

TONER AMBIENTAL

Carmen Silva Garay

Presentado a:

Gilberto Betancourt Vargas

Corporación Unificada Nacional de Educación Superior – CUN

Escuela de Ciencias Administrativas a Distancia

2017

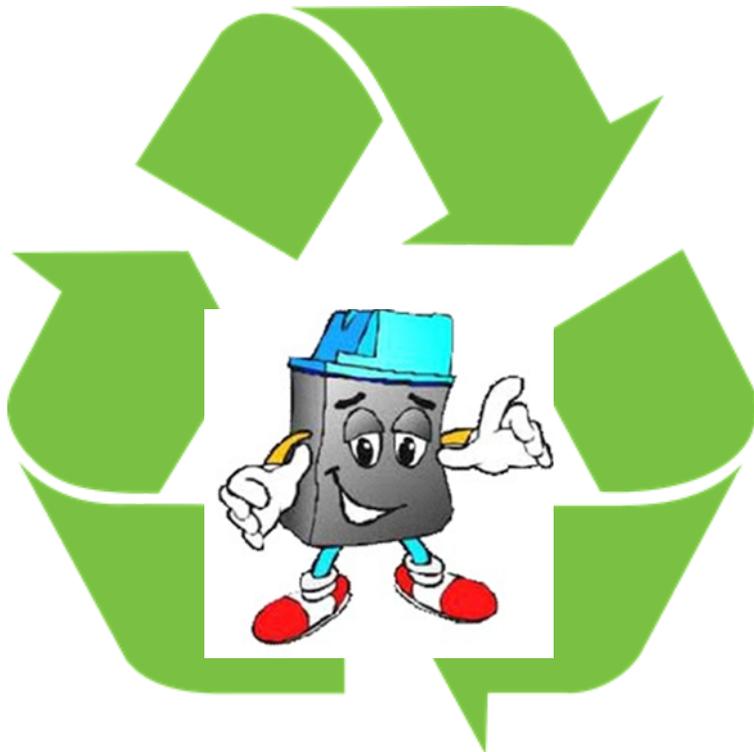
Bogotá, D.C.

ÍNDICE

1. ELEVADOR PITCH
2. MISION
3. VISION
4. MARCO LEGAL
5. DOFA
6. TABLA DE DESPLIEGUE ESTRATEGICO
7. ANALISIS DE PESTEL
8. DEFINICION DE LA ESTRUCTURA DEL MERCADO
 - 8.1 MERCADO
 - 8.2 SEGMENTACION DEL MERCADO
 - 8.3 OBJETIVOS DEL MERCADO
 - 8.4 ANALISIS
9. VALIDACIÓN DEL MERCADO: DISEÑO DE RECOLECCION Y REUTILIZACION DE RESIDUOS SOLIDOS E INDUSTRIALES
 - 9.1 RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS
 - 9.2 ENTREVISTA CLIENTES HEWLETT PACKARD COLOMBIA Y LEXMARD
10. ANALISIS DEL MERCADO
11. ANALISIS DE LA COMPETENCIA
 - 11.1 ESTRATEGIA DE
 - 11.2 ESTRATEGIA DE LA COMUNICACIÓN
12. PROYECCION DE VENTAS

TONER AMBIENTAL

**Imprimiendo imprimiendo, toner recogiendo al planeta
protegiendo**



1. Elevador Pitch

Es una empresa dedicada a la recolección, gestión y manejo de tóner y cartuchos como residuos electrónicos para ser reutilizados o en caso contrario garantizar su fin de uso.

Contribuyendo con responsabilidad social e idónea, rigiéndonos bajo la normatividad vigente en Colombia, fructificando el auge actual que hay en el mercado en la utilización de estos dispositivos.

Es un buen negocio ya que no existen muchas empresas en este campo. Además la financiación por parte del gobierno nacional de la misma con los programas que ofrece el ministerio de medio ambiente.

Y obtener ganancias económicas, atreves del reciclaje de estos dispositivos y lo más importante ayudando al planeta.

2. Misión

Tóner Ambiental se dedica a la gestión y manejo de la recolección de algunos residuos peligrosos como lo son tóner y cartuchos, para ser reutilizados o garantizar su destino final fin de uso, contribuyendo a los procesos educativos en materia ambiental con responsabilidad social, calidad, innovación generando bienestar de nuestros grupos de interés.

3. Visión

En el 2019, ser la primera empresa reconocida a nivel de localidad especializada en la gestión y manejo recolección de algunos residuos peligrosos como lo son tóner y cartuchos, bajo todos los estándares de calidad exigidos dentro de la normatividad vigente, involucrando la comunidad con la responsabilidad social de nuestro entorno.

4. Marco Legal

La empresa TONER AMBIENTAL para convertirse en una empresa SAS, necesitamos cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Consultar el nombre en la RUES
 - ✓ Inscripción en la cámara de comercio como persona jurídica
 - ✓ Crear cuenta de ahorros (con carta por parte del banco dirigida a la DIAN)
 - ✓ Tramitar RUT
 - ✓ Solicitar el NIT
 - ✓ Solicitud de numeración para facturar
 - ✓ Solicitar el certificado de existencia y representación Legal
 - ✓ Diligenciar formulario de gestión de residuos peligrosos
 - ✓ Obtener el concepto ambiental
 - ✓ Solicitar permiso de bomberos
 - ✓ Cumplir con la ley 1672 de 2013

Esta solicitud se realiza en Bogotá, para nuestra bodega de acopio, estará situada en la localidad de suba, donde se realizó la segmentación de mercado. Con expectativas y meta de lograr llegar a todas las localidades.

En el comercio electrónico crear nuestra página web y también necesitamos cumplir con los siguientes requisitos.

- ✓ Inscripción de página web en el registro mercantil (Ley 633 de 2000)
- ✓ Comercio Electrónico (Ley 527 de 1999)
- ✓ Ley del Teletrabajo (Ley 1221 de 2008)
- ✓ TIC y sociedad de la información (ley 1341 de 2009)
- ✓ Delitos informativos (Ley 1273 de 2009)
- ✓ Derechos de autor (Ley 23 de 1982)
- ✓ Derechos de propiedad intelectual e industrial en internet
- ✓ Contratación Electrónica
- ✓ Habeas Data (Ley 1266 de 2008)

5. DOFA

| DEBILIDADES | AMENAZAS |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Equipo poco capacitado en el reciclaje de residuos peligrosos. <input type="checkbox"/> Logística <input type="checkbox"/> Fácil acceso <input type="checkbox"/> Falta de recursos económicos suficientes para el montaje total de la empresa <input type="checkbox"/> No contar con equipos avanzados tecnológicamente <input type="checkbox"/> Equipo no capacitado en la administración y proceso del sitio web | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> No existe responsabilidad en la generación de estos desechos. <input type="checkbox"/> Competencia por parte de los recicladores <input type="checkbox"/> Vandalismo <input type="checkbox"/> No contar con la suficientemente capacidad de endeudamiento para adquirir créditos bancarios <input type="checkbox"/> Por parte de los generadores de Tóner y cartuchos utilizados ya que no están dispuestos a darle el fin de uso. <input type="checkbox"/> Falta de cultura ciudadana en la manera de desechar estos residuos |
| OPORTUNIDADES | FORTALEZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gran generación de tóner y cartuchos utilizados. <input type="checkbox"/> El avance de la tecnología ya que habrá más proveedores. <input type="checkbox"/> Auge de reciclaje <input type="checkbox"/> Ayudas de entidades del gobierno con recursos por ser una empresa con el objetivo d ayuda el medio ambiente <input type="checkbox"/> Ser reconocido por ser innovadores y el beneficio en el impacto ambiental <input type="checkbox"/> A medida de la aceptación en el mercado más adelante podríamos abordar otra clase de residuos tecnológicos, como computadores, residuos líquidos químicos | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Implementación de programas por el ministerio de medio ambiente. <input type="checkbox"/> Financiación de empresas y proyectos que busquen conservar el medio ambiente. <input type="checkbox"/> Existencia de empresas como asociaciones. <input type="checkbox"/> Tener vendedores en el equipo de trabajo y vender los servicios a los clientes y proveedores. <input type="checkbox"/> Conocimiento del mercado. |

6. Tabla De Despliegue Estratégico

| DEBILIDADES | | | |
|-------------|---|---|--|
| No | Objetivo | Tareas | Tiempo estimado |
| 1 | Capacitar a todo el equipo sobre el manejo de residuos | Investigar que entidades o porque medios podemos tener conocimiento sobre la normatividad y funcionamiento adecuado y como legalizar que estamos capacitados. | Entre el 20 de octubre y 15 de Noviembre de 2017 |
| 2 | Diseñar un plan de logística para nuestro proceso | Comprar señalización para la organización de la bodega de acopio. | El 5 de noviembre 2017 |
| 3 | Facilitar la recolección de los cartuchos y tóner | Charlas para concientizar a los pequeños empresarios y a su vez generadores de los residuos | 20 de octubre al 15 de noviembre 2017 |
| 4 | Poder adquirir los equipos más avanzado que nos ayuden en la mejora de nuestro proyecto | Alquilando equipos o comprarlos a través de un crédito | 20 de octubre al 15 de noviembre de 2017 |
| 5 | Adquirir un administrador de los sitios web | Contratar o mejor capacitar una persona del equipo para el manejo del sitios web | 10 de noviembre 2017 |
| 6 | Conseguir recursos económicos | Adquirir un crédito y postularnos para el beneficio por medio del ministerio de medio ambiente para nuestro proyecto | 15 de octubre de 2017 |

| OPORTUNIDADES | | | |
|---------------|--|--|--|
| No | Objetivo | Tareas | Tiempo estimado |
| 1 | Ser reconocidos como recolectores de residuos electrónicos | Con el mismo resultado demostrar el compromiso ambiental | 1 de diciembre de 2017 |
| 2 | Aprovechar el avance tecnológico | Creando bases de datos para conocer los proveedores potenciales | El 20 de noviembre 2017 |
| 3 | Ser una empresa reconocida en el sector de reciclaje | Campañas, charlas en la localidad por medio de las juntas de acción comunal y ayuda de los mismos voceros de los barrios | 15 de octubre de 2017 |
| 4 | Adquirir ayudas del gobierno | Notificar por escrito nuestra misión a las diferentes entidades y postularnos a los programas del gobierno | 20 de octubre al 15 de noviembre de 2017 |
| 5 | Brindar la comodidad de recoger estos residuos a la comunidad | Comprar un vehículo para tal fin | 10 de noviembre 2017 |
| 6 | abordar otra clase de residuos tecnológicos, como computadores, residuos líquidos químicos | Continuar con la misma línea del manejo de los residuos | 25 de noviembre de 2017 |

FORTALEZAS

| No. | Objetivo | Tareas | Tiempo estimado |
|-----|--|--|--|
| 1 | Participar en los programas del ministerio de medio ambiente | Cumplir con los requisitos y poder acceder a ellos | 15 de octubre de 2017 |
| 2 | Financiación de empresas y proyectos que busquen conservar el medio ambiente | Conseguir la información para aliarnos con empresas que actualmente se encuentran interesadas en estos proyectos | 15 de octubre de 2017 |
| 3 | Capacitar más a nuestro equipo de ventas | Continuar con mejora de esta habilidad por medio de capacitaciones de neuroventas | 15 de octubre de 2017 |
| 4 | Actualizando la información del mercado | Encuestas, visitas, noticias, CONPES, redes sociales y sitios web | 15 de octubre de 2017 al abril de 2018 |

| AMENAZAS | | | |
|----------|----------------------------|--|-----------------------|
| No. | Objetivo | Tareas | Tiempo estimado |
| 1 | Responsabilidad social | Motivar a la comunidad la necesidad de reciclar | 15 de octubre de 2017 |
| 2 | Competencia | Formar una organización donde hayan recicladores, y hacerlos parte de nuestra empresa | 21 de octubre de 2017 |
| 3 | Deshonestidad | Asesorar a los proveedores sobre el mal uso de algunas personas inescrupulosas que los venden como cartuchos recargados sin estarlos realmente | 23 de octubre de 2017 |
| 4 | capacidad de endeudamiento | diseñar un plan estratégico para conseguir socios que nos apoyen en la parte financiera | 21 de octubre de 2017 |
| 5 | Mal manejo del residuo | Trabajar en la creencia errada de que al desechar en la basura estos residuos, pueda generar un beneficio económico para los demás | 20 de octubre de 2017 |
| 6 | Cultura Ciudadana | Originar campañas alusivas al buen uso de estos residuos para disminuir la contaminación | 25 de octubre de 2017 |

7. Análisis De Pestel

7.1 Políticos:

- ✓ En Colombia el 18 de abril de 2010, los Ministerios de Ambiente, Vivienda y desarrollo Territorial, lanza una campaña ambiental para recolectar cartuchos de impresión usados. El proceso se implementó en Cartagena de Indias, según Ruth Lenes Directora De Establecimiento Publico Ambiental, EPA. Pero como en muchos casos no hay un seguimiento y control adecuado para mantenerlos.
- ✓ Por otra parte hay una iniciativa llamada Puntos Verdes Lito, extranjera que permite hacer donaciones financiadas por los recursos obtenidos con el tratamiento de esos desechos.

7.2 Económico:

- ✓ Según el Ministerio de medio ambiente el 53% desechos de cartuchos de tinta, cinta o tóner de las impresoras van a parar a botaderos, el 15% es vertido a los ríos y el 32% va a los rellenos sanitarios.
- ✓ Arrojar estos cartuchos representan más de un kilogramo de plástico, metal y residuos tóxicos que no son auto biodegradable, por eso Hewlett Packard tiene la tecnología para regenerarlos.
- ✓ Un cartucho nuevo tiene un valor de \$350.000, cuesta regenerarlos \$180.000 y tiene la posibilidad de regenerarse varias veces.

7.3 Socio Cultural:

- ✓ El lugar donde se inicia TONER AMBIENTAL es Suba, barrio de la ciudad de Bogotá donde se encuentran varias microempresas que utilizan en gran cantidad estos dispositivos. Por esto es nuestro punto de partida.
- ✓ En la actualidad nuestra cultura está a la vanguardia de la tecnología consecuencia a esto el incremento del consumo de todos los diferentes dispositivos económicos

7.4 Tecnológicos:

- ✓ En Colombia no se invierte en innovación y desarrollo, pero encontramos algunas entidades como lo son; SENA donde existe una área llamada

Tecnoparque, la CUN donde existe el programa CUNBRE y la Cámara de Comercio, que tienen como objetivo apoyar y orientar el desarrollo tecnológico e innovador de los colombianos que puedan aportar al desarrollo del país y crear empresas.

7.5. Ecológicos

- ✓ En Colombia actualmente se evidencia que ya existen grupos en redes sociales donde ya existe el compromiso por cuidar y conservar el medio ambiente,
- ✓ Aunque en Colombia se desconoce la regeneración de tintas y cartuchos ya existen empresas y supermercados, que utilizan los cartuchos regenerados y lo que representa en ahorro del 50%.
- ✓ En Colombia se conocen dos empresas una en Medellín (Recartintas) y otra en Bogotá que tiene la capacidad de regenerar alrededor de 1000 cartuchos mensuales, entre tinta, laser y cinta de las marcas Hewlett Packard, Canon, Epson y Lexmark.
- ✓ Hewlett Packard apoya la reserva natural Boionawi en el Orinoco desde el 2007, fomentando la investigación y conservación de los recursos naturales, especialmente ecosistemas acuáticos.
- ✓ Un cartucho tarda en degradarse aproximadamente 500 años, según datos de los fabricantes.

7.6 Legales:

TONER AMBIENTAL se registrará a la normatividad vigente y se actualizará para las modificaciones o derogaciones de las nuevas normas. Los puntos legales con los que debemos cumplir se encuentran dentro del marco legal punto 4. De igual manera podemos acceder a los beneficios de la ley 1014 de 2006 que habla del Fomento al emprendimiento y la ley 1780 de 2016 de empleo y emprendimiento.

8. Definición De La Estructura Del Mercado

8.1 Mercado:

El mercado que se va a realizar busca optimizar el uso de la materia prima adecuando los procesos productivos, donde se vende un servicio y venta de un producto, ya sea para reutilizarlos y darles un fin de uso.

Para Colombia en el mercado de reciclaje genera un negocio de \$354.000 millones al año, donde al verificar el mercado estaremos ganando aproximadamente entre un 8 al 10% del mercado de reciclaje de residuos electrónico. El cual es sostenible para nuestra idea, ya que

cada día se están concientizando más personas en salvar o al menos en trabajar para la disminución de la contaminación, por lo tanto puede ser más ganancias.

8.2. Segmentación Del Mercado

Nuestra investigación sobre la segmentación del mercado y las variables razones del porqué de nuestro cliente está dirigido a oficinas y litografías a nivel Bogotá, donde nuestra idea se encontró en los barrios que tiene mayor potencial fueron; Ricaurte, suba, avenida 68 y estrada, de allí encontramos que consumen más de un 80% tóner y cartuchos y el 20% en el centro de Bogotá que son las que tienen más de un 70% de oficinas que utilizan este producto.

8.3 Objetivos del mercado:

Conocer la percepción de nuestros clientes acerca del reciclaje de tóner y /o cartuchos

Identificar que rango de precios al cual los proveedores están dispuestos a pagar por estos residuos.

Determinar los medios publicitarios más adecuados para obtener la atención de nuestros clientes.

8.4 Análisis

En este campo la visión ambiental es muy importante para nuestro entorno, según documento del tiempo, en las últimas décadas, la basura electrónica ha logrado posicionarse en el grupo de residuos sólidos de mayor crecimiento, se calcula que en Colombia producen alrededor de 252000 toneladas en el año de desperdicios. El cual debemos motivarnos para que estas toneladas de residuos no ingresen a un botadero si no por el contrario debemos concientizar a los ciudadanos.

9. Validación Del Mercado: Diseño De Recolección Y Reutilización De Residuos electrónicos

Entrevista Usuario

Presentación personal y explicación breve y concreta del objeto de la entrevista, verificando sexo (M – F --), rango de edad (18 a 50 años), estrato demog. (_____), manipulación de residuo (_____), días de recolección en zonas establecidas (_____). (En caso de necesidad debe tenerse un intérprete que domine el idioma extranjero)

¿Usted ha escuchado o le han comentado la situación que existe en el planeta por el impacto ambiental

- a. SI
- b. NO
- c. NO ME INTERESA
- d. ME INTERESA Y QUISIERA AYUDAR

¿Usted consume mas cartuchos que toner?

¿Cada cuánto cambia el insumo

- a. 15
- b. |30
- c. 45
- d. Cada dos meses

¿Cuándo se acaba la vida útil del insumo que hace con el?

- a. Votar
- b. Reciclar
- c. Recargar
- d. Regala al señor del reciclaje
- e. Realiza donacion

¿En caso que la respuesta sea votar, sabe que daño le hace al medio ambiente?

- a. SI
- b. NO

¿en caso que hubiese respondido reciclar le gustaría que le recogieran los insumos?

- a. SI
- b. NO
- c. No sabe

¿Si le gustaría que le recogieran los insumos cada cuanto?

- a. Cada semana
- b. Cada 15 días
- c. Cada mes

9.1 Resultados Del Análisis De Las Entrevistas

PREGUNTA # 1

En la pregunta 1 encontramos que 80% de la población ha escuchado sobre el calentamiento global, y se encuentran motivados para ayudar al medio ambiente

PREGUNTA #2

En la pregunta 2 encontramos que un 35% de la población utiliza cartuchos para impresora laser, y un 30% utiliza toner

PREGUNTA # 3

En la pregunta 3 encontramos que un 70% maneja cambio de tinta por lo menos cada 15 días porque realiza la recarga, y cada 3 meses el cambio total de toner

PREGUNTA#4

En la pregunta 4 encontramos que un 70% refiere recarga el cartucho y cuando se acaba la vida útil le quitan la marquilla y lo votan al cesto de la basura.

PREGUNTA#5

En la pregunta 5 encontramos que un 70% refiere que desconocen que se hace con los insumos, pero lo votan por ser estorbosos

PREGUNTA #6

En la pregunta 6 encontramos que un 65% refiere que le gustaría que se los recogiera

PREGUNTA # 7

En la pregunta 7 encontramos que un 80% de la población encuestada manifiesta que cada mes

9.2 Entrevista Clientes Hewlett Packard Colombia Y Lexmard

Presentación personal y explicación breve y concreta del objeto de la entrevista, verificando sexo (M – F --), rango de edad (18 a 50 años), estrato demog. (_____), manipulación de residuo (_____, Tratamiento final de residuos peligrosos (_____. (En caso de necesidad debe tenerse un intérprete que domine el idioma extranjero)

1. ¿Tiene importancia para usted el manejo y destino final que se le puede dar a los residuos generados en su hogar y/o negocio?
2. ¿Cree usted que esta empresa cumple con las normas ambientales establecidas por el ministerio para el tratamiento final de residuos?
3. En cuanto a la disposición final de los desechos peligrosos, ¿son éstos separados y tratados de manera adecuada por esta empresa?
4. ¿Conoce usted las instalaciones y la infraestructura con que cuentan para dar manejo adecuado a los desechos generados?

5. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación sobre el manejo de residuos? SI ó No. ¿Por quién?

6. ¿Se siente satisfecho con la operatividad y atención recibida por parte de la empresa contratada por usted para el manejo de los residuos?

9.3 Resultados Del Análisis De Las Entrevistas

PREGUNTA # 1

En la pregunta 1 se evidencia que el 100% de los clientes de estas empresas entrevistados les preocupa el destino final de los desechos originados.

PREGUNTA #2

En la pregunta 2 el 90% está completamente seguro que la empresa cumple con la ley el 10% restante lo cree.

PREGUNTA # 3

En la pregunta 3 se detecta que 50% de los clientes de **HEWLETT PACKARD COLOMBIA Y LEXMARD**, no están completamente seguros del buen manejo de los residuos peligrosos.

PREGUNTA#4

En la pregunta 4 encontramos que un 50% de los clientes conoce las instalaciones de estas empresas.

PREGUNTA#5

En la pregunta 5 el 90% de los clientes ha recibido capacitación por parte de las empresas sobre el correcto manejo de los desechos.

PREGUNTA #6

En la pregunta 6 se evidencia que el 100% de los clientes encuestados se encuentra conforme con la empresa contratada.

10. ANALISIS DE MERCADEO

Para llevar a cabo este plan de mercadeo se cuenta con una ventaja competitiva que implica diferenciación sustentable y diferenciable en el tiempo, esta se ve expresada a través de los siguientes factores:

- Orientación cliente – intermediario: implica la necesidad de tratar a los clientes receptores de los materiales reciclables, como socios y colaboradores, de manera que se pueda identificar las necesidades específicas y trabajar mancomunadamente para lograr los objetivos planteados para ambas partes.
- Orientación en los competidores: Se debe tener un conocimiento claro del mercado, lo que permitirá tener capacidad de analizar las fortalezas y debilidades de la competencia.

(epository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/901/Parrajulian2012.pdf?sequence=1)

11. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

En la ciudad de Bogotá existen empresas como Econectate, **HEWLETT PACKARD COLOMBIA Y LEXMARD**, sin embargo, como parte del estudio del mercado, se analizaron los competidores directos presentes en la zona y se llegó a la conclusión de que no existe una empresa que ofrezca el servicio de recolección y separación de residuos sólidos. Dentro de la competencia indirecta la empresa que tiene características similares en cuanto al proceso de recolección de cartuchos y tóner; esta empresa se encuentra ubicada en la calle 20 No 1ª -19 barrio granada. Es la empresa que presta este servicio, su principal estrategia es recoger los residuos electrónicos para hacer el proceso de reciclaje.

- 11.1. Estrategias de la distribución. Se han realizado contactos para vender todos los Productos en la empresa **HEWLETT PACKARD COLOMBIA** llevándola de una Vez clasificada y diferenciando de las marcas en forma organizada.
- 11.2. Estrategias de comunicación. El objetivo de los medios de comunicación que vamos A Utilizar es llegar de una manera fácil y oportuna a los diferentes clientes. Los Medios optimos para la difusión del producto debido a su bajo costo y gran acogida por parte del cliente que son correo electrónico, Facebook.

12. PRECIO

PUBLICIDAD
COSTOS FIJOS MES

| | |
|---------------------|------------|
| SERVICIOS | 65.000 |
| SALARIOS | 2.870.800 |
| ASESORIA DE | |
| PAGINA WEB | 210.000 |
| ARRIENDO ACOPIO | 450000 |
| TARJETAS PUBLICIDAD | 40.000 |
| MARCACION | 150.000 |
| CARRO DE | |
| DISTRIBUCION | 25.000.000 |