

# TABLA DE CONTENIDO

<b>CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1. ANTECEDENTES GENERALES</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETIVOS</b>	<b>2</b>
2.1 OBJETIVO GENERAL	2
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
<b>3. MARCO TEÓRICO</b>	<b>2</b>
3.1 Innovación	2
3.2 Design Thinking	3
3.3 Modelo de las 5 fuerzas de Porter	4
3.4 Investigación de mercados	5
3.5 Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas)	6
3.6 Lean Canvas	7
<b>4. METODOLOGÍA</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO 2: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>10</b>
<b>1. EL MERCADO GLOBAL</b>	<b>10</b>
1.1 CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO Y PRODUCTO ENTREGADO POR LAS PRINCIPALES MARCAS EN EEUU	10
1.2 BENCHMARK DE PRINCIPALES MARCAS EN EEUU	12
<b>2. EL MERCADO CHILENO</b>	<b>16</b>
2.1 5 FUERZAS DE PORTER	17
<b>CAPÍTULO 3: PROTOTIPO</b>	<b>19</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE PERFILES Y POTENCIALES CLIENTES</b>	<b>19</b>
1.1 ENCUESTA	19
1.2 ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD	21
<b>2. ITERACIONES Y DESIGN THINKING</b>	<b>22</b>
2.1 RESULTADOS DE LAS ITERACIONES	23
<b>CAPÍTULO 4: DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA</b>	<b>28</b>
<b>1. ANÁLISIS FODA</b>	<b>28</b>
1.1 OPORTUNIDADES	28
1.2 AMENAZAS	29
1.3 FORTALEZAS	29

1.3 DEBILIDADES	30
<b>2. LEAN CANVAS</b>	<b>30</b>
2.1 PROBLEMA	30
1.2 SEGMENTO DE CLIENTES	31
1.3 PROPUESTA DE VALOR	31
1.4 SOLUCIÓN	31
1.5 CANALES	31
1.6 ESTRUCTURA DE COSTOS	31
1.7 ESTRUCTURA DE INGRESOS	32
1.8 MÉTRICAS CLAVE	32
1.9 VENTAJA COMPETITIVA	32
<b>2. PLAN DE MARKETING</b>	<b>32</b>
3.1 CICLO DE VIDA DE UN PRODUCTO	32
3.2 MARKETING MIX	33
<b>CAPÍTULO 5: EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD</b>	<b>36</b>
<b>1. INVERSIÓN INICIAL</b>	<b>36</b>
<b>2. ESTRUCTURA DE COSTOS</b>	<b>36</b>
2.1 COSTOS FIJOS	36
2.2. COSTOS VARIABLES	37
<b>3. PROYECCIÓN DE INGRESOS</b>	<b>37</b>
<b>4. CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>37</b>
<b>5. TASA DE DESCUENTO</b>	<b>37</b>
<b>6. FLUJO DE CAJA</b>	<b>38</b>
6.1 FLUJO DE CAJA TRIMESTRAL DEL PRIMER AÑO	39
6.2 FLUJO DE CAJA PROYECTADO A 3 AÑOS	40
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>41</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>43</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO ENTREGADO POR BLUE APRON, HELLO FRESH Y PLATED. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A INFORMACIÓN DISPONIBLE EN LOS SITIOS WEB DE LAS EMPRESAS .....	11
TABLA 2. HABITANTES POR COMUNA EN EL RANGO ETARIO 20-35 AÑOS DESAGREGADO POR SEXO. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A ESTADÍSTICAS DEL INE.....	19
TABLA 3. RESULTADOS DE LA ITERACIÓN DEL PROTOTIPO Y SUS VARIACIONES. ....	24
TABLA 4. ATRIBUTOS DE PROTOTIPO DE SMOOTHIE KIT .....	26
TABLA 5. PRECIOS DEL PRODUCTO SEGÚN NÚMERO DE PORCIONES Y COMUNA DE DESPACHO. ....	34
TABLA 6. INVERSIÓN INICIAL .....	36
TABLA 7. COSTOS FIJOS DE BON APPÉTIT MENSUALES PARA EL PRIMER AÑO.....	37
TABLA 8. FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO PARA EL PRIMER AÑO (TRIMESTRAL) EN MILES DE PESOS CHILENOS. ....	39
TABLA 9. FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO PARA LOS 3 PRIMEROS AÑOS EN MILLONES DE PESOS CHILENOS. ....	40

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. PROCESO CREATIVO DEL DESIGN THINKING.....	3
ILUSTRACIÓN 2. ÍNDICES DE BÚSQUEDA RELATIVOS PARA LAS TRES MARCAS EN EL ÚLTIMO AÑO. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE GOOGLE TRENDS.....	13
ILUSTRACIÓN 3. EVOLUCIÓN DE LOS SEGUIDORES EN TWITTER DE LAS TRES MARCAS EN EL ÚLTIMO AÑO. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE KOMPYTE. ....	13
ILUSTRACIÓN 4. PUBLICACIONES EN TWITTER DE LAS TRES MARCAS EN EL ÚLTIMO AÑO. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE KOMPYTE. ....	14
ILUSTRACIÓN 5. EVOLUCIÓN DE "ME GUSTA" DE LAS PÁGINAS DE FACEBOOK DE LAS TRES MARCAS EN EL ÚLTIMO AÑO. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE KOMPYTE. ....	14
ILUSTRACIÓN 6. PUBLICACIONES EN LAS PÁGINAS DE FACEBOOK DE LAS TRES MARCAS EN EL ÚLTIMO AÑO. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE KOMPYTE. ....	15
ILUSTRACIÓN 7. EVOLUCIÓN DE LA INTERACCIÓN DE LAS PUBLICACIONES DE LAS TRES MARCAS CON USUARIOS DE FACEBOOK. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA EN BASE A DATOS DE KOMPYTE. ....	15
ILUSTRACIÓN 8. OPERACIONES DE BON APPÉTIT DURANTE LA ETAPA DE PROTOTIPEO .....	23
ILUSTRACIÓN 9. PUNTUACIONES PROMEDIO DE EVALUACIÓN DE LOS CLIENTES EN ENCUESTA DE POST VENTA A LOS ATRIBUTOS DEL PRODUCTO. ....	25
ILUSTRACIÓN 10. CICLO DE VIDA DE UN PRODUCTO. FUENTE: ARMOSTRONG & KOTLER, 2012. ....	32
ILUSTRACIÓN 11. BOLSA BON APPÉTIT DE GNOCCHIS DE PAPA Y MERKÉN CON BOLOGNESA DE CALLAMPAS SECAS.....	33
ILUSTRACIÓN 12. RECETA DE LA BOLSA DE GNOCCHIS DE PAPA Y MERKÉN CON BOLOGNESA DE CALLAMPAS SECAS.....	34