 2 horas al vaso de Café Circular hasta encontrar otra red en la que pueda devolverlo. Calculamos que el cuidado del vaso propio podría ser de 12 horas aproximadamente porque es lo que podría estar afuera una persona de su casa. El

vaso descartable no requiere tiempo de cuidado porque una vez que termina el café se arroja a la basura automáticamente.

La calidad y seguridad del vaso de Café Circular es media porque el material es plástico semi duro y hay materiales que tienen mejor calidad. La calidad del vaso propio suele ser superior porque es un vaso térmico o de cerámica. El vaso descartable es la peor calidad de todas porque se puede romper y el consumidor se puede quemar.

El cuidado del ambiente se refiere a que con el vaso de Café Circular y el vaso propio se están reutilizando los recursos. Con el vaso descartable se está generando un residuo innecesario.

## Contexto

El café es la bebida más consumida a nivel mundial, ya que sus variedades, aromas y diferentes formas de tomarlo lo convierten en una bebida muy versátil que se adapta al gusto de muchos.

El consumo del café en el mundo ha evolucionado estos últimos años, y hoy nos encontramos frente a un consumidor educado que sabe valorar la experiencia de una buena taza de café.

Hoy, el mercado mundial del café apunta hacia el público joven de la generación Y (entre los 13 y 16 años) y hacia los Millennials mediante una diversificación de las preparaciones de café como las bebidas funcionales, las bebidas de café con gas y las bebidas de café por extracción en frío.<sup>29</sup>

Si se tiene en consideración esta tendencia, vemos un contexto muy favorable para el sistema de Café Circular, ya que se entiende que tanto la generación Y como los Millennials tienen una gran preocupación por el cambio climático. Se trata de un grupo exigente en sus decisiones de consumo, que buscan una opción de consumo

---

<sup>29</sup> <https://quecafe.info/paises-consumidores-de-cafe-top-10/> Acceso 23 de noviembre, 2022

sustentable y una mejor experiencia de consumo. Los vasos térmicos de Café Circular cubren ambas expectativas.

A continuación, se desarrollará con mayor detalle dicho contexto a partir del Análisis Pestel:

**Políticos económicos:** La pandemia de COVID – 19 estuvo muy relacionada al desarrollo de este proyecto. En el último tiempo se registró en Argentina un aumento del 63% respecto al año 2019 en cuanto al consumo de café para llevar.<sup>30</sup> Esto estuvo relacionado no solo a la prohibición de “sentarse” a tomar un café sino también al miedo que las personas podían tener de estar rodeados de otros clientes en un establecimiento que venda café.

**Sociales:** Se concluyó que los clientes de café para llevar (a través de las entrevistas en profundidad que se realizaron) prefieren hacer todo tipo de transacciones con el menor esfuerzo posible, poder tener un impacto ambiental en sus decisiones de compras y relacionarse con empresas honestas y transparentes.

**Tecnológicos:** Hoy en día los consumidores quieren que todo esté en su celular. Un desafío va a ser que el sistema funcione en un futuro íntegramente con una App. Para que los clientes puedan ver cuáles son los locales adheridos a la red de Café Circular y puedan pagar el vaso reutilizable desde su celular. Habrá un código QR en las cafeterías y en el mismo vaso de café para que el cliente pueda escanear y visualizar cuáles son los establecimientos de café que forman parte de la red para que pueda devolver su vaso retornable.

**Ecológicos y ambientales:** Las economías están virando hace muchos años a economías circulares. Los consumidores cada vez evalúan a las empresas con las que se relacionan por el triple impacto (social, ambiental y económico) que tienen en la sociedad. La esencia de Café Circular se centra en este punto. Reutilizar vasos entendiendo que el mejor residuo es el que no se genera.

---

<sup>30</sup> <https://perfectdailygrind.com/es/2020/12/03/cafe-especial-en-argentina-construyendo-una-comunidad/>  
Acceso 22 de noviembre, 2021

**Legales, regulatorios:** Así como hace algunos años en algunas regiones de la Argentina se prohibieron los sorbetes y las bolsas plásticas se espera que en algunos años este también prohibido el uso de vasos descartables en las cafeterías. A este cambio cultural y de consumo está yendo el mundo. En Argentina se está impulsando una ley para eliminar el uso de plásticos de un solo uso.

## **Industria**

No se puede entender las cafeterías y los establecimientos que venden café para llevar sin tener en cuenta el COVID 19. En todo el mundo está creciendo el consumo de café para llevar. Hay empresas que respaldan el modelo de Café Circular. Dos ejemplos concretos que están teniendo muchísimo éxito son *Cup Club* en el Reino Unido y *Re Cup* en Europa. Dichos emprendimientos tienen un modelo de negocio similar al de Café Circular y trabajan con el mismo sistema de devolución de vasos reutilizables con puntos de ventas de café y consumidores de café.

Cada año se venden más de 100 mil millones de tazas de café desechables en todo el mundo, pero casi ninguna se recicla.

Ya en el año 2021, países limítrofes como Chile aprobaron la ley para prohibir los plásticos de un solo uso. Eso implica que todos los negocios están obligados a recibir envases retornables. Esta tendencia se ve reflejada en toda la región y el mundo; de a poco los países irán migrando hacia la prohibición de plásticos de un solo uso.

## V. El Modelo de Negocio

Café Circular es un sistema de vasos retornables de café basado en la economía circular y colaborativa. Desde Qero Ecovasos siempre se tuvo muy presente la importancia que tienen las soluciones concretas y escalables en el desarrollo sostenible.

¿Cómo funciona?

- 1) El cliente pide su café en un vaso de Café Circular y paga una seña de \$200 por el vaso + tapa.
- 2) Toma su café con la conciencia tranquila y sin generar residuos.
- 3) Al terminar su café, el cliente se acerca a cualquier cafetería de la red, devuelve el vaso con tapa y recupera su seña o intercambia el vaso con tapa por uno limpio.

Como se mencionó anteriormente, el desafío es que en un futuro el sistema funcione íntegramente con una App para que los clientes puedan encontrar cuáles son los locales adheridos a la red de Café Circular y pagar el vaso reutilizable desde su celular. El vaso de café va a contar con un código QR para que el cliente pueda escanear y visualizar cuáles son los establecimientos de café que forman parte de la red para que pueda devolver su vaso retornable.

El incentivo para las cafeterías en este caso estará en el ahorro que significa la no utilización de vasos descartables. El vaso reutilizable se puede devolver y gracias a su material es 100% reutilizable, ya que puede utilizarse miles de veces y, al final de su vida útil, que ocurre cuando se dañan (menor al 0,1% de los casos), son reciclados y se utilizan para realizar easy bricks – ladrillos de plástico reciclado que se utilizan para construir viviendas sociales.

En el siguiente BMC podemos ver claramente cuáles son las principales características, detalles y actores claves para llevar adelante el proyecto.

A continuación, vamos a poder ver el Business Model Canvas:



## Alianzas estratégicas

Desde el punto de vista de los clientes de Café Circular fueron esenciales las primeras cafeterías que se seleccionaron para la prueba piloto para que éstas den muestra del éxito y la simpleza del modelo de negocios e invite al resto de los establecimientos de café a sumarse a la red. Se precisa lograr una masa crítica de clientes para que los que no son parte tengan la presión y la obligación social y cultural de ser parte de la red de Café Circular para poder ofrecerle a sus clientes la opción de no utilizar vasos descartables.

## Estrategia de pricing

La red de Café Circular funciona como una membresía con un abono mensual de \$3.000 + IVA y una entrega inicial de 40 kits (Vaso + Tapa). Cada vaso extra que quieran las cafeterías va a tener un valor de \$100 + IVA. La seña que van a pagar los clientes consumidores del café de take away es de \$200. El principal ingreso

para Café Circular se da por la membresía que pagan los establecimientos de venta de café.

Lo importante es que el cliente perciba que no está invirtiendo excesivamente en dejar la seña para el uso del vaso reutilizable pero que sea lo suficientemente significativa como para que se comprometa a devolver el vaso en algún punto de la red.



Universidad de  
**San Andrés**



## VI. Go To Market

Café Circular va a apalancarse en la comunicación en su propia cuenta de Instagram y desde ahí se van a ir comunicando todos los puntos de venta de café que se sumen a la red de Café Circular. Definitivamente va a estar desarrollado por el Inbound Marketing haciendo realmente interesante la propuesta que tiene para la sociedad y para el medio ambiente.



Al momento del lanzamiento de Café Circular se harán notas con Nicolas Artussi<sup>31</sup>, la persona más influyente en el mundo del café en la Argentina.

<sup>31</sup> Nicolás Artussi fue distinguido como personalidad destacada en el ámbito de la Cultura ya que es considerado un divulgador especializado en la infusión del café

Además, se va a tener presencia orgánica en revistas de lifestyle como Ohlalá. Muchos microinfluencers vinculados a la económica circular, al cuidado del medio ambiente y al mundo del café van a postear y repostear la iniciativa de Café Circular, por sus propios medios.

Asimismo, se incluirá pauta en Instagram y es un tema vigente en la agenda política y del que orgánicamente se habla.

Los puntos de venta que estén adheridos a la red van a tener un sticker en la vidriera y cartelería de Café Circular en la caja para explicar el funcionamiento:



Se va a alentar a todos los clientes directos de café take away a que @ a las cafeterías en la que ellos consumen café para que se sumen a Café Circular. No hay nada más poderoso hoy en día que lo que le pueden exigir los clientes directos

a sus marcas. Sobre todo, cuando tiene que ver con cuestiones relacionadas al cuidado del medio ambiente.

Gracias a esta estrategia, con las notas publicadas de manera orgánica alcanzaremos un reach de 400.000 potenciales clientes (amplificación de nota en redes de Ohlalá y postes/stories de los microinfluencers). Gracias a esta visibilidad se alcanzará un total de 10.000 seguidores en el Instagram de Café Circular, lo que cubrirá nuestro target de 154 cafeterías adheridas (1,5%) consideradas para esta primera etapa.



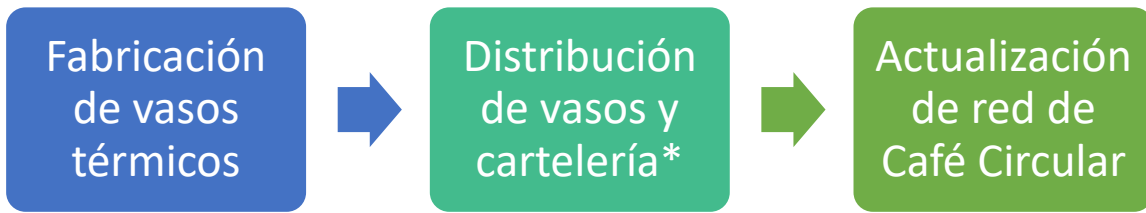
## VII. Implementación

Al analizar el negocio desde la perspectiva de los procesos, Café Circular tiene la particularidad de ser un negocio B2B que debe considerar los requisitos del consumidor final, ya que lo que se entrega es el producto final que recibirán los consumidores de café. Es por ello que se debe conformar un proceso que sea ágil y de fácil implementación para los negocios, con un vaso que esté a la altura de los requisitos del cliente: un vaso más seguro para el consumo, semi duro con tapa, agradables al tacto, que no se deforman con el líquido, y a la vez respete un sentido estético acorde a las cafeterías de autor (locales donde se empezará con el proyecto). Asimismo, se entregará un set de comunicación de la acción para los locales. Luego la empresa creará y actualizará una red de Café Circular, disponible online, con un buscador online para que los usuarios puedan ubicar los locales adheridos.

Qero Ecovasos ya cuenta con una fábrica para la realización de los ecovasos para eventos, que estará a cargo de la realización de los vasos térmicos para Café Circular. Dichos vasos se realizan a partir de polipropileno virgen (PP 05), material autorizado por el Código Alimentario Argentino. Este material es 100% reutilizable, ya que puede utilizarse miles de veces y, al final de su vida útil que ocurre cuando se dañan (menor al 0,1% de los casos), son reciclados y se utilizan para realizar easy bricks – ladrillos de plástico reciclado que se utilizan para construir viviendas sociales.

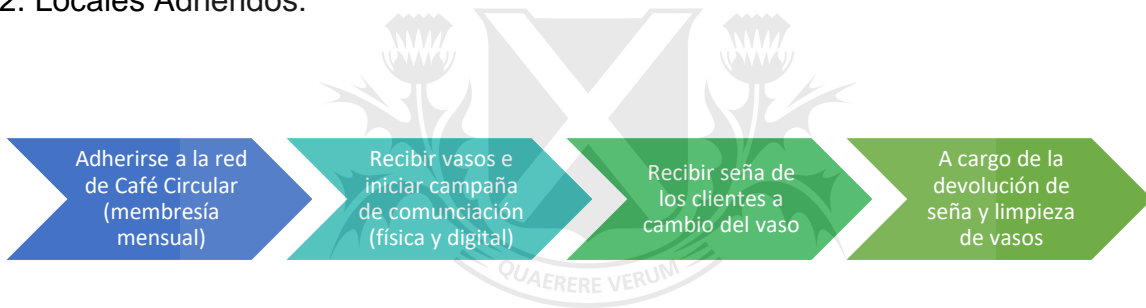
A continuación, vamos a ver los procesos que consideramos importantes para la operación del emprendimiento:

### 1. Qero Ecovasos/Café Circular:



\*Actualmente la fábrica y las oficinas de Qero se encuentran en la ciudad de Buenos Aires, desde donde se van a distribuir todos los ecovasos para el resto del país.

### 2. Locales Adheridos:



### 3. Clientes de Café:



El principal cuello de botella detectado sería por falta de devolución de los vasos de los clientes finales a las cafeterías, por tratarse de un monto bajo de seña y un material resistente. De todos modos, los consumidores de Café Circular van a entender claramente que el propósito de la red y de la economía circular es que uno pueda devolver los vasos. En este caso, Café Circular tiene la posibilidad de entregar más vasos a los locales adheridos, ya que todos los insumos que se utilizan para la fabricación de los mismos son de industria nacional.

Respecto a la implementación de Café Circular, se debe considerar que se pudo lanzar una prueba piloto, por lo que es un emprendimiento *ongoing*. El negocio se va a implementar en un principio en la provincia de Buenos Aires y luego va a ir creciendo en el resto de las provincias, para llegar a una escala nacional en los próximos cinco años. En una segunda etapa, el foco estará puesto en otros países de Latinoamérica como Chile y Uruguay.

Considerando que Café Circular se trata de la primera red de vasos retornables de café para llevar de Argentina, se proyecta una expansión de 98% de SOM para los próximos cinco años:

\$ ARS	Inversión Inicial	Año 01	Año 02	Año 03	Año 04	Año 05
# Socios		265	630	799	901	1.015
% SOM		26%	61%	77%	87%	98%

## VII. El equipo emprendedor

El equipo emprendedor está compuesto por Esteban Bancalari y Olivier Habonneaud (directores de Café Circular) y Santiago Mendizabal como Consultor Externo y encargado de la Estrategia Comercial.

Esteban nació en Buenos Aires y pasó varios años de su infancia viviendo en Venado Tuerto antes de volver a la capital a estudiar. Interesado en varias cosas a la vez, tuvo sus pasos inconclusos por las facultades de Letras y Agronomía hasta que finalmente se recibió de Licenciado en Administración de Empresas. Trabajó varios años en consultoría participando en proyectos de asesoramiento estratégico y organizacional en Argentina, y viviendo en Uruguay y Perú. Finalmente regresó al país donde su interés por la sustentabilidad lo llevó a fundar la primera planta de reciclado plástico de la provincia de Salta. Este primer contacto con un emprendimiento ambiental lo llevó a convertirse en un apasionado del tema e iniciar el camino de emprendedor de impacto que sigue recorriendo hasta hoy. Apasionado por el deporte, la música y la lectura, su sueño es dejarle un mundo mejor a las generaciones que vienen.

Olivier nació en Bordeaux, Francia, donde se crio entre los viñedos, el mar y las delicias de la gastronomía del suroeste francés. Tras graduarse como Licenciado en Ciencias Políticas en la Universidad de Bordeaux se mudó a España y luego a Paraguay como agregado comercial de la Embajada Francesa, antes de cerrar su experiencia diplomática en la embajada de Buenos Aires donde pudo participar de la COP10 y concretar su pasión por el medio ambiente. Apasionado por la sustentabilidad, finalmente se independizó y fundó una consultora ambiental para la reducción de emisiones de GEI (proyectos MDL – Protocolo de Kioto), donde adquirió una larga trayectoria en la medición de la huella de carbono de los eventos.

Ahí fue que identificó la necesidad de contar con una opción sustentable a los vasos descartables, que más adelante se convertiría en la idea fundacional de Qero.<sup>32</sup>

Santiago Mendizabal es Licenciado en Comunicación Social para la Universidad Austral. Está terminando su tesis de un EMBA en la Universidad del San Andrés. Trabajó en el área de Marketing en Falabella S.A por más de 7 años y se desarrolló en el área Comercial y de Comunicación en diferentes pymes. Siempre tuvo mucho interés por desarrollar proyectos de economía circular y de sustentabilidad.



---

<sup>32</sup> [https://ecovasos.com/quienes-somos/?gclid=CjwKCAiAjPyfBhBMEiwAB2CClhRS\\_u7fvIHQql6etRfzOC1DNzUx5ziz1sIzOC7d6aaTUoD\\_8jZ\\_XRoCMoEQAvD\\_BwE](https://ecovasos.com/quienes-somos/?gclid=CjwKCAiAjPyfBhBMEiwAB2CClhRS_u7fvIHQql6etRfzOC1DNzUx5ziz1sIzOC7d6aaTUoD_8jZ_XRoCMoEQAvD_BwE) Acceso 3 de noviembre, 2020



## IX. Resultados Financieros

### Contexto Macro y Microeconómico

A continuación, veremos la proyección variable del escenario macroeconómico. Los siguientes datos utilizados para el costo del capital fueron tomados el 16 de diciembre de 2021-

- Tipo de Cambio = 200 (Contado con liquidación del 16/12/2021). Para la consideración del siguiente trabajo se establece que el Tipo de Cambio Real se encuentra en equilibrio
- Tasa libre de riesgo (Rf) = 1,40%
- Beta desapalancada de la Industria Restaurante / Dinning<sup>33</sup>= 1,11
- Prima de Riesgo de Mercado= 5,60 %
- Prima de Riesgo País = 16%

### Proyección del tamaño y market share

A continuación, se podrá ver un detalle de la cantidad de socios y el % del mercado que irá creciendo a lo largo de los años. Se puede apreciar el incremento del EBITDA (Earnings Before Interest Taxes Depreciation and Amortization) a través de los años

---

<sup>33</sup> [https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New\\_Home\\_Page/datafile/totalbeta.html](https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/totalbeta.html) Acceso 16 de diciembre, 2021

\$ ARS	Inversión Inicial	Año 01	Año 02	Año 03	Año 04	Año 05
# Socios		265	630	799	901	1.015
% SOM		26%	61%	77%	87%	98%
Ingresos		\$ 8.282.152	\$ 36.395.661	\$ 54.338.420	\$ 63.424.460	\$ 71.585.054
Costos Vtas.		\$ (649.098)	\$ (738.619)	\$ (857.152)	\$ (1.018.778)	\$ (1.223.596)
Result. Operativo		\$ 7.633.054	\$ 35.657.042	\$ 53.481.268	\$ 62.405.682	\$ 70.361.458
Costos Operativos.		\$ (553.411)	\$ (620.816)	\$ (693.060)	\$ (770.730)	\$ (854.466)
EBITDA		\$ 7.079.643	\$ 35.036.226	\$ 52.788.208	\$ 61.634.952	\$ 69.506.992

## Estimación del Break Even Point

Café Circular se encuentra en equilibrio desde el primer mes de ejecución, ya que los ingresos siempre superan los gastos realizados. En un mismo tenor, y tal como se verifica en el flujo de fondos, la recuperación de la inversión sucede en el Año 02 del Proyecto, durante el 2do Trimestre (aproximadamente en mayo si el proyecto comenzara en enero del Año 01).

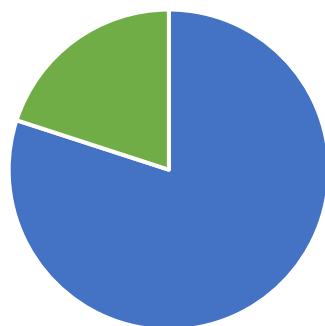
## Composición de la NOF

En el siguiente cuadro se puede apreciar la NOF (Necesidad operativa de fondos) para llevar adelante el proyecto:

NECESIDADES DE NOF						
		Año 01	Año 02	Año 03	Año 04	Año 05
NOF Requerida		(USD 4.810)	(USD 5.438)	(USD 6.201)	(USD 7.158)	(USD 8.312)
% sobre Ingresos		12%	3%	2%	2%	2%

En el siguiente cuadro se ratifica que lo que compone la necesidad operativa de fondos es sumamente significativa ya que representa el 80% del total de los costos (costos operativos + costos de ventas) mientras que el 20% restantes incurren en otros gastos.

Participación de la NOF en la Estructura de costos del MVP



■ NOF ■ Otros Gastos



Universidad de  
**San Andrés**

## X. Condiciones para la viabilidad del negocio

### Viabilidad financiera del negocio

Estimación del costo de capital:

$K_u$  (rendimiento de activo desapalancado) =  $R_f$  (rendimiento de un bono libre de riesgo de default) +  $B_u$  (beta desapalancada)\*PRM (Primar Riesgo Mercado) + PRP (Prima Riesgo País)

$K_u$  = **23,62%**

En este caso en concreto no se agrega al  $K_u$  riesgo por liquidez, ya que Qero es solvente, ni riesgo de quiebra ya que el negocio principal de Qero que son el alquiler de los vasos reutilizables para eventos y la venta de vasos reutilizables para comercios está maduro.

Utilizaremos un 2% de proyección para un crecimiento sostenido. Para llegar a este % de crecimiento tomamos % de NOF / Ingresos del Año 5 y usamos eso para proyectar la NOF sostenida (=2%)

### Cuadro de flujo de fondos libres

USD	Inversión Inicial	Año 01	Año 02	Año 03	Año 04	Año 05	Perpetuidad
# Socios		265	630	799	901	1.015	
% SOM		26%	61%	77%	87%	98%	
Ingresos		USD 41.411	USD 181.978	USD 271.692	USD 317.122	USD 357.925	
Costos Vtas.		(USD 3.245)	(USD 3.693)	(USD 4.286)	(USD 5.094)	(USD 6.118)	
Result. Operativo		USD 38.165	USD 178.285	USD 267.406	USD 312.028	USD 351.807	
Costos Operativos.		(USD 2.767)	(USD 3.104)	(USD 3.465)	(USD 3.854)	(USD 4.272)	
EBITDA		USD 35.398	USD 175.181	USD 263.941	USD 308.175	USD 347.535	
Depreciación		USD 0	USD 0	USD 0	USD 0	USD 0	
TAX		(USD 10.619)	(USD 52.554)	(USD 79.182)	(USD 92.452)	(USD 104.260)	
NOPAT		USD 24.779	USD 122.627	USD 184.759	USD 215.722	USD 243.274	USD 248.140
NOF		(USD 4.810)	(USD 628)	(USD 763)	(USD 957)	(USD 1.154)	(USD 4.963)
FFL		USD 19.969	USD 121.999	USD 183.996	USD 214.765	USD 242.120	USD 243.177
VR						USD 1.124.986,87	
FFL + VR	(USD 60.000)	USD 19.969	USD 121.999	USD 183.996	USD 214.765	USD 1.367.107	

Del siguiente cuadro podemos obtener los siguientes resultados:

Valor Actual: \$758.989,86

VAN (Valor Actual Neto): \$698.989,86

TIR (Tasa Interna de Retorno): 148%

Payback: 2,0 -

El valor actual del proyecto y también el valor actual neto resultan positivos.

Se evidencia luego de ver estos resultados, que la tasa interna de retorno supera la valla fijada por la tasa de descuento



## XI. Conclusiones

El proyecto de Café Circular contribuye con el cambio climático porque reduce la utilización de plásticos (material que se utiliza para realizar vasos descartables) que provienen de los combustibles fósiles que generan emisiones de CO<sub>2</sub> y colaboran con el aumento de temperatura. La idea es que en el primer año se eviten más de 350.000 vasos descartables de café para llevar.

Los vasos de café son imposibles de reciclar ya que están compuestos de una mezcla de papel y plástico que en la práctica no se puede separar. Por lo tanto, reciclar no es una opción.

**Café Circular** se trata de un sistema de vasos retornables para que los usuarios tomen su café donde quieran sin utilizar descartables. La idea es desarrollar una red de cafeterías adheridas para facilitar la devolución del vaso cada vez que el cliente termine de consumir su café. Una vez que los vasos se hayan usado cientos de veces y, en el caso que estén dañados, recién en esa instancia la idea es que se reciclen.

Qero responde a un modelo de economía circular, que busca redefinir qué es el crecimiento, con énfasis en los beneficios para toda la sociedad. Los vasos de Café Circular son 100% lavables y reutilizables, aptos para el consumo de bebidas calientes y 100% reciclables al final de su vida útil.<sup>34</sup> En 2007 formalizaron su compromiso con la economía de triple impacto y obtuvieron la certificación de Empresa B.

En Argentina se consumen 200 millones de vasos descartables de café por año, equivalente a 3.000 toneladas de residuos y que ocupan el volumen de 130.000

---

<sup>34</sup> <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/es/economia-circular/concepto> Acceso 7 de diciembre, 2021

contenedores grandes de basura. Café Circular es una de las soluciones para este problema.



Universidad de  
**SanAndrés**

## XII. Fuentes y Bibliografía

- ONU Medio Ambiente (2018). *PLÁSTICOS DE UN SOLO USO: Una hoja de ruta para la sostenibilidad* (Rev. ed., págs i;6)
- <https://www.nationalgeographic.es/plasticpledge>
- [https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/verdadero-pulmon-planeta-esta-oceanos\\_14776](https://www.nationalgeographic.com.es/naturaleza/verdadero-pulmon-planeta-esta-oceanos_14776)
- [https://www.vidasilvestre.org.ar/sala\\_redaccion/?20240/Censo-de-Basura-Costero-Marina-el-80-de-los-residuos-encontrados-en-las-playas-bonaerenses-son-plasticos](https://www.vidasilvestre.org.ar/sala_redaccion/?20240/Censo-de-Basura-Costero-Marina-el-80-de-los-residuos-encontrados-en-las-playas-bonaerenses-son-plasticos)
- <https://www.nationalgeographic.es/plasticpledge>
- <https://es.greenpeace.org/es/trabajamos-en/consumismo/plasticos/datos-sobre-la-produccion-de-plasticos/>
- <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/climate-change-2/>
- <https://news.un.org/es/story/2021/03/1490302>
- <https://www.ico.org/documents/cy2020-21/annual-review-2019-2020-e.pdf>
- <https://www.vice.com/es/article/8qe733/tu-vaso-de-papel-para-cafe-no-es-reciclable>
- <http://reciclajesavi.es/sabes-cuantos-anos-tardan-en-degradarse-el-carton-el-plastico-o-el-vidrio/>
- <https://ecovasos.com/quienes-somos/>
- <https://www.europarl.europa.eu/news/es/headlines/economy/20151201STO05603/economia-circular-definicion-importancia-y-beneficios>
- <https://www.ellenmacarthurfoundation.org/es/economia-circular/diagrama-sistemico>
- <https://www.sistemab.org/ser-b/>
- Osterwalder, A. et al. (2010). *Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers and Challengers*. Hoboken, Nueva Jersey, Estados Unidos: Strategyzer Series.



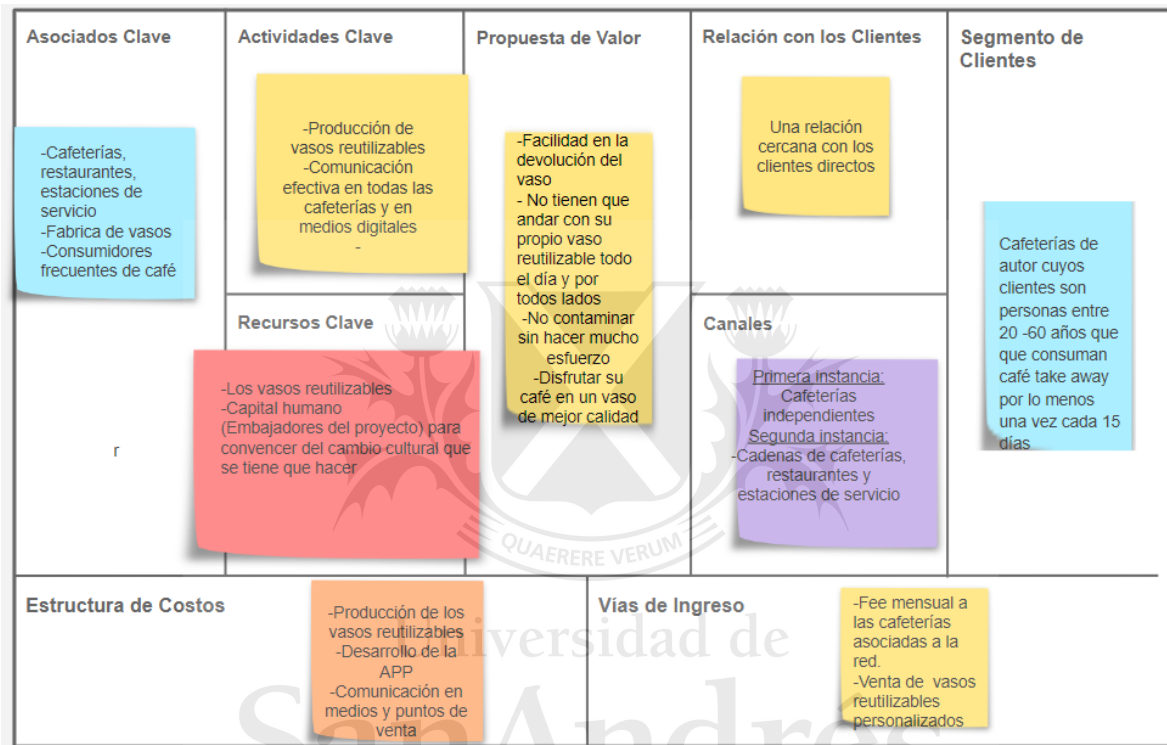
- <https://amomicafe.com.ar/general/el-70-de-los-argentinos-arranca-el-dia-con-un-cafe/>
- <https://quecafe.info/paises-consumidores-de-cafe-top-10/>
- [https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New\\_Home\\_Page/datafile/totalbeta.html](https://pages.stern.nyu.edu/~adamodar/New_Home_Page/datafile/totalbeta.html)
- <https://gastrofranchising.com/cafes-especialidad-futuro-las-franquicias-cafeteria/>



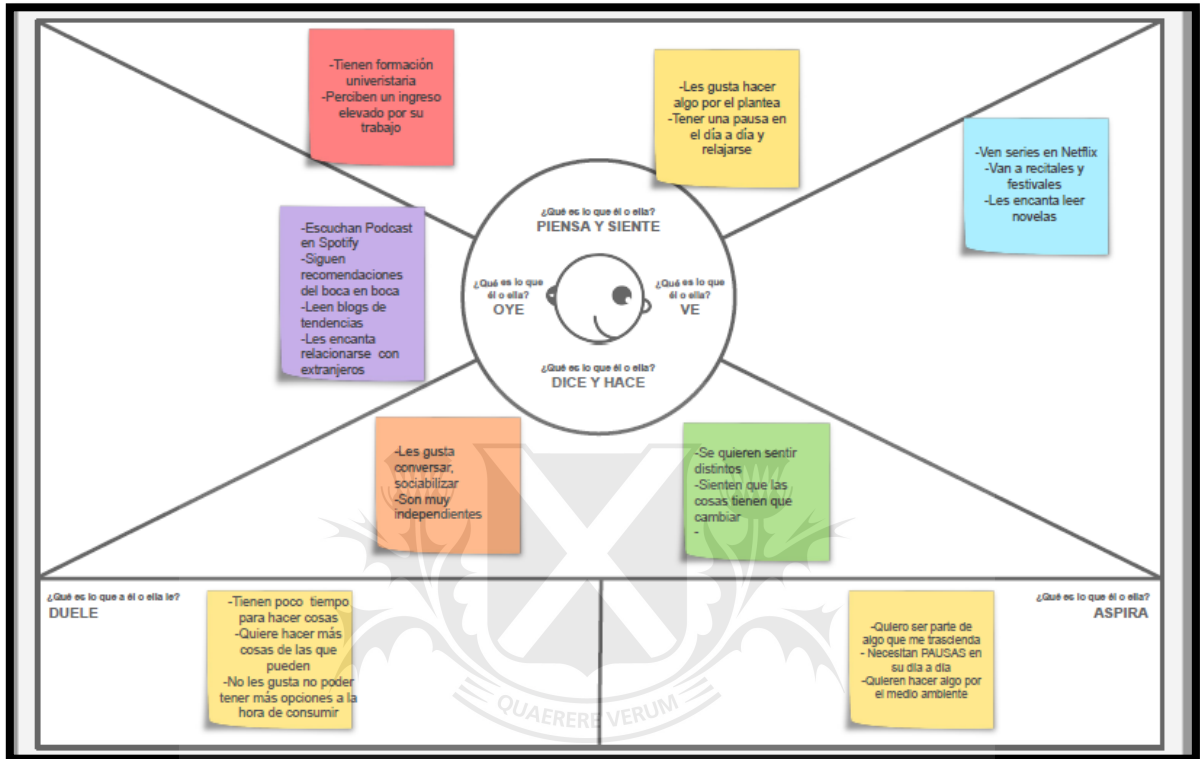
Universidad de  
**San Andrés**

### XIII. ANEXO

#### Anexo I: Business Model Canvas



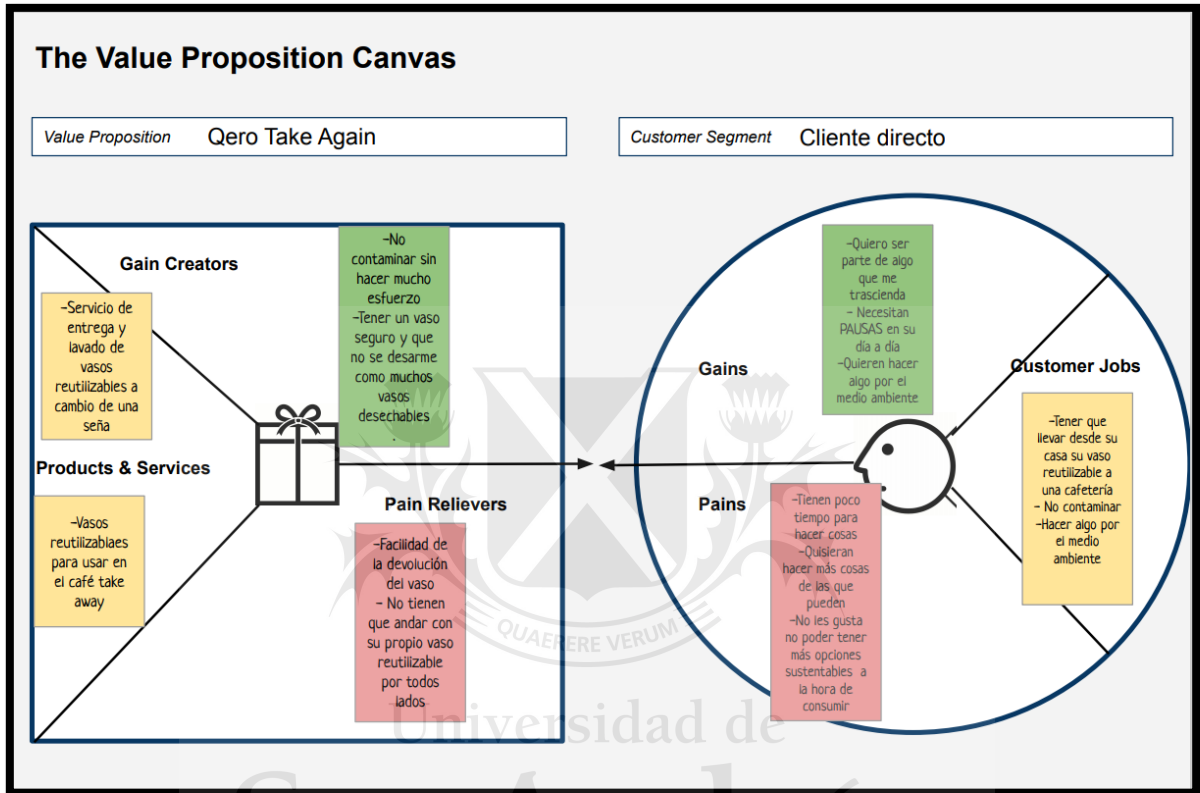
## Anexo II: Mapa de Empatía



Universidad de  
**SanAndrés**

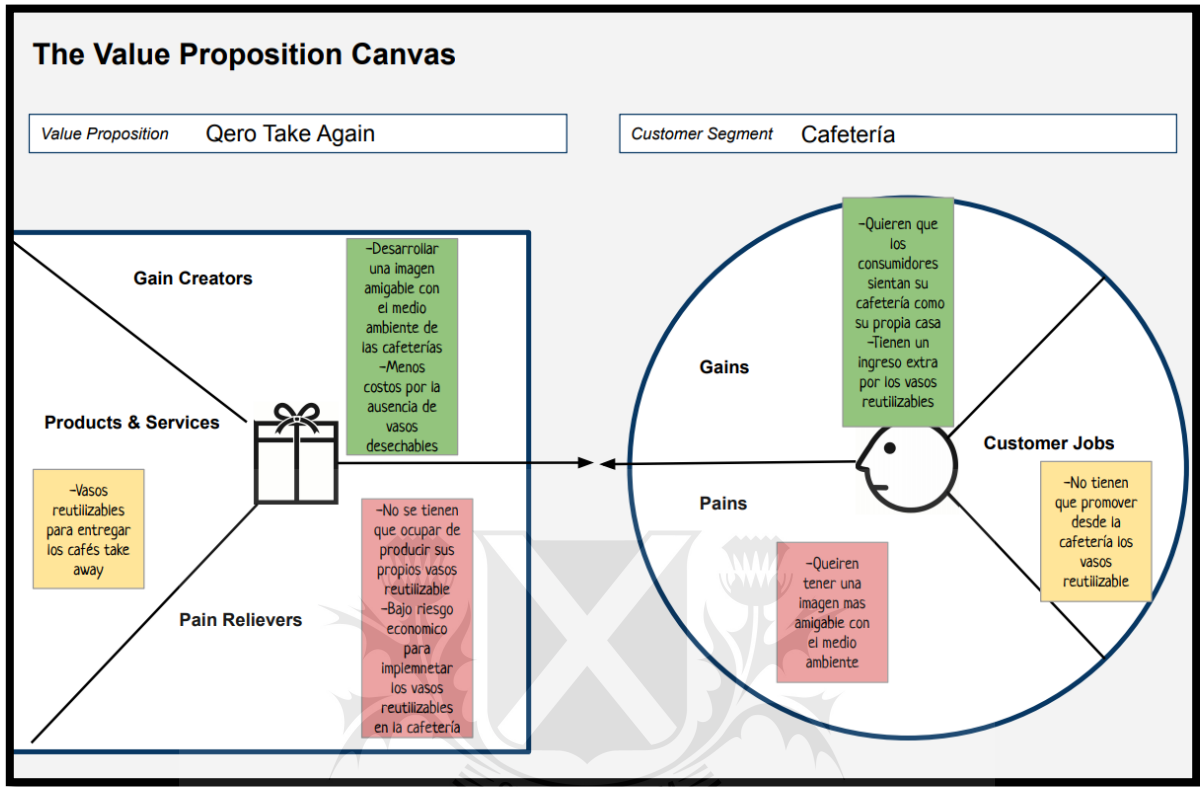
# Anexo III: The Value Proposition Canvas

Cliente directo



Universidad de San Andrés

# Cafeterías



Universidad de  
**SanAndrés**

## **ANEXO IV: Entrevistas Cafetería**

### Cafetería RVL (Ana)

1) Contar la historia de la cafetería

Hace 4 meses abrieron. La hermana menor del local de ropa Revolver. Queda en Villa Crespo

Jóvenes emprendedores. Oficios asociados. Fuegos, tostadores. Carta de comida. Atelier fuerza. El espacio fue dando para una cafetería. Muy buenos resultados. Ana y sus dos hermanas son las socias

2) ¿Qué significa la cafetería para vos?

Mi casa, RVR ropa. Es como un hijo. El espacio es muy lindo. El olor. Cocinan ahí, el horno prendido, una galleta.

3) ¿Qué es lo que más te gusta de tu lugar?

El intercambio de gente. Contacto constante con gente. Pocos extranjeros. 90 % mujeres. 30 a 50 años. Vecinos mayores que van con amigas

4) ¿Cuál es tu costo en porcentaje de vasos desechables?

Vaso polipropileno con tapa. No tienen palitos de madera

5) ¿Qué porcentaje de la venta es de take away?

Take away 25 % del consumo. Sobre todo, a la mañana 9:00 a 11:00 es más para llevar que para tomar

6) ¿Qué rango etario tienen las personas que se llevan el café?

30 a 40 años

7) ¿Muchas personas van con su propio vaso para llevarse el café?

Contadas con una mano. Cobraban adicional para llevar el vaso desechable. Les pareció un poco fuerte y lo sacaron. Descuento 10% lo hicieron en algún momento para los que llevaban su propio vaso.

8) ¿Te interesa tratar de contaminar un poco menos con el local?

¡Si, les interesa mucho! Eliminaron los palitos para revolver

Tienen todos envases de vidrio de las aguas y las gaseosas. Usan contenedores de tupper para la panadería

9) ¿Hoy en día hacen algo desde ahí para contaminar menos? ¿Cómo separan la basura?

Fueron desde el gobierno para reciclar. Nunca más se acercaron. Actualmente no hacen nada.

10) ¿Crees que la gente se llevaría un vaso reutilizable si tiene la opción en vez de uno desechable?

Si, creo que lo harían. Que tenga el logo es importante para ellos

El precio. No zarparse. Si lo que queremos es un cambio cultural. Ayudar entre todos

### Cafetería Trippini (Juan)

1) Contar la historia de la cafetería

Abrieron hace 1 año. Son 4 socios

2) ¿Qué significa la cafetería para vos?

¡Es un sueño! Pero tiene que dar plata, es un negocio

3) ¿Qué es lo que más te gusta de tu lugar?

Logramos que sea una cafetería distinta en cuanto a la estética y en cuanto a la propuesta gastronómica.

- 4) ¿Qué porcentaje de la venta es de take away?  
15% aprox
- 5) ¿Qué rango etario tienen las personas que se llevan el café?  
25 a 45 años
- 6) ¿Muchas personas van con su propio vaso para llevarse el café?  
Ninguna persona lleva su propio vaso
- 7) ¿Te interesa tratar de contaminar un poco menos con el local?  
No
- 8) ¿Hoy en día hacen algo desde ahí para contaminar menos?  
No
- 9) ¿Crees que la gente se llevaría un vaso reutilizable si tiene la opción en vez de uno desechable?  
Si

#### Cafetería Americano (Tali)

- 1) Contar la historia de la cafetería  
Tali: Crecí en la gastronomía. Nos casamos con Peter. Darle mucho más valor al café de especialidad. Café tostado, tazas más chicas, más temperatura. Fanáticos del café  
Love fue de las primeras tostadoras que abrió sus puertas a sus consumidores.



Americano Belgrano. Quieren tener un mayor impacto social y un menor impacto ambiental

2) ¿Qué significa la cafetería para vos?

Un espacio de unión. Personas de todos lados de las Américas. Herramienta para servir a la comunidad con mucho amor y dedicación

3) ¿Qué es lo que más te gusta de tu lugar?

La unión de los ingredientes. Comunidad muy grande. Muy real y tangible

4) ¿Cuál es tu costo en porcentaje de vasos desechables?

Su idea es cobrar extra por los vasos desechables. Hoy hacen un descuento del 10 % para el que lleva su propio vaso

5) ¿Qué porcentaje de la venta es de take away?

Desayuno y después del almorzar. 15 % de las ventas son café take away

6) ¿Qué rango etario tienen las personas que se llevan el café?

Hombres y mujeres. Entre 18 y 45 años. Mucha gente va a almorzar porque hay muchas oficinas alrededor. Fines de semana mucho brunch. Atraviesa un montón de edades. Mucha gente que trabaja va a hacerlo ahí en vez de quedarse en su casa, empresas que trabajan desde lo creativo. Tienen disponibles medios de pago digitales. Comunidad muy consciente. Amor por lo cálido

7) ¿Muchas personas van con su propio vaso para llevarse el café?

Muy pocas

8) ¿Te interesa tratar de contaminar un poco menos con el local?

¡Si, nos interesa!

9) ¿Hacen algo desde ahí para contaminar menos? Como separar la basura

Los pedidos a los proveedores. Café viene en baldes de 5 kilos, toda la panceta en una bolsa, harina en una bolsa de 80 kilos. Tacho de orgánicos, en compost de Cohglan. Ceibos todos los reciclables

10) ¿Crees que la gente se llevaría un vaso reutilizable si tiene la opción en vez de uno desechable?

La comunicación correcta. Lo sustentable también puede ser higiénico

### Cafetería El Cuervo (Pablo)

1) Contar la historia de la cafetería

Arrancamos hace 4 años. 2 socios. Uno es Pablo. Café de especialidad viene de Australia del hermano de uno de los socios

2) ¿Qué significa tu cafetería para vos?

Lo laboral y la pasión. Es músico. Están viendo de abrir el tercer local de Cuervo. Viendo de hacer un local con la tostadora. Onda tallercito

3) ¿Qué es lo que más te gusta de tu lugar?

¡Me gusta todo! Logramos de alguna forma establecer un lugar de comodidad. Lo sienten los clientes, lo siente el equipo.

4) ¿Qué porcentaje de la venta es de take away?

Un 30% porque tratamos de no fomentarlo. No les va lo de los vasos desechables

5) ¿Qué rango etario tienen las personas que se llevan el café?

25 a 35 años

6) ¿Muchas personas van con su propio vaso para llevarse el café?

Algunas personas van con su propio vaso

7) ¿Te interesa tratar de contaminar un poco menos con el local?

Insumos plásticos les queda. Quieren eliminarlo.

Café frío en vasos de plástico. Tazas de Australia con café reciclado. En un momento estaban por traer este tipo de tazas, pero era muy costoso

8) ¿Hoy en día hacen algo desde ahí para contaminar menos?

Reciclamos

9) ¿Crees que la gente se llevaría un vaso reutilizable si tiene la opción en vez de uno desechable?

La idea esta buenísima. Las cafeterías somos educadores del público. Siempre que el motivo sea reciclar

### Cafetería Oui Oui (Rocio)

1) Contar la historia de la cafetería

Estudio Letras. 2003. Lo empecé a armar y abrí sin darme cuenta. Quería un lugar donde podía ir yo y comer bien

2) ¿Qué significa tu cafetería para vos?

Es como un hijo mayor. Lo amo, es una relación muy especial. Somos una familia.

3) ¿Qué es lo que más te gusta de tu lugar?

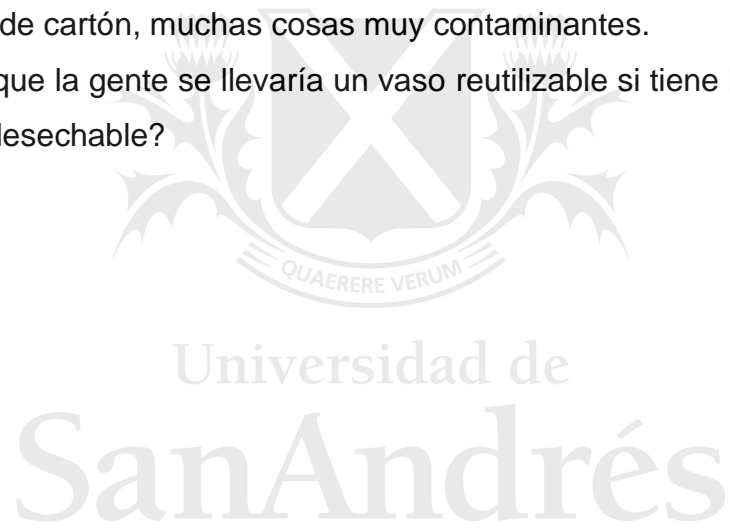
Que no tiene ninguna regla. No tiene logo, no tiene reglas, no tiene un diseñador.

- 4) ¿Qué porcentaje de la venta es de take away?  
30%
- 5) ¿Qué rango etario tienen las personas que se llevan el café?  
20 a 70 años
- 6) ¿Muchas personas van con su propio vaso para llevarse el café?  
Solo el 5%. Tienen un descuento 15 /20%. Te llevabas una madalena antes de regalo
- 7) ¿Te interesa tratar de contaminar un poco menos con el local?  
Si, me encanta, me re interesa.
- 8) ¿Hoy en día hacen algo desde ahí para contaminar menos?  
¡Separamos todo el residuo! Es ley
- 9) ¿Crees que la gente se llevaría un vaso reutilizable si tiene la opción en vez de uno desechable?  
La plata no es un problema. No usar el plástico de nuevo. A ella no le coparía. Que la gente lo compre y listo

### Cafetería Pausa (Luciana)

- 1) Contar la historia de la cafetería  
Mis hermanos y yo teníamos otros trabajos. No nos gustaban. Decidimos poner un café. La pausa que necesitaba la gente. Refaccionamos integro. Un lugar minimalista. Poco ruido, poca información. Todo blanco y madera
- 2) ¿Qué significa tu cafetería para vos?  
Es mi hijo, el mayor porque tengo otro. Me desgasta un montón. Tener algo propio cuando el proyecto es tuyo es algo único. 3 año que lleva el proyecto.

- 3) ¿Qué es lo que más te gusta de tu lugar?  
Me gusta mucho como quedo la luz, la planta.
- 4) ¿Qué porcentaje de la venta es de take away?  
10 %
- 5) ¿Qué rango etario tienen las personas que se llevan el café?  
30 – 45 años
- 6) ¿Muchas personas van con su propio vaso para llevarse el café?  
1 sola vez
- 7) ¿Te interesa tratar de contaminar un poco menos con el local?  
Es más caro las cosas que quieres hacer bien. Elementos de papelera.
- 8) ¿Hoy en día hacen algo desde ahí para contaminar menos?  
Sorbete de cartón, muchas cosas muy contaminantes.
- 9) ¿Crees que la gente se llevaría un vaso reutilizable si tiene la opción en vez de uno desechable?  
Si



## **Anexo V: Entrevistas Clientes directos**

### Belén Agotborde

1) ¿Edad? ¿Conformación de la familia? ¿Ocupación?

28 años, de novia, convive con el novio

2) ¿Qué buscas en una cafetería?

Comodidad. Que sea tranquilo el ambiente. Té fríos. Cuando es un quilombo de ruido no me gusta. Balance entre las cosas. Enchufes para la computadora, buen wi fi.

3) ¿Hobby?

Me gusta mucho la música. Bandas como Maroon Five, ir a festivales como el Lollapalooza. Me gusta ir a comer, ir a lugares de café, tomar clases de cocina, cosas random. Ir al cine. Clases de cosas random de alfarería, de decoración,

4) ¿Cada cuanto tomas café?

Todos los días. 2 cafés por día.

5) ¿Cada cuánto tomas café take away?

2 veces por semana

6) ¿Llevas tu vaso de café reutilizable o usas vaso desechable?

Uso vasos desechables

8) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

Cuando me voy de viaje me gusta ir a distintas cafeterías. Leer un libro tomando un café. Me gustan los libros relacionados con la cultura japonés. Hoy en día yendo a la facultad siempre me compro un café. Leo en las guías de viajes que cafés recomiendan cuando viajo

9) ¿En qué lugares tomas café?

Café Registrado en Palermo y Ozz los fines de semana. Me gusta ir por Starbucks

10) ¿Qué sensación te genera tomar café?

La sensación de estar en otro lado, estar de vacaciones. Un oasis en el día a día. Me cuesta comer sola, pero me encanta tomar café sola

11) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces tomando vos un café?

Felicidad, algo positivo,

12) ¿Con qué paisaje te identificas vos tomando un café?

Un paisaje de una ciudad, Nueva York, la parte tranquila. Me encanta viajar

13) ¿Por qué tomas café take away?

Cuando voy a la Universidad freno en el auto service de Starbucks que esta en Libertador, impresionante.

De camino a la oficina suelo frenar y comprar un café

14) ¿Dónde te gusta viajar?

Mas ciudades que la naturaleza. No me gustan los museos. Suscripta a lugares de viajes nuevos.

15) ¿Qué tipo de café tomas en tu casa?

Le molesta el monopolio del café. Aerochino de Nespresso, ocupa lugar innecesario

16) ¿Te gusta el vaso desechable?

Si, me gusta. Hay que hacer algo con el beneficio de usar un vaso reutilizable, con el incentivo.

17) ¿Pensás que la gente usaría y pagaría por un vaso reutilizable?

Circuito Hipster el del café, la gente quiere pertenecer. Si, pagaría por un vaso reutilizable

## Santiago Amadeo

1) ¿Edad? ¿Conformación de la familia? ¿Ocupación?

Santiago Amadeo 31, casado sin hijos. Vive con la mujer

1) ¿Qué es lo que más feliz te hace en tu vida?

Buenos momentos compartidos, con buenos vínculos, momentos relajados

2) ¿Hobby?

Me gusta hacer deportes (futbol, running, bici, gimnasio), hacer asados, ir al cine,

3) ¿Te gusta viajar?

Si, me encanta

4) ¿Qué cosas disfrutas?

Arrancar la mañana con música y pilas. Después de llegar del trabajo a mi casa. Cuando me acuesto en mi cama. Una buena comida. Arrancar el día con música tranquila de fondo. Entrenar con música electrónica.

5) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

Antes de subirme el auto para ir al laburo. 15 minutos tomando café. Es una rutina.

Por el café voy a Alex Coffee. Me gusta el lugar, el clima generado, me gusta la música. A veces me concentro más ahí que en mi casa cuando tengo que hacer home office

6) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

Los cafés salían fríos en Alex Coffee, no tenían buena temperatura.

7) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

La rutina es lo que más me gusta. El ritual de hacer siempre lo mismo. Por ahorro y tiempo no lo hago todos los días. Late \$120 el café mediano en Alex Coffee



8) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Paz, tranquilidad, me motiva, me despierta. Es rico. Satisfacción

9) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

Un tipo rutinario, laborador, serio

10) ¿Con que paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

Urbano, una ciudad, oficinas

11) ¿Cada cuánto tomas café take away?

3 veces por semana

12) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí

Por ahorro de tiempo me llevo el café

13) ¿Llevar su vaso de café reutilizable o usan vaso desechable?

Me dan un vaso descartable

14) ¿Te gusta el vaso desechable?

No me lo había puesto a pensar. Nunca me queje del vaso.

15) ¿Te interesa el tema?

Me interesa el tema del medio ambiente. Hay tachos en la oficina en el reciclaje

### Gonzalo Arnao

1) ¿Edad? ¿Conformación de la familia? ¿Ocupación?

45, casado, dos hijos, licenciado en Marketing, actualmente en Havanna

2) ¿Hobby?

Juega al tenis, le gusta el cine, le cuesta engancharse a leer, me gustan los autos, le gustaba jugar al futbol. Le gusta la tecnología. Le gusta la música

3) ¿Te gusta viajar?

Le gusta viajar en familia

4) ¿Qué cosas disfrutar en el día a día?

Me gusta cocinar, sentarme a desayunar, tomar un vino, estar con mis hijas. Me encanta el café. Café descafeinado. Nespresso. Mi hermana y mi cuñada son fanáticas del café

5) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

Amistades, reuniones de trabajo. En el café toco todas las relaciones de mi día a día. Cuando iban los baristas a Havanna

6) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

Ninguna que recuerde

7) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

2 situaciones. Compartir café. Café después de almorzar. Cuando me voy a trabajar y cuando llego del trabajo. Afuera de casa más cortado

8) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Me da placer

9) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

Relajación, disfrute. Es un momento que separa el tiempo

10) ¿Con qué paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

Mar calmo, montaña, momento de relajación

11) ¿Cada cuánto tomas café take away?

Cuando viajo. Viajo bastante a Colombia. Viaja a Miami. Ahí compro mucho para llevar. Cafés fríos con leche de almendra. Juan Valdez me encanta como cafetería

Jorgelina Giacoia

1) ¿Edad? ¿Conformación de la familia? ¿Ocupación?

34, una hija de 9, de novia

2) ¿Hobby?

Miro series, leo, le gusta ir al gimnasio

3) ¿Te gusta viajar?

Si, un montón

4) ¿Qué cosas disfrutas en el día a día?

Pasar tiempo en familia, me gusta trabajar

5) ¿Alguna anécdota tuya en la que esté involucrada el café?

Las mañanas, me compro café. Compartimos la mañana.

6) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

¡Exámenes! Arranque a tomar café solo para rendir exámenes

7) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

Tomo el café con mucha leche. No le gusta el café

Le gusta la experiencia. En Mc Donalds, Sarbucks, Tienda de sabores

8) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Una sensación de placer me relaja, bajar un poco

9) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando aparecen vos tomando un café?

La de estar tranquila relajada

10) ¿Con que paisaje te identificas cuando aparecen vos tomando un café?

Con un paisaje muy verde

11) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

Me interesa, reciclo

12) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

Reciclar. No generar residuos con las cuestiones femeninas, no gastar agua al innecesariamente.

13) ¿Cada cuanto tomas café take away?

3 veces por semana

14) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

En general a la mañana cuando me voy al laburo

15) ¿Llevas tu vaso de café reutilizable o usan vaso desechable?

Siempre te dan un vaso desechable

16) ¿Te gusta el vaso desechable?

El de Starbucks esta bueno. No te dan sorbete

17) ¿Usarías y pagarías una seña por un vaso reutilizable?

Si, lo haría. Pero le costaría,



Marina Gimenez

1) ¿Edad? ¿Estas en pareja? Conformación de la familia? Ocupación

Marina 39, casada, 2 hijos, Licenciada en Comunicación

2) ¿Hobby?

Leer novelas, mirar películas

3) ¿Te gusta viajar?

Me encanta

4) ¿Qué cosas disfrutas del día a día?

Pausas en las que hago cosas. Posibles lugares para ir de viaje, mirar la TV para hacer zapping

5) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

Momentos muy lindos había un café de por medio. En aeropuertos.

Cambiarnos nombres en las cafeterías (Starbucks). Decir cualquier cosa

6) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

Momentos feos con un café. Después de algún estudio clínico con un café en la mano

7) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

Tiene que ver con el producto en sí, el sabor, la temperatura. Tener un café en la mano. Me calma

8) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Me calma, me da paz, tranquilidad. Me ayuda a conectarme conmigo

9) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

Rodeada de libros, situación más laboral, campo, mar.

10) ¿Con que paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

Campo, mar, edificio, ciudad, corporativo

11) ¿Cada cuánto tomas cafés take away?

1 o 2 por día- Starbucks, YPF Full

12) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

Justo de tiempo, llevármelo en la mano y escuchar música en el auto

13) ¿Llevas tu vaso de café reutilizable o usas un vaso desechable?

Siempre me dan el vaso desechable

14) ¿Te gusta el vaso desechable?

No tanto. El de Starbucks es mejor.

15) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

Me interesa, pero no hago nada.

16) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

No hago nada

17) ¿Usarías y pagarías una seña por un vaso reutilizable?

Si, lo haría

### Matías Comparin

1) ¿Edad? ¿Estás en pareja? Conformación de la familia? Ocupación

34, Vive solo, me gusta el crossfit, Ingeniero Agrónomo

2) ¿Hobby?

Actividad física, andar en moto, pesca con mosca, asado, amigos

3) ¿Te gusta viajar?

Si, le encanta. Hacer viajes en moto. Por Europa, alquilar motos

4) ¿Qué cosas disfrutas del día a día?

El trabajo, lo disfruta bastante. Momentos de relax. Parar para almorzar. Sacarse el chip del trabajo. Cuando voy a entrenar. Cuando tengo tiempo

5) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

Parar a tomar a un café. Cuando viajo un take away y una banana. Café y banana. Momentos compartidos con gente del laburo. Trato de controlarlo. Lo tomo mucho el invierno. Conecto mucho con el café. Cuando viajo. Parar a tomar un café, es un break. Qué bueno poder disfrutar.

6) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

En la esquina de la oficina hay un Starbucks. No estaba bueno, estaba quemado.

7) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

Starbucks, Café Martínez, una casa de café de especialidad (Oss Kafe) los lugares en los que consume. El sabor, que sea término medio. El expresso. Que rico, que placer. El sabor que te invade la boca.

8) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Es una bebida, la sensación depende del contexto, de poder pensar, de analizar la situación. De viaje una sensación de felicidad absoluta.

9) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

Depende del contexto. Los temas que tengo que solucionar en el trabajo.

10) ¿Con que paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

¡Cuando me levanto en casa! Esa imagen, cuando armo la mesa. Cuando viajo, googleo los mejores lugares para tomar café. La vida de la gente circulando alrededor mío

11) ¿Cada cuánto tomas cafés take away?

4 veces a la semana

12) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

Porque en el día a día la vida es acelerada. Agarra el café y sigue con su rutina

13) ¿Llevas tu vaso de café reutilizable o usan vaso desechable?

Lo hacía, perdí 2 o 3. De acero inoxidable, la rigidez. Te dura más la temperatura. Agarra gusto a plástico

14) ¿Te gusta el vaso desechable?

No me gusta mucho, el de Starbucks es de mejor calidad.

15) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

Si, totalmente. Lo ambiental y lo social.

16) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

El uso del agua. De comprar los botellones de 5 litros y no botellitas.

17) ¿Usarías y pagarías una seña por un vaso reutilizable?

Alternativas de calidad. Me dejaron elegir.

### Laura Figueiras

1) ¿Edad? ¿Estás en pareja? ¿Conformación de la familia? Ocupación

Laura, esta casada, 32, Trabajo en el ITBA innovación

2) ¿Hobby?

Me gusta leer, ver series, salir con amigos, pasar tiempo con la familia

3) ¿Te gusta viajar?

Si, ahora no se puede

4) ¿Qué cosas disfrutas del día a día?

Café de la mañana en el trabajo. Desayuna en el trabajo. Levantarse, hacer cosas de la Maestría. Café para ver una serie. El cafecito de la sobremesa

5) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

El verano se fueron de vacaciones con sus padres. Somos fans de la playa. Ir a tomar un café con mi papa, momentos de padre e hija. Mar de fondo

6) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

Una vez en un Congreso de Educación. Coffee break muy feo el café

7) ¿Qué es lo que más te gusta del café?



El aroma, es lo que más me gusta del café. El Nespresso es fanática del chocotino

8) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Un disfrute, de los sentidos. La mezcla del olor con el sabor. Tratar de dejarlo como un corte. El olor, la intensidad

9) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

En general, relajada, tranquila. De disfrute, viendo una serie. Un buen café

10) ¿Con que paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

De viaje, ir a un buen café, en la oficina también lo tomo.

11) ¿Cada cuánto tomas cafés take away?

Si. 1 vez por semana

12) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

Para volver más rápido a casa o para llegar más temprano al trabajo.

13) ¿Cada cuánto tomas café? ¿Dónde tomas café?

Starbucks, Havanna

14) ¿Llevas tu vaso de café reutilizable o usan vaso desechable?

Usa vaso desechable

15) ¿Te gusta el vaso desechable?

Hay gente que dice que le cambia el sabor. Hay muchos vasos que se desarman y no tienen la tapa de plástico. Es muy incómodo.

16) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

Me parecen re buenas la iniciativas.

17) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

No, nada

18) ¿Usarías y pagarías una seña por un vaso reutilizable?

Si, lo haría

Martin Tabares

1) ¿Edad? ¿Estás en pareja? ¿Conformación de la familia? Ocupación

31, Relaciones Publicas, Cambridge

2) ¿Hobby?

Nadar, correr, ir al gimnasio

3) ¿Te gusta viajar?

¡Si, mucho!

4) ¿Qué cosas disfrutas del día a día?

Poder reunirme con gente, la parte social, el laburo, los espacios con los que comparto con otras personas

5) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

El café me une en la facultad con colegas. Tenemos un strabucks adentro de la facultad. Tiempo de distensión, tiempo de encuentros con otros. Es un corte.

6) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

No, no he tenido malas experiencias con el café

7) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

Asocio café con un tiempo para mí, para una pausa.

8) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Tranquilidad, dispersión

9) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

Tranquilidad, calma, diversión, sonrisa. El café lo veo asociado a mis tareas. En la maestría cuando haces algún corte.

10) ¿Con que paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

Un parque, o un campo día soleado. Muy tranquilo.

11) ¿Cada cuánto tomas cafés take away?

4

12) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

A veces por una cuestión de falta de tiempo. Cuando estoy de viaje trato de sentarme a tomarlo en un lugar.

13) ¿Cada cuanto tomas café? ¿Dónde tomas café?

Starbucks, los Petersen, Café Martinez, YPF

14) ¿Llevas su vaso de café reutilizable o usan vaso desechable?

Las menos de las veces. Sobre todo, cuando estoy en UADE

15) ¿Te gusta el vaso desechable?

A veces son incómodos, Telgopor, muy pedorros, te quema la mano, a veces son incómodos te chorreas, no son muy firendly

16) ¿Sentis alguna diferencia entre el vaso desechable y una taza?  
¿Temperatura y sabor?

Mas inseguro. No en cuanto a sabor y textura.

17) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

Si, pero no lo llevo a cabo.

18) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

Bolsas

Sebastian Scolnick

1) ¿Edad? ¿Estás en pareja? ¿Conformación de la familia? Ocupación

38, está casado, 2 hijas, Ingeniero, vive en Nordelta

1) ¿Hobby?

Rugby, moto restaurada

2) ¿Te gusta viajar?

Me gusta mucho

3) ¿Qué cosas disfrutas del día a día?

Me gusta mucho tomar un buen café. Tener una buena jornada laboral, tener un día normal

4) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

Siempre trato de repetir la persona que lo prepara.

5) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

Me pone de mal humor cuando me lo preparan mal

6) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

Consumidor de café en casa. Me gusta el café suave. Conocer sabores nuevos. Variedad de capsulas con Baileys,

7) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Me gusta, me da placer, es como un mimo, me preparo un café, con algún chocolate

8) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

Momento de disfrute, momento relajado, momento de bien estar.

9) ¿Con que paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

El entorno del sabor, Etiopia por las capsulas de café, una vista a un parque

10) ¿Cada cuánto tomas cafés take away?

4 cafes

11) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

Strabucks, Mc Donalds. Gano tiempo, productividad. No le gusta quedarse con olor a comida.

12) ¿Te gusta el vaso desechable?

Te quemas bastante. Mc Dondals retiene más la temperatura

13) ¿Sentís alguna diferencia entre el vaso desechable y una taza? Temperatura y sabor?

Hay una diferencia de sabor, pero no es significativa

14) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

Si, me interesa

15) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

Reciclamos, lo lavamos y separamos la basura.

### Alberto Maroto

1) ¿Edad? ¿Estás en pareja? ¿Conformación de la familia? Ocupación

49, casado, 3 hijos,

1) ¿Hobby?

Cena con amigos, camisetas de rugby, camisetas de oponentes, camisetas de rugby, wiskys: 120 botellas

2) ¿Te gusta viajar?

Viajo mucho, una vez al año con 2 amigos (gira gastronómica investigando comida típica, lugares más turísticos)

3) ¿Qué cosas disfrutas del día a día?

El desayuno. Una de las partes más lindas, hacer las chocolatadas. Me gusta llevarlos al colegio y quedarme. Al Michael Hamm de Nordelta

4) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

Me estoy haciendo un café. Estaba en Medellín y me paso algo muy particular fue a comprar Ron y Café. Él no le quiere vender café. Camino con él 4 cuadras y se llevó varios cafés

5) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

Nespresso deajo de funcionar. Viene con unos líquidos que la reactivan. No le arreglaron la máquina. Comiendo cucarachas trituradas.

6) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

El aroma, oler el grano el café, el sabor. Vinculado con momentos con arrancar el día, momentos de relax.

7) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Vinculado al placer, al disfrute

8) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

Un momento relajado, sentado cómodamente,

9) ¿Con que paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

Un living, un sillón cómodo, un desayunador

10) ¿Cada cuánto tomas cafés take away?

1 vez por día. Ibera y Cabildo y Vuelta de Obligado

11) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

El entra a las 10:00. Para llegar tranquilo tomando un café a la oficina.

12) ¿Llevas su vaso de café reutilizable o usan vaso desechable?

Se lleva el vaso descartable

13) ¿Te gusta el vaso desechable?

Le gusta más que el plástico o el metálico.

14) ¿Sentis alguna diferencia entre el vaso desechable y una taza?  
¿Temperatura y sabor?

Los vasos térmicos son más gruesos. En los descartables me gusta más el aroma.

15) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

Muy poco responsable

16) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

Nada

17) ¿Usarías y pagarías una seña por un vaso reutilizable?

Si



Juan Jose Lago

1) ¿Edad? ¿Estás en pareja? ¿Conformación de la familia? Ocupación

33. esta casado, 2 hijas, Gerente de Unidad de Negocios, Abogacía

1) Hobby?

Jugar al futbol, leer

2) ¿Te gusta viajar?

Si, normal

3) ¿Qué cosas disfrutas del día a día?

El desafío en el laburo, desafiante, dinámico, volver a casa.

4) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

Empecé a tomar más café en la cuarentena

5) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

6) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

Me da tranquilidad, calentito, casero

7) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Calidez

8) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando apareces vos tomando un café?

Sentado leyendo

9) ¿Con que paisaje te identificas cuando apareces vos tomando un café?

En un espacio más hogareña

10) ¿Cada cuánto tomas cafés take away?

1 vez por semana

11) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

Para llegar al laburo con un café rico

12) ¿Cada cuanto tomas café? ¿Dónde tomas café?

Starbucks, Café Martínez,

13) ¿Llevas tu vaso de café reutilizable o usan vaso desechable?

Uso el desechable

14) ¿Te gusta el vaso desechable?

En general no son buenos. El mejor es el de Starbucks



- 15) ¿Sentis alguna diferencia entre el vaso desechable y una taza?  
¿Temperatura y sabor?

Vaso térmico impresionante. La temperatura es muy importante.

- 16) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

No, no me interesa

- 17) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

Nada

Patricio Diamanti

- 1) ¿Edad? ¿Estás en pareja? ¿Conformación de la familia? Ocupación

32, estas en pareja, vivimos juntos, Empleado, Licenciado en Administración

- 1) ¿Hobby?

Correr, nadar y futbol

- 2) ¿Te gusta viajar?

Si

- 3) ¿Qué cosas disfrutas del día a día?

Gastronómica, deportes y música

- 4) ¿Alguna anécdota tuya en la que este involucrada el café?

Tomar café. No tomo todo lo que quisiera por un tema de salud. No tomar café a la noche porque no puede dormir

- 5) ¿Alguna mala experiencia que haya tenidos con el café?

Probar cafés malos. En un bar y ver que el café está mal hecho. Demasiado fuerte o aguado

- 6) ¿Qué es lo que más te gusta del café?

El sabor, compartir algún momento.

7) ¿Qué sensación te genera tomar café?

Espacio de relajación, en algún break o cuando desayuno

8) ¿Qué imagen te viene a la cabeza cuando aparecen vos tomando un café?

Serenidad, disfrute

9) ¿Con que paisaje te identificas cuando aparecen vos tomando un café?

Una montaña algo así como Bariloche

10) ¿Cada cuánto tomas cafés take away?

1 vez por semana

11) ¿Por qué te llevas el café y no lo tomas ahí?

Por tema de tiempos. Por los minutos contados

12) ¿Cada cuanto tomas café? ¿Dónde tomas café?

Mc Donalds, Starbucks en menor medida por comodidad y precio. Sale 4/5 veces lo que sale el café de Mc Donalds

13) ¿Llevas tu vaso de café reutilizable o usan vaso desechable?

Uso el vaso que me dan en Mc Donalds

14) ¿Te gusta el vaso desechable?

Si, me gusta el vaso de MC. El café. El de Starbucks me parece muy bueno. 280 pesos le venden el vaso en S

15) ¿Sentis alguna diferencia entre el vaso desechable y una taza?  
¿Temperatura y sabor?

Prefiero en una taza

16) ¿Te interesa el tema de cuidar el medio ambiente?

Si, me parece interesante

17) ¿Qué haces en tu casa o en tu día a día para tratar de contaminar menos?

No reciclo la basura. Tengo recaudos con pilas, baterías

18) Usarías y pagarías una seña por un vaso reutilizable



Universidad de  
**San Andrés**

## ANEXO VI

### Sistema de vasos reutilizables de café para llevar

Si tienes un local donde vendes café, te pedimos que por favor respondas esta encuesta sobre un sistema sustentable de vasos reutilizables para takeaway.

En RESUMEN, la iniciativa es la siguiente: formar parte de una red de bares y establecimientos ("LOCALES") que ofrezcan a sus clientes la posibilidad de elegir un vaso + tapa reutilizable para llevar su café. A cambio, los clientes deberán pagar una "depósito" que podrán recuperar cuando devuelvan el vaso + tapa en cualquier "local" de la red. Los clientes también podrán: a) volver a usar el mismo vaso para comprar otro café, y b) cambiar el vaso usado por un vaso limpio sin necesidad de volver a pagar el depósito. (👉 los vasos tienen tapa, un lindo diseño genérico y se pueden lavar y usar miles de veces)

 santiagomendizabal14@gmail.com (no compartidos)  Borrador guardado

[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

¿Te gustaría poder ofrecer esta posibilidad a tus clientes? \*


sí


NO

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google. Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. Notificar un problema. Términos del Servicio

## Sistema de vasos reutilizables de café para llevar

 santiгомendizabal14@gmail.com (no compartidos)  
[Cambiar de cuenta](#)

 Borrador guardado

\*Obligatorio

Estarías dispuesto a pagar un "depósito" por el stock de vasos reutilizables para TU LOCAL que podrás recuperar íntegramente en caso de que los devuelvas ya sea porque el funcionamiento del sistema no cumplió tus expectativas o por cualquier otro motivo? (El monto de este depósito será de aprox el 50% del monto del depósito que se lo cobrará a los clientes) \*

- Sí
- TAL VEZ (quiero saber más)
- NO

[Atrás](#)



[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Universidad de  
**San Andrés**

## Sistema de vasos reutilizables de café para llevar

 santiгомendizabal14@gmail.com (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

\*Obligatorio

¿Qué monto máximo de depósito estarías dispuesto/a a pagar por vaso para tener el sistema EN TU LOCAL? \*

- \$60
- \$80
- \$100
- Me da igual mientras pueda recuperar mi depósito
- Todos me parecen excesivos

¿Qué monto máximo de depósito creés que estarían dispuestos a pagar TUS CLIENTES por el vaso reutilizable? \*

- \$100
- \$125
- \$150
- \$175
- No creo les afecte mientras puedan recuperar su depósito
- Todos me parecen excesivos

¿Cuáles creés que serían las principales ventajas de este sistema para TU LOCAL? \*

- El ahorro en el costo de los vasos descartables
- Ofrecer a mis clientes una alternativa sustentable de café para llevar
- Asociar mi local a una acción sustentable, de reducción de residuos y economía circular
- Todas las anteriores
- Otro: \_\_\_\_\_

Creés que la posibilidad de contar con este sistema sustentable haría que más clientes elijan la opción "takeaway"? \*

- Probablemente SÍ
- Probablemente NO

El hecho de contar con esta posibilidad, ¿haría que incentives más el modelo "takeaway" dentro de tu local? \*

- Probablemente SÍ
- Probablemente NO

¿Estarías dispuesto/a a hacer un descuento en el precio del café para los clientes que elijan esta opción? \*

- Probablemente Sí
- Probablemente NO

¿Te interesaría dejar de usar descartables y ofrecer esta opción reutilizable como única alternativa para el takeaway de tu local? \*

- Probablemente Sí
- Probablemente NO

¿Estarías dispuesto/a a lavar los vasos reutilizables en tu local? \*

- sí
- NO

¿Estarías dispuesto a pagar un "fee mensual" por formar parte de este sistema? \*

- sí
- TAL VEZ
- NO

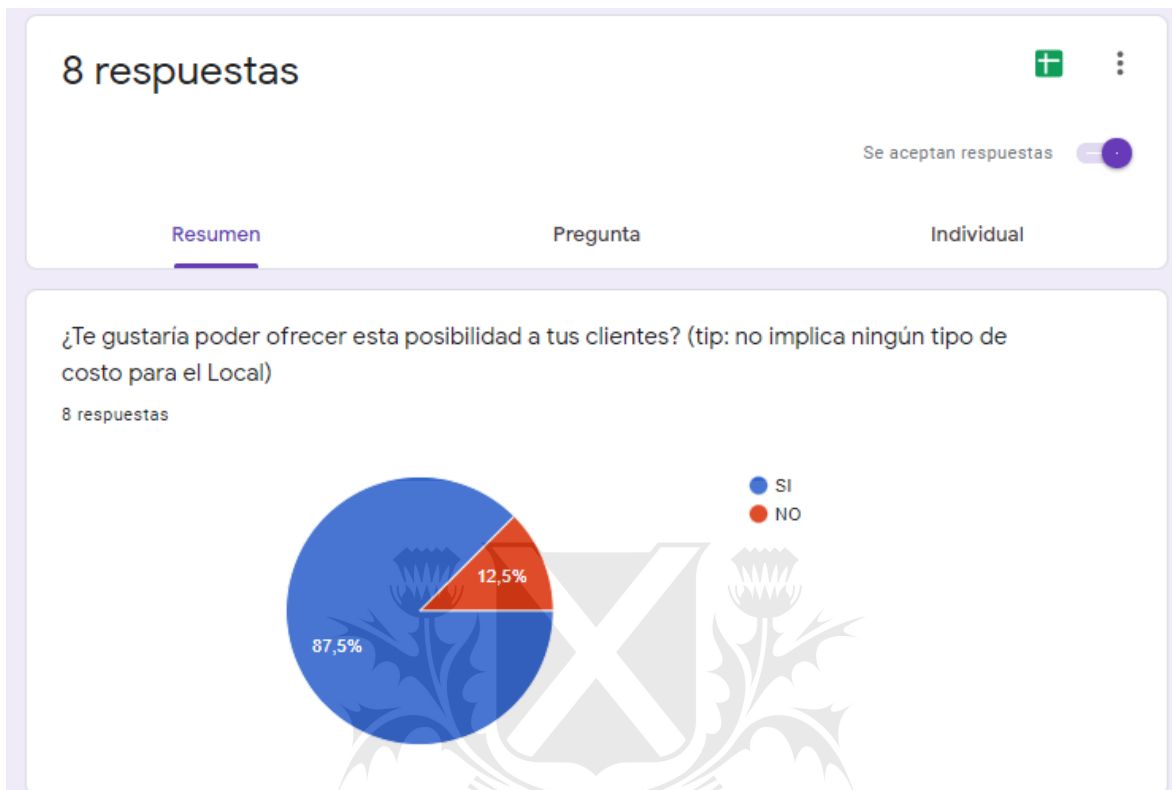
Atrás

Enviar

Borrar formulario



Respuestas de la encuesta:

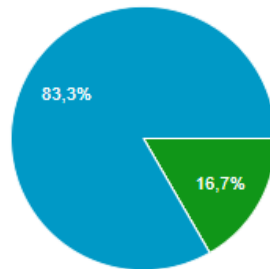


Universidad de  
**San Andrés**

Elegiste que SI te gustaría ofrecer esta posibilidad

¿Cuáles creés que serían las principales ventajas de este sistema para TU LOCAL?

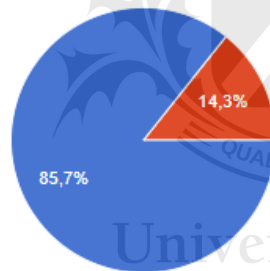
6 respuestas



- El ahorro en el costo de los vasos descartables
- Ofrecer a mis clientes una alternativa sustentable de café para llevar
- Asociar mi cafetería a una acción sustentable, de reducción de residuos...
- Todas las anteriores
- Otro
- Asociar mi local a una acción sustentable, de reducción de residuos...

¿Estarías dispuesto a recibir los vasos reutilizables y hacer la prueba?

7 respuestas

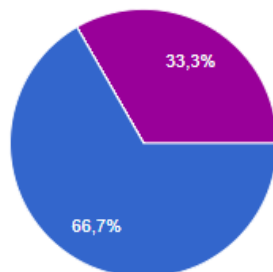


- SI
- NO

Universidad de San Andrés

¿Qué monto máximo de depósito creés que estarían dispuestos a pagar TUS CLIENTES por el vaso reutilizable?

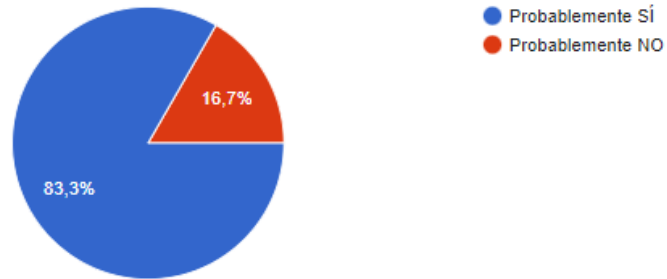
6 respuestas



- \$100
- \$125
- \$150
- No creo les afecte mientras puedan recuperar su depósito
- Todos me parecen excesivos

¿Creés que la posibilidad de contar con este sistema sustentable haría que más clientes elijan la opción "takeaway"?

6 respuestas



Universidad de  
**San Andrés**

## ANEXO VII

Preguntas Respuestas **74** Configuración

Sección 1 de 5

### Sistema de vasos reutilizables de café para llevar

Si sos tomador/a de café y a veces pedís para llevar, te pedimos que por favor respondas esta encuesta sobre un sistema de vasos plásticos reutilizables para takeaway

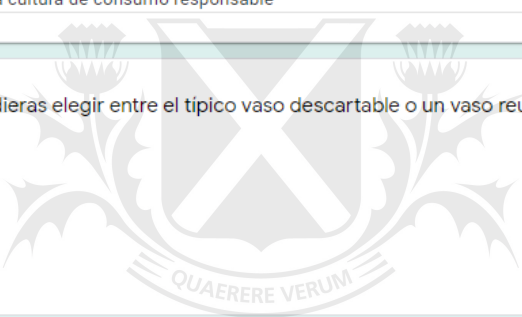
Iniciativa de Qero, empresa B que hace 8 años trabaja en el reemplazo de vasos descartables por vasos reutilizables para una nueva cultura de consumo responsable

Si para llevar tu café pudieras elegir entre el típico vaso descartable o un vaso reutilizable, ¿Qué opción elegirías? \*

Descartable

Reutilizable

Después de la sección 1 Ir a la siguiente sección



Sección 2 de 5

## Tu elección fue "Descartable"

Descripción (opcional)

Seguirías usando vasos descartables porque... \*

- No considero que los vasos descartables representen un problema ambiental grave
- Los vasos descartables son los únicos que me garantizan una higienización adecuada
- Otra...

Después de la sección 2 Ir a la siguiente sección

Sección 3 de 5

## Tu elección fue "Reutilizable"

Descripción (opcional)

Si para acceder a esta opción reutilizable tenés que pagar una "seña" o "depósito" de \$120 que podés recuperar cuando devolvés el vaso en cualquier establecimiento adherido a la red del sistema ¿Lo pagarías? (Para que sepas 🍷 el vaso tiene tapa, un lindo diseño, se puede usar miles de veces y la red tiene múltiples establecimientos de distintas marcas donde podés devolverlo)

- NO pagaría el depósito o seña
- Sí pagaría el depósito o seña

Después de la sección 3 Ir a la siguiente sección

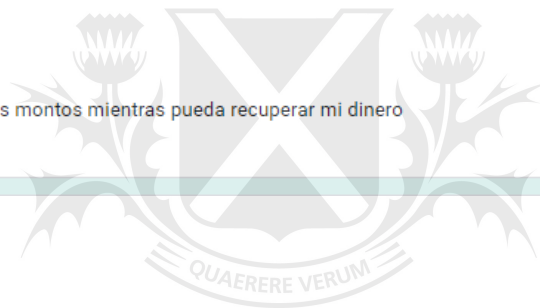
Sección 4 de 5

## Estarías dispuesto a pagar

Descripción (opcional)

¿Cuál es el precio máximo que estarías dispuesto/a a pagar por la "seña" o "depósito"? \*

- \$100
- \$125
- \$150
- \$175
- Cualquiera de estos montos mientras pueda recuperar mi dinero



La posibilidad de contar con esta nueva opción de vaso amigable con el ambiente ¿Haría que incrementes tu nivel de consumo de café para llevar? \*

- Probablemente NO
- Probablemente Sí

¿Consideras que por elegir la opción de vaso reutilizable debería haber un descuento en el precio del café? \*

- No necesariamente
- Sí, todos estamos haciendo un pequeño esfuerzo por cuidar el planeta

Después de la sección 4 Enviar formulario

Sección 5 de 5

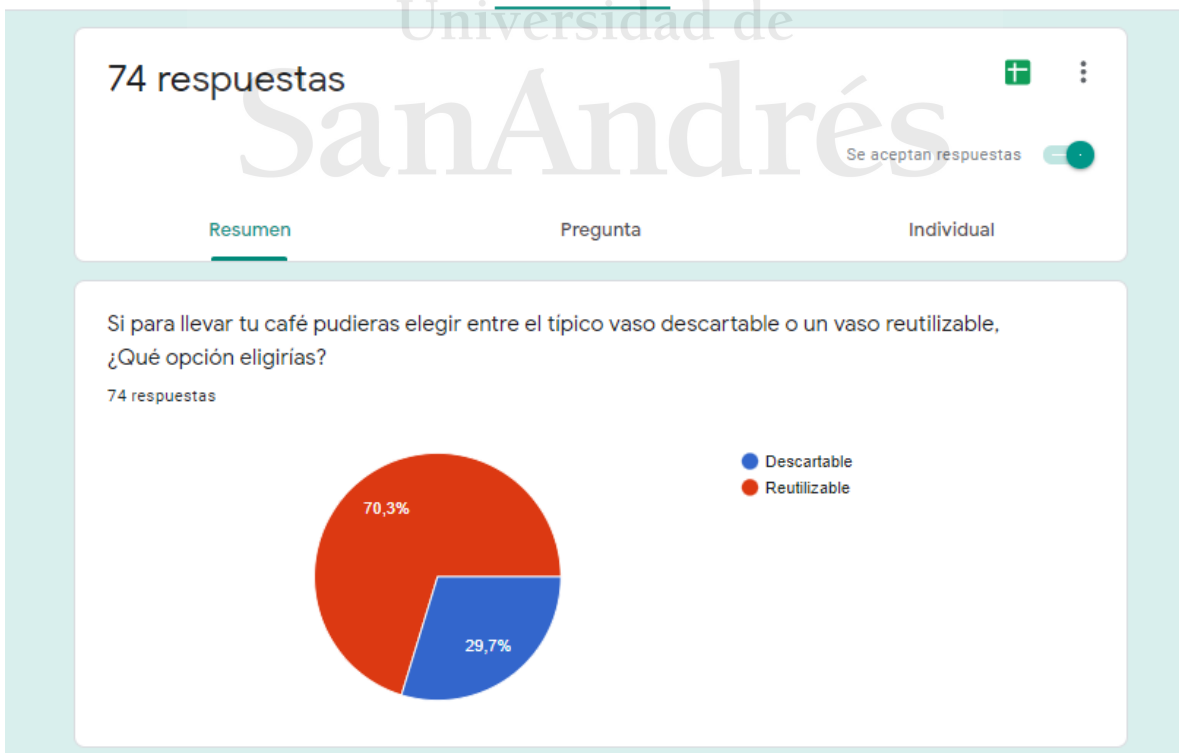
## No estarías dispuesto a pagar

Descripción (opcional)

Elegiste "No pagaría". ¿Cuáles son los motivos? \*

- El precio de la seña me parece muy alto
- No tengo cómo garantizar la higienización adecuada de un vaso que ya fue utilizado
- Ambos motivos por igual
- Otra...

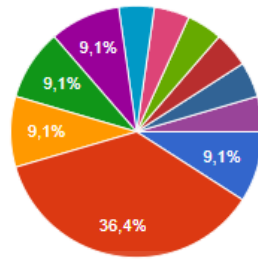
Respuestas de la encuesta:



### Tu elección fue "Descartable"

Seguirías usando vasos descartables porque...

22 respuestas

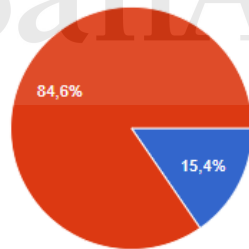


- No considero que los vasos descartab...
  - Los vasos descartables son los único...
  - Facilidad de uso y descarte
  - No quiero acumular vasos
  - No me gusta el olor que deja el café a...
  - en mi caso si fuera re-utilizable estarí...
  - Fiaca tener el reutilizable
  - Comodidad
- ▲ 1/2 ▼

### Tu elección fue "Reutilizable"

Si para acceder a esta opción reutilizable tenés que pagar una "seña" o "depósito" de \$120 que podés recuperar cuando devolvés el vaso en cualquier establecimiento adherido a la red del sistema ¿Lo pagarías? (Para que sepas 🍷 el vaso tiene tapa, un lindo diseño, se puede usar miles de veces y la red tiene múltiples establecimientos de distintas marcas donde podés devolverlo)

52 respuestas



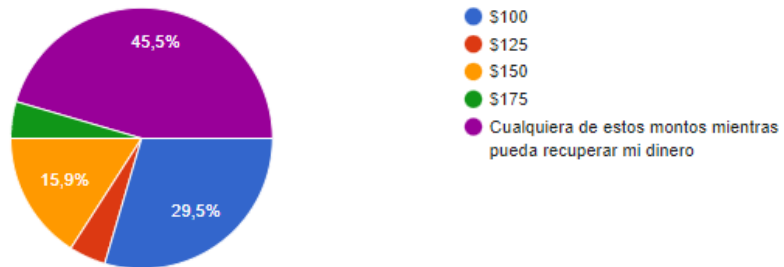
- NO pagaría el depósito o seña
- Sí pagaría el depósito o seña



### Estarías dispuesto a pagar

¿Cuál es el precio máximo que estarías dispuesto/a a pagar por la "seña" o "depósito"?

44 respuestas



La posibilidad de contar con esta nueva opción de vaso amigable con el ambiente ¿Haría que incrementes tu nivel de consumo de café para llevar?

44 respuestas

