

UNIVERSIDAD DE CHILE FACULTAD DE
ARQUITECTURA Y URBANISMO

CuranApp: Desarrollo de una propuesta de valor gastronómica en el servicio de delivery orientado a la idiosincrasia chilena

Proyecto para optar al título de diseñador industrial

Camila Norambuena Muga

Profesor guía: Mauricio Tapia
Semestre de Otoño 2021





Agradecimientos

A mi familia, que en todos estos años han sido un pilar fundamental en este proceso.

A mis seres queridos, que siempre han tenido la voluntad de aportar y brindar ayuda cuando los necesité.

A mi profesor guía, por confiar en mí mientras me orientaba en este camino y finalmente a mi misma, por no rendirme y seguir adelante en todo lo que me propuse.

Índice

Agradecimientos	pág. 2	Capítulo 3: Analizar y problematizar	pág. 39 - 47
Índice	pág. 3 - 4	Mapa de síntesis de hallazgos	pág. 40
Resumen	pág. 5	Mapa de análisis de problemas	pág. 41
Capítulo 1: Introducción	pág. 6 - 9	Construcción de arquetipos	pág. 42 - 43
Problemática	pág. 7 - 8	Análisis de la experiencia actual	pág. 44 - 45
-Objetivo general y específicos	pág. 8	- Mapa del viaje existente de arquetipo	pág. 45
-Metodología	pág. 9	Mapa de actores	pág. 46
Capítulo 2: Identificar y comprender	pág. 10 - 38	Re - definición del desafío y conclusiones	pág. 47
Definición del contexto inicial	pág. 11	Capítulo 4: Conceptualizar y formalizar	pág. 48 - 107
Mapa de estado preliminar	pág. 12	Atributos del servicio	pág. 49
Definición del contexto interno	pág. 13 - 14	Revisión de antecedentes y referentes	pág. 50 - 54
Mapa de desafío organizacional	pág. 15	- Ficha de clasificación de antecedentes y referentes de envases	pág. 51
Definición del entorno	pág. 16	- Ficha de clasificación de antecedentes y referentes de experiencia	pág. 52
Mapa de ecosistema	pág. 17	- Ficha de clasificación de antecedentes y referentes de entrega	pág. 53
Detección de factores influyentes	pág. 18	- Ficha de clasificación de antecedentes y referentes de aplicaciones	pág. 54
Mapa de escenario presente y futuro	pág. 19 - 20	Lluvia de ideas	pág. 56
Detección de informantes clave	pág. 21	Análisis de ideas	pág. 57
Lienzo de fuentes de información	pág. 22	Mapa prospectivo del viaje	pág. 58 - 59
Observación	pág. 23 - 31	Ruta de la experiencia del usuario extremo	pág. 60 - 61
-Técnicas de observación	pág. 23	Mapa propectivo de viaje	pág. 62
-Pauta de preparación de la observación	pág. 24	Mapa prospectivo de actores	pág. 63
-Pauta de observación del chef	pág. 25	Conceptualización	pág. 64
-Registro de la observación del chef	pág. 26	Familias chilenas	pág. 65
- Pauta de observación del repartidor	pág. 27	La once chilena	pág. 66
- Registro de la observación del repartidor	pág. 28	Curanto	pág. 67 - 70
- Pauta de observación del cliente	pág. 29	Etapa de prototipado	pág. 71 - 107
- Registro de la observación del cliente	pág. 30	-Pauta planificación de prototipado de envase	pág. 72 - 73
-Lienzo de conclusiones de la observación	pág. 31	-Desarrollo de packaging del servicio primera etapa	pág. 74
Entrevista	pág. 32 - 37	-Desarrollo de packaging del servicio segunda etapa	pág. 75
- Tipo de entrevista	pág. 32	-Modelado de packaging	pág. 76 - 78
- Pauta de preparación de la entrevista	pág. 33	-Renderizado de packaging	pág. 79 - 82
- Pauta de entrevista del usuario extremo	pág. 34	-Fotomontaje de packaging	pág. 83 - 84
- Pauta de entrevista del repartidor	pág. 35	-Prototipo físico	pág. 85 - 86
- Pauta de entrevista del conocedor gastronómico	pág. 36	-Producción industrial	pág. 87 - 92
- Lienzo de conclusiones de la entrevista	pág. 37	-Pauta de planificación de prototipado de app.	pág. 93
Conclusiones de identificar y comprender	pág. 38	-Desarrollo de aplicación móvil	pág. 94 - 96
		-Pauta de planificación de prototipado de transporte	pág. 97
		-Planificación de transporte de alimentos	pág. 98

Índice

-Pauta de planificación de prototipado representación del servicio	pág. 99
-Desarrollo del video de servicio	pág. 100
-Pauta de planificación de prototipado de diseño de comida	pág. 101
-Desarrollo de diseño de comida	pág. 102 - 105
-Pauta de planificación de prototipado protocolo del repartidor	pág. 106
-Desarrollo del protocolo del repartidor	pág. 107

Capítulo 5: Testear e iterar	pág. 108 - 114
Testeo	pág. 109
Diferencial semántico	pág. 110 - 111
Evaluación de la experiencia	pág. 112 - 113
Conclusiones de testear e iterar	pág. 114

Capítulo 6: Conclusiones	pág. 115
---------------------------------	----------

Capítulo 7: Bibliografía	pág. 116 - 120
---------------------------------	----------------

Capítulo 7: Anexos	pág. 121 - 155
---------------------------	----------------

Resumen

El rubro de la gastronomía es un ámbito que se ha ido adaptando respecto a los cambios de las necesidades de las personas. Mediante la tecnología y el desarrollo de la sociedad mundial, han surgido nuevos conceptos relacionados a cómo se transportan los alimentos. El delivery es uno de ellos, en el cual a medida que avanza el tiempo, se ha hecho más presente en diversos lugares.

Sin embargo, tanto clientes como profesionales del área han encontrado fallas en este nuevo sistema: el estado de la comida no cumple con las expectativas y los tiempos de espera son demorosos. Por sobre todo, la necesidad de satisfacer al cliente de manera rápida hace que se descuide el trato y la conformidad de este mismo. La suposición es que al ser este servicio originado por otros países, no se ha considerado el carácter socio cultural de Chile.

En el presente proyecto se propone el desarrollo de una nueva propuesta gastronómica en el servicio de delivery vinculado a la idiosincrasia chilena, donde por medio de un nuevo sistema de packaging, puesta en escena, diseño de aplicación y vestuario vinculado al diseño se proporcionará una experiencia adecuada y agradable a los clientes. Para esto, es necesario la utilización de la metodología DS UC encontrada en el libro "Creando valor a través del diseño de servicios", donde por medio de la investigación, reconocimiento, aplicación y evaluación de diversos aspectos planteados se obtiene como resultado una propuesta de valor única y consistente, que enlaza al actual chileno vanguardista con sus raíces tradicionales.

A partir de esto, se postula que el diseño industrial puede abrir más oportunidades, trabajar en diversas ramas del diseño, ofreciendo de sus herramientas y metodologías para contribuir al rubro del servicio de delivery.



Capítulo 1: *Introducción*

Comprender el origen del problema

*E*ste capítulo presenta el origen del problema a abarcar, tanto así como la oportunidad de diseño, sus objetivos generales y específicos.



Problemática

Desde el principio de los años 90 hasta la actualidad, el servicio de delivery es un tema considerado y desarrollado a nivel mundial. La facilidad de envíos mediante una aplicación que te garantiza un pedido a cualquier lugar del mundo y sin tener que moverse del lugar, ha sido un impacto a las costumbres de todas las personas y que se demuestra por las ganancias que tienen este negocio alrededor del mundo. Según el portal de estadísticas Statista, el delivery proyecta aproximadamente 60.342 millones de dólares sólo entre Estados Unidos, Europa y Asia (Fernández, 2017).

El caso de Chile, esto no se queda atrás; puesto que el 44% de los Santiaguinos en el año 2016 afirmaron pedir delivery de manera habitual según una encuesta hecha en Adimark (Peralta, 2018) y en el año 2020 la demanda ha aumentado en todo el país en un 28% en áreas relacionadas con farmacia, supermercados y restaurantes (Chvnoticias, 2020).

Con respecto a la comida de restaurante, ya sea de tipo rápida o tradicional, es la que mayor importancia tiene en el servicio de delivery y el foco de todas las empresas relacionadas a ello. Los alimentos fueron el origen de este servicio de cadenas cuando en 1800 los vendedores ambulantes por medio de sus carretas transportaban alimentos básicos como leche y empanadas a los hogares comunes y luego gracias al avance de la tecnología fue que en los años 90 los restaurantes

estadounidenses de pizza reformularon su manera de brindar su comida por medio del delivery, siendo un éxito hasta el día de hoy (Beviglia, 2020).

Sin embargo, algunos profesionales en alimentos y estudiosos en el delivery encuentran fallas en este tipo de servicio, al igual que las quejas de clientes por no cumplir las expectativas que ellos tenían, ni el tiempo que ellos prometían. Prácticamente, en el servicio de delivery de comidas, el alimento no llega con la esencia, ni con la experiencia y calidad de los alimentos con la que se prepara.

Por ejemplo, Álvaro Portugal gerente comercial de Blue Company, quien invirtió en Cornershop – una aplicación de delivery de compras - indica:

“Es sabido que Chile tiene un sistema de logística caro y malo, es cosa de ver cuánta gente reclama contra los retails porque lo que compró no llegó en la fecha. En el caso de la comida es más dramático aún, ya que el reparto suele ser complicado y lento. Y la hora de llegada es lo fundamental” (Peralta, 2018)

Por otro lado, en una entrevista hecha por Álvaro Peralta hacia un dueño de restaurantes de pizzas, el entrevistado menciona no querer abordar el tema del delivery, debido a que:

“Es imposible garantizar la calidad de una pizza, sobre todo en lo que es temperatura, cuando la mandas en una moto a una casa, por mucho que la protejas” (Peralta, 2018)

*A*nte lo planteado se deduce que no se ha realizado un estudio de alimentos orientados, al menos, en Chile. Se tiene conocimiento que estas aplicaciones arriban principalmente desde Estados Unidos, Europa o Asia; los cuales son pioneros en esto, pero no se ha considerado el contexto sociocultural por el cual Chile está viviendo.

Chile posee una gastronomía hecha por una cultura mixta, compuesta por orígenes tanto españoles, como franceses y chonos, en donde la riqueza no se encuentra en los alimentos en sí, sino que al tipo de técnica difundida por medio de recetas y de la experiencia que se transforma en tradición; como el curanto, que además de ser una técnica con diversas etapas, relacionaba a las personas con los recursos naturales del país (Norambuena, 2020).

La comparación de estos métodos tradicionales de cocción chilenas con el delivery actual, es nulo. La necesidad de rapidez que las personas necesitan el día de hoy sus alimentos hace disminuir la calidad y por sobre todo la experiencia del alimento. El alimento pierde importancia y sólo se considera su función práctica, que es saciar el hambre de las personas para continuar sus actividades cotidianas.

Oportunidad

Si existiera una nueva manera de hacer delivery, con las necesidades primarias cubiertas, pero por sobre todo, con un servicio que regocije al cliente de tal forma que tenga entusiasmo para volver a utilizarlo, en un contexto vinculado a la sociabilización familiar y de amistad tan añorado en el país.

Reformular el sistema por medio de la experiencia de las personas, al tener que vincular sus sentidos con platillos endémicos chilenos y poder ver más allá de la importancia de alimentarse, sino que aprovechar el momento y disfrutar de una instancia agradable de principio a fin.

Objetivo general

- Desarrollar una propuesta de valor gastronómica en el servicio del delivery en Chile por medio del food design.

Objetivos específicos

- Mejorar la experiencia gastronómica en el delivery a través de la incorporación de nuevas propuestas.
- Incorporar gastronomía endémica chilena en la nueva propuesta de valor del servicio.
- Evaluar los aspectos fundamentales de la experiencia para consolidar la propuesta.

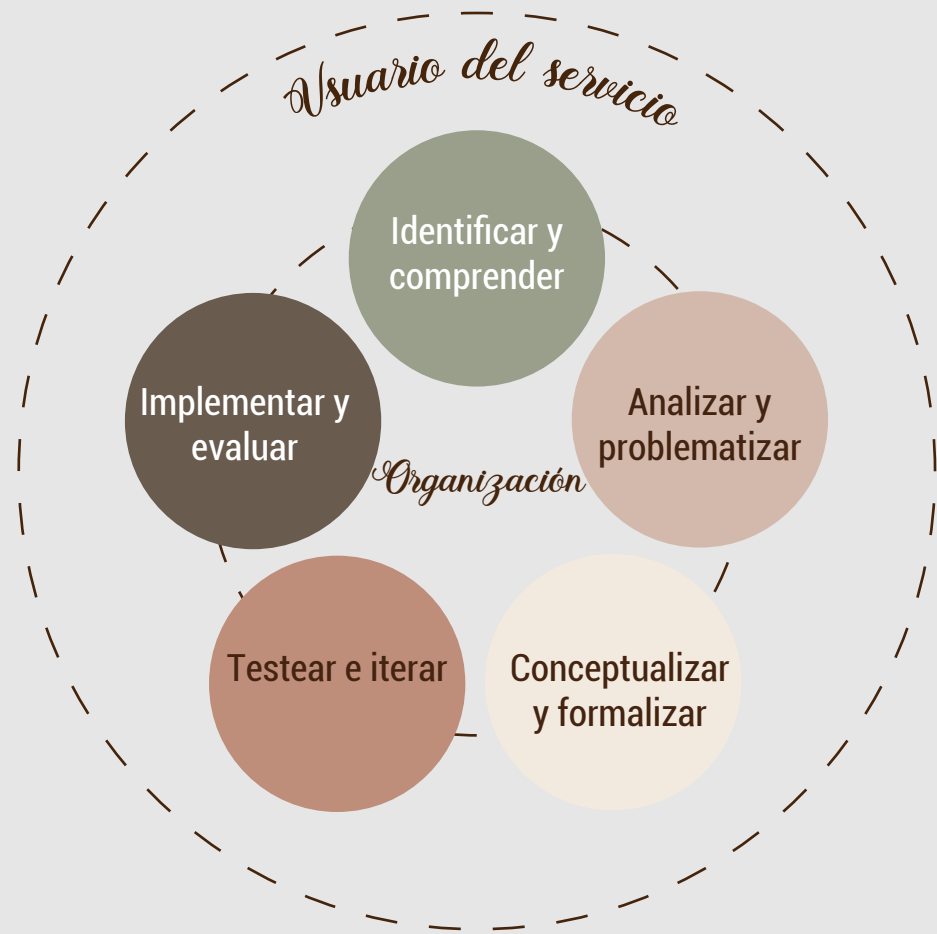
Metodología

Esta metodología consiste en trabajar con el diseño de servicios ya sea en una fase inicial (donde aún no se formula el servicio) o una fase más avanzada de ello por medio de etapas flexibles que permitan que la metodología sea más una guía que un guión a seguir (Ver figura 1).

Se debe adaptar por medio de sus técnicas e instrumentos a dos niveles principales que posee esta metodología: el nivel sistémico y material.

El nivel sistémico hace referencia a aquella etapa que responde las necesidades, conductas, hábitos y expectativas del usuario final. También se vincula con los valores, propósitos y propuestas de valor que quiere lograr la organización.

Por otro lado el nivel material está más vinculado a lo que es el diseño industrial, por donde sus puntos de contacto lo realizan los productos tangibles e intangibles que son planificados desde el diseño y que son aspectos claves para la interacción y la vinculación de experiencias entre los agentes del servicio (Figuroa et. al. 2017).



- Identificar y comprender:** Entender usuarios actuales o potenciales y caracterizar a la futura organización.
- Analizar y problematizar:** Filtrar, ordenar, sistematizar la organización para realizar vínculos con sentido.
- Conceptualizar y formalizar:** Definición de conceptos, propuesta de valor, el sistema del servicio y los puntos de contacto.
- Testear e iterar:** Poner a prueba las ideas, propuestas, conceptos realizados y modificarlos de manera efectiva.
- Implementar y evaluar:** Implementar los aspectos vistos en la etapa de testeo y poner en marcha el servicio.



Capítulo 2: *Identificar y comprender*

Entender profundamente al usuario

*E*n este capítulo se comenzará a formular el diseño de servicio, partiendo desde su origen, lo que se quiere lograr, sus componentes fundamentales y cómo se llevará la idea a un proyecto sólido. Se investigará a la competencia de modo ejemplar, para saber a lo que el nuevo servicio se confrontará.



Definición del contexto inicial

En primera instancia, se debe realizar un punto de partida por el cual se formule el servicio, este punto se realizará a partir de un mapa de estado preliminar, donde se determinará los primeros parámetros del contexto actual, los recursos disponibles de los creadores del servicio, sus capacidades y debilidades.

Se comienza realizando la siguiente pregunta: ¿Qué es lo que quiere lograr?, que está directamente relacionada con la problemática a resolver, la razón por la cual se realizará el servicio (Figueroa et al., 2017).

En este caso, debido a una investigación previa, se observó que en el delivery de alimentos de el principio de los años 90 hasta la actualidad, es un tema considerado y desarrollado a nivel mundial, donde Chile demuestra un gran interés en este rubro laboral.

Según una encuesta hecha en Adimark (Peralta, 2018) en el año 2020 la demanda ha aumentado en todo el país un 28% en áreas relacionadas con farmacia, supermercados y restaurantes (Chvnoticias, 2020).

Sin embargo, algunos profesionales en alimentos y estudiosos en el delivery encuentran fallas en este tipo de servicio, al igual que las quejas de clientes por no cumplir las expectativas que ellos tenían, ni el tiempo que ellos prometían. En el servicio de delivery de comidas, el alimento no llega con la esencia ni la experiencia con la que se prepara.

Es por esto, que lo que se quiere lograr es llevar a cabo una innovación del delivery de comidas preparadas por medio de una mejora en la experiencia del servicio en sí.

Una vez claro esto se propone a identificar las capacidades, debilidades, redes y recursos disponibles, para luego finalizar con la consolidación de posibles usuarios, el ámbito donde se trabajará, cuál es la necesidad abarcada y lo que se necesita para resolverlo.

Con respecto a los usuarios, se puede citar una frase de Downey que resume un poco la cotidianidad de ellos:

“Es tarde, te da hambre, no tienes comida en tu casa y tampoco ganas de salir. Te conectas a tu celular, abres tu aplicación favorita de reparto de comida a domicilio, eliges una opción y presionas clic” (Downey, K., & Richards, A, 2019)

En relación con lo anterior, se pueden extraer ciertas características (ver figura 2), donde en resumen, el rango etario que más se caracteriza con esto son las personas entre 20 a 37 años, es decir, la juventud y la adultez (Instituto nacional de estadísticas, s.f.)

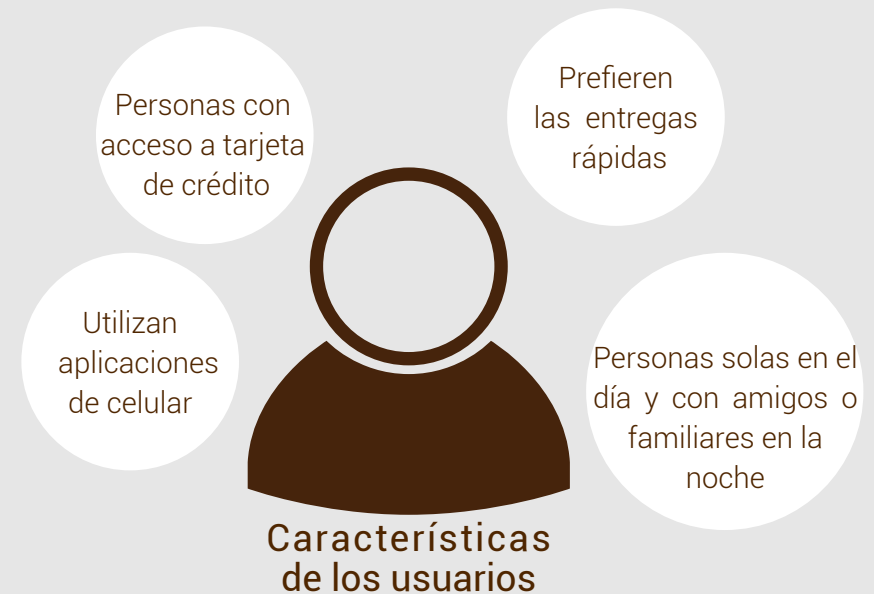


Figura 2: Características de usuarios delivery. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Mapa de estado preliminar

Instrumento donde se diseñará un servicio nuevo, se observa los aspectos disponibles y primeros acercamientos del proyecto

Capacidades

- Equipo multidisciplinar al alcance para consultas.
- Herramientas de diseño para llevar a cabo las ideas.
- Mente abierta a propuestas que re formulen el sistema actual.
- Fuerte en el diseño 3D de productos.

Debilidades

- Poca experiencia en el diseño de servicios.
- Falta de experiencia en preparación de alimentos.
- Incapacidad de ir a observar o interactuar con profesionales y/o clientes debido a contingencia actual.

¿Qué se quiere lograr?

Innovar en el delivery de comidas preparadas mejorando la experiencia gastronómica

Redes disponibles

- Redes sociales (facebook, instagram, twitter).
- Chefs.
- Personas involucradas en el delivery (repartidor y cliente).
- Ingeniero informático (creación páginas web).
- Diseñador gráfico (creación de contenido).

Recursos disponibles

- Internet
- Impresión 3D.
- Manejo de herramientas para madera y metal.
- Herramientas / insumos para manualidades.
- Cocina / alimentos.

Ámbito donde se va a innovar

Delivery de alimentos

Necesidad o problema

El delivery que rige en Chile prioriza la rapidez de los envíos y no la calidad de sus alimentos, ni el bienestar de sus clientes.

Posibles usuarios

- Grupos de amigos.
- Grupo familiar.
- Juventud (20 - 26 años).
- Adultos (27 - 37 años)

¿Qué se necesita para entender mejor la oportunidad?

- Comprender a fondo las necesidades de los clientes.
- Entender más profundamente el manejo del delivery de alimentos.
- Observar puestas en escena del contexto.

Definición del contexto interno

En la definición del contexto interno, se busca entender las variables de organización del servicio, en donde se debe identificar la misión de empresa, su visión, sus principios, valores y el propósito de la marca.

Estas definiciones servirán para futuras decisiones del proyecto, ya que tendrán que hacer sentido a las primeras consideraciones para que todo tenga sentido.

A partir de esto, se buscaron diferencias entre algunos conceptos para entenderlos más a fondo:



Cuando se habla de misión de una empresa, hace referencia a qué es lo que la organización desea lograr en un periodo de tiempo (Barraza, 2019). Trata de qué cosas hacer para cumplir el propósito. Incluye variables como:

-**Temporalidad (corto o largo plazo):** en este proyecto se estima el corto plazo de 1 a 2 años para completar el servicio.

-**Describir el negocio donde se operará:** Delivery de alimentos.

-**Definir el cliente:** Jóvenes y adultos (20 - 37 años) que estén interesados en comer, socializar y disfrutar de una experiencia gastronómica.

-**Métrica bajo el cual se definirá el éxito:** El modo de innovación de la experiencia gastronómica.



Hace referencia a lo que le gustaría ver el proyecto o la empresa entorno al mundo en general y a ella misma.

Se resumen bajo la pregunta: ¿Cómo quiere que sea el proyecto / empresa en X años?, donde implícitamente se incluye los cambios que se quieren observar más adelante.

Para entenderlo mejor, se presentará un ejemplo de dos grandes empresas cuyos propósitos y visiones son específicos y directos. (Barcoproject, 2019).

Apple:

Propósito: Desafiar el estatus quo para permitir que los usuarios de Apple puedan pensar diferente.

Visión: Ser en cinco años, la empresa más rentable en la industria de celulares y tabletas, y ser percibida como la más innovadora y con los mejores productos en todas las categorías en las que participamos.

Google:

Propósito: Facilitar la navegación, búsqueda, y compras por internet para todas las personas.

Visión: Mantenerse en 10 años como el más prestigioso motor de búsqueda y el más importante del mundo.

Definición del contexto interno

Principios corporativos

Se le llama principios corporativos al conjunto de valores, creencias y normas por el cual se rige la organización del proyecto o empresa; por lo tanto, forman parte de la cultura de sus integrantes.

Cada principio elegido fue pensado por el bienestar del servicio de delivery de alimentos, el cual esta fundamentado por el modo de funcionamiento de ellos (Lisboa, 2019).

-Calidad: Los productos deben cumplir con los parámetros establecidos y prometidos, que sólo pueden ser cercanos a la perfección.

Esto en el delivery de comidas preparadas, es muy importante, puesto que parte de nuestra problemática abarca que el estado de cómo llegan los alimentos no es la adecuada.

-Pasión: Pocas cosas atraen más a clientes que ver personas que disfrutan lo que hacen.

Nuestro propósito y oportunidad es que las personas que reciban el servicio sientan la pasión que se está brindando. Sentir una experiencia por la cual quieran volver a ella.

-Puntualidad: Ser respetuosos con los plazos de entrega y tiempos establecidos.

Este nuevo servicio debe cumplir ya con los estándares de los delivery en general. La puntualidad es uno de ellos.

-Trabajo en equipo: La gestión de equipos de trabajo surge como una necesidad importante en ambientes corporativos.

Para que el funcionamiento del delivery se realice de forma correcta, debe haber una buena comunicación entre sus integrantes.

-Orientación al cliente: Una empresa que orienta todo al rededor del bienestar de sus clientes y sus necesidades asegurará el éxito.

Específicamente este nuevo servicio quiere mejorar la experiencia general del cliente, por lo que este principio servirá para que ellos entiendan y disfruten lo que se quiere brindar.

-Responsabilidad social: Un buen servicio debe reflejar la sustentabilidad de su trabajo, esto implica además de utilizar materiales sustentables, garantizar el confort de sus trabajadores, a fin y al cabo se realizan proyectos para mejorar la calidad de vida de las personas, y para esto lo primero que se debe observar es la calidad y el estado de ánimo de los integrantes

Mapa de desafío organizacional

Para comenzar a formular un servicio, es necesario definir la organización interna de la nueva empresa, comenzando por sus propósitos y metas.

Misión

Innovar la experiencia gastronómica con recursos tangibles e intangibles en el delivery.

Visión

Ser en cinco años la empresa más confiable del delivery de alimentos en Chile y ser percibidos por brindar momentos únicos hacia nuestros usuarios.

Principios y valores

Calidad
Pasión
Trabajo en equipo
Orientación al cliente
Responsabilidad social

Propósito de la marca

Mejorar el diseño de experiencia del delivery de alimentos en Chile

Desafío (Verbo, qué, para qué)

Mejorar el servicio de delivery para brindar una experiencia gastronómica inigualable hacia sus clientes.

Fortalezas

- Ideas variadas para realizar propuestas.
- Diferentes puntos de vista.
- Herramientas de diseño para prototipar y resolver problemas.
- Conocimientos en marketing digital.
- Experiencia de cliente en el servicio.

Debilidades

- Poca experiencia en la prestación de servicios.
- Carencia en el sector logístico.
- Poca observación de contexto debido a la contingencia actual.

Definición del entorno

En esta parte de la metodología, se busca detectar los distintos tipos de relaciones existentes del servicio a analizar, que sería el delivery de alimentos ya preparados, puesto que el servicio que se piensa brindar está relacionado con platillos ya listos para servir. Esto se llevará a cabo bajo un mapa de ecosistema, que se podrán ver las distintas relaciones por medio de la visualización de ciertos flujos que se conectan entre sí y que forma un todo.

El proyecto por una parte, se enfocó en las comunidades que piensa abarcar en el servicio, puesto que las personas interesadas en el delivery de alimentos es muy amplia y como anteriormente ya se había definido un usuario, se decidió enfocarse a ellos como clientes que quieran vivir experiencias.

Además de detectar flujos, el mapa de ecosistema brinda la oportunidad de observar qué tipo de oportunidades pueden brindar los grupos y las amenazas que pueden presentar los mismos.

Este mapa ayuda a detectar posibles alianzas para saber cómo enfrentar el futuro desafío planteado y cuáles pueden ser las posibles restricciones antes de formular ideas (Figueroa et al., 2017).

Para formular el mapa, se consultó a páginas web como chilegastronomía.cl que otorga infinidad de proveedores a lo largo del país, se consultaron páginas relacionadas al ministerio del medio ambiente, al ministerio del trabajo y al ministerio de agricultura y también a una tesis relacionada a un plan de negocios donde se podían observar qué tipos de trabajadores existían dentro de una cocina.

Es importante especificar que el flujo de "Experiencias" hace referencia a todos aquellos que otorgan y reciben algún tipo de experiencia - sea agradable o no - o que pueden otorgar en un futuro en relación con la gastronomía.

Mapa de ecosistema

Otras organizaciones, personas, comunidades, entidades estatales, proveedores, etc.

Áreas relacionadas

- Delivery de alimentos ●
- Restaurantes ● ●
- Ferías ●
- Marketing digital ●
- Comida rápida ● ●
- Viñedos ● ●

Comunidades

- Santiaguinos ●
- Grupo familiar ●
- Grupo de amigos ●
- Reuniones sociales pequeños (grupo de trabajo, hora del té) ●

Organización o servicio específico analizado

Delivery de alimentos preparados

Entidades estatales

- Ministerio del trabajo ● ● ●
- Ministerio del medio ambiente ● ●
- Ministerio de agricultura, pesca y alimentación ● ●
- Ministerio de transporte ● ●

Leyes

- Prohibición de plásticos de un solo uso en delivery ● ● ●
- Protección de derechos de repartidores ● ● ●
- Ley N°19.925: prohibición de reparto bebidas alcohólicas ● ● ●
- Certificados de informaciones previas, de zonificación, edificación, sanitaria, etc. ● ● ● ●

Personas vinculadas

- Chef / cocinero ●
- Clientes de delivery ●
- Repartidores ● ●
- Generador de contenido ●
- Recepcionistas ●

Proveedores

- Proveedores de tecnología/ electrodomésticos ● ●
- Proveedores de alimentos e insumos ● ●
- Proveedores de transporte que brinden experiencias ● ●
- Consultoría gastronómica ● ●

Oportunidades detectadas

En las áreas relacionadas se encuentran nuevas oportunidades de observación del contexto.
La prohibición de plásticos presenta oportunidades en la innovación del material.
Nuevos contactos de información además del delivery.

Amenazas detectadas

No se podrá innovar con bebidas alcohólicas.
Deberá existir estricto rigor con normativas.
No existe vinculación entre los que preparan la comida y los que la reciben/consumen.

Flujos

- Recursos humanos
- Información
- Insumos
- Fiscalización
- Experiencias

Detección de factores influyentes

*L*a detección de factores influyentes consiste en un análisis tanto de presente como de futuro sobre distintas temáticas globales en donde se desenvuelve el proyecto. En un diseño de servicio además de garantizar el proyecto en sí, debe considerar el contexto global en donde se desenvuelven los clientes. La observación del presente en estos ámbitos puede dar indicios sobre lo que pasará en el futuro y sobre qué camino tomar más adelante y en este caso, en el delivery de alimentos (Figueroa et al., 2017).

Además de esto, también facilita la anticipación de qué factores externos pueden influir en el servicio y las proyecciones que se están considerando.

Para esto, se comenzó con la pregunta: ¿Qué se va a proyectar?, seguido de la presentación de varios escenarios relevantes de un contexto en general, como ámbitos tecnológicos, legales, económicos, políticos, etc. En cada escenario se colocaron breves apuntes sobre lo que está pasando hoy y lo que puede pasar o pasará en un futuro temprano (5 años).

En este proyecto en específico, se consideró importante colocar el escenario de experiencias dentro del contexto del delivery de alimentos, puesto que es relevante saber por qué este ámbito está ineficiente, y si en un futuro se espera arreglar este aspecto o no.

Mapa de escenario presente y futuro

Perspectivas de cómo está hoy y como estará en un futuro el servicio analizado

¿Qué se proyectará? Delivery de alimentos

ESCENARIO

HOY

Tecnológico

Utilización del transporte variada: Automóviles, motocicletas y bicicletas

Uso de aplicaciones web (aumentando su uso en pandemia) (Carrasco, 2020)

Logística reducida: rango de atención reducido para despachos (5km a la redonda) (Peralta, 2018)

Económico

60.342 millones de dólares en ganancias entre EE.UU, Europa y Asia con respecto al delivery. (Fernández, 2017)

44% de los santiaguinos piden delivery de manera habitual (Peralta, 2018)

28% de aumento de pedidos en el año 2020 en Chile debido a la contingencia actual (Peralta, 2018)

Legal / Regulatorio

Prohibición de entrega de plásticos de un solo uso en delivery de comida (Seremi de medioambiente) (Ministerio del medio ambiente, 2020)

Proyecto de ley para proteger derechos de repartidores en delivery (CNN Chile, 2020)

Ley° 19925: Prohibición de transporte de bebidas alcohólicas (MDIS 2014)

Socio - cultural

Chile actualmente (2020) está viviendo una emergencia sanitaria proveniente del coronavirus, por lo que se está recurriendo a tratamientos, cuarentenas, cuidado personal, entre otros.

Sistema de delivery ya no es novedad y no solo se transportan alimentos, sino insumos básicos y todo tipo de elementos.

ESCENARIO

FUTURO

Tendencia de entrega de delivery robotizada: América y Asia están fabricando robots que llevan las entregas de alimentos. (Beetrack, 2020)

Darkstore instaladas (locales sin atención de público, solo compras por internet) (Tapia, 2020)

Comida impresa en 3D

Aumento considerable del uso de delivery a medida que la economía mundial vaya subiendo. Debido a la situación en pandemia se debe reactivar la economía.

Aumento del delivery > más personal trabajando en este rubro.

Con la aparición de robots en las entregas, se deberá regular e implementar nuevas normas de tránsito y seguridad de los envíos.

Capacitación obligatoria para repartidores, además de cuidado de higiene y protección en las entregas

Comida sellada al vacío para llevar, calentar y comer.

Disminuirá la relación entre trabajadores y clientes por la robotización.

Se consolidarán los "kit de comida" para envío, ya que la gente cada vez tiene menos tiempo de cocinar.

Mapa de escenario presente y futuro

Perspectivas de cómo está hoy y como estará en un futuro el servicio analizado

¿Qué se proyectará? Delivery de alimentos

ESCENARIO

HOY

Medioambiental

Fuerte tendencia hacia el packaging sustentable para los pedidos: fin de ciclo de vida mediante degradación.
(Bédoya, 2020)

Parámetros sustentables: baja huella de carbono, consumo responsable y reparación/reutilización de materias primas

Restaurantes prefieren productos endémicos.
(Boragó, 2019)

Político

Trabajan bajo dos políticas: una independiente y la otra dependiente (vinculado a un restaurante), donde en esta última cobran el 30% de las compras relacionadas a ellos.

Políticas de despacho sujeto a horarios

Repartidores obtienen monto fijo más propinas por cada entrega.
(Peralta, 2018)

Experiencias

La experiencia del cliente es deficiente: reclamos por demora de pedidos, comida no está a las expectativas y el estado de los recipientes no es la adecuada (de cartón, doblado por el trayecto e incluso rotos)
(Peralta, 2018)

La experiencia se caracteriza por la rapidez de envío de las comidas
(Almazabar, 2019)

ESCENARIO

FUTURO

Ante el surgimiento de las Darkstore, se disminuirán los recursos utilizados en el entorno (menos consumo en general)

Empaques realizados en impresión digital y con entrega inmediata.

Debido a la nueva ley de protección de los repartidores tendrán un sueldo base.

Trabajo en un área más amplia y en distintos puntos de la ciudad.

Protocolos de entrega más establecidos (por pandemia)

Habrà un mayor cuidado sobre el estado de cómo llegan las comidas.

Los empaques serán más novedosos por el cambio de material.

Se concentrará en ofrecer un mejor servicio y una mayor puntualidad.

Detección de informantes clave

Esta técnica consiste en buscar fuentes de información valiosas que puedan brindar aspectos a considerar y puntos fundamentales del proyecto. Lo importante de esta sección, es localizar personas, documentos y contextos para observar qué es lo que se hace comúnmente en el servicio.

Las personas a considerar pueden ser profesionales del área o que se vinculen profundamente con el servicio a estudiar o en otras áreas relacionadas a ello, de manera que para más adelante puedan brindar datos relevantes para el proyecto.

Por otro lado, se debe tener en cuenta qué contextos pueden ser un espacio de vinculación e interacción del servicio a diseñar, al igual sobre actividades que estén vinculadas al caso.

Por último, la recopilación de documentos hace referencia sobre leyes, libros, sitios web, entre otros que suministren conocimientos y datos cuantitativos que sustenten nuestro proyecto (Figuroa et al., 2017).

En esta instancia lo primero que se desarrolló fue el objetivo general de la investigación, que es distinto al desafío del proyecto. En esta instancia, hay que preguntarse qué es lo que se va a ir a buscar.

Esta metodología abrió paso para encontrar puntos claves que favorezcan la experiencia gastronómica, por lo que este es el objetivo de la investigación. Se analizó qué personas, contextos y documentos pueden ser relevantes o pueden brindar información para mejorar esta experiencia y para encontrarlos se observó en varios videos en la web sobre experiencias gastronómicas, como por ejemplo “Una nueva experiencia gastronómica rodeada de tecnología” en MarketingDirecto (2019) o “Millesime 2018: La experiencia gastronómica personalizada” de Milenio (2018).

Con respecto a qué documentos podrían facilitar la experiencia - tanto a los clientes como a los trabajadores - se consultó el sitio web de servicios de impuestos internos (SII) donde se encontró un manual de emprendedor; también en algunos blogs que mencionaban distintos libros vinculados a la gastronomía, color y turismo (Servicio de impuestos internos, s.f.) y se encontró una bibliografía universitaria sobre cómo medir la calidad de servicio en restaurantes (Silva, 2013).

Lienzo de fuentes de información

- Metodologías food design.
- Plataformas de internet: Chilegastronomía.cl
- Guía del emprendedor /SII
- Ley del consumidor / SERNAC
- Psicología del color: cómo actúan los colores sobre los sentimientos y la razón

- A project guide to UX Design: for UX Designers in the field or in the making
- "Diseño de un sistema de mejoramiento y medición continua de calidad de servicio para restaurantes" (Constanza Silva)
- Turismo gastronómico: Estrategias de marketing y experiencias del éxito.



Observación

Observar consiste en una técnica etnográfica de carácter cualitativo, donde se utilizan los sentidos de visión, olfato y oído para descubrir qué técnicas y experiencias se están llevando a cabo actualmente. Esta técnica en el diseño de servicios se utiliza para ver en el lugar cómo se utiliza el servicio a modificar o innovar y a los actores que se involucran en ello.

Para el éxito de la observación, es necesario planificar desde antes cada una de sus 3 etapas, que son el antes, el durante y el después de la observación; por lo que en este sentido cada etapa consta de una plantilla a rellenar con los factores fundamentales de cada una.

Al igual que la planificación previa, expertos en esta área mencionan varios consejos a tener en cuenta, orientados principalmente para que la observación sea lo más seria y objetivamente posible (Figueroa et al., 2017):

Definir las personas a observar: Que sean elegidos con criterios previamente vistos	Definir locación	Definir horario y día	Establecer duración
Definir roles en el equipo: El observador encargado de registrar los sucesos	Elegir formas de registro: Grabación y notas de campo.	Definir pautas de observación	Tener conciencia de su influencia: Precaución con influencia de puntos personales

Técnicas de observación

Para observar existen distintas técnicas que se adecuan a cada circunstancia, por lo que tienen distintas finalidades. Por ejemplo, el agente que realizará la observación puede participar de ella de manera activa - involucrándose en los hechos - o de manera pasiva; en donde dependiendo del objetivo de cada una se tendrá un tipo de información u otra. Es por esto que en estas circunstancias (y considerando el contexto actual) se realizarán las técnicas de safari de servicios y sombreado.

Safari de servicios:

Según la directora Beatriz Leal (2018) Esta subtécnica se realiza de manera activa o participante en la observación. Consiste en que el equipo de investigación realiza una expedición en el servicio a observar para detectar su uso, sus buenas y malas prácticas.

Se considera importante realizar esta técnica en el hogar del cliente debido a que es donde comienza y acaba el servicio, considerando estas dos circunstancias los puntos claves del delivery de alimentos y donde se encuentra la instancia de experiencia principal. Ajeno a esto, la preparación de la comida y el viaje del repartidor al lugar de destino se realizará otra técnica.

Sombreado:

Como su nombre lo indica, esta subtécnica consiste en seguir a una de las personas clave transformándose en una especie de "sombra". Este método se trabaja de manera pasiva, a modo de no afectar el rendimiento de la persona involucrada y se debe tener autorización previa de ella.

En este sentido se realizará el sombreado a dos agentes clave para la investigación: un experto en cocina (chef) y un repartidor de delivery. La razón tras esto es debido a que son personajes que manejan su profesión, por lo que sus acciones ya forman parte de ellos y están interiorizadas. Forman parte de sus costumbres y son personas que tienen experiencia en lo que realizan (Leal, 2018).

Pauta de preparación de la observación

Objetivo general de la investigación

Comprender la experiencia gastronómica actual de los involucrados

Objetivos específicos — ¿A quiénes / qué se va a observar? — ¿Qué se observará de ellos? — ¿Con qué técnicas? ¿Dónde?

Solidarizar con las necesidades de los clientes

Cliente frecuente de delivery de alimentos (comidas preparadas)

El pedido y recepción del servicio, además de sus actividades durante la espera.

Se realizará la técnica de safari de servicios, en el hogar del cliente.

Identificar los distintos tipos de preparación de las comidas

Experto en el área gastronómica (Chef o relacionado a ello)

Sus técnicas de preparación, la velocidad y la composición de los platos.

Se realizará la técnica de sombreado, en el restaurante o cocina del chef.

Detectar puntos críticos del trabajo de un repartidor

Repartidor del delivery de alimentos

El modo de transporte y su rutina al realizar el reparto del servicio.

Se realizará la técnica de sombreado, en la recepción del pedido y en un lugar de entrega.

Pauta de observación

Chef Areli Cortés

Técnica a utilizar

Sombreo

Lugar de observación

Restaurante Rey Toro, Avda Jose Miguel Claro 25, 3, Providencia.

Horario de observación

18:00 a 19:00

Insumos

Pauta de observación
Lápiz
Cámara
Grabadora



Otros comentarios

* Hay que considerar que solo se detalló la preparación de un platillo. Sin embargo a lo largo de la observación se pudo lograr la preparación de otros tipos de menú que serán agregados como anexo.

- Depende del pedido se utiliza una forma de plato u otra.
- Los pedidos al cocinarse no suelen demorarse más de 12 minutos.
- La chef tiene mentalizado cada montaje de platillo, donde más utiliza el montaje es en los platillos crudos (ceviche).
- La mayoría de los alimentos están previamente cortados, cocinados y congelados.
- Utiliza utensilios, condimentos y salsas para los montajes.
- Utiliza el mayor espacio disponible de cada platillo para su montaje.
- Utilizan utensilios largos de manera de tener el menor contacto posible entre las manos y el alimento.

Registro de la observación del chef

Como toda etapa de observación, suelen aparecer situaciones imprevistas que también demuestran la realidad que se está viviendo en el momento, por lo que se considera relevante dejar registro de estos acontecimientos.

En este sentido, se realizó la observación detallada de un plato del menú. Sin embargo, se mostrará a continuación un breve seguimiento más algunos pasos de otros platillos junto a sus montajes (Ver imágenes 1 - 12).



Imagen 1: Chef cocinando la carne en el sartén.
Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 2: Chef limpiando los platos.
Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 3: Potes de greda.
Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 4: Chef agregando desde el sartén las porciones.
Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 5: Montaje final platillo de chef.
Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 6: Montaje de quesadillas.
Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 7: Preparación de chorrillanas.
Fuente: Elaboración propia, 2020.

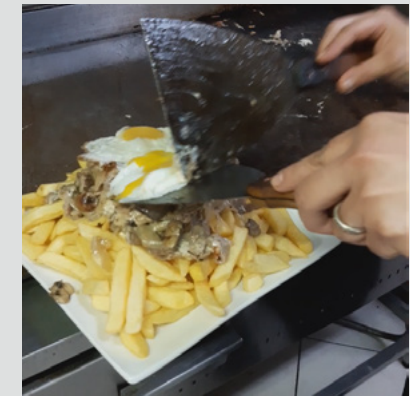


Imagen 8: Montaje de chorrillanas.
Fuente: Elaboración propia, 2020.

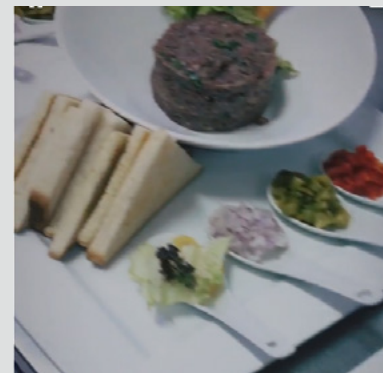


Imagen 9: Montaje de platillo crudo
Fuente: Elaboración propia, 2020.

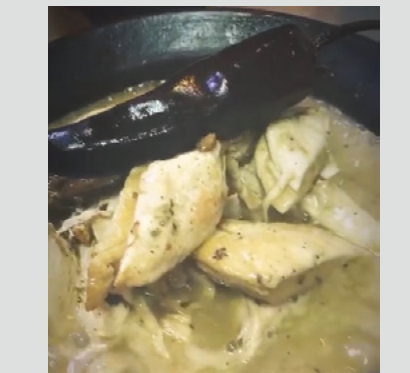


Imagen 10: Montaje de pollo al pil pil
Fuente: Elaboración propia, 2020.

Pauta de observación

Repartidora Telepizza Andrea y otros

Técnica a utilizar

Sombreo

Lugar de observación

Telepizza de gran avenida 6060, San Miguel

Horario de observación

17:50 a 19:00

Insumos

Pauta de observación
Lápiz
Cámara
Grabadora



Otros comentarios

- Todos los repartidores trabajan con moto, casco y mascarillas. Pueden al final del trayecto dejar el vehículo dentro del local.
- Donde más se realiza movimiento es desde las 18:00 en adelante.
- El contenedor de metal de Telepizza donde llevan los alimentos tiene capacidad de hasta 2 pizzas.
- Repartidores que surgieron de imprevisto dependen del celular por las aplicaciones.
- Al envase de cartón se les coloca piezas de polímeros para evitar el pando.
- Todas las mochilas son térmicas. Algunos además de esto cuentan con maletas metálicas para llevar el pedido.
- La repartidora Telepizza demoró más en colocar la pizza XL que las otras.

Registro de la observación del repartidor

Como toda etapa de observación, suelen aparecer situaciones imprevistas que también demuestran la realidad que se está viviendo en el momento, por lo que se considera relevante dejar registro de estos acontecimientos.

Si bien el propósito principal fue el de observar al repartidor, se encontró la posibilidad de también observar a sus compañeros de trabajo, como el chef de la pizzería y otros repartidores de aplicaciones (Ver imágenes 11 - 20).



Imagen 11: Cocinero colocando la pizza en empaque de cartón.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 12: Cocinero colocando pieza de polímero en la pizza para estabilidad.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 13: Cocinero colocando boleta sobre el empaque.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 14: Cocinero colocando empaque de cartón sobre bolsa térmica.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 15: Repartidora Telepizza sacando bebida.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 16: Repartidora Telepizza llevando dos bolsas térmicas y bebida.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 17: Repartidora Telepizza llevando los productos a su motocicleta.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 18: Repartidora Telepizza encajando las bolsas térmicas sobre maleta metálica.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 19: Repartidora cerrando maleta.

Fuente: Elaboración propia, 2020.



Imagen 20: Repartidora dirigiéndose al lugar de destino.

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Pauta de observación

Cliente de servicio Lisette Aguilera

Técnica a utilizar

Safari de servicios

Lugar de observación

Avenida nueva san martín 1753, Maipú

Horario de observación

17:00 a 18:00

Insumos

Pauta de observación
Lápiz

17:05

Abre la aplicación Uber eats

17:07

Buscan junto a su madre alguna alternativa para comer juntas, observan varios restaurantes de comida rápida.

17:10

Deciden comprar dos promociones de KFC. Ingresan el pedido y decide comprar por transferencia.

17:12

Observa que todo el pedido esté en orden y comienzan a ordenar la mesa, limpiar el comedor y ver televisión mientras espera (tiempo de espera aproximado 40 minutos)

17:24

Abre la aplicación del celular para observar nuevamente el estado del pedido.

17:50

Se prepara para recibir el pedido, se coloca mascarilla y alcohol gel.

17:54

Se percata que el pedido no le llegó completo (le falta una bebida de 1,5 L) por lo que decide colocar un reclamo en la aplicación

18:00

Finalmente decide comer junto a su madre la comida comprada.

Recibe el pedido inmediatamente, da las gracias y entra a su hogar con las cosas.

Otros comentarios

- El pedido llegó a la hora adecuada, pero el estado del envío fue ineficiente. No llegó una bebida y se transfirió el aceite al empaque de cartón.
- Cuando llegó el pedido, las servilletas venían dobladas y las papas no estaban crocantes. El pollo venía en un balde de cartón con una tapa de polipropileno que conservó el calor.
- La cliente no pudo realizar un reclamo directo ni exigir de manera inmediata la bebida ya que no tenían un servicio de llamadas, por lo que disgustada tuvo que comentar en los reclamos de la App sin obtener respuesta inmediata.
- En el transcurso del pedido, la cliente observó varias veces el celular para asegurarse de estar preparada al momento de llegar su pedido.

Registro de la observación del cliente

En el registro del cliente no se pudo realizar mediante cámara ni grabación, debido a que la persona a observar no se sentía a gusto por lo que es completamente entendible. En una etapa de observación se pueden encontrar personas que prefieren no tener registro directo ya sea porque les avergüenza o porque actúan distinto a como lo hacen habitualmente, es por esto que la información de la fase de observación del cliente queda registrado meramente en la pauta escrita previamente, sin imágenes.

Lienzo de conclusiones de la observación

Observaciones más relevantes: Lo que llamó la atención, sorprendió, se repitió y aspectos tanto positivos como negativos.

Aspectos positivos

- Los repartidores cumplen con el plazo de entrega máximo.
- En el caso de Telepizza, cuentan con distintos tipos de envases para transportar las pizzas de manera que no llega fría a los clientes.
- Los repartidores Telepizza no llevan sobre sus hombros la comida, sino que es la motocicleta quien se lleva el peso.
- La chef del restaurante trabaja con rapidez : 12 minutos máximo por cada platillo.
- En el restaurante, la chef cuenta con todo previamente picado y congelado, razón por la que la preparación es rápida.
- En el caso del cliente con respecto a su tiempo de espera, fue el esperado.

Aspectos negativos

- Repartidores de otras aplicaciones utilizan mochilas térmicas sobre sus hombros todo el tiempo.
- Los repartidores solo llevan una capacidad máxima de 2 pizzas por viaje.
- Los repartidores de pizza tienen un área limitada para realizar sus pedidos.
- El envase de las pizzas necesita piezas extras para evitar el pandeo.
- El envase de reparto en Rey Toro está destinado principalmente a distintos sándwiches y chorrillanas más que a sus típicos platos caseros (los cuales son de aluminio y poliestireno expandido).
- En los pedidos de delivery hacia Rey Toro, no existe un montaje planificado.
- En la situación observada, el cliente no obtuvo todo su pedido y llegó en un estado distinto a como se preparó.

Acciones sorprendivas

El hecho de que se utilicen piezas extra para que el envase de pizzas se mantenga.
Repartidores Telepizza tienen una capacidad máxima de hasta 2 pedidos por viaje.

El montaje de los platillos se caracteriza principalmente por la creatividad de cada chef, en donde utilizan utensilios, salsas, ensaladas, condimentos y los mismos alimentos para realizarlo.

No se planifica el montaje, sale por instinto y es el mismo chef quien cocina el que lo realiza.

El uso de distintas formas de platos lo adecuan para los distintos tipos de platos (chorrillana el plato más grande y cuadrado, lo crudo en cucharas y potes redondos)

Acciones repetitivas

- Todos los repartidores utilizan motocicleta y mascarillas
- Los repartidores tienen una rutina establecida: cogen las pizzas, las llevan a su transporte, viajan, llegan al cliente, espera el pago y se devuelven.
- Los platillos tienen la misma forma de presentación (el crudo siempre se sirve en cucharas y las tablas siempre se sirven en fuentes de greda).
- El cliente habitualmente observa el estado de su pedido.

Entrevista

La entrevista consiste en una técnica de carácter cualitativo por el cual se lleva a cabo una conversación con un fin determinado, distinto al hecho de conversar de manera que se pueda recolectar la mayor cantidad de información con respecto al tema a tratar (Figuerola et al. 2017).

Dentro de una entrevista se encuentran dos actores principales: El entrevistador y el entrevistado. El primero es quien dirige la entrevista de principio a fin, define el tema a abordar y la serie de preguntas.

Por otro lado, el entrevistado es quien tiene un cierto grado de conocimiento sobre el tema en cuestión y responde de manera voluntaria con su punto de vista a las preguntas del entrevistador (Raffino, 2020).

La entrevista se puede clasificar por medio de distintos tópicos. Con respecto a su estructura, se puede diferenciar en entrevistas estructuradas, semi estructuradas o no estructuradas; donde varía el tipo de preguntas a realizar y la libertad del entrevistado en responder (Díaz et al. 2013).

En este sentido, se llevará a cabo entrevistas semi estructuradas para tener un grado de equilibrio entre la cantidad de tiempo dedicado para cada entrevista pero con la posibilidad de que el entrevistado brinde su punto de vista con cierta libertad por medio de preguntas cerradas y abiertas.

Las entrevistas al igual que con las distintas clasificaciones de su estructura, también se pueden diferenciar por el tipo de entrevistado y el contexto a considerar. Con respecto a esto, se llevará a cabo 3 entrevistas con diversos agentes clave utilizando la técnica de entrevista por expertos y con usuarios extremos.

Entrevista con expertos:

Este tipo de entrevista se lleva a cabo con un estudioso del tema o quien tenga bastos conocimientos sobre ello. Esta estancia se ejerce con la finalidad de obtener información relevante y específica.

En este sentido, las entrevistas con expertos se realizará con un conocedor en temas gastronómicos y con un repartidor de delivery.

Entrevista con usuarios extremos:

Como su nombre lo indica, trata de una entrevista en profundidad con usuarios claves que estén completamente familiarizados al contexto o estén del todo ajenos a él, donde da instancia a conocer problemas, oportunidades o aspectos clave del servicio (Figuerola et al. 2017).

Para tener una visión más amplia sobre el delivery de alimentos, el usuario extremo a entrevistar será aquel que esté completamente ajeno al mismo servicio, principalmente para descubrir el por qué no lo utiliza, sus puntos de vista y posibles problemas que él considere con anticipación.

Pauta de preparación de la entrevista

Objetivo general de la investigación

Comprender las inquietudes de los agentes clave en el delivery de alimentos

Objetivos específicos — ¿A quiénes se entrevistará? — ¿Qué información se busca? — ¿Qué tipo de entrevista?

Entender por qué el usuario no utiliza servicio de delivery.

Persona que prefiera comer en su hogar o visitar restaurantes.

Información clave del por qué no prefiere el delivery de alimentos.

Entrevista con usuarios extremos.

Reconocer las incomodidades del repartidor en el servicio.

Repartidor del delivery

Aspectos a cambiar del servicio por parte del repartidor.

Entrevista con expertos

Detectar qué platillos chilenos se pueden transportar por delivery.

Conocedor / estudioso de la gastronomía chilena.

Cuál menú podría considerarse para transportarlo mediante delivery.

Entrevista con expertos

Pauta de entrevista

Tipo de entrevista

Entrevista con usuarios extremos

Lugar

Video llamada

Medio de registro

Audiovisual y apuntes

Insumos

Teléfono móvil, cuaderno y lápiz.

Nombre: Sabrina Muga

Edad: 29 años

Ocupación: Profesor

Vínculo con el servicio:

Casi inexistente (usuario extremo)

Temas a abordar / preguntas

Definir los temas a tratar con anterioridad

Tema: Tipos de preparación de alimentos.

¿De dónde provienen las comidas que más frecuenta?
¿Cuáles son sus ventajas?

¿Cuáles son las principales diferencias que considera entre la comida casera, los restaurantes y el delivery?

¿Qué tiene de especial la gastronomía chilena para usted?

Tema: Uso del delivery en la actualidad.

¿Por qué no utiliza el servicio de delivery de alimentos?

¿Qué cambios realizaría para que el delivery funcione más eficientemente?

¿Usted cree que la gastronomía típica chilena se puede transportar por delivery? ¿Por qué?

Citas / comentarios relevantes

"Dentro de las ventajas son productos frescos y contundentes y no son extremadamente caros."

"El delivery es para pedir más comida chatarra y cosas así."

"Yo creo que todas las comidas se pueden transportar por delivery, pero cuando uno pide un delivery por lo general se demora"

"No utilizo el servicio de delivery porque encuentro que es para pedir comida rápida y yo trato de evitar comer ese tipo de comidas"

"Se puede transportar porque existen todas las garantías pero no sé si sea tan rico o tan fresco pedir comida típica chilena por delivery"

Respuestas

1 Proviene de la zona de San Antonio, mayormente la comida que consumo es de origen animal. Considero dentro de las ventajas que son productos frescos, contundentes y no son extremadamente caros y de fácil acceso.

2 La comida casera según yo es más saludable y barata. En los restaurantes también opto por pedir cosas más elaboradas, no tan express como el delivery. El delivery es para pedir más comida chatarra y cosas así.

3 La gastronomía chilena es sabrosa y llenadora. Es diversa y hay para todos los gustos ya sea productos de mar, de carnes y cosas por el estilo. También hay verduras. Lo que sí es que encuentro que tiene muchas calorías.

4 No utilizo el servicio de delivery porque encuentro que es para pedir comida rápida y yo trato de evitar comer ese tipo de comidas, porque el delivery entrega comidas como pizza, sushi, hamburguesas, papas fritas y todo como más comida chatarra.

5 Por lo menos en la zona necesitaría más gente. Los delivery que tenemos acá son súper pocos locales. Sí seguiría con el tema de las motos o el vehículo más rápido posible.

6 Yo creo que todas las comidas se pueden transportar por delivery, pero cuando uno pide un delivery por lo general se demora. Entonces para comer un plato típico chileno debe ser preparado en el momento y comérmelo al tiro, recién salido del horno o la preparación. Sin dudas se puede transportar porque existen todas las garantías pero no sé si sea tan rico o tan fresco pedir comida típica chilena por delivery. Según mi opinión el delivery es para comérselo al tiro y a mí me gusta comérmelo al tiro en los restaurantes en donde esté.

Pauta de entrevista

Tipo de entrevista

Entrevista con expertos

Lugar

Videollamada

Medio de registro

Audiovisual y apuntes

Insumos

Teléfono móvil, cuaderno y lápiz.

Nombre: Antonia

Edad: 26 años

Ocupación: Repartidor

Vínculo con el servicio:
Repartidor de delivery de alimentos.

Respuestas

- 1 Lo primero que se tiene que hacer es firmar la asistencia, tomarse la temperatura, ponerse los uniformes e implementos como lo son la mascarilla, escudo facial, etc. Luego de eso uno tiene que sacar la moto del local que se guardan dentro del local por seguridad, revisar la moto que esté todo en óptimo estado. Después de eso uno espera a que salga el pedido o tomar un pedido por teléfono, se prepara, luego en la salida uno se tiene que escanear para poder medir el tiempo que uno se demora en el reparto y también para contar cuántos llevan durante el mes. Después a la salida la moto se vuelve a entrar al local, se cierra y eso sería el día.
- 2 Sí, totalmente. Mucha gente es floja, no quiere salir o le da pereza cocinar algún día y que alguien pueda llegar a la puerta de su casa yo encuentro que es algo súper útil y válido. Por ejemplo para familias o para personas que tienen hijos y trabajan todo el día y al llegar a casa lo único que quieren es acostarse y comer y que llegue una persona a entregarles su comida mientras tenga las posibilidades de pagar encuentro que es súper práctico y cómodo para la gente que está más ocupada sobretodo.
- 3 De repente incomoda que las mismas motos tiene defectos que uno no puede arreglar durante el momento y eso incomoda en el momento de hacer algún tipo de entrega. Igual lugares que son más alejados o en zonas rojas uno siente preocupación porque está en constante riesgo físico.
- 4 Yo optaría a que la propina no sea voluntaria sino obligatoria, por el hecho de que al ir ya conduciendo hacia la casa de alguien se está arriesgando su vida día a día; de repente uno pierde mucho tiempo en ir a dejar los productos, esforzándose a que todo llegue bien y caliente, que llegue a tiempo y uno se siente mal agradecido por la gente que no te deja nada. Los sueldos son súper bajos y uno vive de eso. Sobretudo la gente que pide a última hora son los que no te dan propina.
- 5 Encuentro que hasta el momento lo que es como rápido está súper bien. La gente siempre mantiene el contacto con el delivery. Entonces puede estar al tanto de sus pedidos. Algo así pero para todos los locales porque nosotros no contamos con eso.

Temas a abordar / preguntas

Definir los temas a tratar con anterioridad

Tema: Rutina de trabajo en el delivery de alimentos.

¿Cómo es su rutina de trabajo?

¿Considera útil el servicio de delivery de alimentos donde trabaja? ¿Por qué?

¿Hay algún aspecto de su trabajo que le incomoda? ¿Cuál?

Tema: Mejoras en el delivery de alimentos.

¿Cambiaría algo del servicio de delivery? ¿Por qué?

¿Qué aspecto innovador agregaría en el servicio de delivery?

Citas / comentarios relevantes

"...Ponerse los uniformes e implementos como lo son la mascarilla, escudo facial, etc"

"Uno se tiene que escanear para poder medir el tiempo que uno se demora en el reparto y también para contar cuántos llevan durante el mes"

"Mucha gente es floja, no quiere salir o le da pereza cocinar algún día y que alguien pueda llegar a la puerta de su casa yo encuentro que es algo súper útil y válido"

"Los sueldos son súper bajos y uno vive de eso. Sobretudo la gente que pide a última hora son los que no te dan propina"

"La gente siempre mantiene el contacto con el delivery"

Pauta de entrevista

Tipo de entrevista

Entrevista con expertos

Lugar

Videollamada

Medio de registro

Audiovisual y apuntes

Insumos

Teléfono móvil, cuaderno y lápiz.

Nombre: Paulina.

Edad: 35 años

Ocupación: Profesor, cocinero y blogger.

Vínculo con el servicio:

Conocedor de gastronomía chilena.

Temas a abordar / preguntas

Definir los temas a tratar con anterioridad

Tema: Calidad de los alimentos.

¿Qué alimentos considera típicos chilenos?

¿Cuál considera que es la "esencia" de los platillos chilenos?

¿Consideraría viable un delivery dedicado a la gastronomía chilena? ¿Por qué?

Tema: Delivery y gastronomía chilena.

¿Qué hay que considerar al momento de transportar comida típica chilena?

¿Qué tipo de comida chilena consideraría la más accesible de transportar? ¿Por qué?

¿Cómo se podría mantener la calidad de los alimentos al momento de transportarlos?

Citas / comentarios relevantes

"La esencia de los platos chilenos, son los aliños"

"Al momento de transportarla, hay que considerar que se mantenga su temperatura"

"El Charquicán, porque considero que es un plato seco, sin caldo"

"Lo mejor que se podría hacer es mantenerlos en un buen empaque, donde se transporte, con buena presencia"

Respuestas

1 Los alimentos que considero típicos chilenos son las verduras como el zapallo, la papa, el ají (merkén), la quinua y el cilantro. Los pescados y mariscos también los considero.

2 La esencia de los platos chilenos, son los aliños (comino, cilantro, albahaca), entre otros. Un ingrediente se puede encontrar en cualquier lado pero en Chile se utiliza mucho el aliño.

3 Creo que para las personas de oficina, estaría bien un delivery de comida chilena, porque es más factible comer platos típicos durante la semana.

4 Al momento de transportarla, hay que considerar que se mantenga su temperatura.

5 El Charquicán, porque considero que es un plato seco, sin caldo.

6 Lo mejor que se podría hacer es mantenerlos en un buen empaque, donde se transporte, con buena presencia y que mantenga la temperatura.

Lienzo de conclusiones de la entrevista

Citas más relevantes y conclusiones más significativas del total de las 3 entrevistas.

Citas relevantes

"El delivery es para pedir más comida chatarra y cosas así."

"Yo creo que todas las comidas se pueden transportar por delivery, pero cuando uno pide un delivery por lo general se demora"

"Se puede transportar porque existen todas las garantías pero no sé si sea tan rico o tan fresco pedir comida típica chilena por delivery"

"...Ponerse los uniformes e implementos como lo son la mascarilla, escudo facial, etc"

"Mucha gente es floja, no quiere salir o le da pereza cocinar algún día y que alguien pueda llegar a la puerta de su casa yo encuentro que es algo súper útil y válido"

"Los sueldos son súper bajos y uno vive de eso. Sobretudo la gente que pide a última hora son los que no te dan propina"

"La esencia de los platos chilenos, son los aliños"

"El Charquicán, porque considero que es un plato seco, sin caldo"

"Al momento de transportarla, hay que considerar que se mantenga su temperatura"

Conclusiones

Se pudo confirmar con el usuario extremo que el delivery es considerado por su rapidez y por el estándar de comida rápida que brindan sus menús. También se confirma que el usuario extremo no utiliza este servicio en la comida chilena porque la esencia y la calidad del alimento se ven perjudicados en el delivery.

Al igual que con el usuario extremo, se puede confirmar que la problemática planteada tiene sentido e impacto, ya que menciona la nueva necesidad de sus clientes al necesitar comida de manera rápida sin tener que cocinar.

Surge una nueva necesidad de proteger a los repartidores por el constante riesgo que viven su día a día y que además de ello no tienen la paga correspondiente, a veces inexistente por ciertos clientes.

La nueva realidad en la que se vive con el contexto de pandemia se visualiza en los repartidores: Todos deben llevar implementos sanitarios por el constante contacto entre ellos, sus compañeros y sus clientes.

Con respecto al experto en comida chilena, menciona que a su juicio la esencia de un platillo chileno más que sus ingredientes son los aliños. Por otro lado, menciona constantemente la necesidad de que el empaque mantenga la temperatura y la buena presencia de la comida chilena, aspecto a considerar y que estaba visualizado ya en la problemática.

Conclusiones

De identificar y comprender:

*T*ras los datos recopilados en el tópico anterior, se puede concluir en que efectivamente tanto para los trabajadores como para los futuros clientes el delivery está visto como una necesidad de hoy en día y el cual se ha masificado y modificado recientemente. En el contexto social de pandemia que se está viviendo hoy en día ha perjudicado la cercanía con las entrevistas y observaciones, sin embargo, una vez realizadas se puede visualizar el cambio en el servicio de alimentos con el cuidado de cada trabajador con sus implementos sanitarios que ya son parte de la costumbre de cada uno de ellos con el objetivo de garantizar la seguridad de ellos y sus clientes.

Por otro lado, luego de recopilar información de agentes clave, de leyes en proceso y de información extraída, se corrobora la importancia de la problemática y la organización interna del nuevo servicio a diseñar, debido a que se entiende la necesidad de buscar soluciones sociales, económicas y sustentables dentro del servicio actual del delivery, por lo que la problemática planteada coincide con la información obtenida actualmente.



Capítulo 3: *Analizar y problematizar*

Analizar la información recopilada

*F*iltro, análisis, síntesis y vinculación de los datos obtenidos en la primera etapa para profundizar en conexiones entre los agentes, de manera de tener una dimensión de la problemática y cobrar sentido al nuevo servicio.



Mapa de síntesis de hallazgos

Esta metodología consiste en trabajar con el diseño de servicios ya sea en una fase inicial (donde aún no se formula el servicio) o una fase más avanzada de ello por medio de etapas flexibles que permitan que la metodología sea más una guía que un guión a seguir.

Se debe adaptar por medio de sus técnicas e instrumentos a dos niveles principales que posee esta metodología: el nivel sistémico y material.

El nivel sistémico hace referencia a aquella etapa que responde las necesidades, conductas, hábitos y expectativas del usuario final. También se vincula con los valores, propósitos y propuestas de valor que quiere lograr la organización.

Por otro lado el nivel material está más vinculado a lo que es el diseño industrial, por donde los puntos de contacto lo realizan los productos tangibles e intangibles que son planificados desde el diseño y que son aspectos claves para la interacción y la vinculación de experiencias entre los agentes del servicio.

Una vez se resumen los nuevos hallazgos encontrados en la etapa anterior en cada temática, se vincula a los procesos del servicio y se destacan los problemas encontrados; por ende, las nuevas oportunidades.

Como el diseño de servicios se debe considerar tanto a los usuarios internos como externos, se clasifican los problemas con respecto a esta índole, vinculando los problemas estratégicos al nivel sistémico y los problemas operacionales con el nivel materia.

Tema: Sustentabilidad en el delivery

- Opiniones de agentes clave: búsqueda por envases que mantengan la temperatura, la calidad de la comida y que no sean desechables.
- Nueva ley REP (Nestlé, 2019).
- Ley de resguardo al repartidor (comentarios mencionan que necesitan de un sueldo fijo)
- Surgimiento de "Darkstore" disminuirán los costos de ambientación.
- Restaurantes prefieren productos endémicos y naturales.

Tema: Usuarios del delivery

- Se considera un rango etario conformado por dos tipos: joven y adulto (20 - 37 años aprox.) en una instancia social (pequeños grupos).
- Disponen de tarjetas de crédito y necesitan de la rapidez de los envíos.
- No disponen de tiempo para cocinar y tampoco de salir a realizar compras.
- Son conscientes de que el delivery es un servicio de reparto de comida rápida más que de restaurante o comida casera.

Tema: Ecosistema del nuevo delivery.

- Se buscará la innovación de la experiencia gastronómica para ser la empresa más confiable del delivery de alimentos en Chile. Se espera ser percibidos por brindar momentos únicos.
- Principios relevantes para un delivery de alimentos: calidad, pasión, puntualidad, trabajo en equipo, orientación al cliente y responsabilidad social.
- En el delivery deben existir conexiones tanto internas como externas. No depende solo del servicio sino también de proveedores, entidades y leyes regulatorias.
- El delivery se puede vincular a otras áreas para su innovación: arte, música, degustaciones, etc.

Tema: La experiencia en el delivery

- "Es tarde, te da hambre, no tienes comida en tu casa y tampoco ganas de salir. Te conectas a tu celular, abres tu aplicación favorita de reparto de comida a domicilio, eliges una opción y presionas clic".
- Responsables de la experiencia: repartidores y sitio web (los chefs no se preocupan del montaje de platillos en el delivery).
- Receptores de la experiencia: clientes del delivery; santiaguinos, grupos sociales pequeños.
- Lugares donde se brinda algún tipo de experiencia relacionada: restaurantes, comida rápida, viñedos.
- Deficiencia actual de la experiencia del cliente: reclamos por demora de pedidos, disgusto en la calidad de comida y de los actuales recipientes.
- Se espera a futuro modificaciones de mejora de servicio concentrándose en una mayor puntualidad.

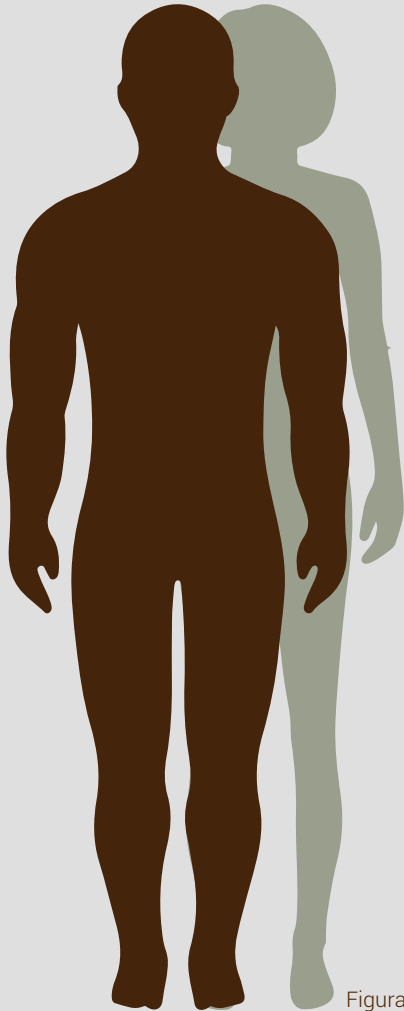
Mapa de análisis de problemas

	Pre - servicio	Servicio	Post - servicio
Problemas estratégicos	<p>Restaurantes no utilizan delivery por el estado en el que llega la comida (inseguridad en los envíos).</p> <p>Los clientes tienen una visión recatada del delivery: se piensa que es un servicio de reparto de comida rápida más que de restaurante o comida casera.</p>	<p>Comentarios de repartidores mencionan que necesitan de un sueldo fijo (su sueldo es propina voluntaria)</p> <p>Repartidores mencionan que los viajes que realizan requieren de un mayor cuidado y seguridad. Los viajes son un punto de preocupación en su día a día.</p>	<p>Reclamos por temas de puntualidad (en algunos tipos de delivery no llegan en el tiempo acordado)</p> <p>La comida no llega en el estado óptimo de cuando está recién servido</p>
Problemas operacionales	<p>Búsqueda por envases que mantengan la rigidez (Al momento de transportar las comidas necesitan de implementos extra)</p> <p>Se trabaja solamente con comida rápida. Los platos más transportados son pizzas, sushi y distintos tipos de sándwich. Por otro lado, los restaurantes prefieren productos endémicos y naturales en sus preparaciones.</p>	<p>Búsqueda por envases que mantengan la temperatura y la calidad de la comida (la comida no llega en el estado óptimo que necesitan los clientes)</p> <p>Algunas aplicaciones de delivery no cuentan con la cercanía al cliente ni con el estado de los envíos.</p>	<p>Búsqueda de envases que no sean de un solo uso. Los clientes buscan un packaging amigable con el medio ambiente.</p>

Construcción de arquetipos

Se define como arquetipo a un conjunto de personas ficticias que representan a los usuarios del servicio. Se le otorga una cara humana para abarcar de manera resumida sus actos, pensamientos y a su forma de actuar (Wow Customer Experience, 2017).

En este sentido, la construcción del arquetipo propicia la comprensión en tres dimensiones principales: La cabeza (vinculada a la razón, a los valores, conceptos y creencias que piensa el usuario), al corazón (relacionado a los sentimientos y emociones) y por último al cuerpo (referente a las acciones y a los hábitos) (ver figura 3).



¿Qué hace?

Trabaja la mayoría del tiempo, llega cansado a la casa y sin ganas de cocinar. Pide habitualmente delivery de comida rápida: Sushi, pizza y sándwich son sus platos más consumidos.

Los días Viernes y fines de semana le gusta compartir con sus amigos en el horario de once. Poseen tarjetas de crédito y utiliza las redes sociales (facebook e instagram) con regularidad. Están al tanto de la conciencia sustentable y practican algunos hábitos ecológicos como el reciclaje.

¿Qué piensa?

Tiene conciencia del entorno en donde vive y siente preocupación sobre las acciones de las personas con la naturaleza. Espera que todo cumpla su fin de ciclo de vida.

Piensa que la comida chilena está vinculada a la reunión familiar, donde no la cocina debido a su falta de tiempo pero cuando la ingiere recuerda en el lugar en donde esté a su familia.

En el contexto actual de pandemia que vive piensa que el delivery es un servicio que ha adquirido fuerza, lo encuentra útil y lo ocupa con más frecuencia.

¿Qué siente?

Siente cansancio de su trabajo, de la vida monótona y agitada de la ciudad. Espera llegar a la casa a ver televisión, pasar un momento con su familia, con amigos o en solitario y luego dormir.

Con respecto al delivery, siente que es un buen servicio pero que tiene falencias. Está disgustado porque el pedido no llega en el momento que espera y no llega en el estado que quiere ("recién salido del horno").

Siente preocupación con respecto al contexto actual y al riesgo del día a día por los contagios. Debido a esto utiliza más seguido el delivery.

Construcción de arquetipos

Se pudo extraer de la primera construcción del arquetipo de usuario, que son personas de 20 a 37 años, vinculados con el reparto a domicilio, a las redes sociales y al pago en crédito, que están pendientes de alguna forma al medio ambiente y que les agrada la sociabilización.

A modo de completar la construcción del arquetipo, a continuación se presentará la parte figurativa del mismo. Es decir, para llevar a cabo una propuesta formal en el diseño de servicio, es necesario entender qué figuras le atraen, qué colores, formas, marcas, tipografías y más que llama la atención al usuario para comprar o utilizar el producto.

Para llevar a cabo esta información, se le consultó a un grupo reducido de personas que cumplen con los requisitos anteriores qué tipo de marcas utilizan frecuentemente, arrojando los siguientes resultados (ver imagen 21 - 30 y figura 4):



Figura 4: Colores, formas y tipografías extraídas de las marcas. Elaboración propia, 2020.

Análisis de la experiencia actual

Una vez reconocidos los problemas que puede abarcar el servicio a diseñar, se realiza esta técnica conocida como análisis de la experiencia actual. En ella, se analiza gráficamente el recorrido de un servicio ya existente en torno al usuario, donde se detallan las fases y la experiencia en torno al contexto, a la atención, las acciones y a los sentimientos que tienen los agentes claves (principalmente el usuario).

Para ello, se utiliza un esquema denominada como "Mapa del viaje existente", que consiste en una línea de tiempo estructurada en las tres etapas del servicio (antes, durante y después) donde se detallan de manera cronológica las actividades que realiza el usuario. En él también se registra lo que realiza, sus experiencias y los aspectos positivos y negativos que surgen durante el trayecto. Este último aspecto brinda la oportunidad de observar los puntos de interacción que se deben mantener en el servicio y los que se deben modificar para ofrecer una mejor calidad en él.

En esta circunstancia, la construcción del viaje existente será rellenado tanto por la información extraída de la observación del usuario junto con la experimentación directa del investigador en el servicio, donde se completará la fase experimental principalmente con la observación vista por el usuario y las actividades del servicio por medio del trabajo de campo del investigador.

Mapa del viaje existente de arquetipo

Pre - Servicio

Necesidad de comer algo preparado.

Descargar app. o buscar número telefónico.

Abrir aplicación y completar los datos si hace falta.

¿Qué hace?

Decide utilizar el delivery de alimentos sobre otra alternativa (como comprar en un restaurante directamente)

Decide el tipo de aplicación a utilizar

Completa sus datos personales antes de elegir su tipo de comida

¿Con qué lo hace?

Ocupa su celular o su computador en donde utiliza la aplicación

¿Cómo se siente?

Tedioso en la manera de rellenar la información y esperar la clave de la aplicación
Tiene hambre y espera comer algo rápidamente.

Servicio

Buscar tipo de comida interesada

Seleccionar restaurante, menú y medio de pago

Confirmar pago, esperar el pedido e ir a recibirlo.

¿Qué hace?

Observa el menú de la aplicación para decidir el pedido (qué tipos de platos hay y si se encuentra disponible una promoción)

Clickea lo que quiere obtener para luego revisarlo en su lista de pedido.

Mira la disponibilidad del tipo de pago, el tipo de pedido y en qué horario vendrán a entregar su pedido

Mientras espera, realiza sus actividades y revisa la aplicación sobre el estado del pedido (específicamente donde viene)

¿Con qué lo hace?

Ocupa su celular o su computador en donde utiliza la aplicación
Utiliza el pago en efectivo o tarjeta
*En el caso del repartidor tiene sus implementos: Moto, mochilas térmicas, envases, efectivo y la máquina de pago en tarjeta.

¿Cómo se siente?

Expectante por el estado de su pedido.
Impaciente por el tiempo de espera.
Sigue teniendo hambre y espera comer cuanto antes

Post - Servicio

Abrir el pedido y comer.

Evaluar servicio (opcional)

Botar envases y papeles sobrantes.

¿Qué hace?

Prepara la mesa para llegar y comer el pedido.

Obtiene el pedido y lo lleva a una mesa para poder comérselo solo o acompañado.

Una vez terminado su pedido, reflexionan sobre la experiencia y evalúan el servicio.

La comida sobrante y los envases los botan a la basura y siguen con sus actividades cotidianas.

¿Con qué lo hace?

Abre su pedido con las manos o con un cuchillo si está muy envuelto.
Come y bebe con sus propios utensilios.
Evalúa el servicio con la aplicación.
Bota los envases y papeles en la basura.

¿Cómo se siente?

Depende de la calidad del servicio, se siente satisfecho o no
Sacia su hambre por medio del pedido
Expresa su opinión mediante la evaluación del servicio

Mapa de actores

Esta técnica visualiza los vínculos de todos los agentes que se conforma el servicio el cual se está trabajando, en este caso, del delivery de alimentos; en donde se detectan las relaciones cercanas, distantes y organizaciones que tengan algún impacto con el usuario ya definido de manera de observar las jerarquías formando una imagen clara de las conexiones clave (ver figura 5) (Figueroa et. al, 2017)

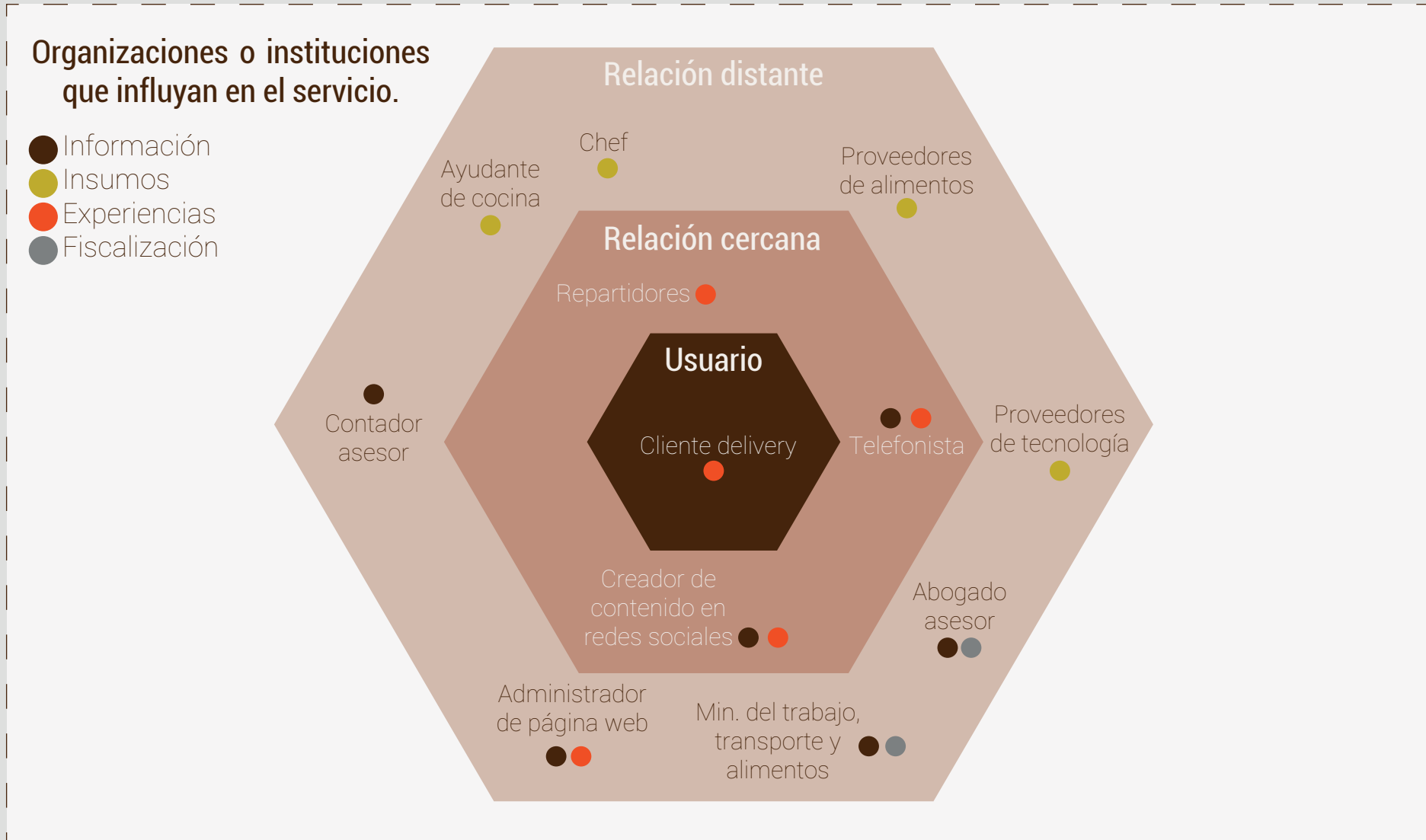


Figura 5: Mapa de actores en el servicio actual.. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Re-definición del desafío y conclusiones

Tras haber observado los distintos tipos de problemas localizados, el arquetipo definido y la retro alimentación del viaje existente, se da por finalizada la etapa exploratoria e investigable del proyecto con la re-definición del desafío y con ello las conclusiones de todo lo visto anteriormente.

En esta ocasión, se lleva a cabo el replanteamiento del desafío considerando si el problema sufrió algún ajuste junto con la premisa vinculada a la propuesta de valor. En este sentido, el desafío se mantiene tal cual como se definió en un principio puesto que toda la etapa investigable sustenta de forma vehemente el problema. Tanto las observaciones como las entrevistas y el análisis de los distintos escenarios fueron factores clave para llevar a cabo esta afirmación.

Si bien lo que hay que destacar es que en el diseño de servicio se habla de dos usuarios diferentes. Uno hace referencia al usuario interno (vinculado a la organización) y otro al usuario externo (vinculado al usuario final). El propósito de este proyecto es mejorar la calidad del servicio para ambos agentes, por lo que la búsqueda de soluciones estará destinada a ambos en la medida de lo posible.

Por otro lado, es importante destacar luego de lo investigado en esta etapa la relevancia que tienen los dispositivos móviles en el manejo del servicio de delivery de alimentos y es algo de lo que a ambos usuarios les afecta, por lo que la experiencia en la vía tecnológica del internet es algo de lo que no se puede dejar atrás. Este pensamiento está vinculado al diseño de experiencia de usuario (UX) por lo que en las soluciones será relevante el estudio del tema (Workana, 2018).

Una vez aclarado lo anterior, se prosigue a rellenar el mapa de desafío y requerimientos vistos a continuación:

¿Cómo se podría desarrollar una propuesta de valor gastronómica única en el servicio de delivery de alimentos en Chile?

Premisa: Brindar un servicio de excelencia en la experiencia de los usuarios del delivery de alimentos

Requerimientos de diseño para el usuario interno (organización)

- Oportunidad de sueldo para los repartidores o mejores propinas.
- Ergonomizar los paquetes para que no dependan ni de piezas extras ni de la rapidez de las entregas para el buen servicio.
- Brindar la seguridad de los envíos de delivery a nuevas empresas que quieran utilizar este nuevo sistema.
- Que los paquetes brinden la facilidad de colocar el alimento de forma rápida y segura.
- Actualizar el servicio de delivery con las tecnologías móviles, que sean fáciles de utilizar y entendibles

Requerimientos de diseño para el usuario externo (usuario final)

- Que la calidad del alimento llegue de acuerdo a los estándares servidos en el restaurante.
- Que la aplicación móvil utilizada no sea tediosa, sea fluida, fácil de entender y utilizar.
- Seguridad de su pedido.
- Que el delivery se rija bajo el sistema de economía circular.
- Que se propicie la comida chilena como alternativa para pedido en el sistema de delivery.
- Que el servicio brinde puntualidad y una experiencia fuera de lo común, "salir de la burbuja" de la monotonía



Capítulo 4: *Conceptualizar y formalizar*

Instancias de trabajo hacia la solución

*E*tapa donde se buscan referentes, los atributos del proyecto, el encuentro de ideas y su posterior clasificación para determinar los factores tangibles e intangibles del servicio.

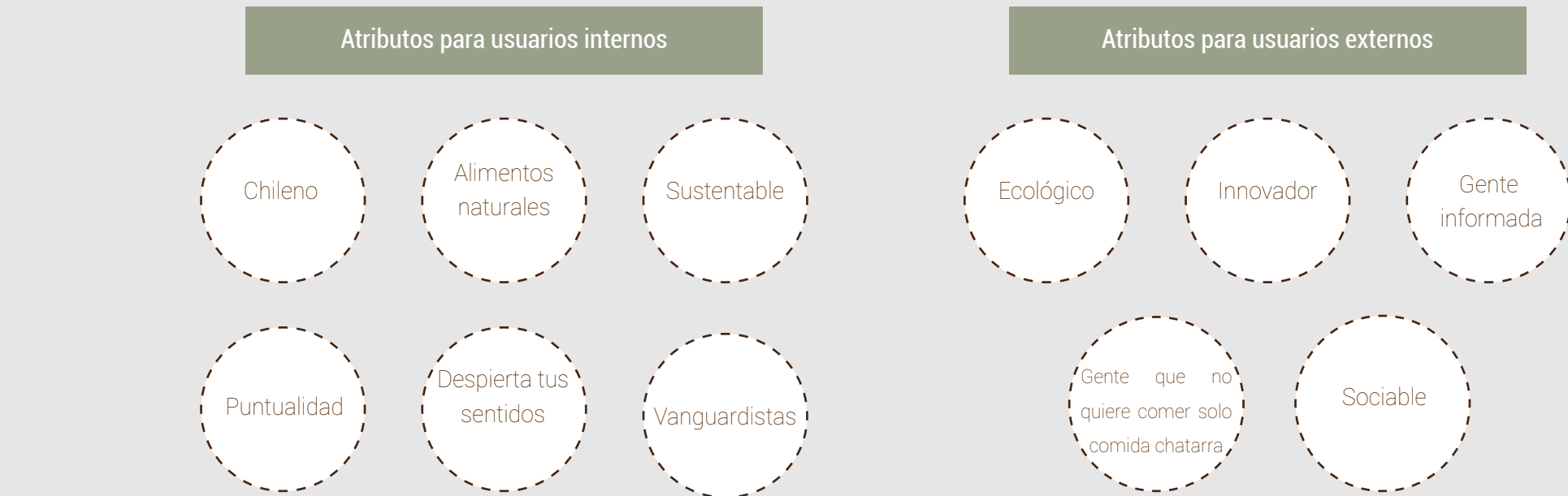


Atributos del servicio

Según la Real Academia Española (Concepto de definición, 2019), un atributo se define como *“las propiedades, características o cualidades de un ser”* en este caso, del servicio a diseñar. En esta instancia, se detallan los atributos o pilares que sostendrán al servicio y que se deberán llevar a cabo tanto en los usuarios como en el sistema en general y en los puntos de contacto. Serán las directrices que cobrarán sentido a la propuesta de valor y que orientarán el rumbo del servicio ideal.

Al igual que en la etapa anterior, serán considerados atributos tanto para el usuario interno como para los usuarios externos, por lo que serán distinguidos en dos secciones.

Por lo general, se abarcan conceptos que se debe tener en cuenta a lo largo de la propuesta y que serán redactados a continuación:



Revisión de antecedentes y referentes

*M*ejor conocido y denominado como "estado del arte", en esta etapa se observan y destacan productos o servicios que son inspiración para el nuevo servicio. En él se destacan los aspectos como ejemplos a seguir, cualidades que se quisieran obtener y una vista actual sobre lo que se está realizando el día de hoy en cuanto al área (Normas APA, 2020).

Es el estado o situación que un investigador realiza con el tema que está estudiando en la actualidad, cuya finalidad es hacer una recopilación de fuentes relevantes de información, conceptos u opiniones donde finalmente se refutan, cuestionan y complementan.

Para esta revisión, se contará con una ficha de clasificación de antecedentes y referentes, donde por medio de conceptos, se buscarán fuentes relacionadas a ello y se clasificarán en esta ficha, que está orientadas a dos secciones: los antecedentes, referidos a cómo se solucionó el tema en etapas iniciales; y los referentes, orientados a una solución bien planteada y elaborada a juicio del investigador. En cada uno se destacarán una imagen característica del tema, lo que es, su fuente de información y los aspectos positivos y negativos de cada uno.

Ficha de clasificación de antecedentes y referentes

Tema: envases de alimentos

Envases de polipropileno



Imagen 31: Envase de polipropileno transparente, utilizado comúnmente para el transporte de alimentos. Fuente: <https://www.rdiplastics.com/envases-plasticos/envases-saludables-para-alimentos-el-polipropileno/>

¿Qué es?

El polipropileno es un termo plástico que se utiliza comúnmente en la elaboración de envases de alimentos para su posterior transporte en delivery, supermercados y tiendas. Sirve para el transporte de productos sólidos y líquidos (Padiál, 2018).

Fuente:

Rdi Plastics

Aspectos positivos

- Liviano
- Transparente
- Resistencia mecánica y química
- Propiedades antimicrobianas
- Bajo precio
- Gran cantidad de producción

Aspectos negativos

- Falta de afectividad entre el material y el consumo humano.
- La excesiva cantidad utilizada provoca la llegada a vertederos del material
- Poca resistencia al cizalle.
- Resistencia a la pintura (dependencia de otros productos para su reconocimiento)

Bento estilo Mage Wappa



Imagen 32: Bento hecho de madera, utilizado en festividades japonesas. Fuente: https://web-japan.org/trends/es/fashion/fas202008_japanese-lunch-box_es.

¿Qué es?

Un bento es una lonchera japonesa utilizada para transportar comúnmente el almuerzo hacia el trabajo, en el colegio y hasta en ocasiones especiales. En la cultura japonesa se utilizan estas loncheras para generalmente transportar arroz, carne o pescado y verduras encurtidas (Web Japan, 2019).

Fuente:

Web Japan

Aspectos positivos

- Uso de recursos naturales para la fabricación (maderas nativas japonesas)
- Uso eficiente del espacio.
- Propiedades antisépticas.
- Transmite elegancia, duración por largas décadas.
- Buena conservación del sabor de las comidas

Aspectos negativos

- No son apilables.
- Fabricación artesanal (dificultad para realizar grandes cantidades).
- Los utensilios se llevan a parte.

Ficha de clasificación de antecedentes y referentes

Tema: Experiencia gastronómica

Burger King



Imagen 33: Local burger king, principalmente trabajan dentro de locales comerciales.
Fuente: <https://www.zonanortediario.com.ar/06/10/2020/burger-king-cerro-dos-locales-en-olivos-y-vicente-lopez-suman-siete-desde-que-llego-la-pandemia/>

¿Qué es?

Burger King es una cadena de comida rápida estadounidense que está ubicada en innumerables países al rededor de todo el mundo, incluyendo Chile. Consiste principalmente en la entrega de hamburguesas, papas fritas y bebidas (Burger King 2017).

Fuente:

Burgerking.cl

Aspectos positivos

Precios económicos
Entrega de productos de manera breve y rápida.
Posibilidad de trasladar los alimentos.

Aspectos negativos

- Se reduce solo a un tipo de comida.
- La comida rápida es dañina para la salud.
- Su experiencia gastronómica se basa en la velocidad de la entrega de sus pedidos y en la rapidez del consumo.
- No es un producto chileno, sino proveniente de otro país y por ende pensado en ello.

Restaurante Boragó



Imagen 34 : Restaurante Boragó, brinda comida endémica en Santiago.
Fuente: <https://www.borago.cl/comer.html>

¿Qué es?

Boragó es un restaurante ubicado en la ciudad de Santiago de Chile en donde ofrece una experiencia endémica a partir de sus degustaciones, platillos, experiencia con el cliente y productos totalmente endémicos, recogidos a partir de agricultores y productores locales (Boragó, 2017).

Fuente:

Boragó

Aspectos positivos

- Ofrece una experiencia gastronómica chilena.
- Trabaja con productos endémicos e ingredientes fuera de lo común.
- Montaje de menú inspirados en el food design
- Menú diverso

Aspectos negativos

- Los platos y degustaciones son de consumo exclusivo y de porciones pequeñas.
- Hay que agendar hora para entrar.
- No ofrece delivery de comida típica chilena.
- Precios elevados

Ficha de clasificación de antecedentes y referentes

Tema: Entrega de comida

Uber eats



Imagen 35: Repartidor uber eats, su transporte más popular es la motocicleta. Fuente: <https://www.latercera.com/mtonline/noticia/pensado-en-los-mayores-uber-eats-estrena-la-toma-de-ordenes-por-llamadas>

¿Qué es?

Uber eats es una aplicación de dispositivos móviles que ofrece la entrega rápida de una amplia lista de restaurante y tiendas. Principalmente entrega a domicilio comida rápida y ofrece dentro de su app una variedad de ofertas.

Fuente:

Uber help

Aspectos positivos

- Bolsas herméticas para mantener la temperatura de los alimentos.
- Variedad de menú en su listado.
- Se puede observar el estado del pedido.
- Facilidades de repartidores para conseguir beneficios.

Aspectos negativos

- Incumplimiento de puntualidad.
- Suele ocurrir que la página tenga errores.
- Muchos llevan el peso de los alimentos en sus espaldas.
- Los envases que utilizan los restaurantes son desechables.

Dabbawalas



Imagen 36: Repartidores dabbawalas, utilizan su propio cuerpo como transporte de comidas. Fuente: <https://lean.cdiconsultoria.es/los-dabbawalas-y-el-6-sigma/>

¿Qué son?

Traducido del hindú como "personas con cajas de almuerzo" (Viaje india, 2019) los dabbawalas son una organización de reparto de comida casera de la India con más de 120 años de experiencia, que a pesar de que sus empleados son personas analfabetas, realizan su trabajo sin cometer errores, siendo reconocidos por la calidad de su servicio.

Fuente:

Top Cable

Aspectos positivos

- Servicio de entrega 6 días a la semana.
- Rapidez y cumplimiento de envíos.
- Costos económicos.
- Certificado seis sigma (servicio excepcional con pocos errores).
- Ofrece empleo a quienes no tienen educación escolar

Aspectos negativos

- Se requiere de fuerza física para llevar los pedidos.
- Falta de implementos para facilitar el trayecto de sus trabajadores y de mantención de la comida.

Ficha de clasificación de antecedentes y referentes

Tema: Aplicaciones móviles

Aplicación Telepizza

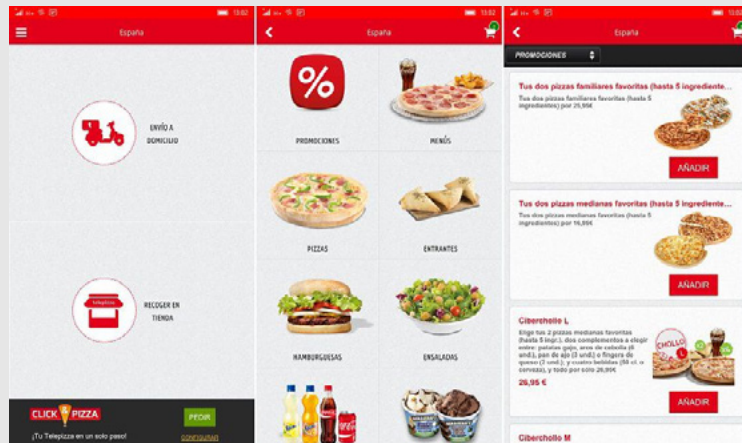


Imagen 37: Aplicación Telepizza para dispositivos móviles. Fuente: <https://www.programas-gratis.net/app-windows/telepizza>

¿Qué es?

En la aplicación Telepizza el cliente puede decidir el tipo de pizza u otro, sus acompañamientos y el tipo de entrega. Disponibles tanto en computador como dispositivos móviles.

Fuente:

Programasgratis.net

Aspectos positivos

- Conciso.
- Ofrece promociones.
- Disponibilidad de pedir por teléfono, dispositivos móviles y computadores.

Aspectos negativos

- Diseño poco atractivo para el cliente.
- Problemas de conexión.
- Según opiniones de clientes, el sistema logístico es ineficiente y el rendimiento de la aplicación deja que desear. Está mal valorada.

Aplicación Papa Johns

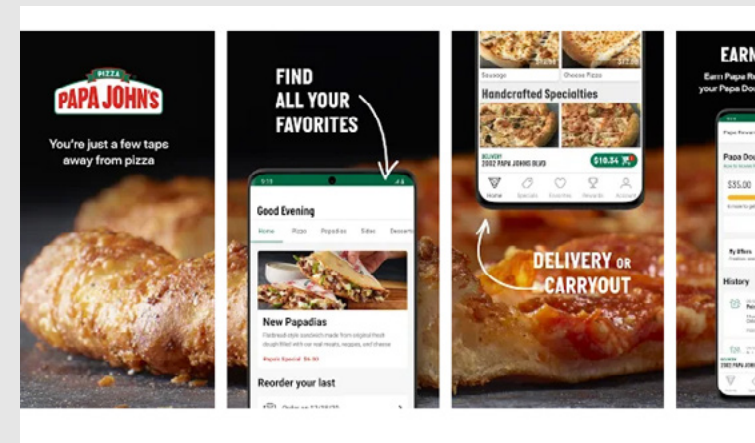


Imagen 38: Aplicación Papa Johns, se puede observar el estado de envío. Fuente: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.papajohns&hl=es-CL&gl=US>

¿Qué son?

Aplicación de la cadena de comida rápida Papa Johns, donde se puede elegir dentro de su menú distintos tipos de pizzas y acompañamientos. Uno como cliente puede compatibilizar la cuenta web con la app.

Fuente:

Play Store

Aspectos positivos

- Posibilidad de canjear puntos para luego intercambiarlos por productos.
- Interfaz de usuario eficiente, con diseño llamativo y claro.
- Libertad de modificar el menú, agregando o quitando ingredientes.
- Se puede observar el estado del pedido.

Aspectos negativos

- Menú reducido a solo pizzas y acompañamientos.
- Problemas con el tipo de pago (según opiniones de clientes)
- Problemas con cancelación del pedido.

Lluvia de ideas

También conocido como "brainstorming", es una metodología de trabajo grupal creada en 1938 por Alex Faickney (González, 2014) que consiste en reunir al grupo de trabajo para generar la mayor cantidad de ideas posibles orientado a un proyecto en un determinado tiempo.

El objetivo de esta metodología es entender que no solo hay un camino para encontrar una solución, por lo que la dinámica ofrece un abanico de posibilidades en los que no se deberán realizar juicios de valor. En estas instancias es aconsejable realizarlo en un ambiente de trabajo relajado con tal de ampliar la imaginación y no negar ninguna posibilidad (al menos no en esta primera etapa) (Figuroa et al. 2017).

Para el mejor rendimiento de esta metodología, se aconsejan seguir ciertos parámetros de tiempo, pensamiento y predisposición que se mencionarán a continuación:

Tener un mínimo
de 3 personas

Dadas las circunstancias, se solicitará ayuda de agentes clave mencionados anteriormente en la etapa de formulación del proyecto, para que brinden su opinión sobre cómo innovar en el servicio de comida.

La instancia
debe durar 30
minutos.

Se debe limitar la duración de la metodología para que la entrega de soluciones sea rápida, de esta manera las ideas surgen espontáneamente.

No existen las
críticas

En esta etapa inicial todas las críticas o juicios de valor están prohibidos, ya que todo pensamiento es igualmente válido. Inclusive, las ideas consideradas radicales son las que más se consideran en esta fase.

Focalizar el
problema

A pesar de que se consideran todas las ideas, siempre se debe centrar en el problema a abordar, lo recomendable es anotarlo justo al centro para no olvidar lo que se está intentando solucionar.

Una conversación
a la vez

Considerando el contexto actual, se dispondrá del tiempo personal de cada agente clave para tal modo escuchar lo que tenga que decir.

Lienzo de lluvia de ideas

Que el chef deje alguna nota para el cliente demostrando preocupación por él.

Diseñar envases que puedan ser re utilizables y que el sistema de delivery sea un intercambio de envases

Dentro de los envases colocar una frase de como tuvo que ser la experiencia, por ejemplo "Así se come en casa, pero sin lavar los platos"

La comida chilena a preparar se distribuya de una manera que también forme una experiencia (como la comida tradicional japonesa)

Mientras se entrega la comida, el repartidor relata una historia del servicio, su calidad, su proveniencia e ingredientes.

Desarrollar una nueva experiencia gastronómica en el servicio de delivery en Chile

Que los adheresos no generen residuos.

Colocar códigos QR en los envases enviando al cliente a la página, a la APP o que se pueda ver un video en smart TV mostrando el origen del lugar

Los platos tal vez que no sean hechos de forma física, tipo "realidad virtual"

Combinar la experiencia con luces, movimiento o sonidos

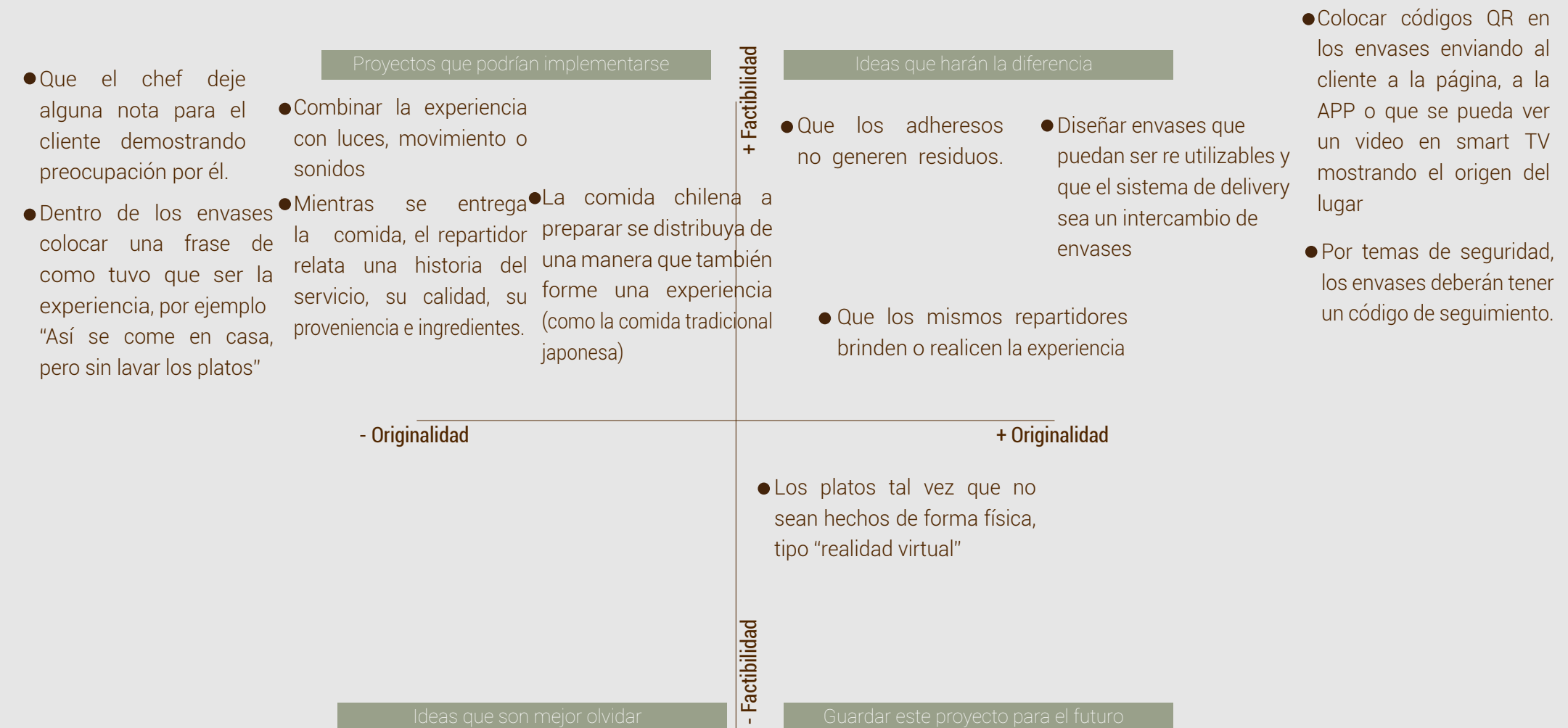
Por temas de seguridad, los envases deberán tener un código de seguimiento.

Que los mismos repartidores brinden o realicen la experiencia

Análisis de ideas

Una vez propuestas las ideas, se llevó a cabo el análisis y clasificación de las ideas del proyecto. Para esto, se cuenta con una matriz de clasificación, en donde por medio de cuadrantes se distribuyen las ideas. Este es el momento donde el juicio postergado en la fase anterior tiene relevancia, para decidir qué ideas llevar a cabo.

Los parámetros de clasificación de las ideas irán de acuerdo a la originalidad y la factibilidad de cada una.

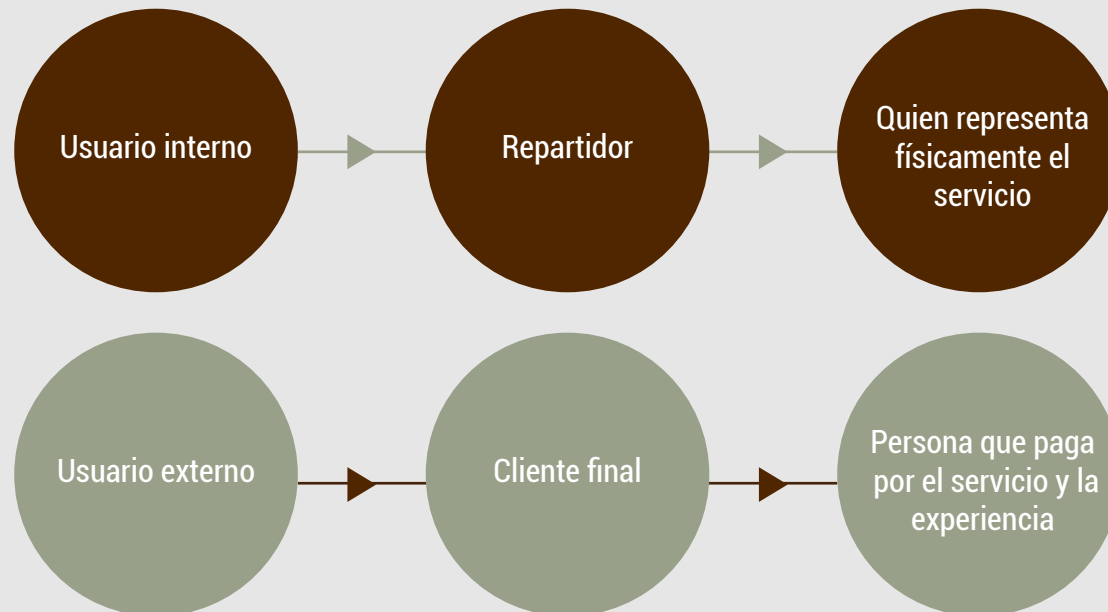


Mapa prospectivo del viaje

Un esta circunstancia, se realiza tanto el mapa de viaje y el mapeo de actores de manera prospectiva, es decir imaginando el escenario ideal del nuevo servicio donde se resolverá la propuesta y se desenvolverá. Se consideran las falencias y aspectos innecesarios vistos en el servicio anterior y se resuelven con los agentes y puntos claves necesarios. Es por esto que es relevante observar los mapas anteriores.

En este sentido, el mapa prospectivo del viaje se considerarán tanto para el usuario externo - cliente final, quien pide el servicio - como el usuario interno - repartidor, quien encabeza el servicio, lo representa y entrega (la cara visible del servicio).

En esta instancia se considerará el día con más flujo y donde más se presta el servicio, que es el día viernes bajo un horario apto dado la circunstancia de emergencia sanitaria que se está viviendo hoy en día, y se realizará un análisis a fondo entre el momento en que el usuario externo se junta con sus amigos o familiares y deciden utilizar el servicio, hasta que termina, lo cual se denominará como "ruta de la experiencia".



Mapa prospectivo de viaje

Usuario externo: cliente final

Adulto - joven que quiere tener una experiencia gastronómica de comida típica chilena junto a su familia o grupo de amigos. Esperan pasar un rato agradable después de una extensa jornada laboral.

Tiempo Línea de tiempo sobre actividades que realiza durante el día el arquetipo de usuario.



¿Qué necesita el usuario?

Con respecto al servicio

RUTA DE LA EXPERIENCIA

Necesita desvincularse de la extensa jornada laboral.	Disfrutar con sus amigos y compartir con ellos	Espera comer algo fuera de lo común	Espera un servicio eficiente, rápido y novedoso.	Piensa utilizar un servicio de delivery, pues debido al contexto actual prefiere no arriesgar su salud
---	--	-------------------------------------	--	--

¿Qué debe hacer el usuario?

Quando se junta con sus amigos, deciden experimentar algo nuevo.	Contactan mediante una aplicación didáctica, al servicio de delivery	Realizan su pedido mediante un menú orientado a la comida chilena	Esperan mientras comparten su día a día. Llega el delivery y los deja pasar.	Reciben su pedido de manera elegante. Observan la preparación innovadora	Luego de pasar ese rato agradable, siguen con su junta. Al día siguiente el repartidor recoge los envases.
--	--	---	--	--	--

¿Con qué lo hace?

Soportes tangibles e intangibles

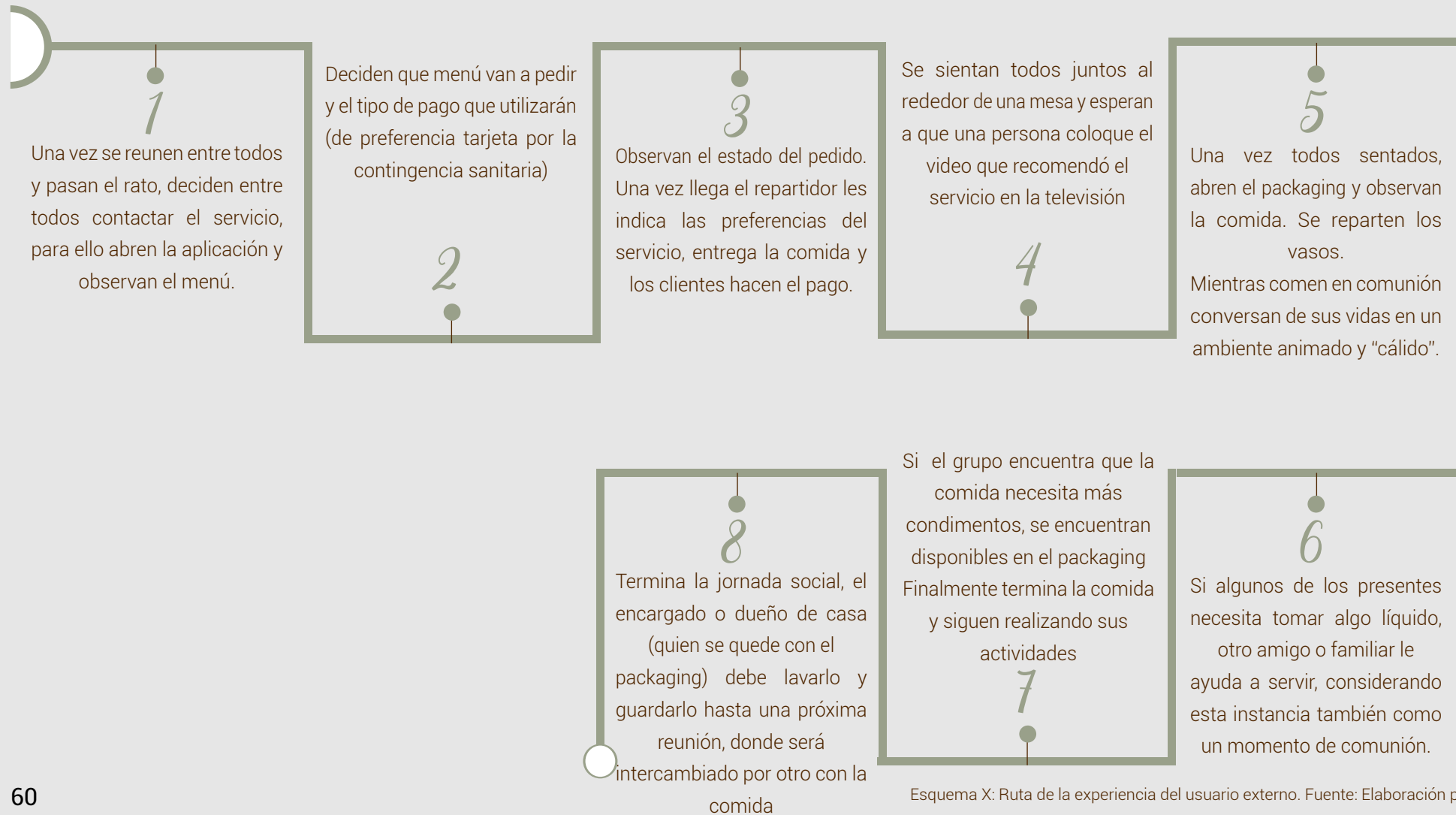
Celular y aplicación móvil, conoce este nuevo servicio por medio de su publicidad novedosa en redes sociales, utilizando internet. Realiza el pedido en su casa o en un lugar cerrado. Ordena su mesa, coloca algún mantel, cuando llega el pedido posee los envases con sus respectivos utensilios y condimentos y paga por medio de efectivo o transferencia. Al día siguiente recoge los envases y lo entrega al repartidor.

Ruta de la experiencia del usuario externo

Usuario externo: cliente final

Adulto - joven que quiere tener una experiencia gastronómica de comida típica chilena junto a su familia o grupo de amigos. Esperan pasar un rato agradable después de una extensa jornada laboral.

Contexto: Jornada día Viernes, en la tarde de 18:00 a 22:00, una vez se junta con sus amigos o familiares



Ruta de la experiencia del usuario externo

Atributos extraídos de la ruta

- 1 **U**na vez se reúnen entre todos y pasan el rato, deciden entre todos contactar el servicio, para ello abren la aplicación y observan el menú.

► La comida debe ser dar la instancia de comunidad, por lo que debe ser compartida y degustada por todos.
- 2 **D**eciden que menú van a pedir y el tipo de pago que utilizarán (de preferencia tarjeta por la contingencia sanitaria)

► Posibilidad de dividir el pago en cierta cantidad de partes.
- 3 **O**bservan el estado del pedido. Una vez llega el repartidor les indica las preferencias del servicio, entrega la comida y los clientes hacen el pago.

► La aplicación debe contar con la posibilidad de observar el pedido de forma clara y rápida.
- 4 **S**e sientan todos juntos al rededor de una mesa y esperan a que una persona coloque el video ambiental recomendado por el repartidor, cuyo código QR se encuentra en el packaging.

► Video debe tener música de ambientación relajada y animada, que entretenga a los clientes sin robar la completa atención para que la convivencia sea lo primordial.
- 5 **U**na vez todos sentados, abren el packaging y observan la comida. Se reparten los cubiertos y los vasos. Mientras comen en comunión conversan de sus vidas en un ambiente animado y "cálido".

► Packaging debe vincular a todos los presentes (círculo como símbolo de unión), debe mezclarse con el contexto animado, por lo que debe representar lo vanguardista y lo "cálido"
- 6 **S**i algunos de los presentes necesita tomar algo líquido, otro amigo o familiar le ayuda a servir, considerando esta instancia también como un momento de comunión.

► El menú incluye bebestibles en litro, de manera que alcance para varias personas.
- 7 **S**i el grupo encuentra que la comida necesita más condimentos, se encuentran disponibles en el packaging. Finalmente termina la comida y siguen realizando sus actividades

► Posibilidad de tener todos los condimentos. El hecho de decidir si colocar más o no también se presta como instancia de conversación.
- 8 **T**ermina la jornada social, el encargado o dueño de casa (quien se quede con el packaging) debe lavarlo y guardarlo hasta una próxima reunión, donde será intercambiado por otro con la comida correspondiente.

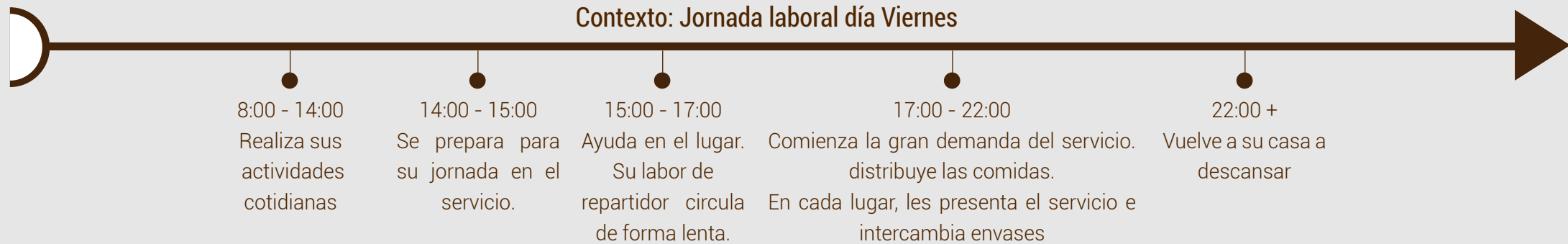
► El packaging debe poder mantenerse en buenas condiciones mientras está guardado.

Mapa prospectivo de viaje

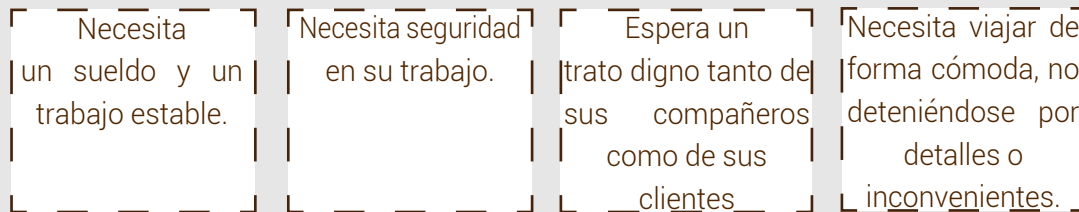
Usuario interno: Repartidor

Persona que trabaja en el sistema de delivery del nuevo servicio orientado a la comida chilena. Capacitado para trasladarse en motocicleta o bicicleta. Una persona que interactúa de forma respetuosa con los clientes. Brinda un servicio de calidad y respeta los horarios. Tiene conocimientos sobre cómo brindar experiencias de una forma elegante

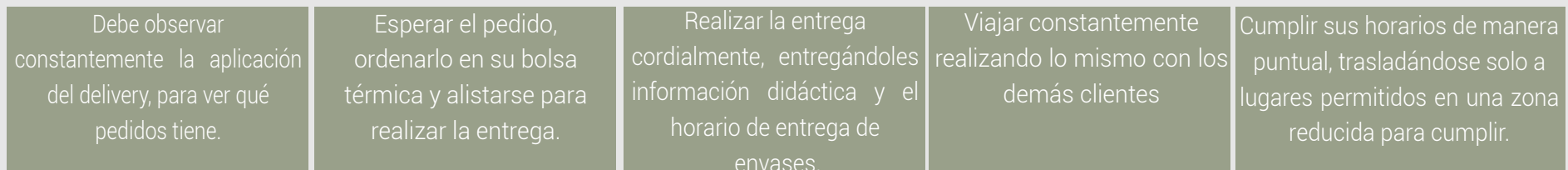
Tiempo Línea de tiempo sobre actividades que realiza durante el día.



¿Qué necesita el usuario? Con respecto al servicio



¿Qué debe hacer el usuario?



¿Con qué lo hace? Soportes tangibles e intangibles

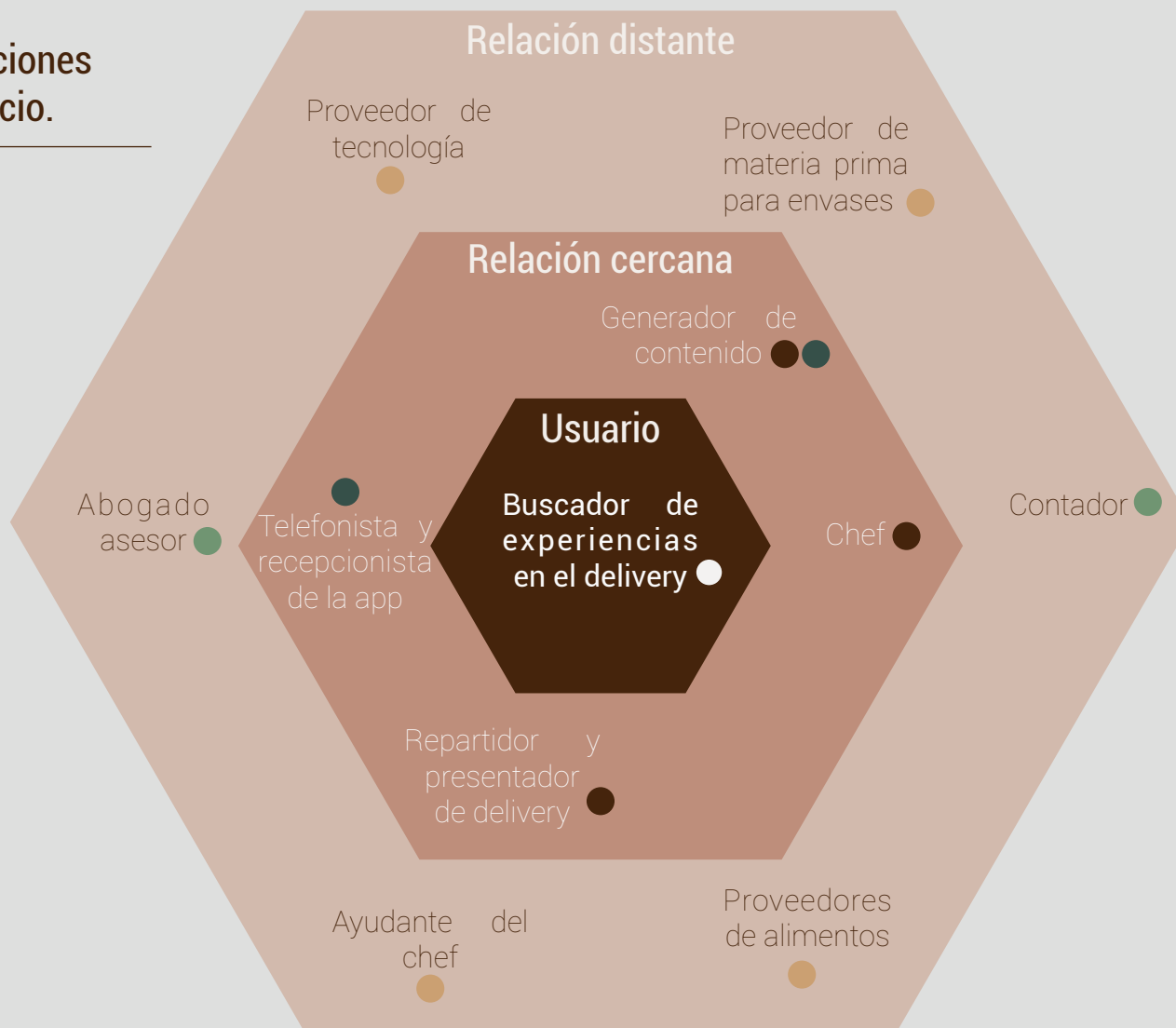
Su motocicleta o bicicleta, celular, aplicación del móvil para ver por una parte la dirección del cliente y estar al tanto sobre futuros pedidos o llamadas de su supervisor. Tiene un uniforme e implementos de seguridad como mascarillas, guantes y alcohol gel. Posee efectivo y máquina de pago en tarjeta. Posee los envases, los utensilios y los lleva en su mochila térmica que está adherida a su medio de transporte.

Mapa prospectivo de actores

Técnica que al igual que la anterior, establece los vínculos actuales de todos los agentes que conforma el nuevo servicio, donde se clasifican de acuerdo a la cercanía del usuario con cada uno de ellos.

Organizaciones o instituciones que influyan en el servicio.

- ● Experiencias
- Insumos
- Fiscalización
- Información



Conceptualización

En esta instancia, se retomarán conceptos vistos en el trabajo anterior nombrado "Investigación base memoria enfocada en el delivery de alimentos" (Norambuena, 2020), donde se rescata luego de estudiar el contexto socio cultural de los alimentos y comidas en Chile, la relevancia que tienen sus tipos de preparaciones.

Se debe mencionar que la esencia de Chile consiste en una mezcla de culturas, donde el modo de preparación de sus platillos no va en los ingredientes en sí, sino que en su técnica de realizarlo junto a personas cercanas en un contexto natural donde los recursos de la naturaleza favorece a la realización de sus comidas - como es la técnica del curanto, típica en Chiloé - . También recalcar que las tradiciones chilenas - como la once familiar - vinculan la sociabilización de sus cercanos y personas queridas, en un momento grato después de su jornada laboral.

Es por esto, que a partir de lo anterior, se extraen 3 palabras claves:

Palabras clave de la investigación

Curanto

Técnica con **diversas etapas**, relacionaba a las personas con los **recursos naturales** del país como las hojas de pangue y las piedras del río.

Familiar

Contexto agradable y vinculado a la **socialización** familiar y de personas cercanas como forma de liberación de la jornada laboral

Chileno

Mezcla de culturas, de **especias** y tradiciones se reflejan en su historia y en sus comidas.

Trabajo de campo virtual

Los conceptos clave rescatados de la fase previa, servirán como guía de los valores y la esencia a presentar en el nuevo delivery de alimentos. En la etapa de conceptualización se observó qué de cada concepto se rescataban de las palabras. Sin embargo, hace falta un estudio exhaustivo para representarlas, es por esto que se realiza el trabajo de campo para responder las siguientes preguntas:

- ¿Cómo son las familias chilenas?
- ¿Cómo se realiza el ritual del curanto?
- ¿Cómo son las onces chilenas?

Para esto y dada las circunstancias de contingencia social y sanitario que se está viviendo hoy en día, el trabajo de campo se realizará mediante la observación y comprensión de videos e información virtual, donde no solamente se anotarán el cómo se prepara o cómo es, sino los gestos de las personas, su comportamiento, sus movimientos, el cómo lo hacen y cómo su entorno posibilita la interacción entre los elementos y las personas.

En este sentido, se observarán videos relacionados a la preparación y a lo que es el curanto, la familia chilena y los recursos naturales de los cuales se ven afectados ambos, en donde se presentarán imagenes del estudio de las observaciones, para luego presentar los apuntes más relevantes y el croqueo de las posturas más interesantes a destacar.

Familias chilenas

En primera instancia, para conocer la realidad actual de cómo son las familias chilenas, se citaron datos del censo realizado en 2017 según Economía y negocios online (2018) y Oriana Fernández (2018), que arrojaron resultados diferentes a otros años, como se observarán a continuación:

El número de hogares aumentó:

De **4.141.427** hogares en 2002 a **5.651.637** en 2017.

Mayor equidad de género al ser dueño de hogar:

58,4% jefe de hogar hombre y **41,6%** jefe de hogar mujer.

Disminuyó el promedio familiar en un hogar:

De **4,4** integrantes en 2002 a **3,1** integrantes en 2017.

Disminución de maternidad:

De **1,6** hijos promedio en 2002 a **1,3** hijos en 2017 y de **22,7%** de mujeres sin hijos en 2002 a **24,4%** en 2017.

Aumento de hogares unipersonales y de viviendas más reducidas

17,8% de los hogares son unipersonales. Sin embargo, en su mayoría las familias son biparentales con al menos un hijo (**28,8%**)

Se prefieren más casas que departamentos:

5.167.728 son casas y **1.138.062** son departamentos.

910.849

viviendas con
1 persona.

1.313.888

viviendas con
2 personas.

1.251.630

viviendas con
3 personas

1.051.807

viviendas con
4 personas.

980.289

viviendas con
5 o más personas.

La once chilena

La once chilena es una de las tantas tradiciones culturales del país. Es una costumbre que se adquirió de los ingleses y su hora del té, solo que con el tiempo se modificó con los alimentos típicos chilenos como el pan y la mantequilla, en un horario cercano a las 19:00.

En este sentido, se solicitaron videos de internet para la obtención de apuntes:

Apuntes cuaderno de campo:

Fuente: <https://www.youtube.com/watch?v=KaEWooVlo8>

<https://www.youtube.com/watch?v=GgcsNcKGWBM>

- Se sientan al rededor de todos los integrantes de la familia.
- El pan está al centro como alimento protagonista.
- Se reparten con cuchillo o tenedor todos los acompañamientos del pan y toman té.
- Parten el pan con cuchillo o simplemente con las manos. Las utilizan para comer directamente más que con los utensilios.
- Habla, conversan de manera tranquila o comen en silencio.
- Es la mamá (o la mujer) quien prepara todo anticipadamente, mientras los demás se sientan directamente a comer.
- Disposición de muchos platos con los acompañamientos por separado.
- En las familias numerosas hay más ruido, más risas, salen temas en común, relatan historias, etc.
- Acercan su cabeza para atraer el té con ambas manos.
- Por lo general, cada uno se prepara su propio sándwich.
- En algunas ocasiones, degustan las comidas con el tenedor o la cuchara.
- Las mujeres van reponiendo los alimentos cuando se acaban.
- Hablan de temas actuales. El pan de hallulla se agarra con la punta de los dedos.
- Hay individual o mantel, también hay tasas con y sin plato.
- La encargada de la once grita a sus integrantes "está listo" cuando está preparada la once, los integrantes saben que esa frase hace referencia a la once.

Curanto

Para recapitular, el curanto consiste en una técnica donde se cocen los alimentos dentro de un hoyo abierto en la tierra, con el calor de piedras caldeadas por el fuego, donde se colocan capas de hojas llamadas pangue, por arriba y debajo de los alimentos, donde la cocción se hace por medio de la evaporación del agua entre las carnes, los alimentos marítimos y las propias hojas (Montecino, 2003).

Para realizar la labor de trabajo de campo, se solicitaron videos de internet provenientes tanto de actores de canales de televisión como de personas que simplemente fueron a disfrutar de la experiencia. A continuación se mostrarán los apuntes, para luego recalcar bocetos y aspectos relevantes.

Conclusiones del trabajo de campo virtual

Luego de haber observado y comprendido evidencias virtuales del curanto, se pueden concluir ciertos aspectos, (para más información sobre los apuntes extraídos ver en anexos) en los que se clasificarán en dos aspectos: el primero está relacionado con las características morfológicas, que hacen referencia a aquellos símbolos clave relacionados principalmente a los elementos de la naturaleza que forman relevancia y son considerados en la forma de actuar de los integrantes.

Estas características serán relevantes a lo largo de la propuesta de diseño, puesto que son las que validan la propuesta y dan indicios de cómo debiesen ser los aspectos formales del proyecto.

Por otro lado, están las características conductuales, que hace referencia al comportamiento, sus posturas y acciones que realizan los integrantes con el fin de realizar el ritual del curanto.

Características morfológicas

- Constante contacto de las manos con los alimentos, piedras, hojas y madera. La conexión de la naturaleza en su forma nativa es evidente, ya que cada vez que sacan directamente un producto del mar o del bosque, lo tocan y lo degustan. Es un ritual donde se relacionan las personas y los elementos del entorno.

- La madera es utilizada como una herramienta para la realización del curanto. Se utiliza como combustible para calentar las piedras y como instrumento para mover las piedras calientes, ante la incapacidad de utilizar sus manos ante el fuego y porque son piedras de un tamaño considerable.

- Relación de tamaños entre el cuerpo de las personas y los elementos nativos. El cuenco de la tierra necesita de partes que sacien su espacio. Para ello se encuentran piedras, maderas y hojas de considerable tamaño, y la cantidad de alimento siempre está pensado para la familia.

- La cocción de los alimentos es al vapor. Este elemento al ser tan abundante se transforma en más que una cocción, un símbolo. Se distingue por la energía calórica que emana y se puede relacionar como un seudo lenguaje del ritual del curanto.

- El curanto se transforma en un elemento concéntrico. Relación de lo figurativo y lo orgánico, puesto que a pesar de que los elementos que lo conforman son irregulares, todo gira en torno al curanto; ya sea la preparación de los alimentos, las ramas de árboles que lo envuelven, las piedrascalientes y el trabajo de los integrantes.

Características conductuales

- Uso continuo de posiciones erguidas e hincadas para la extracción de los alimentos, como por ejemplo en el caso de las papas y los mariscos.

Por otro lado, la recolección de la nalca se realiza de pie, cortando de forma rápida y precisa la hoja de pangue y separándola de la nalca (que sería el tallo de la hoja). Las carnes en este sentido se compran y se dejan ahumar en el fuego al tambor, colgados sobre un hilo.

- También se repiten los movimientos erguidos y agachados en la preparación del curanto, como por ejemplo al colocar las piedras en el hoyo, al rodear el espacio con ramas de árbol, entre otros.

- Uso continuo y rápido de ambas manos por la gran cantidad de comida y los tamaños de los alimentos que hay que mover hacia el centro y de forma equitativa.

- Las hojas de nalca se retiran desde la punta de la hoja, con la pulpa de los dedos, deslizándose suavemente hacia atrás. Estas acciones son debido al calor y a la fragilidad de la hoja cuando el curanto ya está listo.

- Termina el proceso y se comienza a disfrutar. En las etapas previas, las personas trabajan seriamente, concentrada y acelerada para no perder el calor de las piedras. Una vez se termina, se extrae todo, se comienza a degustar con sus propias manos; empiezan a reír, a bailar y a escuchar música directamente de acordeón. Conviven, cantan y beben.

Curanto

Para mostrar un poco sobre las posturas y ciertos elementos relacionados al curanto, se realizaron croquis rápidos de los momentos considerados interesantes para reflejar un poco de la cultura de esta técnica.



Figura 7: Dibujo de recolector de mariscos. Las personas utilizaban picota, de forma erguida. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 8: Dibujo de Recolector de mariscos. Casi todos los alimentos se encuentran en tierra, por lo que las espaldas erguidas y piernas flectadas es usual. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 9: Dibujo de recolectores trabajando en equipo. En la recolección de mariscos, los llevan en una red atravesada de un palo. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 10: Dibujo de pangue. El pangue es la hoja del curanto. Puede medir hasta 60 cm. Por otro lado, está la nalca, que es el tallo comestible. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 11: Dibujo de recolector de alimentos sacando el pangue. Para separar el pangue de la nalca, se utilizan cuchillos y se corta con una sola mano. Fuente: Elaboración propia, 2021.

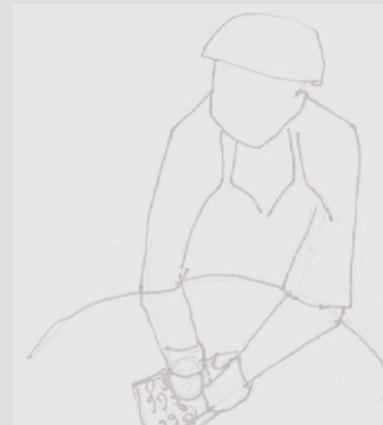


Figura 12: Dibujo donde las mujeres rayaban las papas para hacer el milcao. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 13: Dibujo de manos sujetando las almejas. Cuando el curanto está listo para colocar los alimentos, los llevan en grandes fuentes o telas. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 14: Dibujo de personas preparando las "paredes" del curanto. Para hacer la pared de ramas de árbol, necesitan trabajar de forma agachada y erguida, en esta fase participan varias personas. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 15: Dibujo de personas sacando el milcao. Se colocan los milcaos sobre las hojas de pangue, y luego se colocan más capas de hoja. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 16: Dibujo de mano sacando las hojas de pangué. Cuando ya están cocido los alimentos, se retiran cuidadosamente las hojas arrastrándolas hacia atrás. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 17: Dibujo de almejas sobre un hilo. En algunos casos, los mariscos los dejan bajo agua, colgando de cuerdas y algas. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 18: Dibujo de persona moviendo las piedras caldeadas con un palo de madera. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Figura 19: Dibujo de personas colocando los alimentos. Los integrantes se ayudan entre sí, debido al peso de la gran cantidad de alimentos, unos distribuyen, otros sujetan y otros arrojan los alimentos al curanto. Fuente: Elaboración propia, 2021.

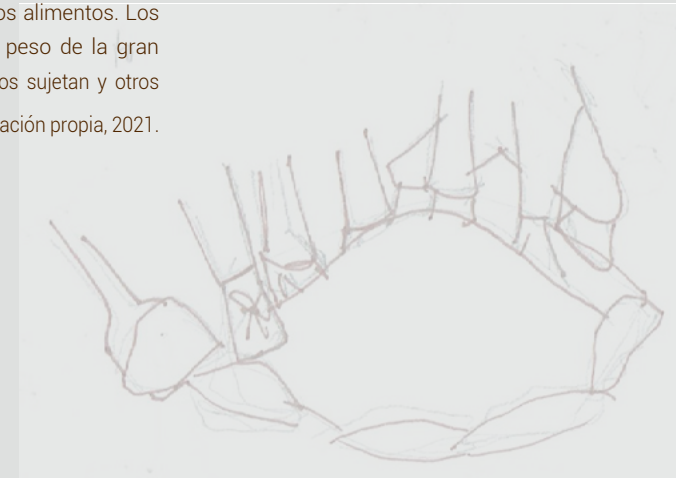


Figura 20: Dibujo de personas sujetando la tela del curanto. En la última parte del curanto, antes de la cocción, se colocan telas blancas y negras, donde las sujetan con los pies y le echan tierra al rededor. Fuente: Elaboración propia, 2021.

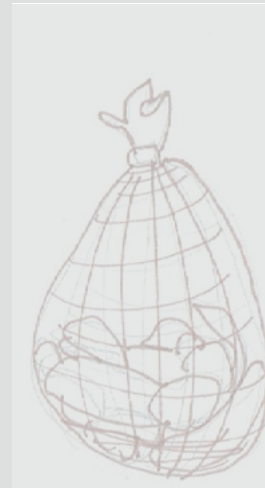


Figura 21: Dibujo de curanto hecho en red. En algunos lados las porciones del curanto las agrupan en redes. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Etapa de prototipado

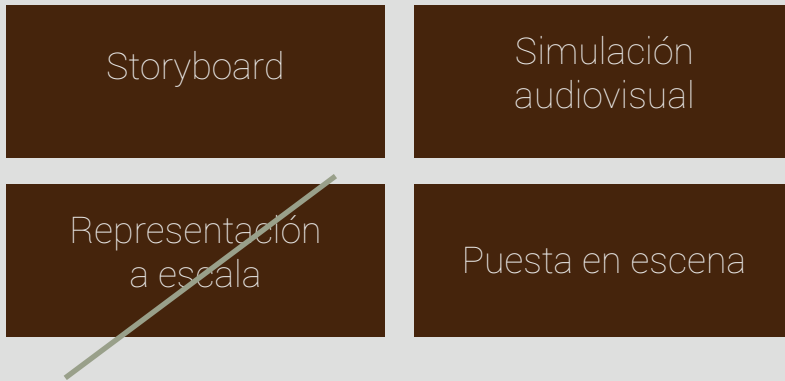
*E*n esta etapa de la metodología, las ideas planteadas cobrarán forma por medio del prototipo. Esta instancia se realizará de manera planificada, con una pauta previa de lo que se realizará, las técnicas a utilizar, qué recursos se necesitarán y de qué manera se llevarán a cabo las distintas propuestas.

En este sentido, es importante recordar que la idea del proyecto es desarrollar una nueva propuesta gastronómica en el delivery en Chile, por lo que al diseñar un servicio no solo se debe tener en cuenta reformular su packaging, sino también se reformulará el contexto mediante un video de presentación, el tipo de montaje de los alimentos en el nuevo envase, la diagramación de la nueva aplicación del servicio y finalmente la vestimenta adecuada para cada representante del delivery.

Pauta de planificación de prototipado

Prototipo a realizar: Envase de alimento

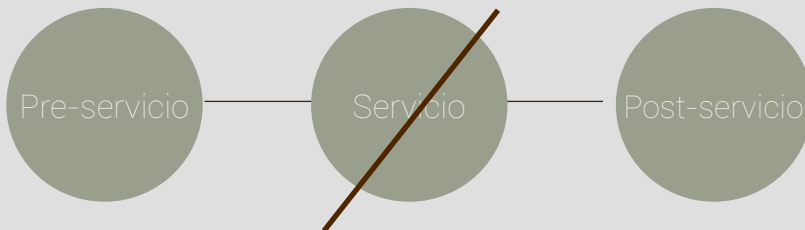
¿Con qué técnica se va a testear la experiencia, secuencia o narración del servicio?



¿Qué recursos se necesitarán?

Se necesitará papel, lápices e imágenes interesantes para la etapa de boceto.
Posteriormente se realizará un prototipo en 3d por medio de software hasta que finalmente se requerirá de máquina de impresión 3d y filamento para llevarlo a cabo y experimentar con la propuesta.

¿Qué puntos de contacto serán prototipados?



¿Con qué técnica serán prototipados?

La primera etapa constará de un sketching o boceteado para aclarar las ideas.
Posterior a esto se realizará la técnica de modelamiento en 3d por medio de software tipo CAD hasta que finalmente se llevará la técnica de impresión por extrusión directa en 3D.

Planificación de prototipado packaging

Para llevar a cabo el diseño de un packaging apto para el nuevo servicio, es relevante consultar dos hitos previos: Las características morfológicas de cómo las personas comen “a la manera del curanto” más los aspectos físicos del arquetipo de usuario. Estos dos aspectos definirán el grado de innovación en el servicio (transformándolo en una nueva manera de llevar a cabo el delivery) y además cumplirá con los estándares estéticos y simbólicos de los futuros clientes.

Requisitos de producto según el ritual del curanto

Las características morfológicas que se lograron observar del curanto fueron el constante contacto de las manos con los recursos naturales, por lo que en primer lugar el nuevo packaging no debería incluir utensilios como tenedores, cuchillos, etc. La idea es que sientan la comida lo más cercano al tacto y al gusto posible.

En segundo lugar, se menciona que la madera es utilizada como herramienta para mover las piedras calientes. Este aspecto se mantendrá en cierto grado, puesto que se elaborará una especie de “prótesis” que ayude a manipular los alimentos.

En tercer lugar, la relación de los tamaños en el ritual del curanto es un aspecto a considerar. Los elementos son abundantes y para varias personas, por lo que el tamaño del packaging será para una gran cantidad de personas que quieran compartir y convivir mientras se alimentan.

En cuarto lugar, la cocción de los alimentos es al vapor y al ser tan abundante se transforma en un símbolo del ritual que envuelve todos los alimentos. Sin embargo, el vapor en el tiempo actual es un significado de temperatura, que emana calor y por ende se puede reinterpretar no solo por su estado gaseoso, sino también por los colores que se pueden asemejar.

Es por esto que en esta ocasión en la que se quiere enfocar meramente en los alimentos, el vapor será reemplazado por comida que emita calor, como las salsas y/o aliños picantes (que como se observó en la entrevista al profesional gastronómico, son muy importantes), los cuales envolverán al platillo principal.

Por último, el curanto en sí es descrito como un elemento concéntrico, que tiene relación con lo orgánico pero a pesar de ello esto se vuelve figurativo al inscribirse en un círculo envolvente: las personas, los elementos y el contexto está envuelto en él. Es por esto que el último requisito es realizar un producto en donde se vuelva el centro de atención y todos lo envuelvan.

Requisitos de producto según el arquetipo de usuario

Según las exigencias del arquetipo de usuario, los aspectos extraídos de la investigación fueron por una parte los colores, siendo el blanco, el negro, el rojo y el verde característicos de ellos de mayor a menor medida en respectivo orden; por lo que la gama de colores del nuevo producto debe regirse por esta paleta.

Las formas también se demuestran ser figuras definidas, redondeadas y algunas terminadas en punta, que por lo general abarcan un gran volumen; aspecto a considerar en los parámetros formales del nuevo producto.

Por otro lado, se debe considerar en que la materialidad debe ser completamente sustentable, definiendo el ciclo de vida de cada material. Además de eso, debe reflejar cómo es el usuario: preocupado por el medio ambiente pero al mismo tiempo con simpleza y cierto grado de elegancia.

Desarrollo de packaging del servicio: primera etapa

Como se puede observar, en la primera etapa de la propuesta de producto se llegó a un contenedor que sí cumplía con las expectativas de "la forma de comer" del curanto, sin embargo, en esta instancia aún no se había relacionado los parámetros estéticos ni simbólicos que necesitaba el arquetipo de usuario. No obstante, esta primera aproximación fue relevante debido a que muchos de los elementos tenían coherencia con la propuesta, por lo que siguieron manteniéndose, pero con otra estética.

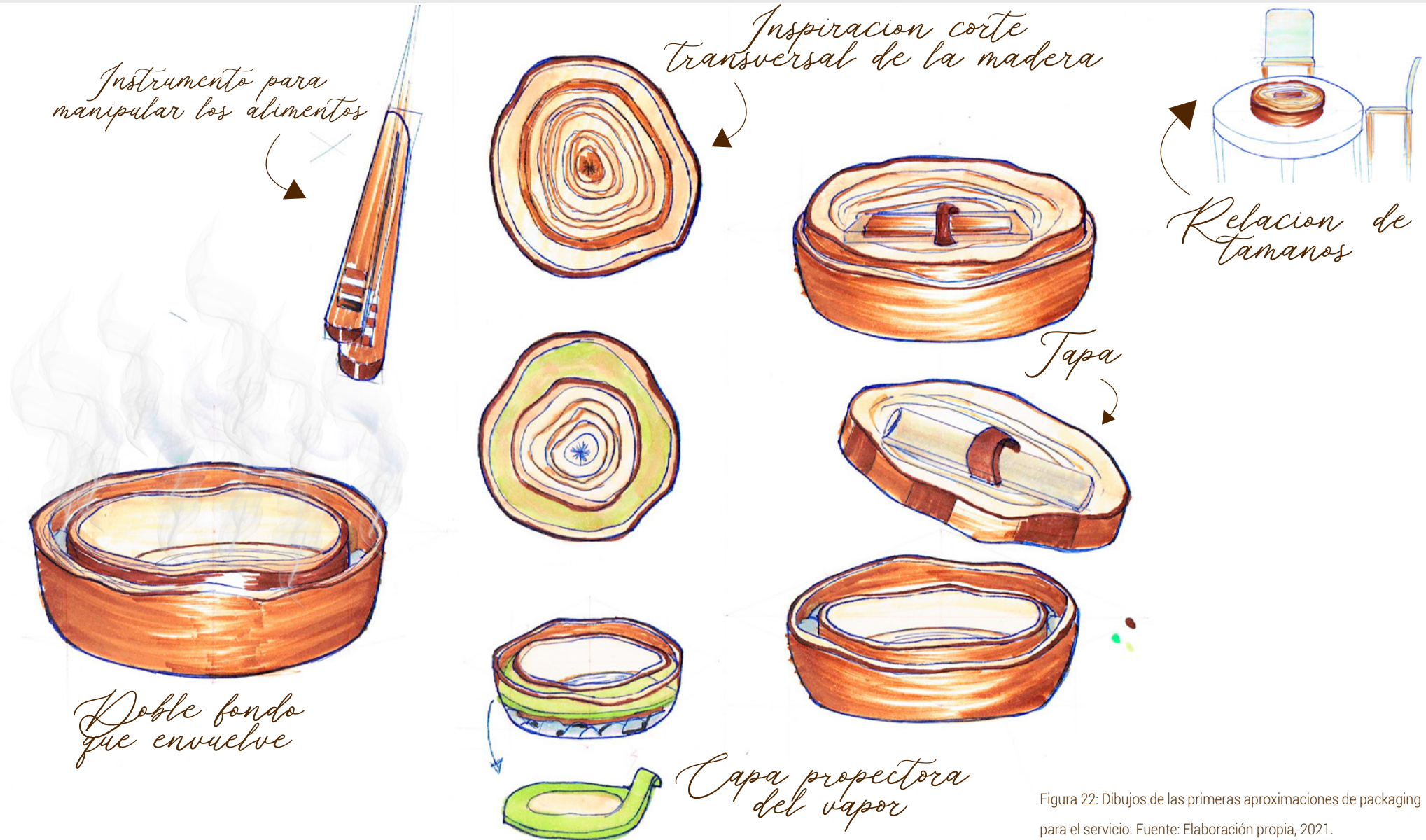


Figura 22: Dibujos de las primeras aproximaciones de packaging para el servicio. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Desarrollo de packaging del servicio: segunda etapa

Después de haber observado los requisitos y tras un proceso de bocetado y refinamiento de los sketch, se llegó a la propuesta final del producto, en donde se eligió la madera de fuentes certificadas y el polipropileno como material base, siendo el primero biodegradable y el segundo 100% reciclable, con grandes propiedades que más adelante se explicarán con mayor retención.



Desarrollo de packaging del servicio: Modelado

Tras haber definido parcialmente la forma del nuevo packaging, se comenzó a realizar el modelado de cada una de las piezas. Conforme se avanzaba en el trabajo de modelado, se adecuó la forma y las medidas con la finalidad de tener un mejor aprovechamiento del espacio del contenedor y además seguir brindando al usuario los aspectos estéticos y simbólicos (Ver imágenes 39 - 48).

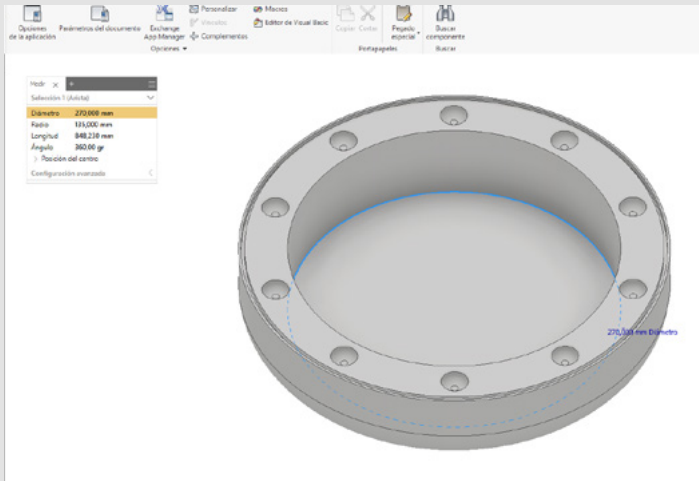


Imagen 39: Desarrollo por medio de inventor de la base inferior del nuevo packaging. Fuente: Elaboración propia, 2021.

La primera forma que se realizó fue la zona inferior donde irá la comida. Las medidas se consideraron con un tamaño más grande que el común de un plato. La primera medida que se tomó fue el diámetro interno.

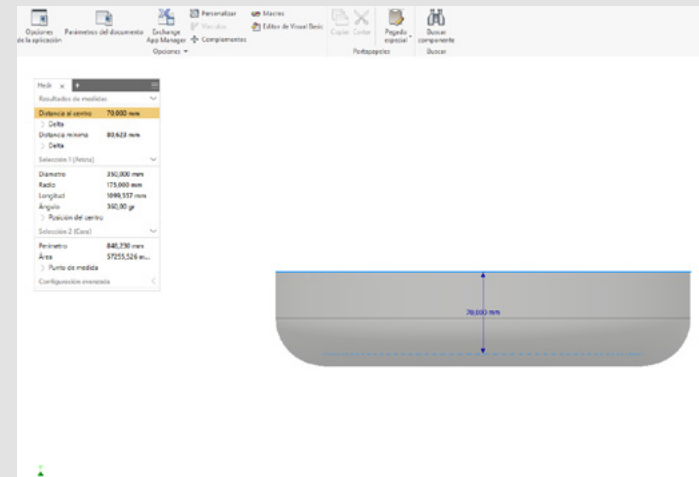


Imagen 40: Avistamiento de profundidad de la base inferior por medio de inventor. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Lo segundo a considerar, es la altura del interior (donde iría la comida). Al igual que el anterior se consideró una altura superior al de un contenedor de alimentos del delivery, sin embargo todas las medidas deberán ser corroboradas

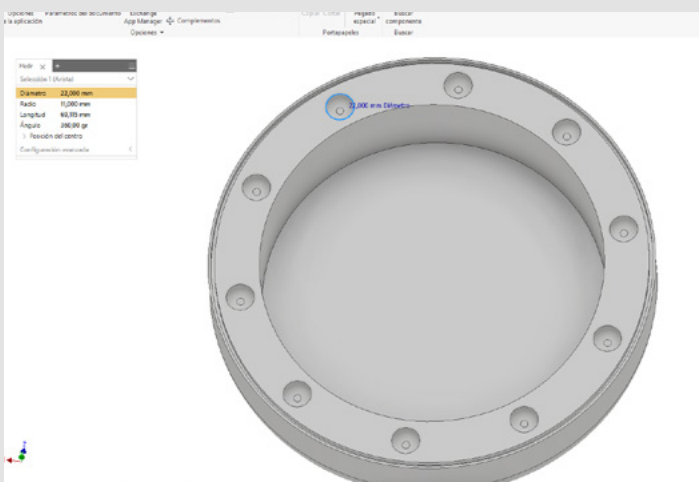


Imagen 41: Implementación de cavidades de la base inferior con inventor. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Una vez listas las medidas se comenzó con las zonas donde irían las salsas o aliños picantes, realizando una pequeña hendidura para acomodar de forma más fácil los agregados.

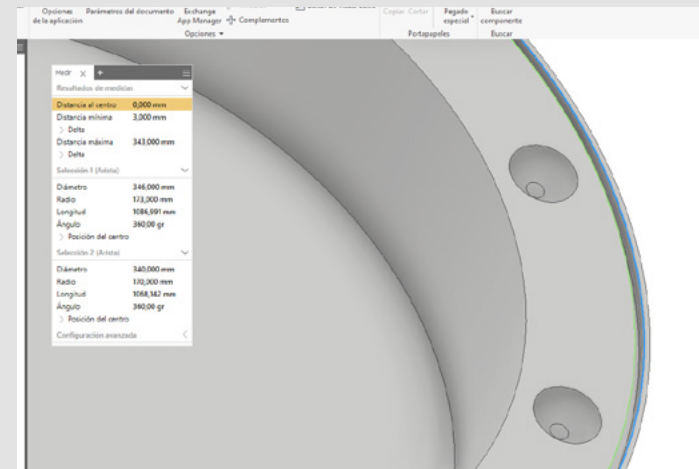


Imagen 42: Implementación de surco de ensamble con inventor. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Finalmente, se realizó el primer encaje donde se ajustaría la parte posterior con la zona inferior. Esto se realizó de forma que el producto se pudiera separar por materiales para el post uso, facilitando su reciclaje y/o degradación dependiendo del material.

Desarrollo de packaging del servicio: Modelado

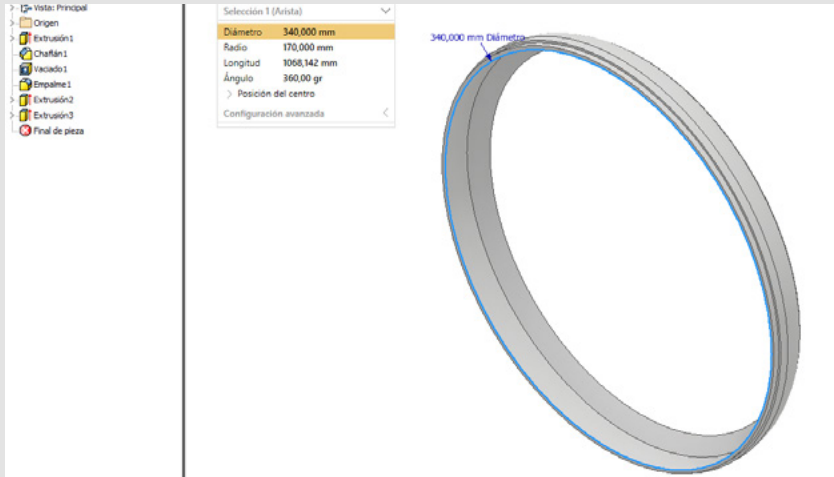


Imagen 43: Desarrollo del primer encaje de madera en forma de anillo. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Una vez la parte inferior lista, se continuó con el anillo que curvaría la figura, el cual se rigió con los distintos diámetros de la zona inferior.

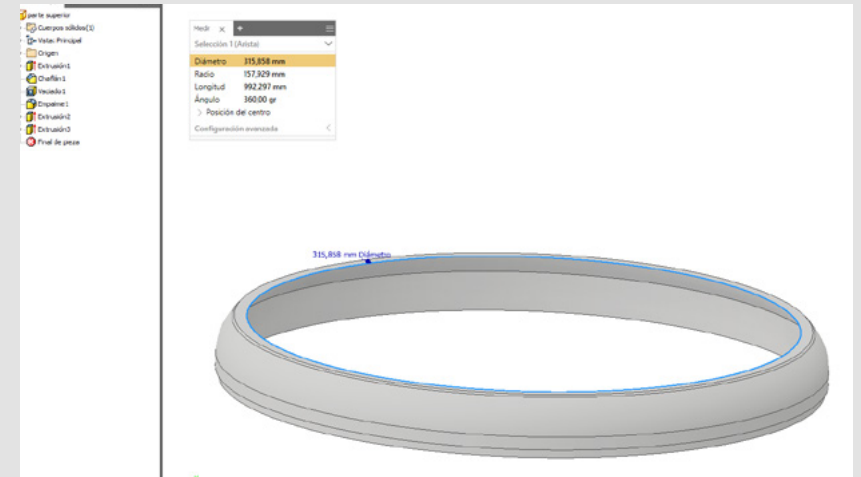


Imagen 44: Desarrollo de encaje de madera con respecto a su espesor. Fuente: Elaboración propia, 2021.

El diámetro interno y superior de este anillo, sería la base de la tapa el cual entraría por "presión" al contenedor.

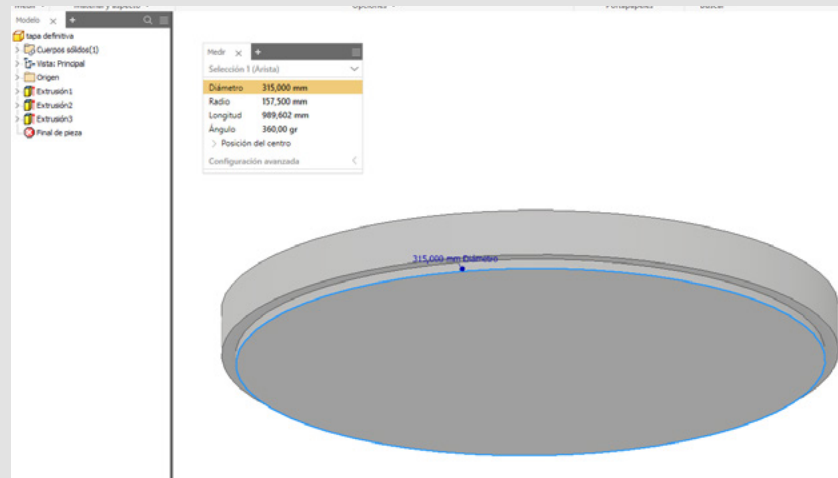


Imagen 45: Desarrollo de la cubierta del nuevo packaging. Fuente: Elaboración propia, 2021.

La base de la tapa como se mencionó anteriormente, fue hecho a medida para que entrara a modo de encaje con la zona de la comida, al igual que se realizó un encaje para insertar el utensilio.

Desarrollo de packaging del servicio: Modelado

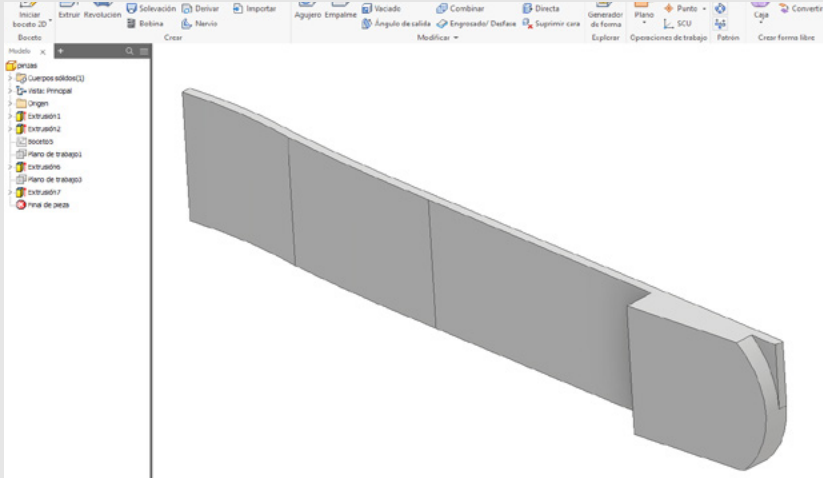


Imagen 46: Primeras medidas de la herramienta pinza. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Con respecto al utensilio, se llevó a cabo una simetría con dos planos los cuales deberían ser tan delgados que tuviera un punto de elasticidad, para que al momento de realizar una pequeña fuerza, se logran mover las extremidades y volver a su estado natural.

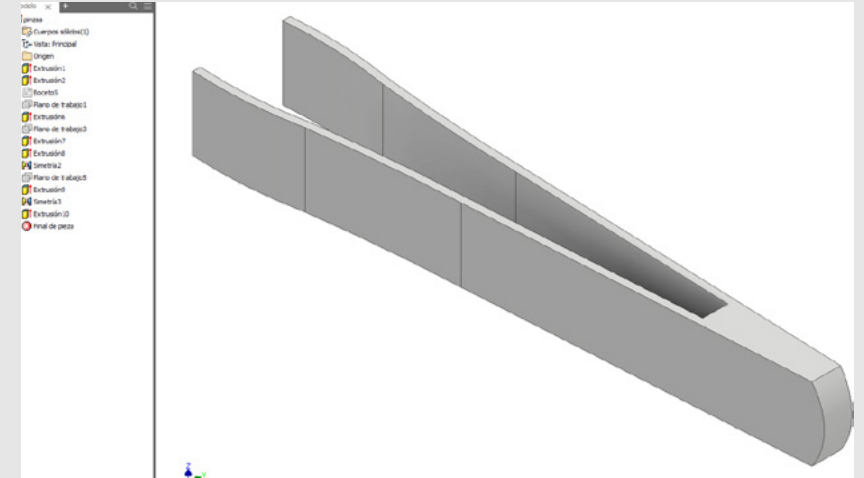


Imagen 47: Simetría mediante inventor de las pinzas. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Se siguió dando forma a la herramienta o utensilio. La forma lograría agarrar los alimentos mediante flexión. A estas alturas la pieza ya estaba realizada pero aún faltaban aspectos estéticos.

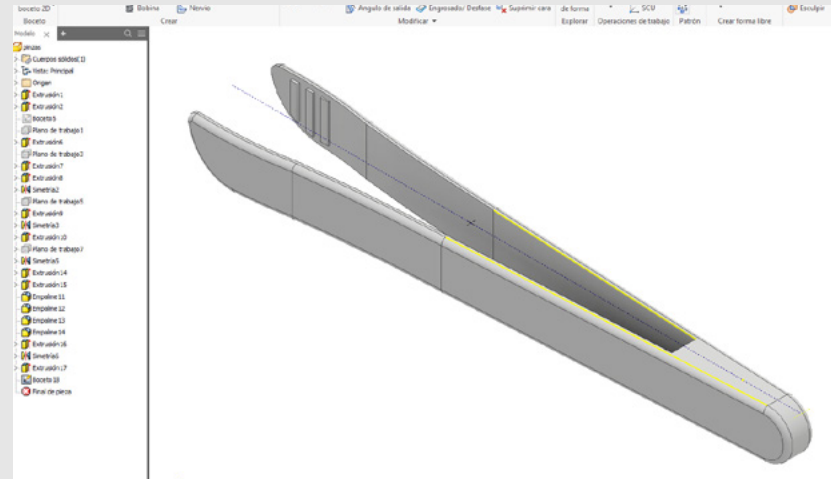


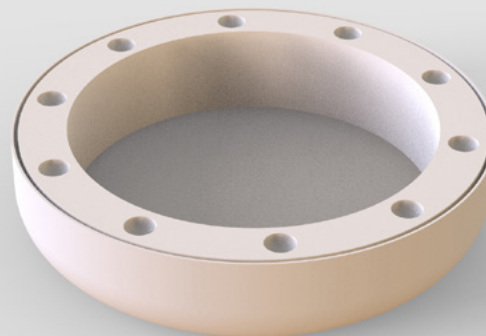
Imagen 48: Curvando las esquinas de las pinzas. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Finalmente, se logró formar la estética deseada, una con más curvas y con las formas inspiradas a partir del arquetipo de usuario.

Desarrollo de packaging del servicio: Renderizado

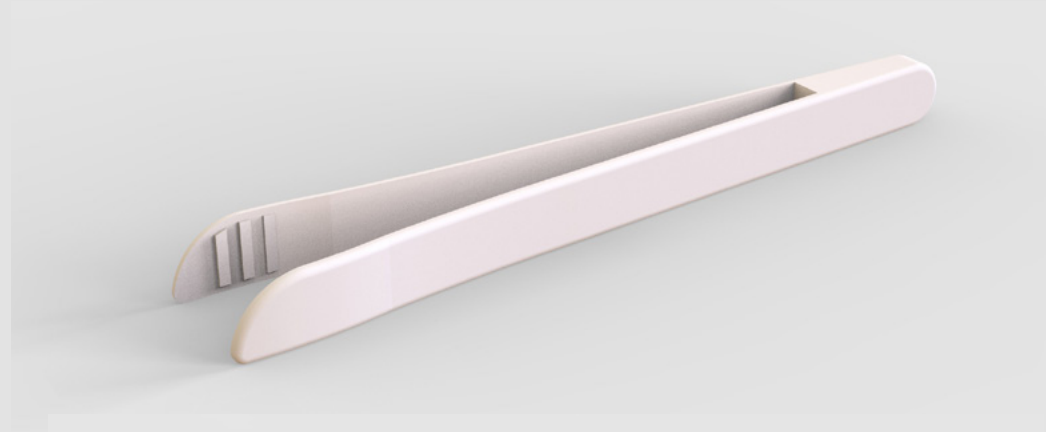
Luego de definir completamente la forma, se comenzó con el renderizado y fotomontaje del producto. La zona de la madera debía reflejar calidez y naturalidad para brindar la idea de "estar en la calidez de tu propio hogar", por lo que se trabajó con madera oscura y natural, sin ocultar la naturaleza de sus betas. Por otro lado, el blanco o negro (como se podrá observar más adelante) se caracterizan por ser carentes de brillo (tipo mate), lo que asentúa su simpleza y elegancia. Finalmente, la bandeja reponedora de aluminio tiene la facilidad de moldeo y de mantención de temperatura.

Renderizado del empaque



Desarrollo de packaging del servicio: Renderizado

Renderizado del utensilio



Desarrollo de packaging del servicio: Renderizado

Propuestas de color



Desarrollo de packaging del servicio: Renderizado

Botella para líquidos naturales CuranApp



Desarrollo de packaging del servicio: Fotomontaje

Fotomontaje contenedor sin tapa



Desarrollo de packaging del servicio: Fotomontaje

Fotomontaje contenedor con tapa



Prototipo físico

Finalmente y luego de desarrollar todos los aspectos formales del packaging, se realizó un prototipo físico para su futura validación. Debido a la contingencia sanitaria que se está viviendo en la actualidad, se realizó en impresión 3d en una escala menor a la real. Se aprovechó el área máxima de la cama de la impresora, que son 20 cm aproximadamente. Esta medida fue la base de la pieza inferior, y a partir de ahí se realizaron a hacer los ajustes de las otras piezas.

Para que las piezas encajaran entre sí por medio de los ensambles, se realizó una expansión horizontal de $-0,2$ mm del anillo de madera y una expansión horizontal de $-0,4$ mm para el ensamble de la cubierta. Todas las piezas tuvieron un relleno del 20% meramente por temas de peso y de tiempo de impresión, obteniendo buenos resultados (Ver imagen 55 - 60).

El material utilizado para le prototipo físico fue de PLA blanco y con fibras de madera, el cual ofreció un aspecto similar al de la propuesta renderizada. Luego de varias horas de impresión, se lijaron cada una de las piezas para un acabado más uniforme y en el caso del filamento con madera se le agregó aceite de oliva como reemplazo del aceite de tung para darle un mejor aspecto.

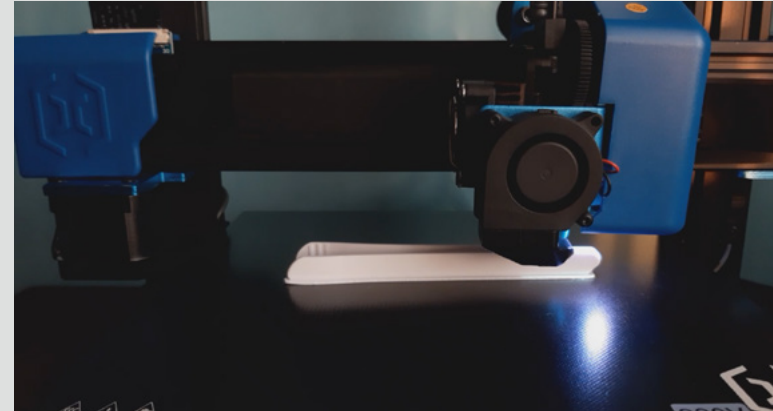


Imagen 56: Impresión 3d de pinzas con filamento pla blanco. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Imagen 57: Lijado de base inferior de pla blanco. Fuente: Elaboración propia, 2021.

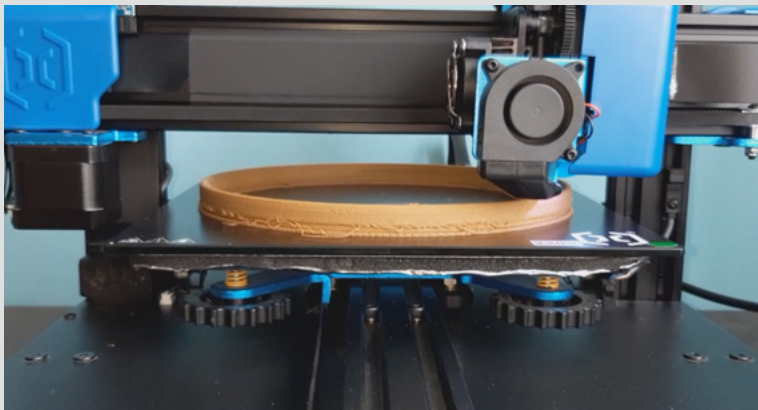


Imagen 55: Impresión 3d de anillo con filamento pla y madera. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Imagen 58 Lijado de cubierta de pla y madera. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Prototipo físico

Resultados

Debido a la contingencia nacional que se está viviendo hoy en día, las posibilidades de realizar un prototipo físico son más limitadas. Es por esto que solo se realizará el prototipo físico del packaging por medio de impresión 3d, ya que para probar la botella de CuranApp se necesita una mayor precisión para resguardar de manera adecuada los líquidos, por lo que la botella solo se mostrará como propuesta formal (ver imágenes 59, para más acercamiento ver en sección anexos).



Cabe mencionar que en esta imagen se le pidió a un representante del usuario que utilizara la herramienta para atraer alimentos a su boca. Mencionó que la herramienta era cómoda sobretodo con los surcos de la punta para agarrar más fácilmente los alimentos menos rugosos.

Producción industrial

Cantidades a necesitar

Teniendo en cuenta las primeras cifras de uber eats en su primer año, solo en santiago alcanzaron las 200.000 hamburguesas, se optará como primera meta una cifra de 20 veces menor, de 10.000 pedidos al año considerando la fuerte competencia, la adaptación del nuevo servicio al mundo laboral y social, donde comenzará siendo pionera en este rubro, se cuenta con la siguiente cantidad de producción industrial:

Capacidad

Según los cálculos extraídos del modelado, el packaging de CuranApp cuenta con una capacidad de hasta 4kg, teniendo sentido de abarcar aproximadamente 4 o 5 personas, ya que los potes de comida rondan entre los 500g hasta el kg por persona (estos datos se obtuvieron con el volumen del cilindro y la conversión de cm a milímetros)



Producción industrial

Materiales a utilizar

En una primera aproximación, se relató que los materiales utilizados serían principalmente madera, polipropileno y aluminio. Con la finalidad de que este proyecto esté basado bajo los estándares de sustentabilidad, el producto se diseñó de tal forma que los materiales puedan separarse entre sí. En esta instancia, se explicarán la elección de cada uno junto a sus atributos.

Madera de roble

El roble pellín es un árbol nativo de Chile que puede medir hasta 40 metros de altura con su follaje verdoso y copa frondosa (Red árbol urbano, 2019). Antiguamente el árbol abundaba en la capital del país y mucha de la arquitectura fue construída en base a este material (Wmaderas, s.f).

Su madera se reconoce por ser de un color café rojizo más dura y pesada que el raulí (ver imagen 60), con gran resistencia a la humedad, fácil manipulación, con buena durabilidad y gran resistencia a barnices y pinturas (Carpintek, 2018).

Por otro lado, la conductividad térmica de las maderas en general es relativamente baja debido a su porosidad y más aún cuando la densidad de la madera es alta, como la del roble; por lo que la conservación de temperatura es buena en este material (Wood products, 2018).

Con respecto a su ciclo de vida, la madera al ser un recurso natural es biodegradable, y muchas empresas que se dedican a extraer y trabajar con madera lo realizan con certificados que aseguran la extracción por medio de fuentes renovables (Thorns, 2020).

Aceite de tung

Por otro lado, para que la madera sea apta para el uso gastronómico, es necesario un sellante que evite el traspaso de hongos o bacterias a la madera, por lo que en este sentido se escogió el aceite de tung como candidato para esto.

El aceite de tung es un aceite natural obtenido de las semillas del árbol de tung, que se utiliza para tratar a la madera sin alterar su olor, su resistencia ni su color (ver imagen 61). Sella el poro de la madera tras varias capas, obteniendo resistencia hacia agentes alimenticios, incluyendo el azúcar y la sal una vez se seca (Maderame, 2020).

Con respecto a su ciclo de vida, el aceite de tung al ser natural es biodegradable.

Producción industrial

Materiales a utilizar

Polipropileno

El polipropileno es un polímero considerado bajo la categoría de termoplásticos (por medio de altas temperaturas, puede fundirse para lograr variedad de formas una vez se enfríe, manteniendo la forma deseada) (Aristegui maquinaria, 2020).

Dentro de los atributos que se pueden encontrar es su alta resistencia mecánica, química y a la temperatura (su punto de fusión es de 160°C) lo cual es apto para su uso en el rubro gastronómico, es más, es comúnmente utilizado en envases de alimentos.

También se caracteriza por ser uno de los polímeros con más ligereza, es lavable y reutilizable; y si bien en una instancia previa en el proyecto (específicamente en el estado del arte) se menciona que las cantidades excesivas provoca gran cantidad de residuos, el polipropileno es 100% reciclable (Padial, 2018). En este sentido, el servicio de delivery sería responsable de llevar el material puro a centros de reciclaje en el caso de que termine su vida útil, aspecto que se espera evitar ya que también uno de los propósitos de utilizar este material es reutilizarlo para no generar residuos y trabajar con la misma cantidad de producto todo el tiempo.

Por otro lado, el polipropileno presenta gran variedad de colores y estilos que le otorgan sentido a la propuesta conceptual (ver imagen 62).

Aluminio

El aluminio es un metal no ferromagnético y es el tercer elemento más común en la tierra, donde se presenta en rocas, animales y en la vegetación (Alfifa, 2019).

Dentro de sus cualidades se pueden encontrar la higiene y esterilización del material, no emite olor ni sabor, resistencia a la deformación y que no absorbe líquidos, además mantiene muy bien la temperatura y la calidad de las comidas. En algunos casos con alimentos que tengan altos grados de ácido y sal, el aluminio se mezcla con otros polímeros para no perjudicar el rendimiento del material. También se puede destacar su ligereza y flexibilidad (ver imagen 63).

Con respecto al ciclo de vida del material, el aluminio puede reciclarse muchas veces sin perder la calidad ni sus propiedades, en donde cada proceso de reciclaje solo hace falta un 5% de la energía que se empleó por primera vez para volver a ser utilizado, menciona Miquel Rovira, director de sostenibilidad del centro tecnológico Eurecat (Farrás, 2019)

Producción industrial

Materiales a utilizar



Imagen 60: Madera natural roble pellín, caracterizada por su color café y rojizo. Fuente: <https://www.plataformaarquitectura.cl/catalog/cl/products/13556/perfiles-de-madera-nativa-roble-pellin-ecopinturas>



Imagen 61: Semillas del árbol de tung. De ellas se extrae el aceite de tung como sellante. Fuente: <http://es.nextews.com/6cfb1a12/>



Imagen 62: Láminas compactadas de polipropileno color blanco. Fuente: <https://emilianomartin.com/catalogo/serigrafia-y-offset/soportes-no-autoadhesivos/polipropileno-compacto/polipropileno-compacto-natural-y-blanco/>



Imagen 63: Envases de láminas de aluminio de distintos tamaños para comida. Fuente: <https://www.macanltda.cl/envase-aluminio-c-10>

Producción industrial

Elaboración en serie del producto

Como se observó previamente en las cantidades a necesitar en el primer año de iniciación del servicio, se necesitan aproximadamente 60 contenedores más 60 herramientas, es importante reconocer cuáles serán las técnicas de producción en serie en una escala pequeña con respecto a cada pieza, instancia que se solucionará a continuación:

Base del producto mediante moldeo por compresión de plástico



Imagen 64: Base de recipiente CuranApp. Fuente: elaboración propia, 2021.

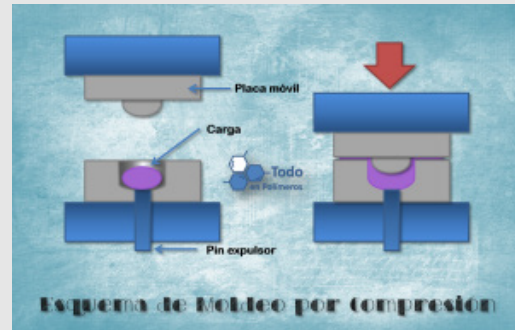


Figura 24: Esquema de moldeo por compresión de polímeros, por lo general se necesita buena precisión de la fuerza para que la forma quede uniforme. Fuente: <https://todoenpolimeros.com/procesos-de-moldeo/>

El moldeo por compresión consiste en ejercer presión por medio de un molde y un contra molde. El polímero en estado fundido se coloca en el molde caliente con la forma deseada para que luego la placa móvil ejerza presión hacia abajo, adaptando el material la forma del molde hasta que se enfríe. Es importante que dicha presión sea uniforme para mantener el grosor de la pieza y no hayan imperfecciones.

Luego que la pieza se enfría, se retira la placa móvil y se expulsa el producto final mediante un pin que ejerce fuerza hacia arriba, obteniendo la pieza final (ver figura 24). La razón de esta elección para la base del producto es que la forma que necesita esta pieza coincide perfectamente con el proceso de compresión (ver figura 64). Por lo general esta técnica se realiza con piezas que necesitan alguna especie de cavidad y la base cumple con los requisitos para poder realizar un molde y contramolde; además, una vez teniendo las piezas se pueden realizar las veces necesarias (Todo en polímeros, 2018).

Herramienta mediante moldeo por inyección de plástico



Imagen 65: Herramienta CuranApp. Fuente: elaboración propia, 2021.

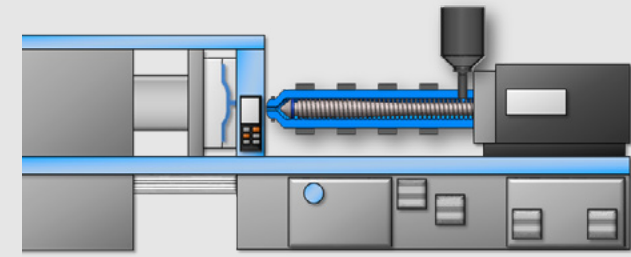


Figura 25: Ejemplo de moldeo por inyección en polímeros, junto a un molde. En esta máquina circula el polímero en estado fundido y se adapta a la forma del molde que por lo general es de aluminio. Fuente: <https://todoenpolimeros.com/procesos-de-moldeo/>

El moldeo por inyección es una técnica donde por medio de altas temperaturas, el polímero se funde y se inyecta (debido a eso el nombre) hacia un molde con una o varias cavidades, ejerciendo presión y adaptándose a la forma de este. Una vez se enfría, el molde es retirado y la pieza mantiene la forma.

Para esto, es importante el proceso de plastificación del polímero, que es donde llega a su punto de fusión; el proceso de formado, donde la masa fundida circula mediante un tornillo hasta llegar al molde, y el proceso de solidificación, que es cuando el polímero llega al molde, ejerce presión, llena todo el molde y se enfría (Todo en polímeros, 2018).

La razón de esta elección es debido a que la forma de la pieza tiene medidas milimétricas las cuales deben ser realizadas con exactitud, por lo que el moldeo por inyección ofrece esta alternativa además de realizarlo las veces necesarias una vez obtenido el molde (ver figura 65).

Producción industrial

Elaboración en serie del producto

Circunferencia y tapa de madera por máquinas cnc



Imagen 66: Ejemplo de routeado por cnc de madera. Fuente: https://www.freepik.es/fotos-premium/primer-plano-cortar-madera-fresado-pp-ra-cnc-garaje_9406536.htm. Fuente: elaboración propia, 2021.

Las máquinas de control numérico (o CNC) son sistemas que por medio del uso de una computadora se controlan y monitorean las acciones de la herramienta. Existen muchos instrumentos a manipular mediante CNC pero en este caso hablaremos precisamente de la fresadora, la cual es especial para maderas de distintos espesores. Su funcionalidad consiste en ir "arrancando" la viruta en capas dependiendo de su grosor, por medio de la rotación de la fresa controlada por el computador (Ver imagen 66).

La elección de este proceso para estas dos piezas fue principalmente por la rapidez y la precisión del servicio, obteniendo buenos resultados y necesitando un breve post proceso de lijado para dejar las partes compactas y lisas (ver imagen 67) (Perez-Camps, s.f.)

Fuente de aluminio mediante técnica de repulsado



Imagen 68: Desarrollo de pieza de aluminio mediante el proceso de repulsado. Fuente: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=deo3n0780J8>

Imagen 69: Fuente de aluminio que servirá para reponer las futuras comidas. Fuente: Elaboración propia, 2021.

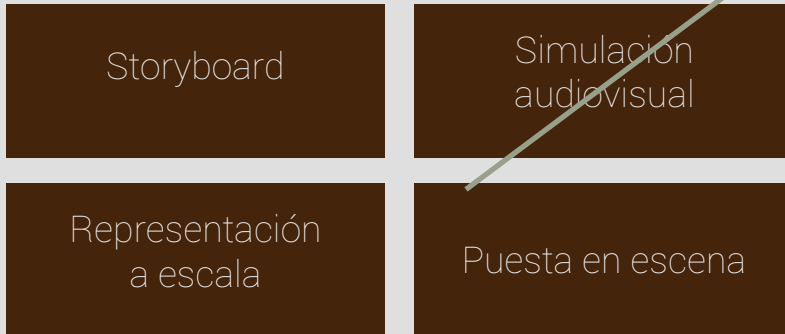
Esta técnica es especial para fuentes de aluminio o figuras que necesiten seguir una forma específica y hueca. En primer lugar, para que la pieza sea apta para uso gastronómico, el aluminio debe ser puro sin mezcla de otros metales, en donde se corta una lámina circular. Esta lámina se centra en un molde de metal con la forma esperada, sujeta hacia un torno y se comienza a deformar con la herramienta de repulsado. El ordenador guía el aluminio deformándolo y adaptándolo al molde. Finalmente, los bordes de la pieza se liján con otro tipo de torno y queda lista la pieza (ver imagen 68).

La elección de este proceso se basa principalmente por la rapidez y la sustentabilidad de la técnica (ver imagen 69). Una fuente de 32 L se demora 4 minutos en fabricarse, y todos los restos del material se reciclan para otros propósitos (Joyeriamoderna, 2008).

Pauta de planificación de prototipado

Prototipo a realizar: Aplicación móvil

¿Con qué técnica se va a testear la experiencia, secuencia o narración del servicio?

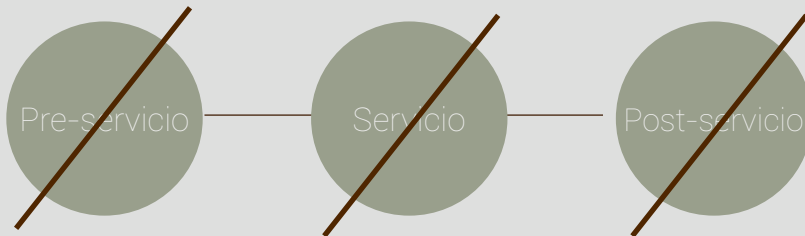


¿Qué recursos se necesitarán?

Se necesitarán software de diseño gráfico y de simulación web. Además de imágenes, paletas de colores, tipografías y vectores.

También se buscarán imágenes de referencia como inspiración, por lo que se necesitará también lápiz y papel para los primeros bocetos.

¿Qué puntos de contacto serán prototipados?



¿Con qué técnica serán prototipados?

Se llevará a cabo la técnica de sketching como primera instancia, luego se llevará a cabo mediante el vectorizado las plantillas de la aplicación.

Desarrollo de aplicación móvil

Para la definición de la aplicación móvil, se utilizó la aplicación móvil de "Papa Johns" como fuente de inspiración sobre los requerimientos de servicio de internet. Por otro lado, los colores, tipografía y la diagramación fueron inspiradas por la información estética que brindó el arquetipo de usuario, quedando de la siguiente manera:

Logotipo del servicio



Figura 26: Colores, formas y tipografías extraídas de las marcas utilizadas por el arquetipo de usuario. Fuente: Elaboración propia, 2021

Figura 27: Logotipo del nuevo servicio, Curanapp. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Desarrollo de aplicación móvil

Diagramación de la aplicación

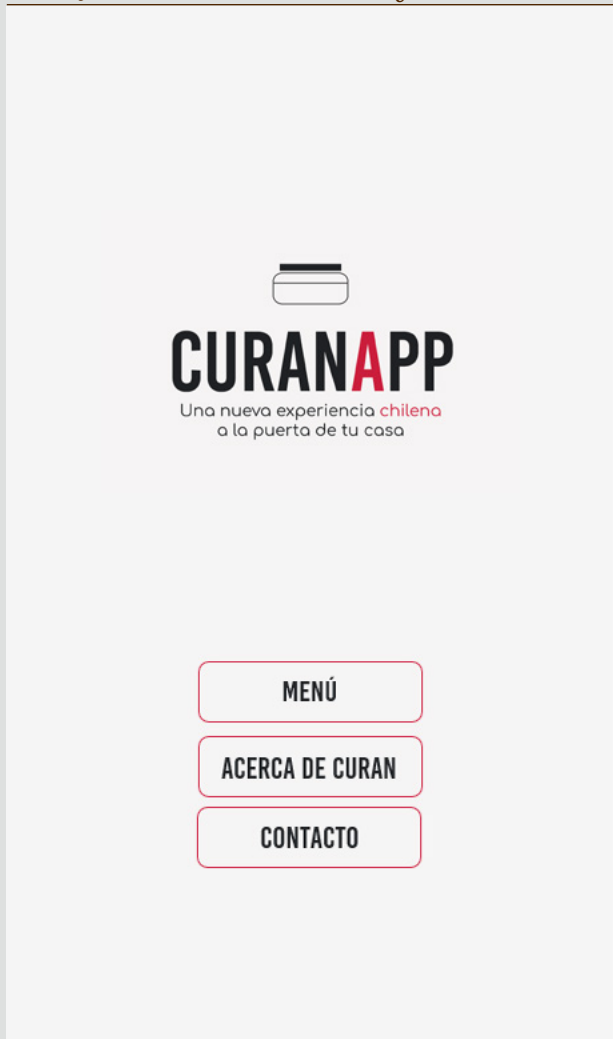


Figura 28: Simulación de inicio de la aplicación Curanapp. Fuente: Elaboración propia, 2021.

El primer propósito de la aplicación es que sea lo más didáctico y claro posible, por lo que cada casilla presentada realiza preguntas al usuario para entender qué es lo que necesita del servicio.



Figura 29: Simulación del menú principal de Curanapp. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Tanto el menú principal como de los aperitivos y el de los bebestibles presentan una breve descripción de los ingredientes, las distintas cantidades, el precio y para los platillos se presenta una opción de "ver imagen"



Figura 30: Simulación de la historia tradicional de los platillos Curanapp. Fuente: Elaboración propia, 2021.

CuranApp pretende también acercar un poco más la historia de los platillos típicos chilenos, es por esto que en "ver imagen" se presenta una breve descripción del origen de cada plato, lo cual Curanapp modificará.

Desarrollo de aplicación móvil

Diagramación de la aplicación



Figura 31: Simulación de la cantidad de pedidos en Curanapp. Fuente: Elaboración propia, 2021.

En cada plato se puede especificar para cuántas personas y cuántas porciones de cada una prefieren. Por ejemplo, si necesitaran un pedido para 8 personas, la cantidad de personas serían 4 y las porciones 2.



Figura 32: Simulación de la elección de sabores de Curanapp. Fuente: Elaboración propia, 2021.

En el caso de los bebestibles, se muestran las distintas opciones de sabor y las porciones, en las que cada porción equivale a 1,5L



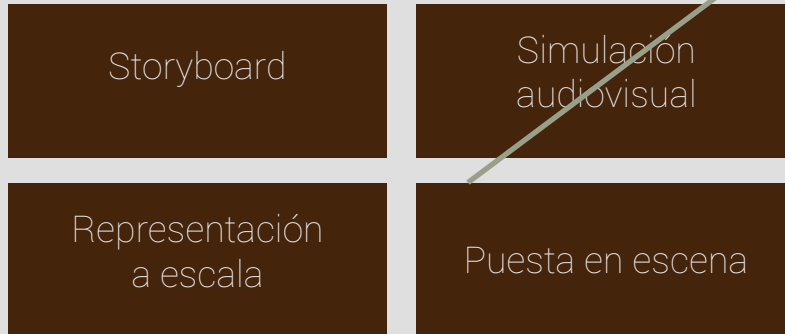
Figura 33: Simulación del estado del pedido de Curanapp. Fuente: Elaboración propia, 2021.

CuranApp también dispone para los clientes observar el estado de su pedido, el cual avisará cuando el representante esté llegando a destino y cuando finalmente llegue.

Pauta de planificación de prototipado

Prototipo a realizar: Planificación de transporte de alimentos

¿Con qué técnica se va a testear la experiencia, secuencia o narración del servicio?

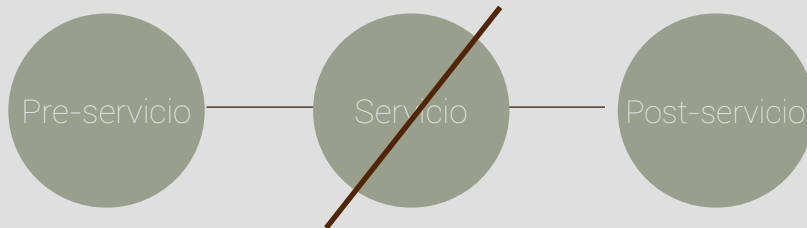


¿Qué recursos se necesitarán?

Se necesitará información previa sobre el estado del arte de transportes de alimentos actuales y rescatar aspectos positivos o si existe la posibilidad de utilizar los mismos.

También se necesitará las medidas específicas tanto del equipamiento como del contenedor, y un software para demostrar cómo se realizaría la distribución

¿Qué puntos de contacto serán prototipados?



¿Con qué técnica serán prototipados?

Se llevará a cabo la técnica fotomontaje e ilustración, junto con las medidas específicas.

Planificación de transporte de alimentos

Tras un estudio sobre el estado de arte actual del transporte de alimentos en el delivery, se encuentran las bolsas o mochilas térmicas, que pueden ser adheridas al medio de transporte que deseen (generalmente en bicicleta o motocicleta).

En este proyecto se presentarán a continuación dos ejemplares junto a las características a rescatar y que se necesitarían para este servicio en específico.



Modelo: Viaggio división móvil.

Medidas: 41 cm (largo) x 41 cm (ancho) x 46 cm (alto)

Características:

- Franja reflectante triple.
- Aislación Térmica y bandejas policarbonato 4mm espesor.
- Manillas de bolso con asa y manillas de mochila.

Imagen 70: Mochila térmica del modelo Viaggio, utilizada en el transporte de alimentos en delivery. Fuente: <http://viaggio.cl/bolsos-y-mochilas-para-sushi-sandwich>



Modelo: Komodo

Medidas: 40 cm (largo) x 40 cm (ancho) x 40 cm (alto)

Características:

- Tela negra engomada, acolchada y lavable, con cintas reflectantes.
- Bolsillos para transportar bebidas
- Mantiene la temperatura frío y calor
- Se puede amarrar en una moto.

Imagen 71: Mochila térmica del modelo Viaggio, utilizada en el transporte de alimentos en delivery. Fuente: <http://viaggio.cl/>

En conclusión, se encuentra adecuado el uso de las mochilas térmicas para el traslado de los alimentos en el delivery. Las medidas a utilizar serían de 41 cm x 41 cm x 46 cm, en donde tendría una capacidad de hasta 3 contenedores como se muestra en la siguiente imagen (figura 34). Por otro lado, dentro de sus cualidades sería el bolsillo para transportar las bebidas, la tela engomada y acolchada, las franjas reflectantes, las manillas y la posibilidad de transportar tanto en bicicleta como anclada en una moto.

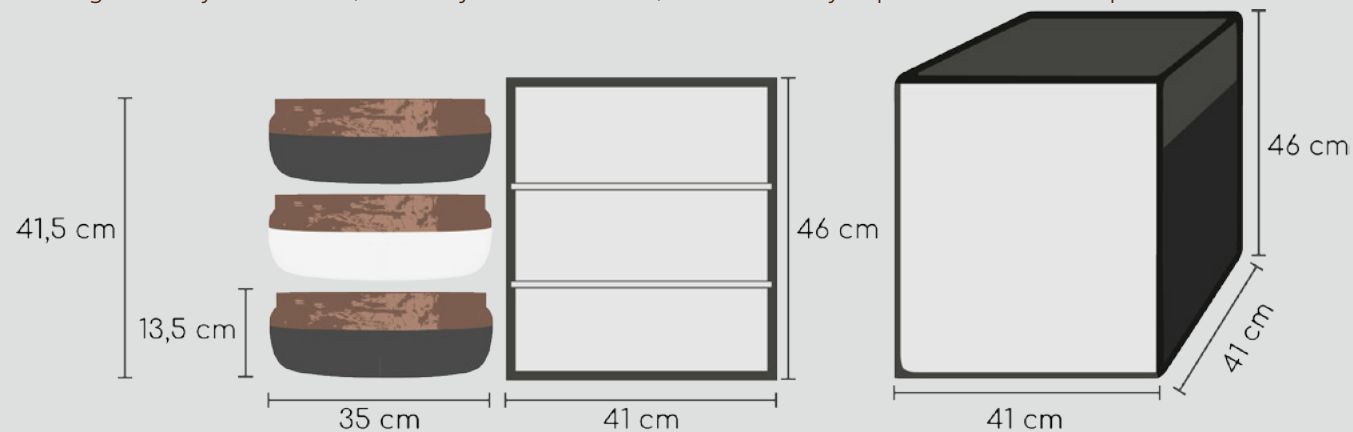
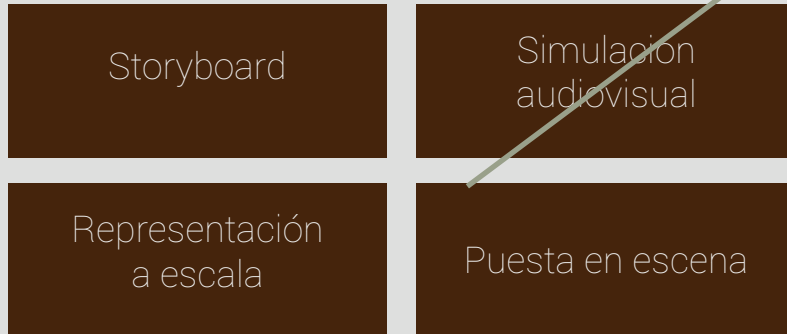


Figura 34: Visualización y comparación de tamaños entre bolso térmico y contenedor Cura-nApp. Fuente: Elaboración propia, 2020.

Pauta de planificación de prototipado

Prototipo a realizar: Representación del servicio

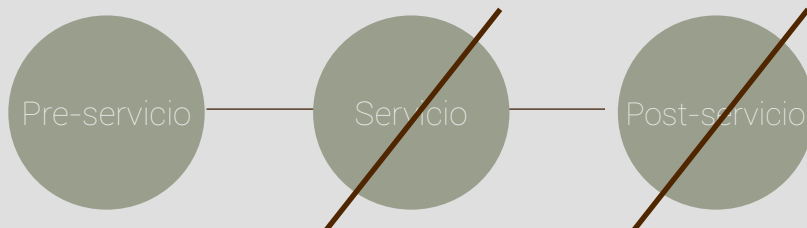
¿Con qué técnica se va a testear la experiencia, secuencia o narración del servicio?



¿Qué recursos se necesitarán?

Se necesitarán imágenes representativas del servicio, una cámara, software de creación de video y un audio que llame la atención y que sea relajado para los clientes.

¿Qué puntos de contacto serán prototipados?



¿Con qué técnica serán prototipados?

Se llevará a cabo un video representativo de la esencia del servicio.

Desarrollo del video de servicio

Para el desarrollo del video que se les presentará a los futuros clientes, se extrajeron algunas tomas enfocadas en los alimentos utilizados en el menú propuesto, se aseguró en la extracción de estos fragmentos de video que fuesen de libre derecho de descarga, donde al final se referenciará apropiadamente a cada autor de dichos fragmentos. Entre las páginas utilizadas fueron Pixabay, Pexels y Videezy (ver imagen 72).

De igual forma, también se tuvo que recurrir a grabaciones propias al no existir grabaciones relacionados con el tipo de preparación de los alimentos ni del nuevo packaging propuesto, por lo que el video es una fusión de diversos colores y sensaciones.

También se utilizó de fondo música con varios instrumentos, que reflejara un ambiente relajado y animado, que el principal protagonista fuera el acordeón, remontando un poco hacia el sur de Chile y nuevamente a la tradición del curanto, para provocar ese vínculo con cierto grado de nostalgia.

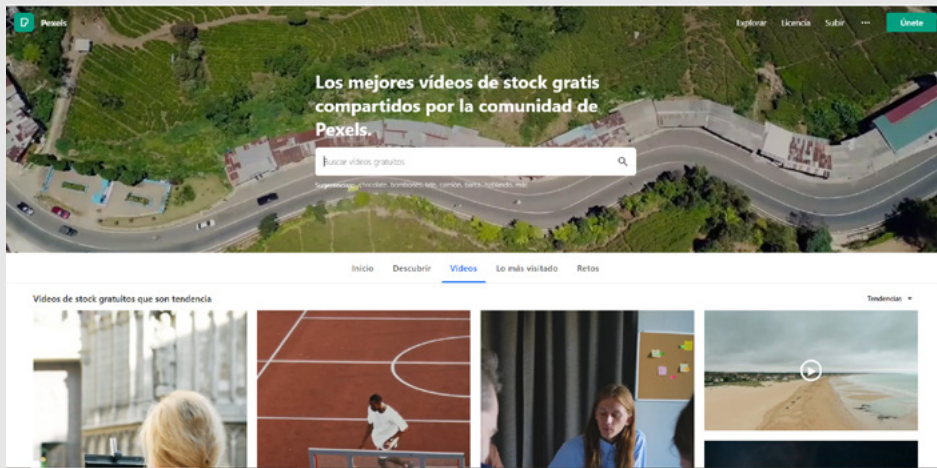


Imagen 72: Visualización de inicio página pexels videos, donde se puede encontrar una variedad de videos con libertad de derecho para utilizar. Fuente: Extraído de <https://www.pexels.com/videos/>

La idea de este video es representar un poco el servicio, ambientar el lugar y facilitar la experiencia gastronómica de los clientes, es por esto que la intención es resumir un poco de las fuentes de inspiración del proyecto, junto a una sensación de tranquilidad y que se preste la instancia de compartir entre los seres queridos. La finalidad no es que se concentren en este elemento, sino que sea más bien un apoyo al momento de comer, es por esta razón no se encuentra una voz en off que explique los aspectos del servicio.

Finalmente, el programa utilizado en esta representación fue el programa Filmora 9 (ver imagen 73), que ofrece una amplia gama de efectos especiales, transiciones de video y calidad para cualquier formato representado. En esta ocasión, el video estará vinculado a un link de youtube y se podrá acceder mediante un código QR que vendrá inscrito en el packaging, como se demostró en la etapa previa del renderizado.

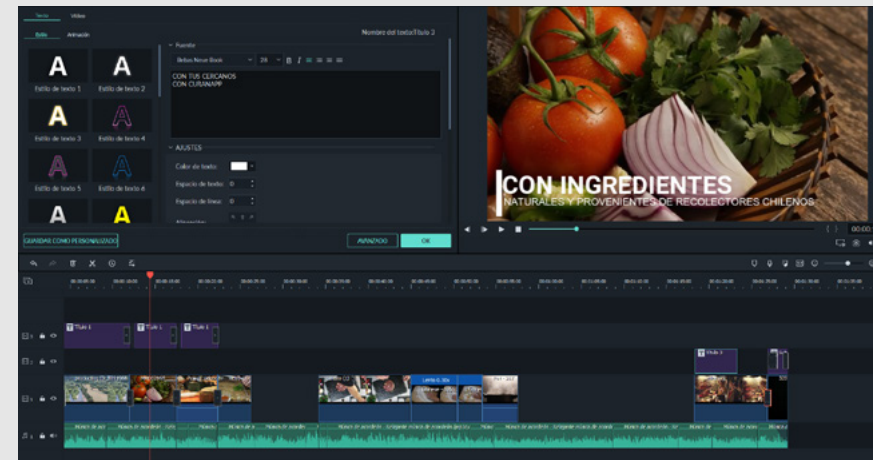
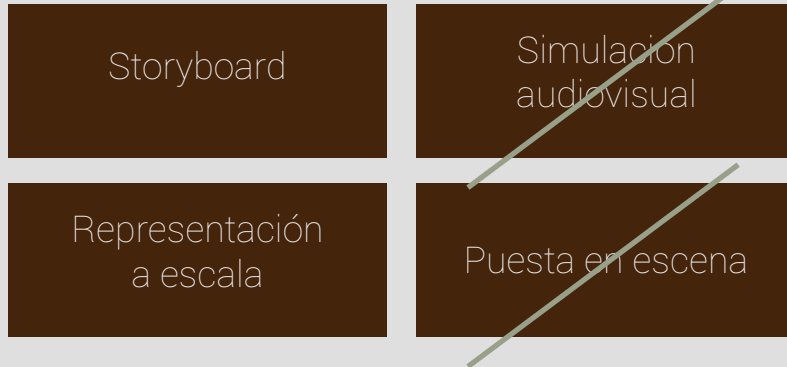


Imagen 73: Plataforma de Filmora 9, donde se pueden realizar videos con efectos especiales. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Pauta de planificación de prototipado

Prototipo a realizar: **Diseño de comida**

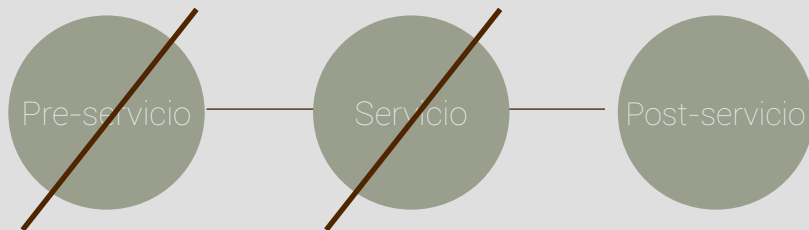
¿Con qué técnica se va a testear la experiencia, secuencia o narración del servicio?



¿Qué recursos se necesitarán?

Se necesitará una previa investigación sobre las técnicas de alimentos para definir el formato de las comidas.

¿Qué puntos de contacto serán prototipados?



¿Con qué técnica serán prototipados?

Técnica de collage y sketch para la comparación y simulación de comidas.

Desarrollo de diseño de comida

*T*ambién conocido como "Food design", se puede describir de diversas maneras a partir del conocimiento y el punto de vista de varios autores, sin embargo y en términos generales se puede considerar como una rama del diseño encargada de la innovación de productos, servicios y/o experiencias relacionadas con el área de alimentación, otorgándole un valor emocional por medio del estudio de factores socio culturales sin perder los beneficios nutricionales que otorgan los productos alimenticios (Cuello, 2017).

En este sentido, el food design trabaja con diversas metodologías y categorías. Sin embargo y debido a la extracción de formas físicas del arquetipo de usuario (ver página 43), se definirá el trabajo en la categoría diseño con comida, la cual trabaja en la modificación química y física de los alimentos, en donde se pueden encontrar ejemplos como la cocina molecular y la transformación de alimentos; siendo estas últimas representaciones adecuadas con los gustos del arquetipo.

Para ahondar un poco más sobre el tema, la cocina molecular es aquella que mezcla elementos químicos o combina elementos cuya composición molecular es compatible, mostrando una nueva forma de presenciar, saborear, degustar y cocinar los alimentos, ofreciendo nuevas experiencias. Se aprovecha el avance científico con la naturaleza de los alimentos realizando nuevos inventos en el rubro gastronómico (Vidoc VOID, 2019).

A continuación, se presentarán algunas técnicas que se considerarán para la preparación de ciertos platillos típicos chilenos acordes con la temática, ofreciendo en este nuevo servicio oportunidades nunca antes vistas en el servicio de delivery de alimentos:

Desarrollo de diseño de comida

Técnica molecular / transformativa

Esferificación inversa



Imagen 74: Esferificación a la inversa, técnica popular en la cocina molecular. Fuente: <https://www.lespanol.com/cocinillas/recetas/bebidas>

Sous vide (método al vacío)



Imagen 75: Venta de cocina al vacío con temporizador. Fuente: <https://es.aliexpress.com/item/4001271641740.html>

Descripción

Reacción que se produce al mezclar calcio, alginato con un alimento líquido o cremoso, formando una fina membrana gelatinosa. El nombre "inverso" viene de del proceso contrario que el básico, pues en el primero se coloca la disolución del líquido con alginato a la fuente con calcio (Fakus, 2018).

Esta técnica se realiza como reemplazo a la técnica popular de hervir los alimentos, mejorando sus cualidades de sabor y consistencia. Se lleva a cabo con una bolsa al vacío (sin aire) donde se coloca el alimento a cocinar en temperaturas relativamente bajas (Ramírez 2020).

Comida/ alimentos a convertir

- **Locos con mayonesa (la mayonesa y el limón específicamente)**
- **Salsas (picante, de tomate, mayonesa y pebre)**
- **Arrollado huaso**
- **Carnes y mariscos en general (para pastel de jaiba, pichanga, locos, curanto, pollo y chorrillana)**
- **Papas**

Razón de elección

Son alimentos que presentan la capacidad de transformarse en líquidos o cremosos, por ende, son aptos para poder realizar la técnica de esferificación inversa.

La razón por las que se eligieron estos ingredientes para esta técnica es debido a la necesidad de cocción de cada uno de estos. Sin embargo, se innovará en el tipo de preparación mejorando la técnica tradicional.

El formato de estos ingredientes también va vinculada a la técnica de deconstrucción.

Desarrollo de diseño de comida

Técnica molecular / transformativa

Deconstrucción



Imagen 76: Ejemplo de deconstrucción en la cocina molecular. Fuente: <http://www.olivamalbec.com.ar/especializaciones-02.html>

Descripción

Técnica que se enfoca más en la estructura de los alimentos que en su forma de cocción. En este sentido, los ingredientes se segmentan en elementos irreconocibles visualmente, donde por medio del gusto y el olfato van descubriendo de qué platillos se trata. "Descompone" la representación común de los platillos y los transforma.

Comida/ alimentos a convertir

- Chapaleles
- Sopaipillas
- Platillo pastel de jaiba (en total)
- Pichanga
- Arrollado huaso
- Curanto
- Chorrillana

Razón de elección

Estos alimentos se caracterizan por ser masas o alimentos secos, por lo que las técnicas relacionadas a la gelificación o espumante no tienen efecto.

Sin embargo, en todos se presenta la oportunidad de seccionar los ingredientes de manera más diminuta, ofreciendo variaciones de montaje en los platillos.

- Cabe mencionar que en el caso de los bebestibles (que se seccionarán en: mote con huesillo, jugos naturales, bebidas y té) se presentarán en formato normal (líquido) con un contenedor en común presentado previamente (página 82). Esto, con la finalidad de brindar al cliente una mayor comodidad al digerir los alimentos con un elemento líquido que favorezca a esto.

Desarrollo de diseño de comida

Montajes de platillos

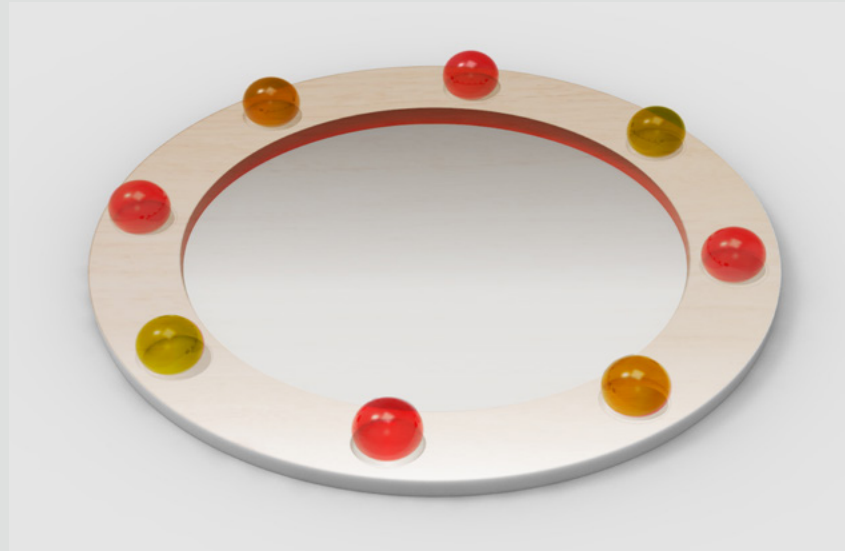


Imagen 77: Ejemplo de deconstrucción y gelificación de salsas Curanapp, que irán en cada cavidad de la base inferior. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Imagen 78: Ejemplo de deconstrucción de locos con mayonesa. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Imagen 79: Ejemplo de deconstrucción del plato denominado pichanga, que contiene aceitunas, palta, tomate, queso y carne. Fuente: Elaboración propia, 2021.

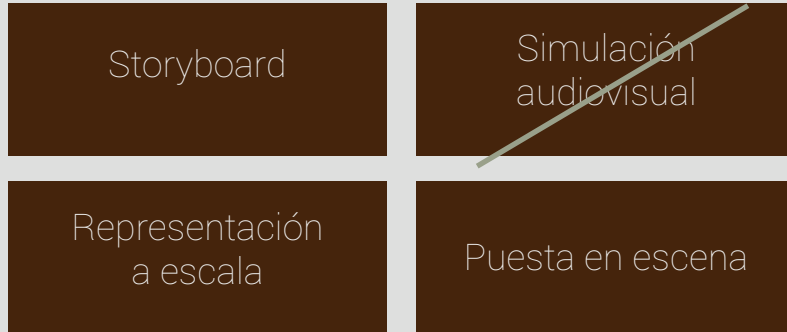


Imagen 80: Ejemplo de deconstrucción del plato denominado pastel de jaiva, en pequeñas porciones y decorado. Fuente: Elaboración propia, 2021.

Pauta de planificación de prototipado

Prototipo a realizar: Protocolo del repartidor

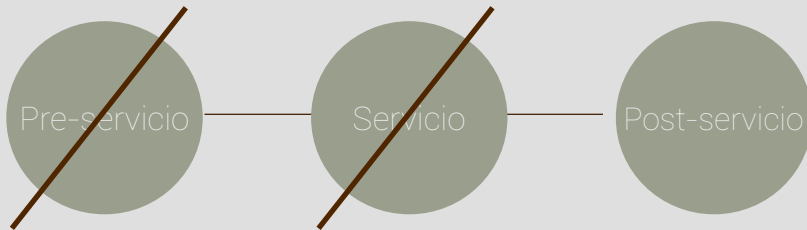
¿Con qué técnica se va a testear la experiencia, secuencia o narración del servicio?



¿Qué recursos se necesitarán?

Se necesitará el logo del servicio formado y adaptado para la vestimentas, un software para simularlo e imágenes de prendas elegidas.

¿Qué puntos de contacto serán prototipados?



¿Con qué técnica serán prototipados?

Técnica de collage para la simulación de vestimenta.

Desarrollo del protocolo de repartidor

El repartidor es uno de los agentes más importantes del servicio, es el que representa la imagen de la empresa y quien está en contacto directo tanto con los otros trabajadores del servicio como los clientes finales, por lo que tiene distintas visiones de cómo funciona el delivery en un punto de vista más completo.

Es por esto que un punto relevante para el desarrollo de la experiencia gastronómica son las primeras impresiones del repartidor y el trato que éste ofrece hacia las demás personas, por lo que en este proyecto se ha propuesto establecer una vestimenta que refleje la esencia del nuevo servicio.

Las vestimentas de las que CuranApp se inspiró fueron aquellas que representaran la gama de colores características del proyecto y que además reflejaran una cierta seriedad, armonía y elegancia hacia sus comensales (ver imagen 81 y 82), obteniendo de esta forma una vestimenta para ambos sexos con la limpieza de la que se caracterizará CuranApp (ver imagen 83).



Imagen 81: Vestimentas KTV network café versión coreana. Fuente: <https://spanish.alibaba.com/product-detail/2019-new-korean-version-of-fashion-and-simplicity-ktv-network-cafe-chinese-and-western-restaurant-waiter-working-clothes-men-and-62388640976.html>



Imagen 82: Vestimentas de meseros para hombre y mujer. Fuente: https://www.pinterest.cl/alvarez2853/_saved/



Imagen 83: Fotomontaje final de vestimentas del repartidor para las entregas de CuranApp. Fuente: Elaboración propia, 2021.



Capítulo 5: *Testear e iterar*

Probar los aspectos diseñados de forma rápida y eficiente

*E*tapa donde se prueban con usuarios relacionados al servicio los prototipos realizados, de manera de reformular a un futuro las aplicaciones con los aspectos positivos y negativos extraídos.



Testeo

El testeo es una técnica que requiere cada diseño antes de consolidarlo en una propuesta definitiva o un producto. Consiste en colocar a prueba (en este caso) el nivel del sistema del servicio (narración, experiencia e historia) y el nivel objetual de aquello (aspectos tangibles e intangibles) a un grupo determinado de personas que serán representativas del arquetipo de usuario propuesto; en donde a partir de ahí se podrán identificar mejoras, aspectos positivos, fallos, interacciones y todo lo necesario para que el proyecto termine de manera adecuada y sin errores (Figueroa et al., 2017.)

Para el inicio del testeo, se presenta a continuación una pauta de preparación en la que se aclaran los objetivos y todo lo necesario para la ejecución de las pruebas (ver figura 35). Cabe destacar que cada sistema que se presentará a continuación son técnicas consolidadas y fundamentadas que comprobarán el desarrollo del proyecto y que son elegidas con respecto a nuestro objetivo 3 del proyecto, que está vinculado principalmente a la validación de la experiencia del usuario.

Objetivo general: Evaluar los aspectos fundamentales de la experiencia para consolidar la propuesta.

Objetivo específico del testeo	¿Con quién (es)?	¿Con qué prototipo?	¿Cómo se sabrá si se solucionó o no?
Testear el impacto a generar por el nuevo packaging del delivery hacia los clientes	Con representantes del arquetipo de usuario	Con el packaging realizado para CuranApp	Se llevará a cabo un diferencial semántico hacia cada representante en donde se compararán las impresiones vistas con los atributos establecidos.
Probar la propuesta de valor del servicio de delivery hacia sus comensales	Con representantes del arquetipo de usuario	Con la aplicación, el montaje, el packaging y el trato de los repartidores del servicio.	Se llevará a cabo una evaluación de la experiencia del servicio donde los clientes representantes evaluarán la nueva propuesta de valor.

Diferencial semántico

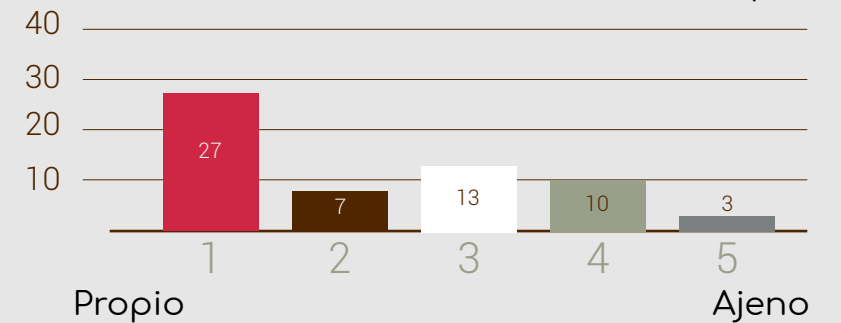
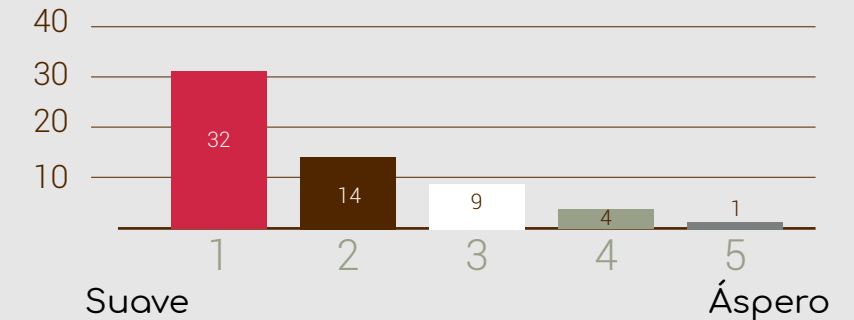
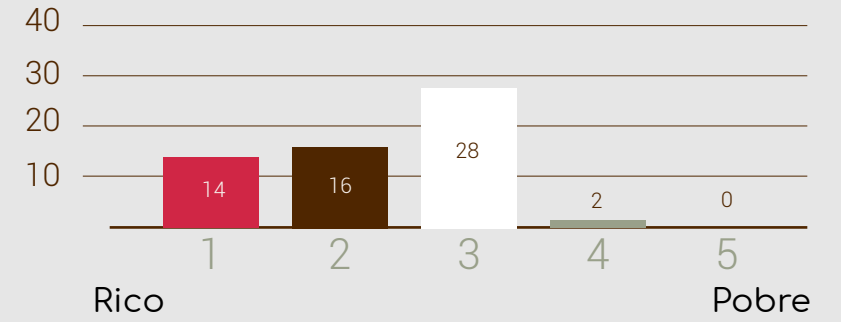
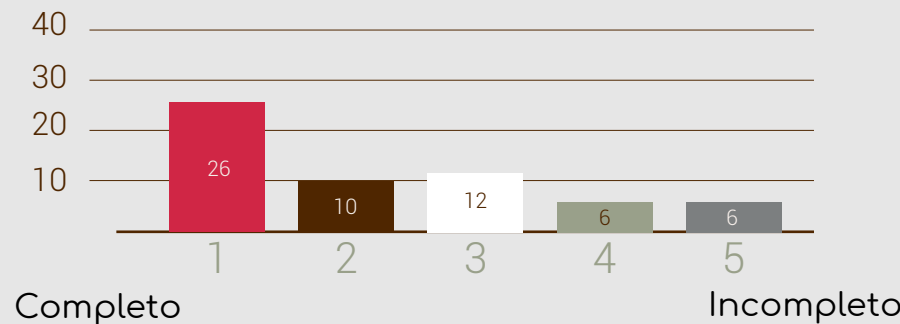
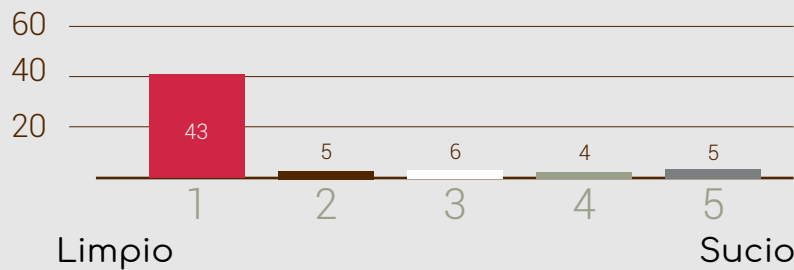
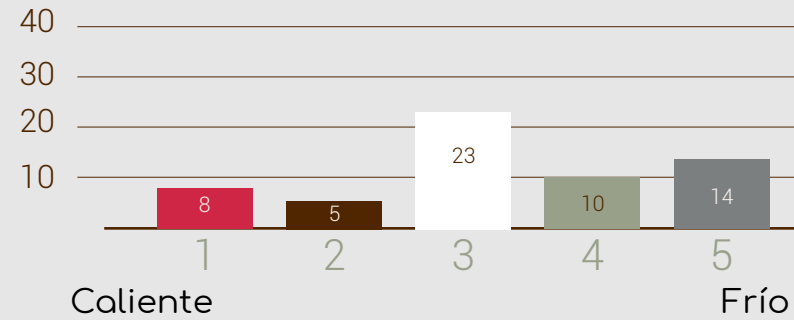
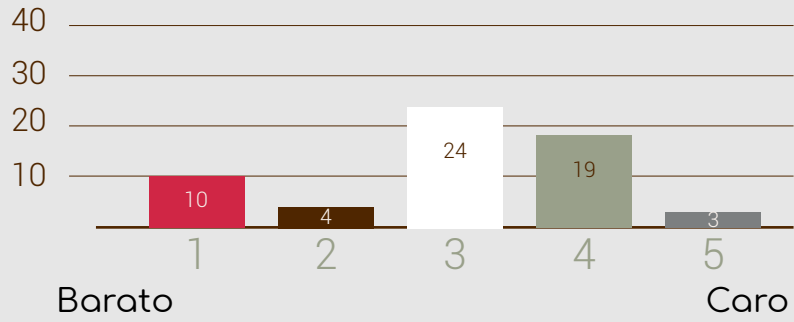
El diferencial semántico es una técnica de testeo que considera las actitudes emocionales de una cierta cantidad de personas sobre un producto o un tema de interés. El objetivo del diferencial es evaluar un producto de acorde a una escala de valoración en donde se presentan dos cualidades opuestas entre sí y los encuestados deberán responder de acorde a lo que ellos creen que es lo correcto (QuestionPro, s.f.). A continuación, se presenta el diferencial semántico que se evaluará con personas representantes del arquetipo de usuario ante el nuevo prototipo del packaging de CuranApp.

¿Qué sensación te da este producto al verlo?

Barato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Caro		Rico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pobre
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
Caliente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Frío		Suave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Áspero
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
Limpio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sucio		Propio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Ajeno
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5	
						Completo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Incompleto		
							1	2	3	4	5			

Resultados diferencial semántico

con respecto a los resultados, se puede demostrar que tras 60 respuestas, las evaluaciones eran las esperadas de manera positiva. El nuevo packaging se percibe como un objeto cercano a las personas, el cual tiene un valor asequible y por ende es algo que se podría considerar propio, pero que no por eso pierde su pureza, ni limpieza. Es un producto que se percibe mayormente completo y que se caracteriza por reflejar tanto calidez por su materiales, como frío por su forma.




¿Qué sensación te da este producto al verlo?

Evaluación de la experiencia

Para la evaluación y testeo de la experiencia en el servicio, se acudió a un breve sistema de mejoramiento y medición de calidad hecha por una egresada de la Universidad de Chile, estudiosa en estos aspectos, quien planteó una serie de hitos los cuales los clientes debían responder luego de haber experimentado la experiencia gastronómica (ver figura 36).

A continuación, ¿Sería usted tan amable de contestar las siguientes preguntas relacionadas a la calidad del servicio que entrega CuranApp? (Marque con una línea la alternativa)

	Completamente insatisfecho	Insatisfecho	Normal	Satisfecho	Completamente satisfecho
Nivel de satisfacción en términos de la calidad de servicio entregada					
Atención de los garzones (representantes o repartidores)					
Calidad de la comida					
Ambiente e higiene de la entrega del servicio					
Rendimiento de la aplicación					

¿Qué fue lo que más y menos le gustó de su experiencia con nosotros?

Figura 36: Medición de calidad del servicio hacia los clientes. Modificado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113356/Diseno-de-un-sistema-de-mejoramiento-y-medicion-continua-de-calidad-de-servicio-para.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Resultados de la experiencia

Se consultó a dos potenciales usuarios del nuevo servicio, obteniendo resultados realmente positivos, llamándoles la atención la nueva propuesta de valor nunca antes vista en el servicio, destacando la limpieza y el orden de como fue planificado.

El modo de evaluación fue mediante la presentación de la simulación de la aplicación, la vestimenta, explicar en pocas palabras el packaging y mostrando el video de presentación del servicio, esperando opiniones tanto positivas como negativas con cada punto tangible. Por su comodidad de los entrevistados, se mantuvo en secreto la identidad de cada uno de los representantes.

Con respecto al packaging de alimentos

Opinión 1

Creo que es un elemento innovador y muy bueno para transportar comida, se ve más higiénico al momento de verlo y creo que el cliente quedaría satisfecho en cuanto a presentación. Los circulitos me parecen muy buenos. En fin el envase está muy bien elaborado.

Opinión 2

Es un envase en el cual se puede colocar una buena cantidad de comida, envase higiénico

Nivel de satisfacción en términos de la calidad de servicio entregada

Completamente satisfecho 100%

Con respecto al protocolo del repartidor

Opinión 1

Es una vestimenta muy elegante, bien presentable, distinguible.

Opinión 2

Buena presentación en sus uniformes

Nivel de satisfacción en atención de los garzones (representantes o repartidores)

Completamente satisfecho 100%

Ambiente e higiene de la entrega del servicio

Completamente satisfecho 100%

Con respecto al video representativo

Opinión 1

El video me parece bueno para ambientar nuestra casa como si estuviéramos en el restaurante, creo que el video está muy bien hecho, dando a conocer muy bien el objetivo de curan. Me encanta por qué hay paisajes hermosos en el video, me imaginé en el sur comiendo platos típicos y creo que los clientes quedarían muy fascinados

Opinión 2

Video totalmente completo para explicar de lo que se tratan las comidas típicas chilenas, el cual es muy llamativo para los clientes

Con respecto a la presentación de comidas

Opinión 1

Se ve un plato muy bueno, en cuanto a presentación y orden (con respecto a pastel de jaiba, para ejemplificar)

Opinión 2

Presentación llamativa, ordenada y limpia (con respecto a pastel de jaiba, para ejemplificar)

Nivel de satisfacción en Calidad de la comida

Completamente satisfecho 100%

Con respecto a la aplicación

Opinión 1

La aplicación me pareció extraordinaria, representa muy bien la calidad de la comida, se nota muy confiable para los clientes, es una APP muy completa, donde se puede comer rico y probar sabores típicos chilenos que nunca están demás.)

Opinión 2

Aplicación totalmente completa para llamar la atención de los clientes

Nivel de satisfacción en rendimiento de la aplicación

Completamente satisfecho 100%

Conclusiones

De testear e iterar:

*T*ras los formularos realizados, se puede concluir que las personas están satisfechas con el nuevo servicio presentado. Lo observan como una instancia de innovación jamás vista y se identifican con él, en donde la comida chilena cobra una segunda oportunidad pero presentada de forma más vanguardista a través de la cocina molecular. Reconocen que el servicio y la presentación tienen una imagen limpia y ordenada, con gran capacidad de satisfacer a los futuros clientes.

El packaging es el punto tangible estrella del servicio CuranApp, por lo que era relevante la opinión sobre este. En la encuesta realizada a 60 personas se puede observar que causó gran revuelo, lo sienten algo propio y sofisticado, en una combinación de frialdad (debido a su gran limpieza) y calidez tanto del material como de las características simbólicas y estéticas que fueron estudiadas para que diera esta impresión.

También da la impresión que no es un objeto cualquiera, pero que puede ser completamente asequible, con elementos que complementan la propuesta. En general, se obtuvo muy buenas impresiones con respecto a cada punto tangible.



Capítulo 6:

Conclusiones

Conclusiones generales del proyecto CuranApp

El diseño industrial es un trabajo multidisciplinar en donde la realización de proyectos no tiene límites. En este caso, se quiso desarrollar el área gastronómica y específicamente el delivery de alimentos en Chile.

Tras un tiempo extenuante de investigación y de aplicación, se pudo desarrollar las bases de una nueva empresa vinculada al delivery con una propuesta de valor única, donde los chilenos se pueden sentir representados mediante una logística pensaba principalmente en ellos, con una gastronomía que no se transportaba por la falta de implementos que las favoreciera, por lo que el diseño industrial es clave para resolver estos problemas y mejorar la calidad del servicio hacia los clientes.

Fue imprescindible contar con la ayuda de las personas, puesto que un servicio consta de ellas; son el factor fundamental y eso es lo que el diseño industrial necesita más.

Además de contar con profesionales en el área se necesita de la opinión de quienes no estén tan al tanto del tema, puesto que brindan un punto de vista más humano.

Es posible realizar productos y/o servicios en el país, hubo un tiempo en la historia de Chile donde se tuvo bastante éxito en esto, pero poco a poco mientras avanzaba el tiempo se fue perdiendo esta disposición a hacer productos propios. Falta mucho más adentrarnos al país a estudiar su cultura y crear en torno a esto.

Finalmente, como proyección se espera llevar esto a cabo en una escala más semi industrial, de manera de representar y destacar un servicio 100% chileno que sea exitoso pero por sobretodo brinde una atención de excelencia que se merecen realmente las personas mediante este proyecto que pretende romper todos los esquemas.





Capítulo 7:
Bibliografía
Red de información



Bibliografía

Alfipa. (2019, 14 junio). Envasado de alimentos | Aluminio | Láminados multicapa. <https://alfipa.es/aplicaciones/aluminio-lamina-laminado-alimentos-envase/#:%7E:text=Ventajas%20del%20aluminio%20en%20el,el%20sabor%20y%20el%20aroma.&text=El%20aluminio%20s%C3%B3lo%20reacciona%20a,muy%20resistente%20a%20la%20corrosi%C3%B3nAlmabazar>.

D. (2019, 26 marzo). En la comodidad del hogar: El explosivo crecimiento del mercado delivery en Chile. Fuente: <https://www.emol.com/noticias/Tendencias/2019/03/26/942486/En-la-comodidad-del-hogar-El-explosivo-crecimiento-del-mercado-delivery-en-Chile.html>.

Aristegui Maquinaria. (2020, 20 enero). ¿Qué son los termoplásticos? <https://www.aristegui.info/que-son-los-termoplasticos/>

Barcoproject. (2019). Propósito misión y visión: Entienda la importancia y las diferencias. <https://www.barcoproject.com/proposito/Barraza>.

H. (2019, 6 enero). ¿Cuál es la diferencia entre propósito, misión y visión? Entrepreneur. <https://www.entrepreneur.com/article/294059#:~:text=Si%20el%20prop%C3%B3sito%20es%20el,la%20direcci%C3%B3n%20y%20sus%20colaboradores.&text=Describir%20el%20negocio%20en%20el%20que%20se%20opera>,

Bédoya, J. (2020, 17 noviembre). Eliminar el plástico, un objetivo a corto plazo. La vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/natural/20201117/49499339943/eliminar-plastico-objetivo-corto-plazo.html>

Beetrack. (2020). Delivery robots: Un paso más en la protección contra la covid-19. <https://www.beetrack.com/es/blog/delivery-robots-proteccion-covid>Beviglia, V. (2019). Delivery: una historia de la (in) comodidad. Pulpería Quilapán. <https://pulperiaquilapan.com/delivery-una-historia-de-la-in-comodidad/>

Beviglia, V. (2019). Delivery: una historia de la (in) comodidad. Pulpería Quilapán. <https://pulperiaquilapan.com/delivery-una-historia-de-la-in-comodidad/>

Boragó. (2019). Boragó. <https://www.borago.cl/comer.html>Burger king. (2017). Burger king empresa. <http://www.burgerking.cl/about-bk>Carpintek. (2018). ¿Cuáles son las propiedades de la madera de roble? <https://www.carpintek.es/propiedades-madera-roble/>

Burger king. (2017). Burger king empresa. <http://www.burgerking.cl/about-bk>

Carpintek. (2018). ¿Cuáles son las propiedades de la madera de roble? <https://www.carpintek.es/propiedades-madera-roble/>

Carrasco, F. (2020, 19 mayo). Los cambios en el uso de internet tras la pandemia en Chile. Tecnoeducación. <https://www.tecnoeducacion.cl/2020/05/19/los-cambios-en-el-uso-de-internet-tras-la-pandemia-en-chile/>

Chvnoticias. (2020, 20 marzo). Por qué no deberías pedir comida por apps de delivery en tiempos de COVID-19. https://www.chvnoticias.cl/blog/coronavirus-delivery-comida_20200320/

CNN Chile. (2020, 9 mayo). Senadores presentan proyecto para proteger los derechos de quienes trabajan en delivery. https://www.cnnchile.com/pais/proyecto-derechos-trabajadores-delivery_20200509/

Cocina molecular cuando la ciencia entra a la cocina. (2019, 7 febrero). [Vídeo]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=IFSXMsp_kJI&t=126s

Bibliografía

Conceptodefinición. (2019, 26 julio). Atributo. <https://conceptodefinicion.de/atributo/>

Cuello, C. (2017, 18 octubre). Qué es food design? Medium. <https://medium.com/@carolinacuellopontoriero/qu%C3%A9-es-food-design-5356154b5d27>

Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Varela, M. (2013, 13 mayo). La entrevista, recurso flexible y dinámico. Scielo. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Downey, K., & Richards, A. (2019, 29 noviembre). Comida en movimiento. La tercera. <https://www.latercera.com/paula/comida-en-movimiento/>

Economía y negocios online. (2018, 4 mayo). Censo 2017: Miembros por hogar bajan a 3,1 y familias unipersonales crecen hasta 17,8%. <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=465881>

Farrás, L. (2019, 6 noviembre). Las infinitas vidas del aluminio, el verdadero rey del reciclado. La Vanguardia. <https://www.lavanguardia.com/economia/20191031/471280612959/aluminio-reciclaje-reciclar-latas-espana.html#:~:text=%E2%80%9CEl%20aluminio%2C%20lo%20mismo%20que,de%20un%20objeto%20a%20otro.>

Fernández, M. (2017, 4 diciembre). El auge de la comida a domicilio. El país. https://elpais.com/economia/2017/12/01/actualidad/1512125659_853869.html

Fernández, O. (2018, 8 mayo). La nueva familia: Un millón de personas solas, casas más chicas y mujeres a cargo. La tercera. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/la-nueva-familia-millon-personas-solas-casas-mas-chicas-mujeres-cargo/156613/>

Figueroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). Introducción y definiciones [Libro electrónico]. En Pontificia Universidad Católica de Chile, P. Prat, & R. Bernasconi (Eds.), *Creando valor a través del diseño de servicios* (1.a ed., pp. 21-109). <https://isbn.cloud/9789563931723/creando-valor-a-traves-del-diseno-de-servicios/>

González, D. (2014, 1 diciembre). El padre del brainstorm. BrainBox. <https://brainbox.com.mx/brainbox-esp/?p=461>

Instituto nacional de estadísticas. (s. f.). Características de la población. INE. <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/caracteristicas-de-la-poblacion>

Joyeriamoderna. (2008, 21 febrero). Cómo se hacen las ollas de aluminio [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=SeL3hD7WxUE>

Leal, B. (2018, 31 mayo). Observación como técnica en el diseño de servicios. Ida blog. <https://blog.ida.cl/disenio-de-servicios/observacion-como-tecnica-en-el-diseno-de-servicios/>

Lisboa, R. (2019, 3 julio). ¿Qué son los valores de una empresa y cuáles son los principales? Rockcontent. <https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/>

Maderame. (2020, 31 julio). Aceite de tung para madera: Propiedades, usos y aplicación. <https://maderame.com/acabados-madera/aceite-tung/>

Marketing directo. (2019, 10 octubre). Tecnología y gastronomía, un menú que despierta los 5 sentidos. <https://www.marketingdirecto.com/videos-2/tecnologia-y-gastronomia-un-menu-que-despierta-los-5-sentidos>

Bibliografía

- M.D.I.S. (2014, 24 enero). Ley sobre expendio y consumo de bebidas alcohólicas. BCN. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=220208>
- Milenio. (2018, 27 noviembre). Millesime 2018: la experiencia gastronómica personalizada [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=1Dak9DIXnkY>
- Ministerio del Medio Ambiente. (2020, 10 julio). Seremi del medio ambiente destaca avance de ley que prohibirá la entrega de plásticos de un solo uso en los delivery de comida. MMA. <https://mma.gob.cl/seremi-del-medio-ambiente-destaca-avance-de-ley-que-prohibira-la-entrega-de-plasticos-de-un-solo-uso-en-los-delivery-de-comida/>
- Montecino, S. (2003). Piedras, mitos y comidas, antiguos sonidos de la cocina chilena: La calapurca y el curanto. Scielo. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-04622003048700004
- Nestlé. (2019). Sobre la nueva ley REP. <https://www.nestlé.cl/nestle-en-la-sociedad/planeta/manos-al-reciclaje/sobre-la-nueva-ley-rep#:~:text=Recientemente%20fue%20promulgada%20la%20Ley,de%20su%20recuperaci%C3%B3n%20y%20reciclaje.>
- Norambuena, C. (Ed.). (2020). Oportunidad de diseño. En Investigación base memoria enfocada en el delivery de alimentos (Vol. 1, pp. 71-72). Sin editorial. Normas APA. (2020). ¿Qué es el estado del arte? NormasAPA. <https://normasapa.net/que-es-el-estado-del-arte/>
- Padial, J. (2018, 20 junio). ¿Qué propiedades tiene el polipropileno y para qué se utiliza? Curiosoando. https://curiosoando.com/que-propiedades-tiene-el-polipropileno-y-para-que-se-utiliza#Propiedades_del_polipropileno
- Pakus. (2018, 27 febrero). Qué son las esferificaciones y cómo se hacen. Iniciación a la cocina molecular. Directo al padalar. <https://www.directoalpadalar.com/nuevas-tendencias/que-son-las-esferificaciones-y-como-se-hacen-iniciacion-a-la-cocina-molecular>
- Peralta, A. (2018, 26 octubre). El boom del delivery. La tercera. <https://www.latercera.com/tendencias/noticia/boom-del-delivery/376891/>
- PerezCamps. (s. f.). Fresadoras cnc perezcamps - fresadoras CNC y máquinas láser de grabado y corte. <https://www.perezcamps.com/es/fresadoras-cnc-y-maquinas-letras-corporeas#:~:text=Las%20fresadoras%20CNC%20funcionan%20por,para%20descubrir%20todas%20sus%20caracter%C3%ADsticas.>
- QuestionPro. (s. f.). Escala semántica diferencial. <https://www.questionpro.com/es/escala-semantica-diferencial.html>Raffino,
- M. (2020, 25 octubre). Concepto de entrevista. Concepto.de. <https://concepto.de/entrevista/#ixzz6ed9bXNDW>
- Ramírez, C. (2020, 16 octubre). Técnicas de cocina molecular a nivel mundial. StoryMaps. <https://storymaps.arcgis.com/stories/5ee47a612b6446c8ad0127a7958ca2ef>
- Red árbol urbano. (2019). Nothofagus obliqua. Ley de arbolado urbano. <http://leydearboladourbano.com/catalogo-arbolado/roble/#:~:text=Informaci%C3%B3n%20adicional-,Descripci%C3%B3n,los%2040%20metros%20de%20alto.>
- Servicio de impuestos internos. (s. f.). Guía de datos útiles para el emprendedor. SII. <https://www.sii.cl/mipyme/emprendedor/index.html>
- Silva, C. (2013a). Diseño de un sistema de mejoramiento y medición continua de calidad de servicio para restaurantes. Sin Editorial. <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113356>

Bibliografía

- Silva, C. (2013b, enero). "Diseño de un sistema de mejoramiento y medición continua de calidad de servicio para restaurantes". <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113356/Diseno-de-un-sistema-de-mejoramiento-y-medicion-continua-de-calidad-de-servicio-para.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Tapia, M. (2020, 18 abril). El nuevo mapa del delivery local. La Tercera. <https://www.latercera.com/pulso/noticia/el-nuevo-mapa-del-delivery-local/ENGHEG5AERHM5F4Z3LP-QNNXEVA/>
- Tecnitool. (2020, 5 junio). Los mejores tornos para madera para tornear en el garaje. <https://www.tecnitool.es/tornos-para-madera/#que-es-un-torno-para-madera>
- Thorns, E. (2020, 2 octubre). 8 materiales biodegradables que la industria de la construcción necesita conocer. Plataforma Arquitectura. <https://www.plataformaarquitectura.cl/cl/893955/8-materiales-biodegradables-que-la-industria-de-la-construccion-necesita-conocer#:~:text=Madera,-Guarda%20esta%20imagen&text=Puede%20que%20no%20sea%20una,se%20obtenga%20de%20forma%20sostenible>.
- Todo en polímeros. (2018, 26 noviembre). Procesos de Moldeo. WordPress.com. <https://todoenpolimeros.com/procesos-de-moldeo/>
- Viaje india. (2019). Blog de viaje india – india increíble – lugares populares. viajeindia.com. <https://www.viajeindia.com/blog/los-impresionantes-dabbawalas-de-mumba>
- Web Japan. (2019). Cajas de Bento japonesas (loncheras). Web-japan. https://web-japan.org/trends/es/fashion/fas202008_japanese-lunch-box_es.html
- Wmaderas. (s. f.). Roble. <https://wmaderas.cl/madera/1/roble>
- Wood products. (2018, 21 junio). Propiedades térmicas de la madera. <https://www.woodproducts.fi/es/content/propiedades-termicas-de-la-madera#:~:text=La%20conductividad%20t%C3%A9rmica%20de%20la,baja%20debido%20a%20su%20porosidad.&text=Al%20aumentar%20la%20humedad%20de,madera%20C%20suele%20aumentar%20su%20resistencia>.
- Workana. (2018). ¿Qué es experiencia de usuario? <https://i.workana.com/glosario/experiencia-de-usuario/>
- Wow Customer Experience. (2017, 15 marzo). ¿Qué es un arquetipo de cliente? <https://www.wowcx.com/que-es-un-arquetipo-de-cliente/#:~:text=El%20t%C3%A9rmino%20Arquetipos%20hace%20referencia,y%20necesidades%20de%20tus%20clientes>.



Capítulo 8:
Anexos

Documentos extra



Apuntes cuaderno de campo:

-Primer video curanto.

Fuente: MEGA OFICIAL.

Link:

1

-El curanto en este caso lo realizan en tierra húmeda, donde las piedras que sacan del mismo suelo sirven para calentarlas posteriormente.

-El hoyo es de aproximadamente 1 metro de diámetro, y de 20 cm de profundidad.

-Se corta leña, para luego colocarlo en el hoyo. Además de troncos, se ponen ramas delgadas.

-Se colocan las piedras encima de los troncos, y luego se prende fuego.

2

-Trabajo anterior realizado por hombres, por otro lado, las mujeres amasan y rayan las papas para realizar los milcao y chapaleles.

3

- Se recolectan los mariscos del mar con palas, por lo general son blancas. Se agarran con las palas y se arrojan a los canastos.

- Mientras se trasladan, las personas transportan los canastos con las propias palas.

-- Prueban los productos directamente del mar, con sus manos.

- Tanto la recolección como la preparación del hoyo lo realizan 2 personas.

- Se presta la recolección de mariscos como una instancia de conversación entre las personas que recolectan, y algunas veces también con los del lugar, puesto que todos se conocen entre sí.

- Están acostumbrados a la naturaleza y a sus recursos, todo lo tocan con la mano, lo sienten y lo degustan.

- El conjunto de mariscos los llevan en una bolsa atravesado de un palo.

- La recolección requiere de agacharse y trabajar debajo del suelo repetidas veces, utilizando posturas forzosas como flectar la espalda a 90° o flectar sus piernas.

4

- Fase de la recolección del pangue, que es la hoja que mantiene el sabor, la calidez y la esencia del curanto.

- La hoja de pangue tiene dos partes: la nalca, que es el "tallo" comestible de la planta, y el pangue, que es la hoja grande que se utiliza para tapar el curanto.

- El pangue se corta con un cuchillo en el inicio de la nalca.

- El corte es preciso y rápido. Además de por lo general utilizar solo una mano al cortar.

-La nalca no es lisa, tiene una especie de espinas no puntiagudas pero que los recolectores evitan tocar si no es necesario.

Curanto

- Las nalcas también son probadas con las manos, sin necesidad de lavarlas.
- Las hojas de nalca, al ser tan grandes, se llevan sobre los hombros y cabeza.
- Se trabaja con ropa abrigada para evitar pincharse con las hojas.

4

- De vuelta a la preparación de los alimentos, las mujeres hacen la comida a lo grande con fuentes de mariscos, chapaleles, milcaos, papas y carnes.
- La diferencia entre milcao y chapalele es que las primeras llevan papas crudas y cocidas, en cambio el segundo lleva papas cocidas y harina.
- Las carnes por otro lado las hacen colgadas con fuego de un tambor y leña, para ahumarlas.
- Utilizan reiteradamente las cuerdas como material, tanto para colgar las carnes como para colgar mariscos, etc.

5

- Por un lado, para la recolección de las papas las sacan de la tierra y las arrojan a los canastos.
- Agachan su espalda reiteradas veces para su recolección, flectan un poco las piernas y las van sacando del mismo suelo, para luego lavarlos en una fuente grande con agua tanto las papas como los mariscos.
- Se trozean también el pollo y lo aliñan como parte del curanto.

6

- Cuando la madera y las piedras están blancas por el fuego, se sacan los troncos blancos con rastrillo y pala de manera rápida.

- Entre 5 personas rápidamente van colocando las ramas con hojas de árboles a todo al rededor del hoyo.

- Colocan una cama de mariscos grande, que venían en fuentes grandes o una malla de tela.

- Cuando empiezan a colocar los mariscos, comienza a salir humo blanco al rededor del curanto.

- El proceso de colocar los alimentos es rápido y acelerado.

- Se colocan todos los alimentos lo más al centro posible.

- Los integrantes hablan, se ayudan y se apuran entre sí ya que es un proceso rápido.

- Van acomodando con sus propias manos la distribución de los ingredientes y las comidas.

7

- Luego de todos los alimentos colocados, se superponen varias hojas de pangué, formando muchas capas.

- Sobre estas capas se colocan los milcao y chapaleles realizados anteriormente, para luego taparlos con más hojas de pangué.

- A medida que se colocan más capas de hojas, va disminuyendo el humo blanco.

- Se lavan dos telas: una blanca y una negra y se colocan en orden respectivo.

8

- Han pasado 50 minutos desde que se dejó el curanto y está listo para retirarlo. Retiran las telas y las hojas de pangué (éstas de manera cuidadosa) arrastrándolas

Curanto

cuidadosamente de adentro hacia afuera, de la punta de la hoja.

- Las hojas de pangue que se van retirando se llevan a carretillas.

10

- Las mujeres sacan los milcao y chapalele con tenedores y los llevan a fuentes para no quemarse.

- Mientras se realiza esto, se va degustando con la mano mientras las sacan.

- En fuentes u hoyas grandes se van colocando la variedad de carnes, mariscos y papas.

- Todos trabajan agachados o con la espalda erguida, puesto que todo el proceso se realiza bajo tierra.

11

- Luego de haber retirados todos los alimentos de sus fuentes, se disfruta de la comida. Se ríen, tocan música con acordeón, conviven, canta y beben.

- Todos trabajan y comen al rededor del curanto.

- Los mariscos (la última parte de lo que hay que sacar del curanto) se pueden sacar de una fuente o comérselos directamente desde el curanto.

Segundo video de curanto.

Fuente: TVN.

Link:

1

- Se mantienen los mariscos en cuerdas de pescar bajo el agua y con algas. Utilizan implementos de buceo para recogerlos.

- El curanto de traspasa de generación en generación.

- El hoyo es en tierra seca (similar a la greda rojiza). Las piedras a calentar en fuego son de un tamaño considerable. Se calientan con ramas y troncos pequeños de árbol.

- Se mueven las piedras y troncos calientes con palas, agachándose un poco y con la cabeza inclinada.

2

- Al igual que el video anterior, las mujeres preparan los milcao y chapalele, (con chicharrones) amasando con sus manos. También preparan pebre y por lo general en la cocina hay 2 mujeres.

- Entre varios colocan las ramas con hojas al rededor del curanto. Esto "acolchona" las paredes evitando que se salga el humo y el calor.

- En esta circunstancia también se toca el acordeón mientras se realiza la preparación del curanto.

3

- En fuentes grandes y con la espalda agachada, con ambos brazos, arrojan los mariscos formando una cama de ellos al centro del hoyo.

- La gente se lo toma como un ritual de concentración, la gente es seria respecto al ritual y lo realizan siempre paso a paso.

Curanto

- Se coloca la carne junto con las papas, al momento de colocar los alimentos lo realizan mínimo 4 personas, por lo que se ven muchos movimientos rápidos de manos.

- Sale humo blanco. Los hombres le piden los alimentos a las mujeres y les mencionan que se demorará aproximadamente 50 minutos.

9

- Se colocan encima las hojas de nalca, luego los milcaos y chapaleles para luego colocar otra capa de hojas de nalca.

- Se coloca una tela blanca y luego una negra, para luego ir cubriendo todo al rededor del hoyo con tierra, a través de palas. Para mantener las telas en el respectivo lugar mientras colocan la tierra lo sujetan con las manos y los pies.

10

- Tras 50 minutos, es el momento de "la destapada", las hojas de pangue que en un principio eran de un verde oscuro vivo, se transforman en un color más desteñido y con tonos cafés

- Entre 5 personas, sacan las hojas al rededor del curanto. Las hojas de nalca se sacan desde la punta arrastrándolos hacia atrás. Por otro lado, las cocineras se preparan para sacar los alimentos con tenedores, bandejas y espátulas.

- El color y las manchas del milcao ya cocido se obtienen de las hojas de nalca.

- Sacan con las manos de manera rápida un mínimo de 4 personas y las arrojan en grandes fuentes.

- Mientras se van sacando los alimentos se degustan, en este momento comienzan a reír y disfrutar de la comida. También se brinda con el jugo excedente del curanto.

- En general, las personas que realizan el curanto están acostumbrados, tanto

hombres como mujeres tienen la fuerza requerida para hacerlos.

Tercer video de curanto.

Fuente: Pamela Roa

Link:

- Las personas hablan en un tono elevado, las mujeres llevan delantal.

- El hoyo es poco profundo en comparación a otro (10 cm aproximadamente de profundidad).

- Por un lado, se encuentran las cajas con alimentos, por otro lado se encuentra el curanto.

-- Se menciona que las almejas siempre es el primer alimento en colocarse, donde se arrojan inmediatamente a la fuente y luego se acomodan con ambas manos la ubicación central.

- Intentan colocar todo al centro. En este caso hay distintos "roles": los que sujetan la fuente, los que arrojan las carnes y los que la distribuyen en el curanto.

- Se caracterizan por ser platillos grandes, la gente que observa lo realiza al rededor desde la distancia.

Cuarto video de curanto.

Fuente: MarceloMuerto Salinas.

Link:

- En este caso, además de todos los procesos anteriores, las carnes vienen combinadas en unas redes, agrupando el curanto en porciones.

- Se ve presencia de niños, los que ayudan colocando los milcaos principalmente.

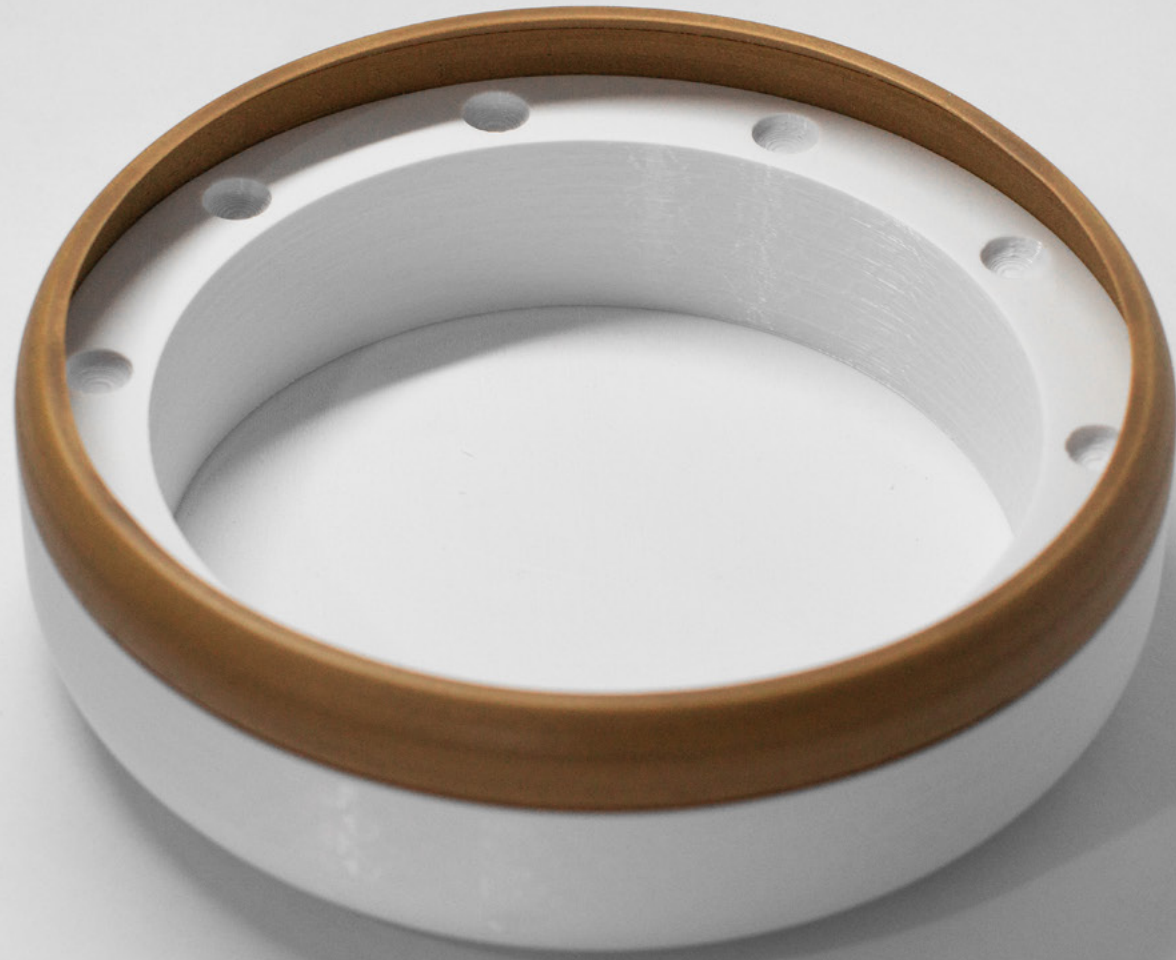
- Se confirma que el curanto se realiza en lugares abiertos y para la recolección ya caliente se ayudan de espátulas, donde uno recoge los alimentos y otro las recibe.

Prototipo físico



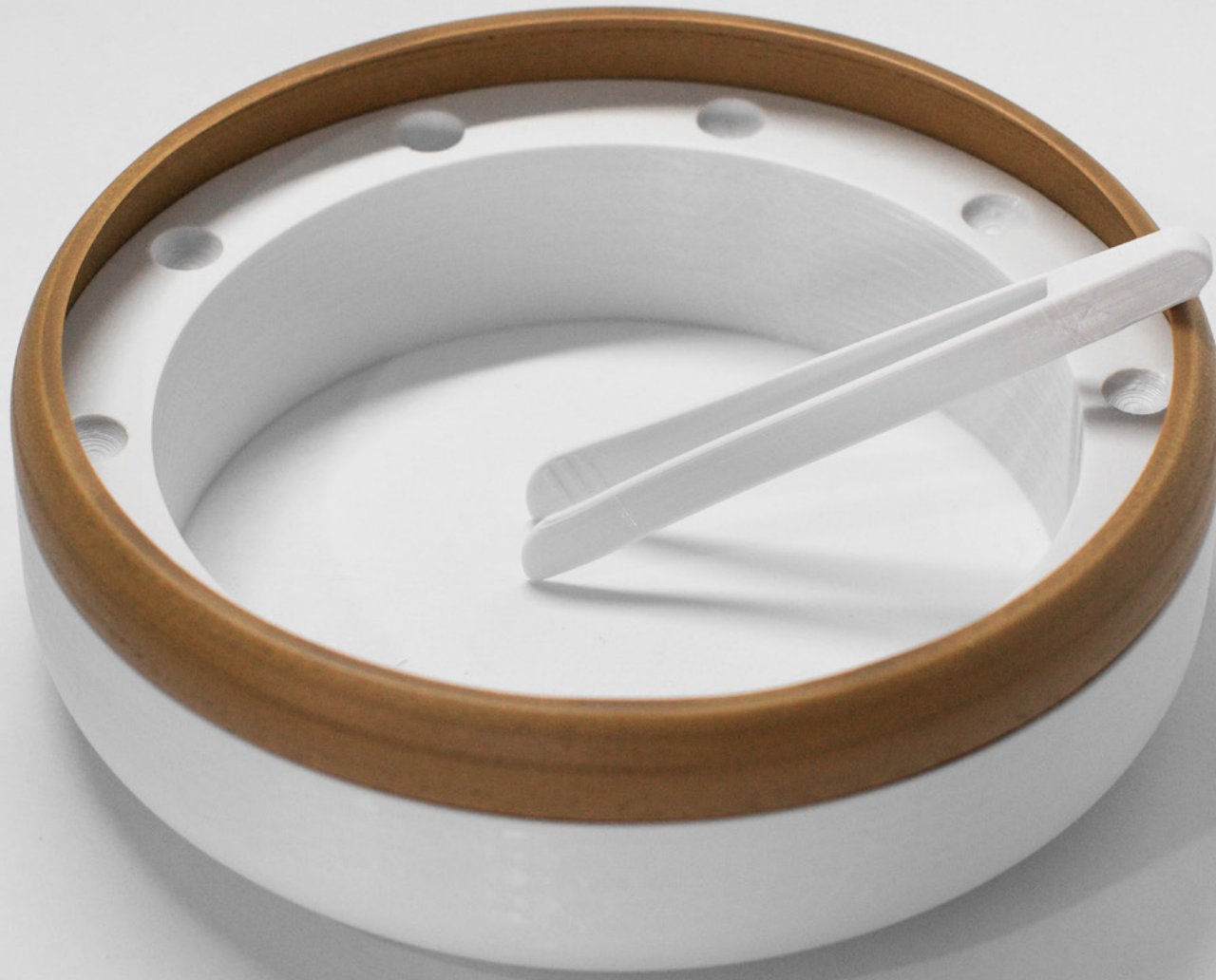






Prototipo físico







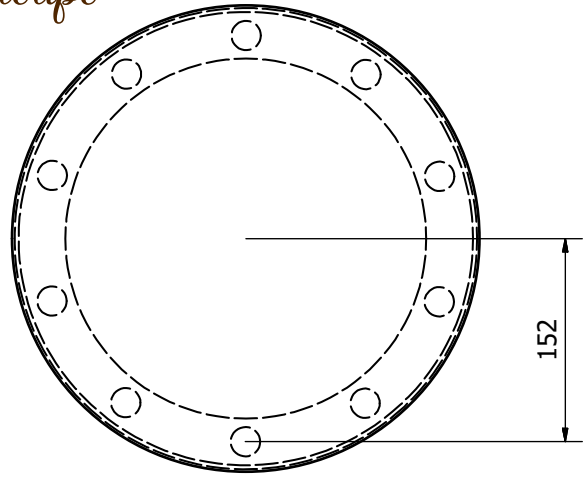
Prototipo físico



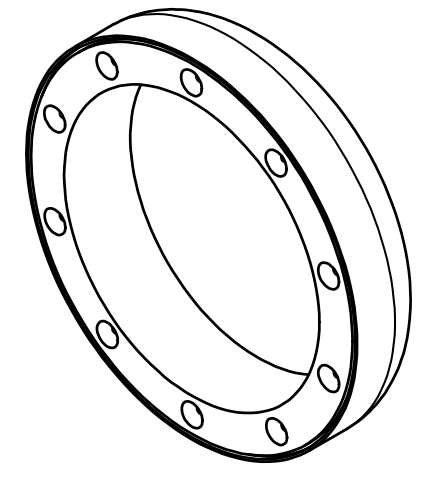




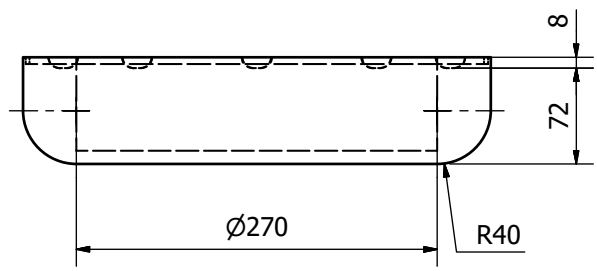
Planos prototipo



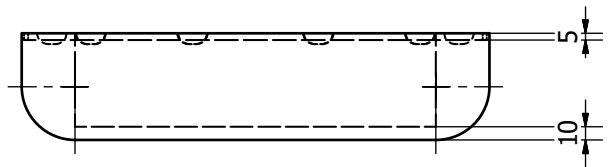
VISTA INFERIOR



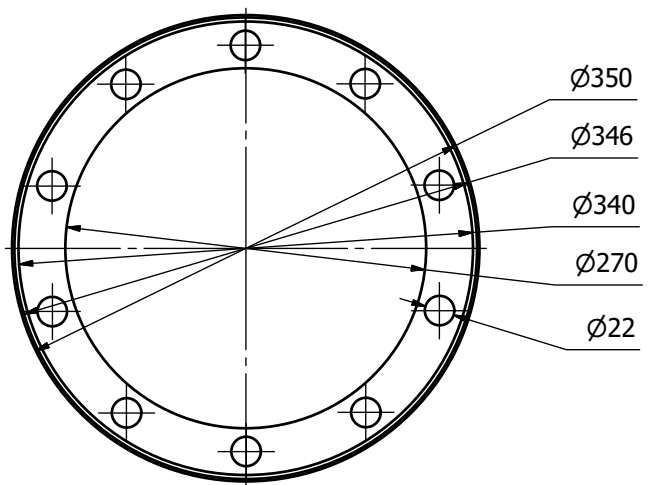
VISTA ISOMÉTRICA



VISTA FRONTAL

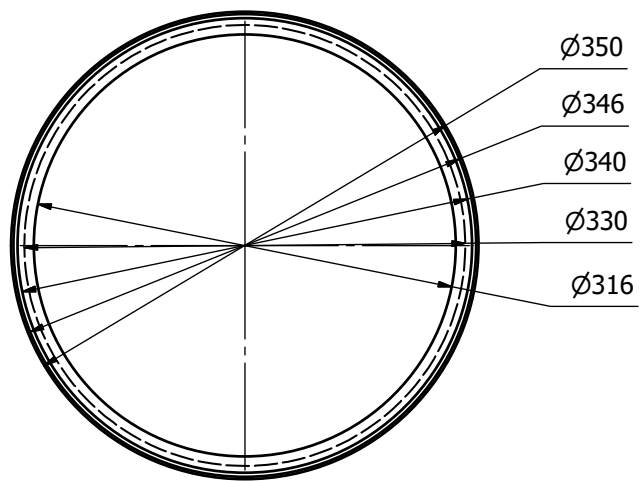


VISTA POSTERIOR

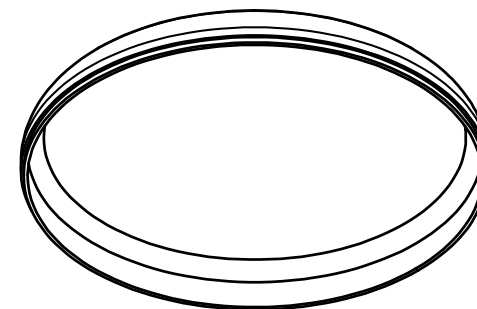


VISTA SUPERIOR

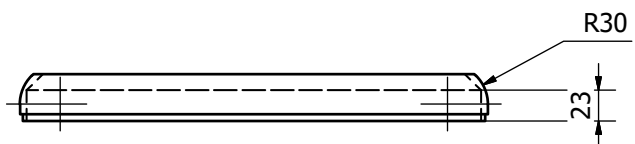
	NOMBRE	FECHA	FIRMA		ESCUELA DE DISEÑO <small>PROYECTO DE TÍTULO DOCENTE: MAURO TAPIA</small>
Dibujado	Camila Norambuena	02 Febrero 2021			
Comprobado					
ESCALA	DIBUJO			N° de plano	
1:4	Vistas contenedor inferior			1/5	
				Sustituye a:	
				Sustituido por:	



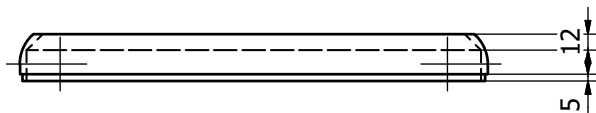
VISTA INFERIOR



VISTA ISOMÉTRICA

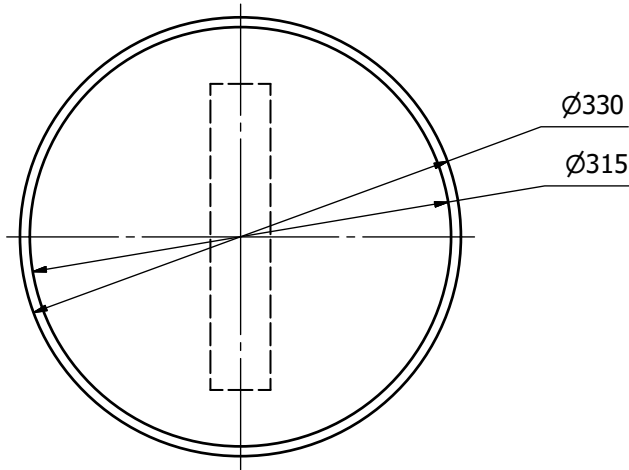


VISTA LAT DERECHA

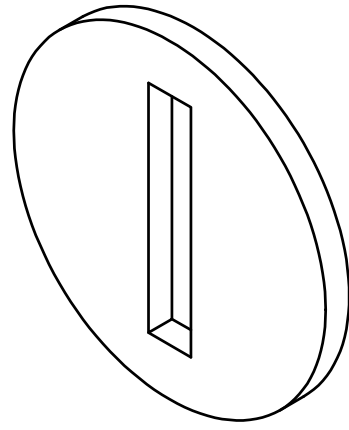


VISTA FRONTAL

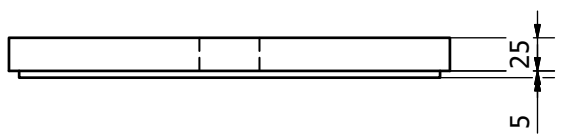
	NOMBRE	FECHA	FIRMA		ESCUELA DE DISEÑO <small>PROYECTO DE TÍTULO DOCENTE: MAURO TAPIA</small>
Dibujado	Camila Norambuena	02 Febrero 2021			
Comprobado					
ESCALA	DIBUJO			N° de plano	
1:4	Vistas contenedor anillo			2/5	
				Sustituye a:	
				Sustituido por:	



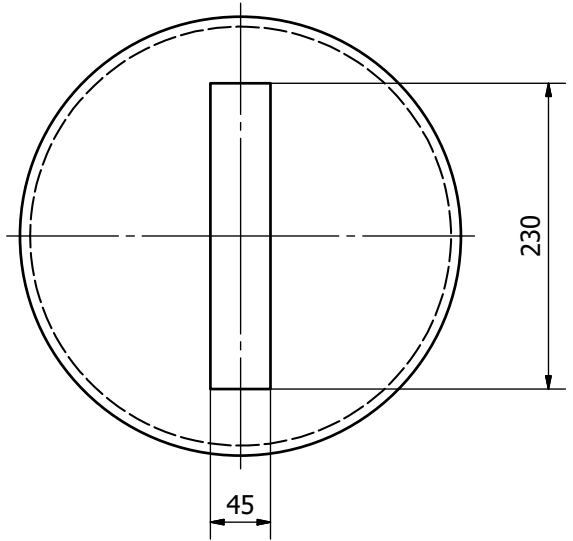
VISTA INFERIOR



VISTA ISOMÉTRICA

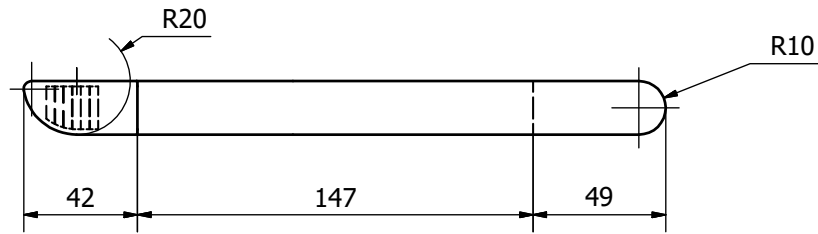


VISTA FRONTAL

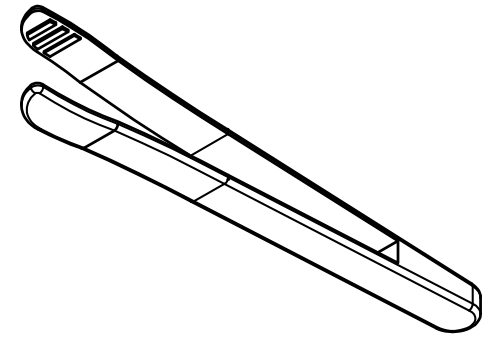


VISTA SUPERIOR

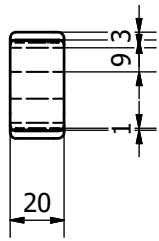
	NOMBRE	FECHA	FIRMA	 ESCUELA DE DISEÑO <small>PROYECTO DE TÍTULO DOCENTE: MAURO TAPIA</small>
Dibujado	Camila Norambuena	02 Febrero 2021		
Comprobado				
ESCALA	DIBUJO			N° de plano
1:4	Vistas contenedor tapa			3/5
				Sustituye a:
				Sustituido por:



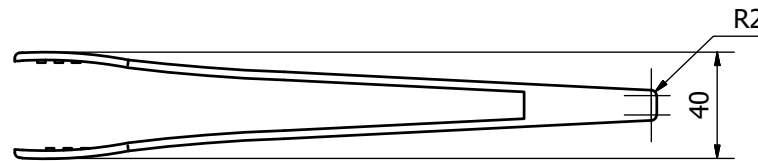
VISTA INFERIOR



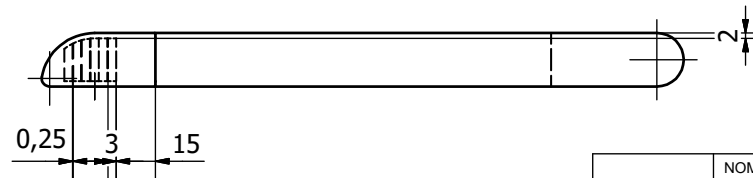
VISTA ISOMÉTRICA




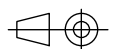
VISTA LAT DERECHA

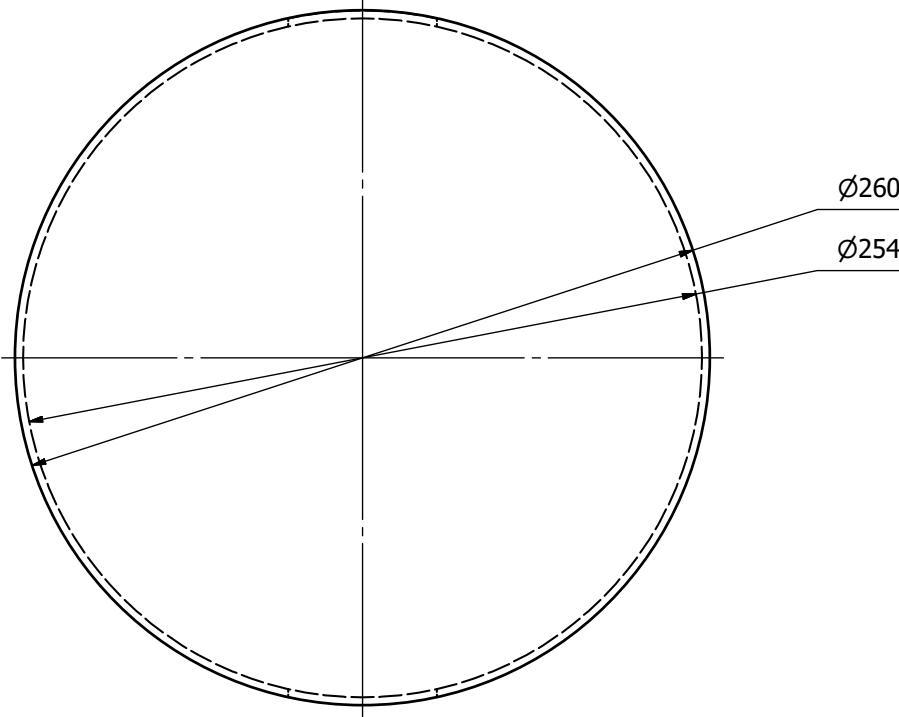


VISTA FRONTAL



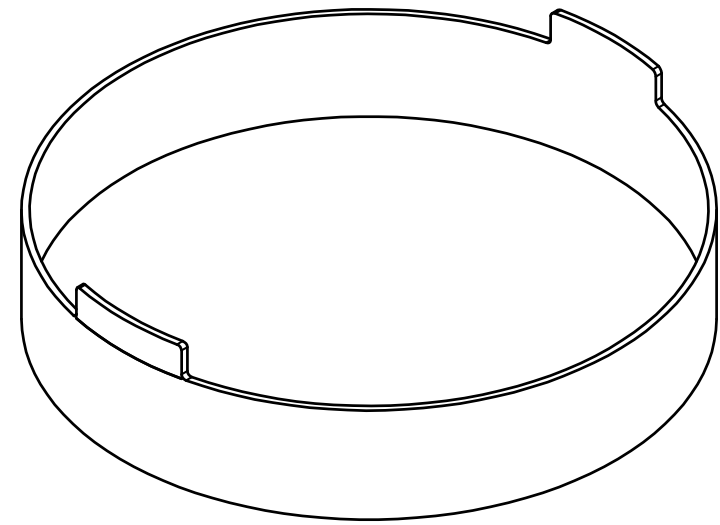
VISTA SUPERIOR

	NOMBRE	FECHA	FIRMA	 ESCUELA DE DISEÑO <small>PROYECTO DE TÍTULO DOCENTE: MAURO TAPIA</small>
Dibujado	Camila Norambuena	02 Febrero 2021		
Comprobado				
ESCALA	DIBUJO			N° de plano
1:2	Vistas herramienta pinzas			4/5
				Sustituye a:
				Sustituido por:

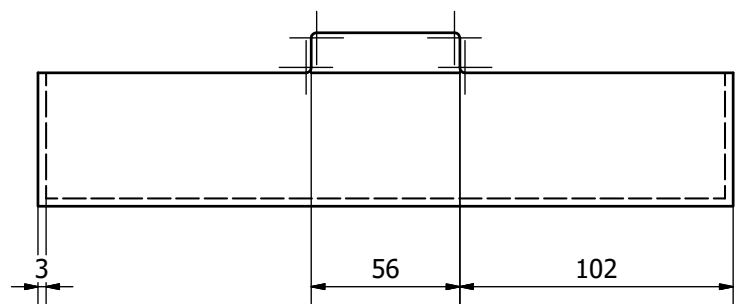


Ø260
Ø254

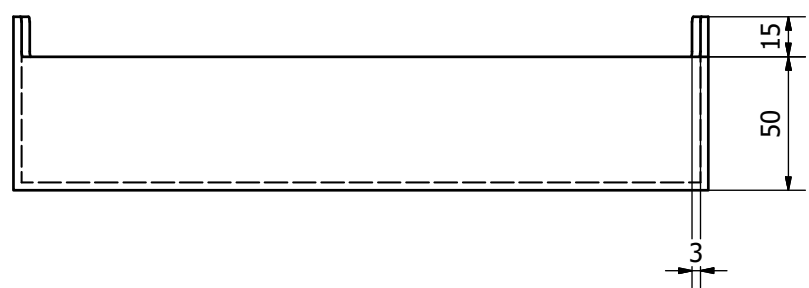
VISTA INFERIOR



VISTA ISOMÉTRICA

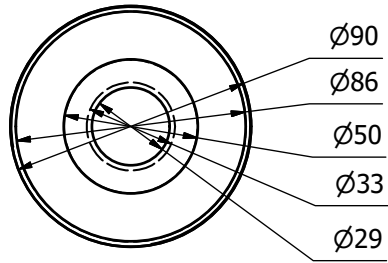


VISTA FRONTAL

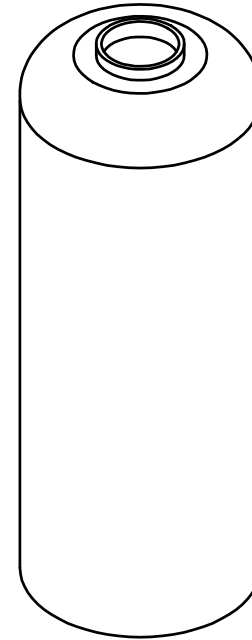


VISTA LAT IZQUIERDA

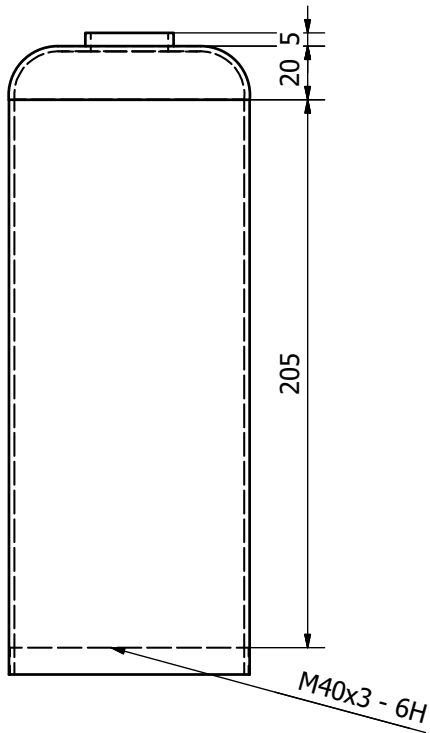
	NOMBRE	FECHA	FIRMA		ESCUELA DE DISEÑO <small>PROYECTO DE TÍTULO DOCENTE: MAURO TAPIA</small>
Dibujado	Camila Norambuena	02 Febrero 2021			
Comprobado					
ESCALA 1:2	DIBUJO Vistas contenedor aluminio			N° de plano 5/5	
				Sustituye a:	
				Sustituido por:	



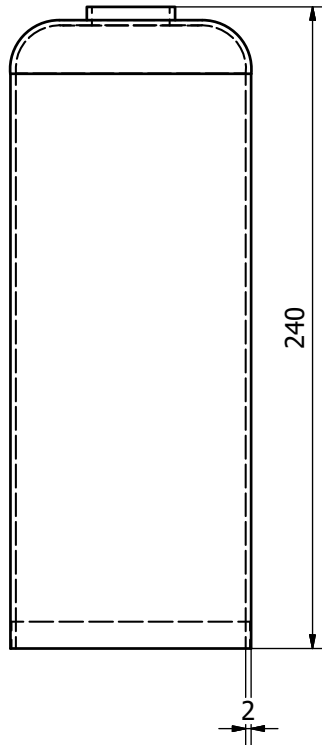
VISTA INFERIOR



VISTA ISOMÉTRICA

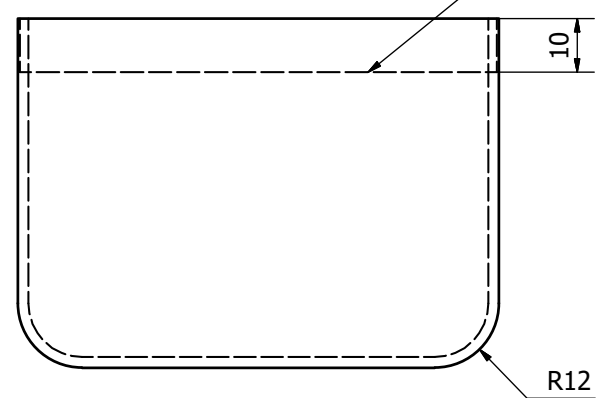
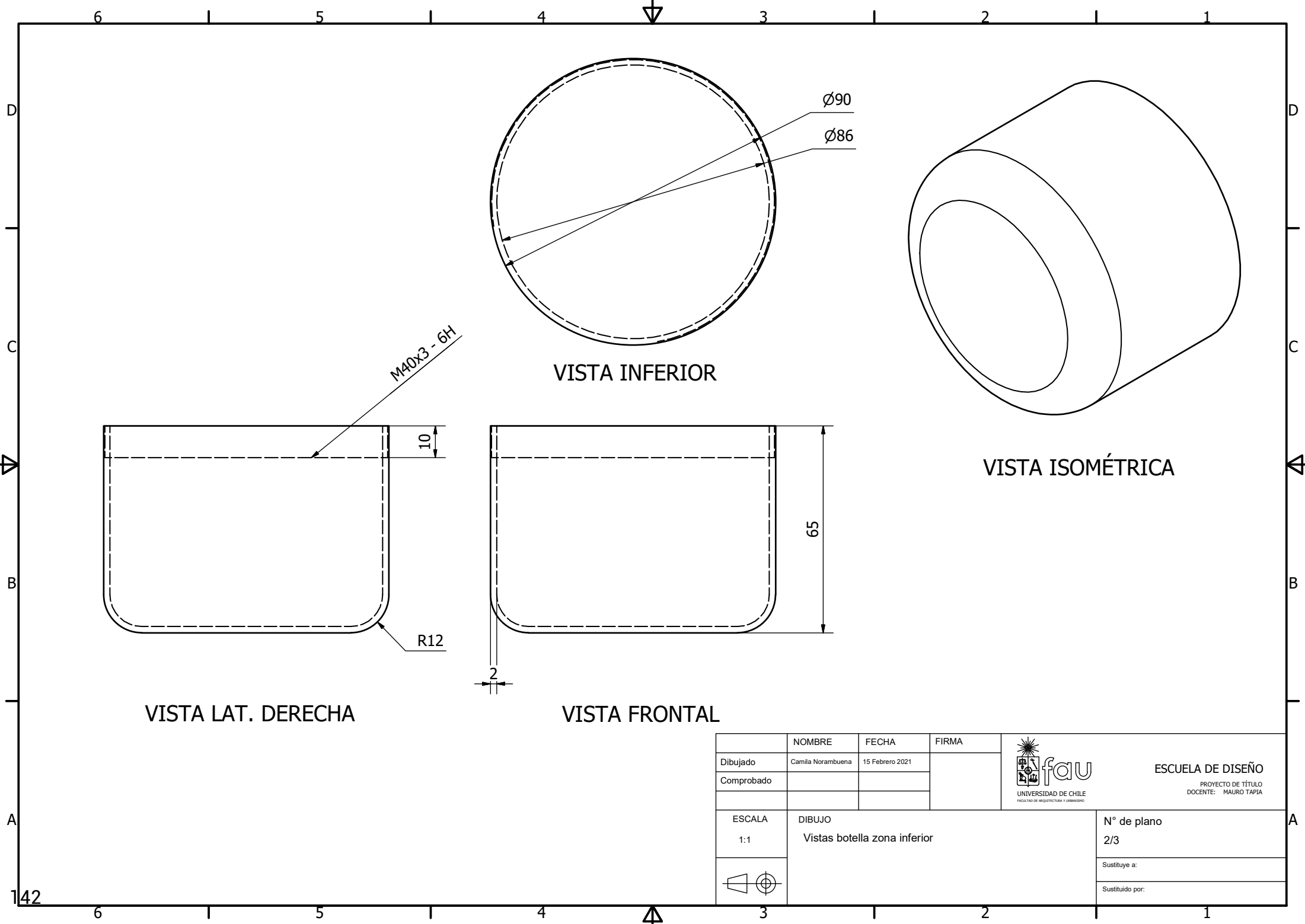


VISTA LAT. DERECHA

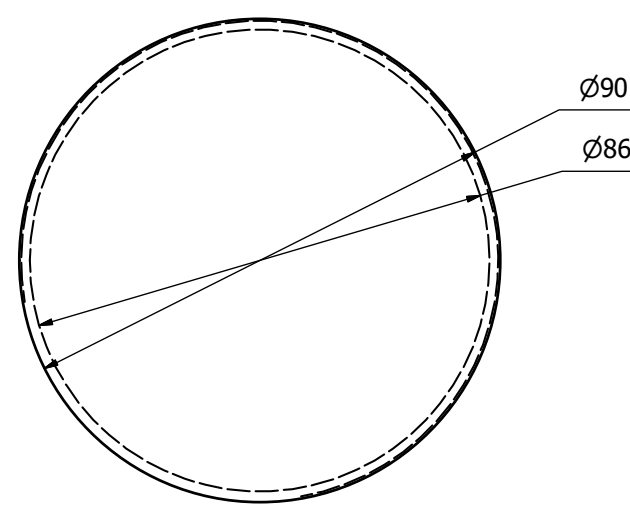


VISTA FRONTAL

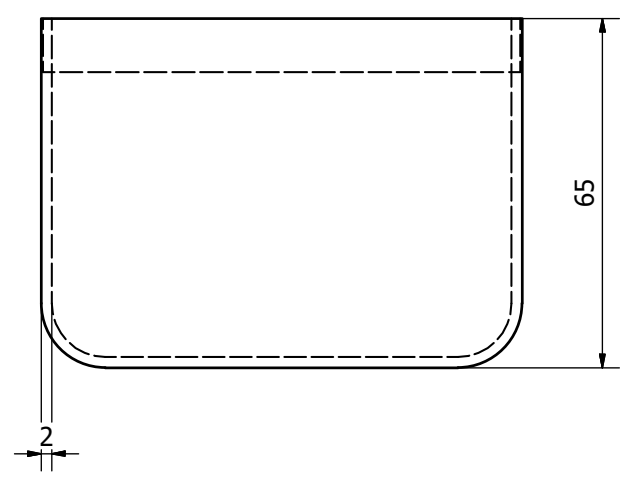
	NOMBRE	FECHA	FIRMA		ESCUELA DE DISEÑO <small>PROYECTO DE TÍTULO DOCENTE: MAURO TAPIA</small>
Dibujado	Camila Norambuena	15 Febrero 2021			
Comprobado					
ESCALA 1:2	DIBUJO Vistas botella zona superior			N° de plano 1/3	
				Sustituye a:	
				Sustituido por:	



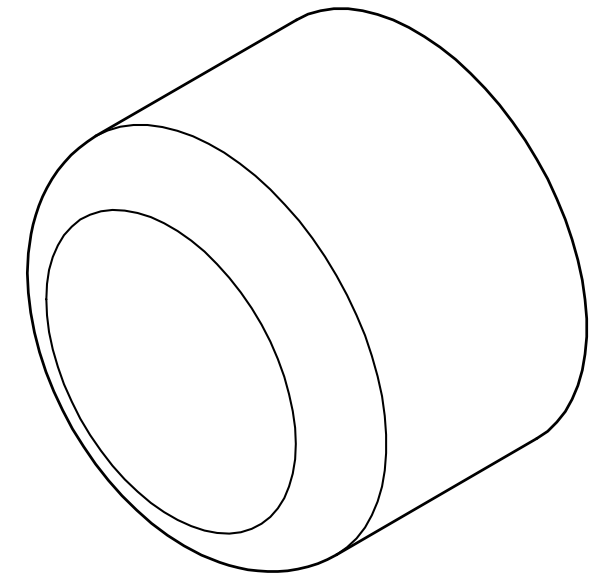
VISTA LAT. DERECHA




VISTA INFERIOR

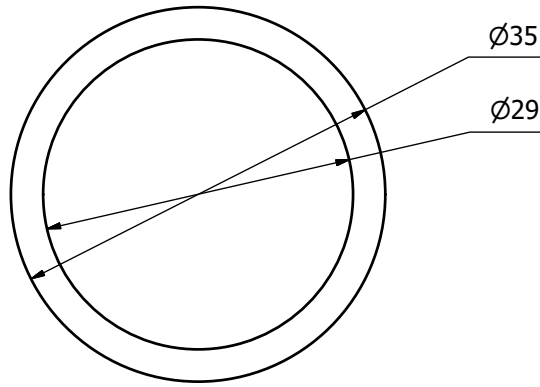


VISTA FRONTAL

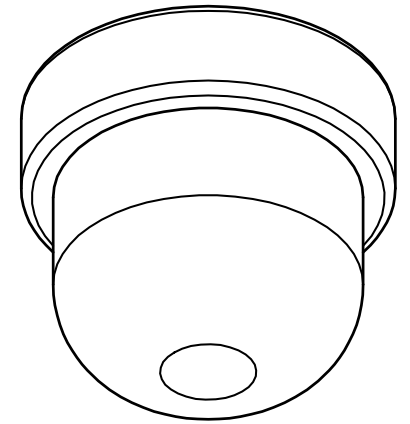


VISTA ISOMÉTRICA

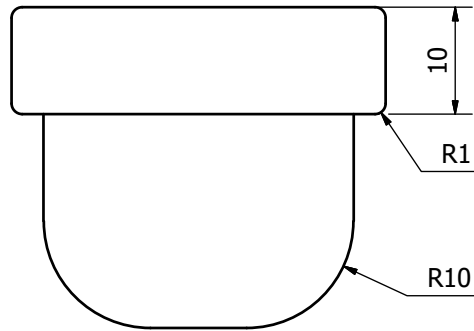
	NOMBRE	FECHA	FIRMA	 ESCUELA DE DISEÑO <small>PROYECTO DE TÍTULO DOCENTE: MAURO TAPIA</small>
Dibujado	Camila Norambuena	15 Febrero 2021		
Comprobado				
ESCALA	DIBUJO		N° de plano	
1:1	Vistas botella zona inferior		2/3	
			Sustituye a:	
			Sustituido por:	



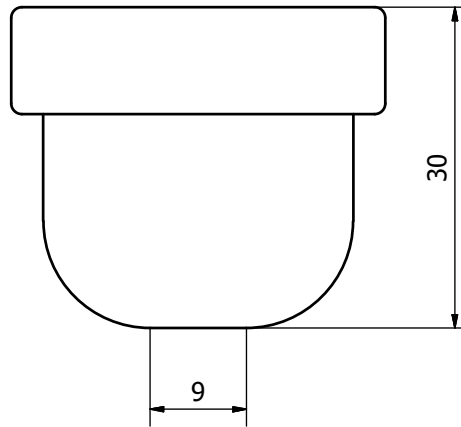
VISTA INFERIOR




VISTA ISOMÉTRICA



VISTA LAT. DERECHA

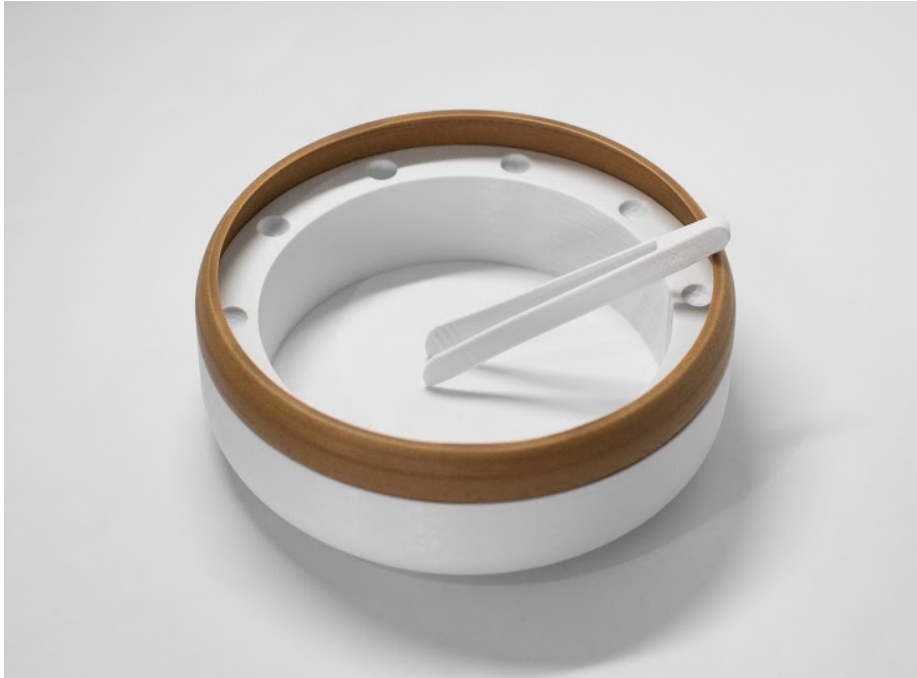


VISTA FRONTAL

	NOMBRE	FECHA	FIRMA	 ESCUELA DE DISEÑO <small>PROYECTO DE TÍTULO DOCENTE: MAURO TAPIA</small>
Dibujado	Camila Norambuena	15 Febrero 2021		
Comprobado				
ESCALA 2:1	DIBUJO Vistas botella tapa			N° de plano 3/3
				Sustituye a:
				Sustituido por:

Presentación del servicio CuranApp

Envase donde irá la comida (en los círculos irán esferas con sustancias donde se podrán degustar)



Creo que es un elemento innovador y muy bueno para transportar comida, se ve más higiénico al momento de verlo y creo que el cliente quedaría satisfecho en cuanto a presentación. Los circulitos me parecen muy buenos. En fin el envase está muy bien elaborado.

Presentación del servicio CuranApp

Envase donde irá la comida (en los círculos irán esferas con sustancias donde se podrán degustar)



Es un envase en el cual se puede colocar una buena cantidad de comida, envase higiénico

Vestimenta oficial de los repartidores



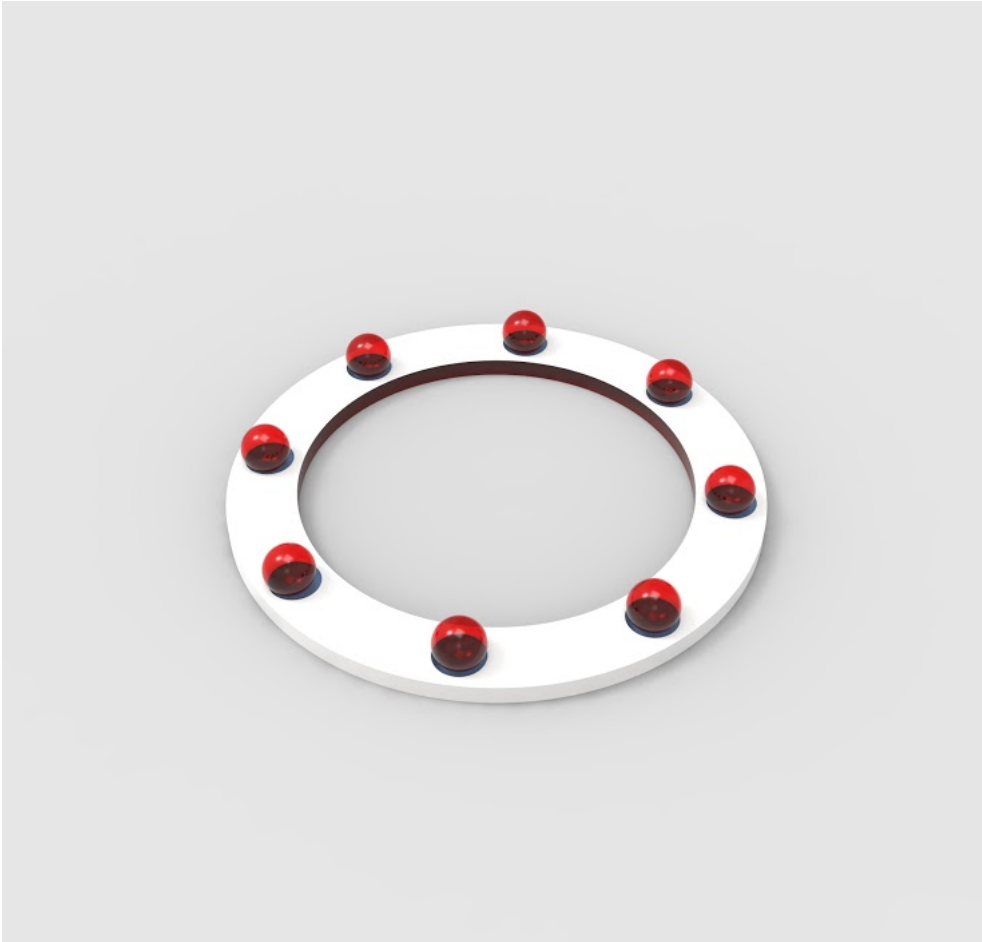
Es una vestimenta muy elegante, bien presentable, distinguible.

Vestimenta oficial de los repartidores



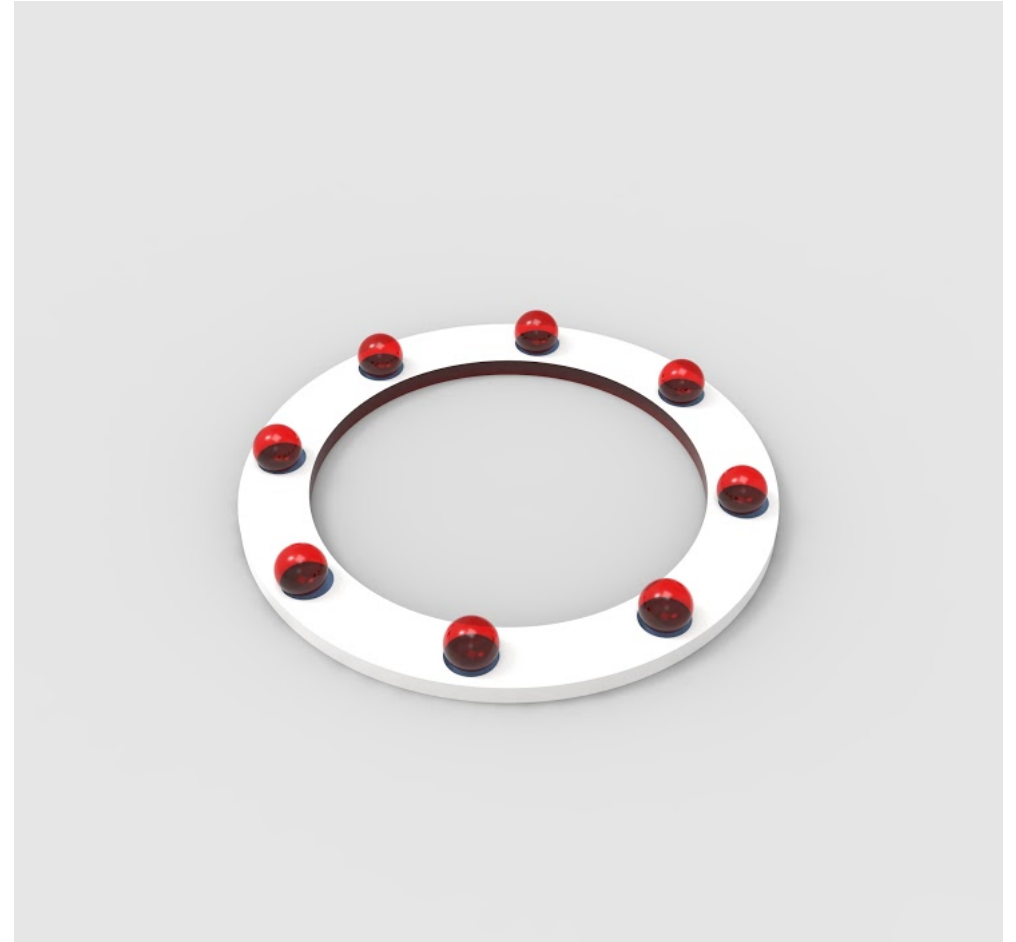
Buena presentación en sus uniformes

Esferas degustativas (tendrán sabores intensos donde se podrán comer y saborear)



Las esferas son algo nuevo para mí, nunca antes las había visto en otro lado, me parecen muy buenas ya que llama la atención de los clientes al ser algo nuevo. Me parecen muy interesantes e intrigantes por los sabores que pueden tener.

Esferas degustativas (tendrán sabores intensos donde se podrán comer y saborear)



Algo innovador el cual llama la atención del cliente

Presentación de comida: Locos mayo (así serán presentados al cliente)



Este plato es típico, me parece bueno y ordenado, la presentación es buena, el cliente quedaría satisfecho.

Presentación de comida: Locos mayo (así serán presentados al cliente)



Presentación ordenada

Presentación de comida: Pastel de jaiba (así serán presentados al cliente)



Se ve un plato muy bueno, en cuanto a presentación y orden.

Presentación de comida: Pastel de jaiba (así serán presentados al cliente)



Presentación llamativa, ordenada y limpia

Presentación de comida: Pichanga (así serán presentados al cliente)



Bien ordenada, con picadillo que se ve muy rico.

Presentación de comida: Pichanga (así serán presentados al cliente)



Presentación llamativa para el cliente

¿Opiniones sobre la aplicación?



La aplicación me pareció extraordinaria, representa muy bien la calidad de la comida, se nota muy confiable para los clientes, es una APP muy completa, donde se puede comer rico y probar sabores típicos chilenos que nunca están demás.

¿Opiniones sobre el video de presentación?

El video me parece bueno para ambientar nuestra casa como si estuviéramos en el restaurante, creo que el video está muy bien hecho, dando a conocer muy bien el objetivo de curan. Me encanta por qué hay paisajes hermosos en el video, me imaginé en el sur comiendo platos típicos y creo que los clientes quedarían muy fascinados.

¿Opiniones sobre la aplicación?



Aplicación totalmente completa para llamar la atención de los clientes

¿Opiniones sobre el video de presentación?

Video totalmente completo para explicar de lo que se tratan las comidas típicas chilenas, el cual es muy llamativo para los clientes

Responder: Nivel de satisfacción en términos de la calidad de servicio entregada

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Responder: Atención de los garzones (representantes o repartidores)

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Responder: Calidad de la comida

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Responder: Nivel de satisfacción en términos de la calidad de servicio entregada

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Responder: Atención de los garzones (representantes o repartidores)

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Responder: Calidad de la comida

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Responder: Ambiente e higiene de la entrega del servicio

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Responder: Rendimiento de la aplicación

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

Responder: Ambiente e higiene de la entrega del servicio

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Responder: Rendimiento de la aplicación

- Completamente insatisfecho
- Insatisfecho
- Normal
- Satisfecho
- Completamente satisfecho

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios

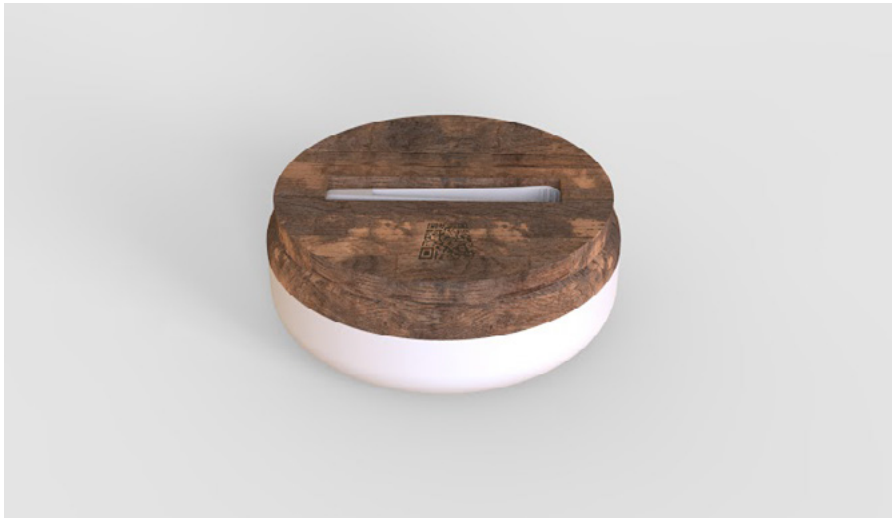
Preguntas diferencial semántico

Diferencial semántico en propuesta de packaging

A continuación el encuestado deberá responder las siguientes preguntas con respecto a la actitud con respecto a la imagen presentada, juzgando a su criterio qué atributos son los más adecuados con respecto al producto

***Obligatorio**

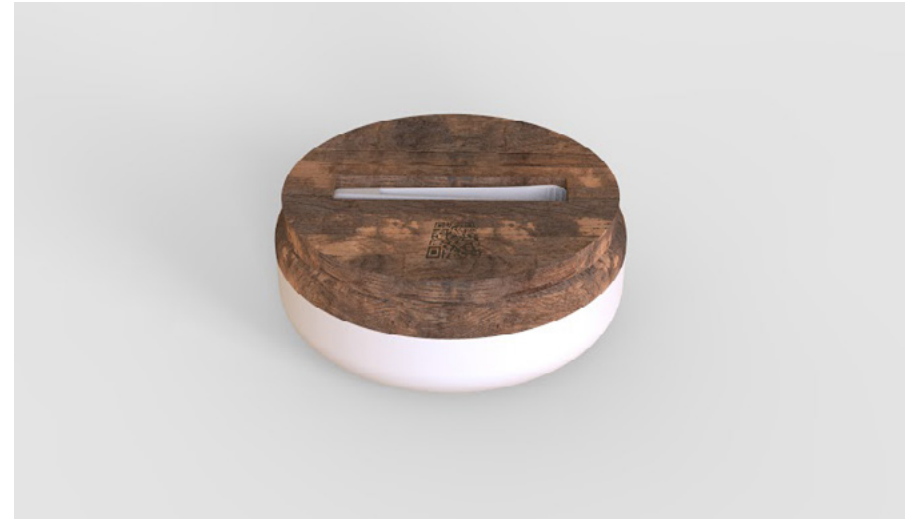
1. ¿Qué sensación te da este producto al verlo? *



Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Barato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Caro

2. ¿Qué sensación te da este producto al verlo? *



Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Caliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Frío

3. ¿Qué sensación te da este producto al verlo? *



Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Limpio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Sucio

4. ¿Qué sensación te da este producto al verlo? *



Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Rico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Pobre

5. ¿Qué sensación te da este producto al verlo? *



Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Suave	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Áspero

6. ¿Qué sensación te da este producto al verlo? *



Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Propio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ajeno

7. ¿Qué sensación te da este producto al verlo? *



Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Completo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Incompleto

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google.

Google Formularios