

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

**“Desarrollo de aplicación/página web para República del Cacao
«Cacao Stories by República del Cacao»”**

**María Antonella Moreno Mena
Berenice Elizabeth Freire Miniguano
María Gracia Villegas Montero**

Arte Culinario y Adm. Alimentos y Bebidas

**Trabajo de fin de carrera presentado como requisito
para la obtención del título de
Lic. Arte Culinario y Adm. Alimentos y Bebidas**

Quito, 23 de julio de 2020

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ

Colegio de Hospitalidad, Arte Culinario y Turismo

HOJA DE CALIFICACIÓN DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

**“Desarrollo de aplicación/página web para República del Cacao
«Cacao Stories by República del Cacao»”**

**María Antonella Moreno Mena
Berenice Elizabeth Freire Miniguano
María Gracia Villegas Montero**

Nombre del profesor, Título académico

**Sebastián Navas,
M.Sc. Administración Culinaria e Innovación**

Quito, 23 de julio de 2020

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: María Antonella Moreno Mena

Código: 00132669

Cédula de identidad: 1003648365

Lugar y fecha: Quito, Julio de 2020

Nombres y apellidos: Berenice Elizabeth Freire Miniguano

Código: 00131484

Cédula de identidad: 1723305585

Lugar y fecha: Quito, Julio de 2020

Nombres y apellidos: María Gracia Villegas Montero

Código: 00130564

Cédula de identidad: 1716498801

Lugar y fecha: Quito, Julio de 2020

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, incluso a pesar de estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en <http://bit.ly/COPETheses>.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Universidad San Francisco de Quito USFQ institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing available on <http://bit.ly/COPETheses>.

RESUMEN

En este trabajo se realiza el análisis y desarrollo de una aplicación y página web para República del Cacao “Cacao Stories by República del Cacao”. Con este producto se busca integrar a cada uno de los grupos que forman parte de la comunidad de la empresa (agricultores, empresarios, chefs, aficionados de la cocina y demás clientes) en una sola, además de integrar a un nuevo segmento de mercado y logrando así una fidelización del cliente a la marca. Se presentan los objetivos, funcionamiento, fortalezas y beneficios del producto; con el fin de satisfacer las necesidades y vacíos tanto de la empresa como de sus clientes.

Palabras clave: página web, aplicación, comunidad, fidelización, República del Cacao.

ABSTRACT

In this work, the analysis and development of an application and website for República del Cacao “Cacao Stories by República del Cacao” is carried out. This product seeks to integrate each of the groups that are part of the company community (farmers, businessmen, chefs, kitchen fans and other customers) into one, in addition to integrating a new market segment and thus achieving customer loyalty to the brand. The objectives, operation, strengths, and benefits of the product are presented; to satisfy the needs and gaps of both the company and its customers.

Key words: web page, app, community, loyalty, República del Cacao

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	8
Problemática	9
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivo Específico	10
Justificación	11
DESARROLLO	12
CONCLUSIONES	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS	43
Anexo 1: Búsqueda de la palabra “Chocolate” en Google Trends	43
Anexo 2: Búsqueda de “Recetas con chocolate” en Google Trends	44
Anexo 3: Búsqueda de “Servicio a domicilio” en Google Trends.....	45
Anexo 4: Búsqueda de “Sin gluten” en Google Trends.....	46

INTRODUCCIÓN

República del Cacao es una empresa ecuatoriana que inicio en el año 2005 con los hermanos Chiriboga. El fin de esta marca es rescatar de una forma sustentable el cacao fino de aroma, que tanto su cultivo, elaboración de chocolate y fabricación sean en su lugar de origen, es decir Latino América. Ecuador es uno de los mayores productores, en donde las características de este fruto se resaltan gracias a la ubicación y coordenadas donde el país está localizado. Para que este producto se destaque, es importante que el suelo, el clima y la altura sean óptimos durante todo el año calendario. República del Cacao, tuvo como iniciativa reconocer el trabajo de los agricultores y dar el valor que este producto merecía. (Republica del Cacao, 2019)

Hoy en día, República del Cacao produce chocolate a base de cacao fino de aroma y se maneja en dos modelos de negocio, los cuales: son B2B (Business to Business), con el propósito de vender chocolate en grandes cantidades a restaurantes o locales de distribución; y B2C (Business to Consumer), el cual se enfoca en vender chocolate gourmet en sus tiendas retail, los cuales son bombones, tabletas de chocolate, entre otros productos. Durante el tiempo que la marca lleva en el negocio, su target objetivo ha sido profesionales de gastronomía con el fin de brindar una opción “premium” sin dejar de lado el origen y la historia de la riqueza del cacao ecuatoriano.

A medida que la empresa crecía, se buscaba integrar nuevos e innovares productos, con el fin de ampliar su mercado. Para que esto pasará, se utilizaron varias estrategias como por ejemplo las premezclas de ciertos productos y la línea Home Baking, sin embargo, se dejaron muchos vacíos en este proceso.

Como solución a esta problemática, se desarrolló la idea de crear una aplicación móvil y una página web que satisfaga todas las necesidades y vacíos de la empresa. En esta aplicación se tomará en cuenta tanto a los agricultores, profesionales, aficionados y demás consumidores de la marca teniendo así presente la misión principal de la empresa, su comunidad.

Problemática

República del Cacao actualmente se maneja con redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y Pinterest. Redes por las cuales se difunden información acerca de la empresa, productos disponibles y promociones. Después de haber realizado un análisis de las redes que se manejan y de su página web encontramos que existe una necesidad por parte de la comunidad. Muchos de los seguidores de las redes sociales están interesados en los productos, sin embargo, carecen de información acerca de cómo hacer uso de estos. En el caso de Instagram, la mayoría de las publicaciones son imágenes de recetas preparadas por chefs profesionales; por otro lado, la página web contiene en su mayoría recetas con un grado de dificultad alto. Algunas de estas recetas contienen procesos que no son conocidos por gente aficionada o amateur.

A partir de este análisis concluimos que la empresa está dirigida al segmento de mercado de chefs profesionales que saben cómo manejar ciertas técnicas de repostería. Esto se presenta como un problema, ya que gente aficionada o amateur que se interesa por el producto, no tiene las herramientas necesarias para poder desenvolverse o preparar ciertos tipos de postres o

realizar técnicas avanzadas. A pesar de que la empresa ya posee una línea de premezclas, lo que facilita la preparación de un postre, no existe suficiente información de cómo llevar a cabo ciertas recetas con un grado de dificultad más alto. Por ende, es de gran importancia tomar en cuenta a este segmento que tiene un gran potencial de convertirse en parte de la comunidad República del Cacao.

Objetivos

Nuestro proyecto tiene como finalidad fortalecer aquellos objetivos que República del Cacao ha venido trabajando durante el tiempo que la empresa ha estado en el mercado.

Objetivo General.

- El objetivo principal de nuestro servicio es ampliar y fortalecer la comunidad con la que República del Cacao ha venido trabajando. Es decir, integrar un nuevo segmento del mercado (aficionados y demás consumidores) que tenga contacto directo con la comunidad ya existente de la empresa (profesionales, empresarios y productores).

Objetivo Específico.

- Crear una comunidad de aficionados a la cocina, quienes por medio de una aplicación amigable pueden encontrar recetas y elaborarlas sin dificultad gracias a todas las herramientas que República del Cacao provee.
- Brindar seguridad a nuestra comunidad tanto en la recepción como en la compra del producto.

- Queremos que nuestro usuario se sienta cómodo usando nuestro servicio y comprando nuestro producto desde el lugar que este lo desee. De la misma manera, es importante que nuestro usuario se sienta cómodo y confiado de poder usar el producto mediante las recetas de la App.
- Crear una conexión entre usuario y producto con el fin de establecer fidelidad como resultado de la calidad y herramientas que existen para poder usarlo de la mejor manera.

Justificación

Luego de haber hecho un análisis y un estudio hemos encontrado que existe una necesidad en un nuevo segmento de mercado, el cual se dirige a personas que no están relacionadas directamente con la gastronomía. Sin embargo, se encuentran interesadas en el producto que República del Cacao ofrece y que al mismo tiempo no tienen conocimiento suficiente para manejarlo o utilizarlo en recetas. Actualmente, son pocos los supermercados en los que podemos encontrar productos de República de Cacao y los que están disponibles son presentaciones de chocolate limitadas y premezclas. Es decir que no se está ofreciendo un amplio catálogo de productos que la empresa posee.

Al realizar una encuesta obtuvimos que un gran porcentaje de personas están muy interesadas en comprar productos y tener más información de la empresa, sin embargo, no tienen información suficiente y no lo han visto en perchas. Además, señalaron que no sabrían usar

correctamente el producto y que estarían de acuerdo en tener pasos que los guíen para llevar a cabo una preparación de receta exitosamente.

A partir de la información recopilada encontramos que el desarrollo de una aplicación/página web es una solución viable, ya que no sólo beneficiaría a este nuevo segmento de mercado, sino que también ayudaría a la empresa a incrementar y a fidelizar a su comunidad, brindaríamos un servicio único a nivel nacional, con respecto a la industria, y se incentivaría a la compra de los productos RDC.

DESARROLLO

A continuación, presentamos nuestro libro de marca, el cual engloba todo nuestro proyecto y contiene la información detallada del segmento de mercado al que deseamos llegar; además hemos plasmado nuestro buyer persona el cual resume a este nuevo segmento de mercado. Asimismo, se mencionan las características del este, y el por qué deseamos enfocarnos en personas como él. También se ha considerado a la comunidad, dada la importancia de esta para la empresa República del Cacao.

Hemos plasmado un prototipo del producto, su funcionamiento y partes fundamentales. Adicionalmente, se ha realizado un estudio y análisis del proyecto basándonos en una encuesta realizada a un total de 113 personas. Con la ayuda de esta herramienta hemos logrado compilar información suficiente para mejorar el producto, entender al segmento de mercado y pronosticar la experiencia que tendría el consumidor con el nuevo producto/servicio.



Cacao
Stories
by

REPÚBLICA
DEL CACAO[®]

Antonella Moreno

Berenice Freire

Maria Gracia Villegas

Segmento de Mercado



El chocolate y los productos de República del Cacao son conocidos como productos para el uso profesional, es por ello, que queremos enfocarnos a un nuevo segmento de mercado, el cual amplíe la comunidad.

Nuestro producto se va a enfocar en personas que tengan afición a la cocina, sin experiencia previa; nuestro target de personas objetivo va desde los 25 años a 65 años; es importante que gocen de un estatus económico medio alto; y les guste interactuar activamente en redes sociales.

Buyer Persona

José Miguel
Burneo López

Casado

Padre de
familia

Arquitecto

38
años



Hace deportes
Ve programas
de cocina

Ingresos
\$3,000

STORYTELLING

José López tiene 38 años, está casado y tiene dos hijos gemelos. El nivel económico de José es medio-alto, actualmente reside en el norte de Quito en la Urbanización El Condado. Es Arquitecto de profesión y sus ingresos son de \$3000 aproximadamente. Entre sus aficiones está hacer deporte, ver partidos de fútbol y programas de cocina.



La vida de él y de su familia cambió totalmente con la llegada de la pandemia al país. A pesar de trabajar independientemente y pasar en casa comenzó a convivir más con sus hijos y esposa, lo que le llevó a meterse más al mundo de la gastronomía, en especial en la repostería. El tiempo en familia para José es muy importante. Uno de sus hijos es celíaco y uno de sus problemas es encontrar recetas que se adapten a las necesidades de su hijo y que sean fáciles de encontrar. Las pocas recetas que encuentra incluyen técnicas o ingredientes que desconoce. Le dificulta mucho tener que estar investigando como reemplazar ciertos ingredientes o ver videos tutoriales con productos de otros países ya que nunca obtiene el resultado que desea. Otra de sus frustraciones es no tener información suficiente para llevar a cabo ciertas recetas que sólo las encuentra escritas.

Acerca de los productos que consume

Algo que no le gusta a José es que los productos que pide a domicilio no lleguen en buenas condiciones. Al comprar un producto toma en cuenta el precio, método de pago, calidad, el estado, controles de bioseguridad, seguridad, facilidad de entrega, que sea amigable, que inspire confianza, que tenga buenos feedback e instrucciones de uso. Le gusta escribir reseñas de los servicios y productos que consume, lo hace a través de sus redes sociales, tales como Twitter, Instagram y Facebook. Otras aplicaciones que utiliza son YouTube para ver videos de recetas y Pinterest para inspiración de su trabajo y cocina.

COMUNIDAD

República del Cacao es una empresa que se preocupa por su comunidad y por cada uno de los miembros que forman parte de ella, es por ello, que la aplicación y página web se centra en agrandarla. Uno de los objetivos que tiene este servicio es ampliar y conectar aún más a la comunidad, es decir, incluir y beneficiar a los artesanos, productores, agricultores, empresarios, chefs y consumidores; todo esto mediante un sistema que muestre los roles de cada uno de ellos y su importancia.



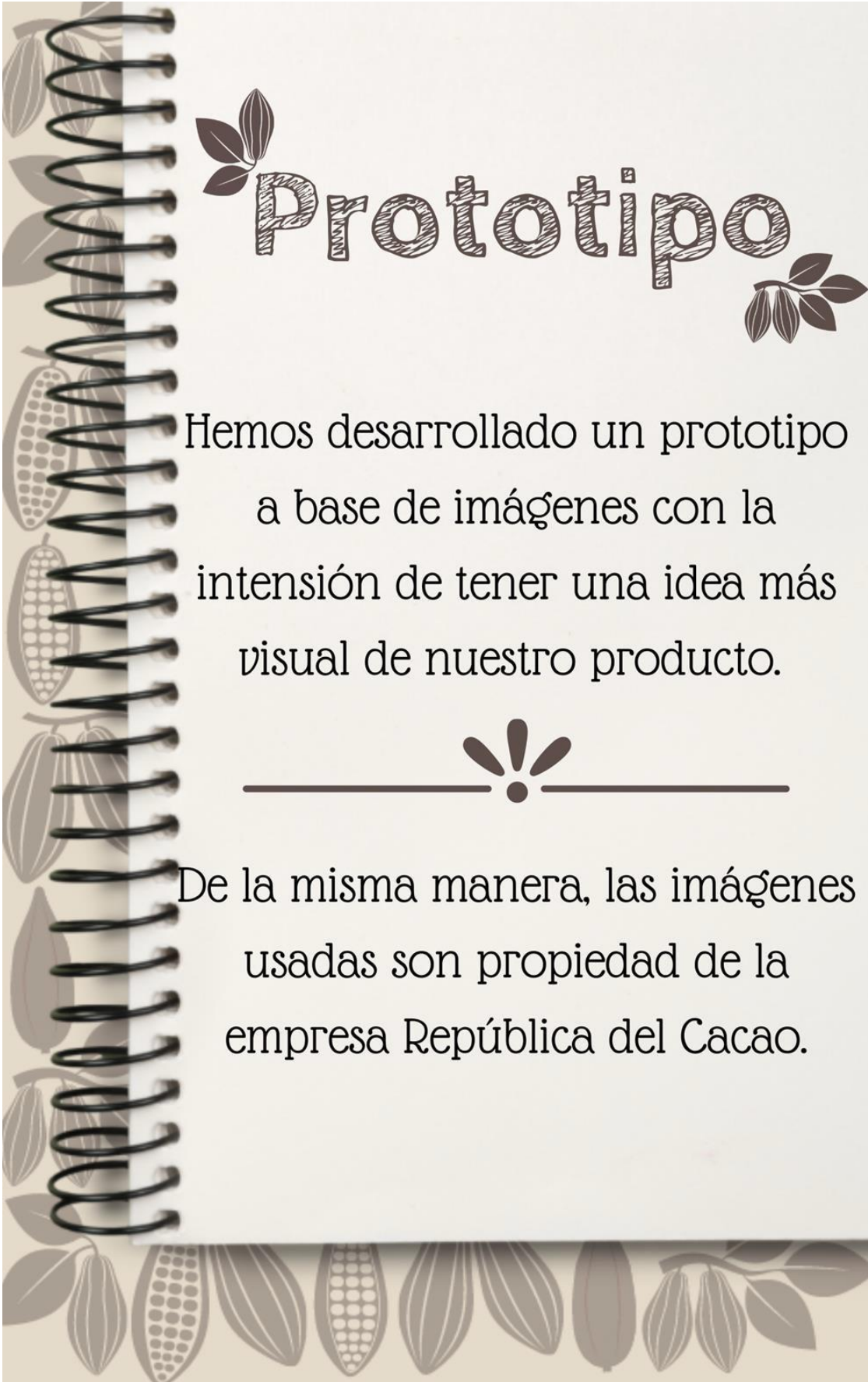
Además, recomendamos que República del Cacao como empresa provea todos los insumos necesarios para las recetas a sus consumidores. Así, lograremos que se cree una especie de economía circular. Donde cada uno de los miembros se beneficie de ello. En el caso de los chefs, la plataforma mostrara sus creaciones y recetas, con el fin de reconocer sus habilidades y duro trabajo. Por otro lado, los consumidores ganarán experiencia y aprenderán varias técnicas y recetas de cocina; pero para motivarlos aún más, ellos podrán subir a su perfil, sus recetas y creaciones. Como sabemos que los gustos son muy amplios y segmentados, en la aplicación y página web podrán encontrar recetas y opciones para todos los gustos, preferencias y estilos de vida.

Producto

- Para la problemática antes presentada tenemos como solución a nuestro producto, la creación de una aplicación para smartphones y una página web. A este servicio lo hemos denominado como "Cacao Stories By República del Cacao".
- Esta aplicación/ página web tiene un diseño amigable, fácil de usar, Brinda facilidades a amateurs y se caracteriza por tener videos tutoriales de técnicas básicas.
- Tiene la capacidad de recopilar información de los usuarios que se registran. (edad, gustos, tendencias, preferencias) esto ayuda a entender mejor a los clientes y sobre todo a tener una base de datos más amplia.

Cacao
Stories
by

REPÚBLICA
DEL CACAO®




Prototipo

Hemos desarrollado un prototipo a base de imágenes con la intención de tener una idea más visual de nuestro producto.




De la misma manera, las imágenes usadas son propiedad de la empresa República del Cacao.





[Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)

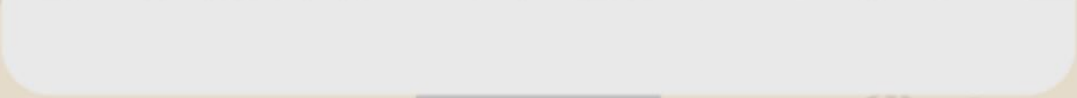
Registro





Añadir foto

Fecha de nacimiento: ___/___/___
 País de residencia: _____
 Provincia / Estado: _____
 Ciudad: _____
 E-mail: _____ @ _____
 Contraseña: _____

Nombres y Apellidos: _____



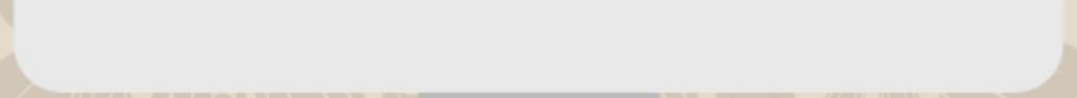


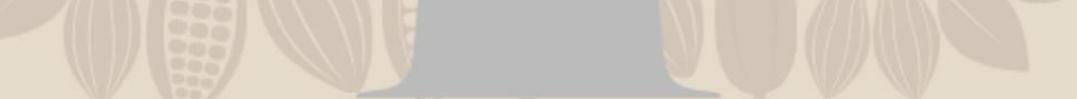


[Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)

¡Cuéntanos tus preferencias!

<input type="checkbox"/> Gluten Free	<input type="checkbox"/> Sugar Free	<input type="checkbox"/> Veganas
<input type="checkbox"/> Double chocolate	<input type="checkbox"/> Pitt	<input type="checkbox"/> Low calories
<input type="checkbox"/> Keto	<input type="checkbox"/> Originals	<input type="checkbox"/> Internationals
<input type="checkbox"/> Lactose Free	<input type="checkbox"/> Vegetariana	<input type="checkbox"/> Occasional







Cacao Stories
by REPÚBLICA DEL CACAO®

[Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)

Torta de Chocolate y frutos rojos

Dificultad Tiempo de preparación **45 min** Tiempo de cocción **1 hora** Tiempo de reposo **30 min**

Porciones:

Ingredientes • Tipo de dieta/restricción

- 250 g harina
- 3 cda polvo de hornear
- 110 g cocoa sin azúcar
- 200 g chocolate 70% Cacao RDC
- 235 g azúcar
- 250 g mantequilla S/S
- 4 huevos
- 1 cda extracto de vainilla
- 150 g mantequilla
- 150 g azúcar impalpable
- 150 g frutos rojos

[Ir a lista de compras](#)

Cacao Stories
by REPÚBLICA DEL CACAO®

[Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)

Lista de compras

- 250 g harina
- 3 cda polvo de hornear
- 110 g cocoa sin azúcar
- 200 g chocolate 70% Cacao RDC
- 235 g azúcar
- 250 g mantequilla S/S
- 4 huevos
- 1 cda extracto de vainilla
- 150 g mantequilla
- 150 g azúcar impalpable
- 150 g frutos rojos

[Comprar](#)

Cacao Stories
by REPÚBLICA DEL CACAO®

[Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)

Pedido > Información > Pago

110 g cocoa sin azúcar \$ 4,50

200 g chocolate 70% Cacao RDC \$ 12,00

Subtotal: \$ 16,50

Dirección de entrega

• Nombres: I [REDACTED] RUC/ Cédula: _____

• Dirección: _____ Referencia: _____

• Teléfono: _____ Ciudad: _____

• País: _____

[Continúa con el pago](#)

Cacao Stories
by REPÚBLICA DEL CACAO®

[Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)

Pedido > Información > Pago

José Miguel Bermeo, Quito

Cañaris E2-272 y Quitus, Conjunto Sierra Grande

Subtotal: \$ 16,50

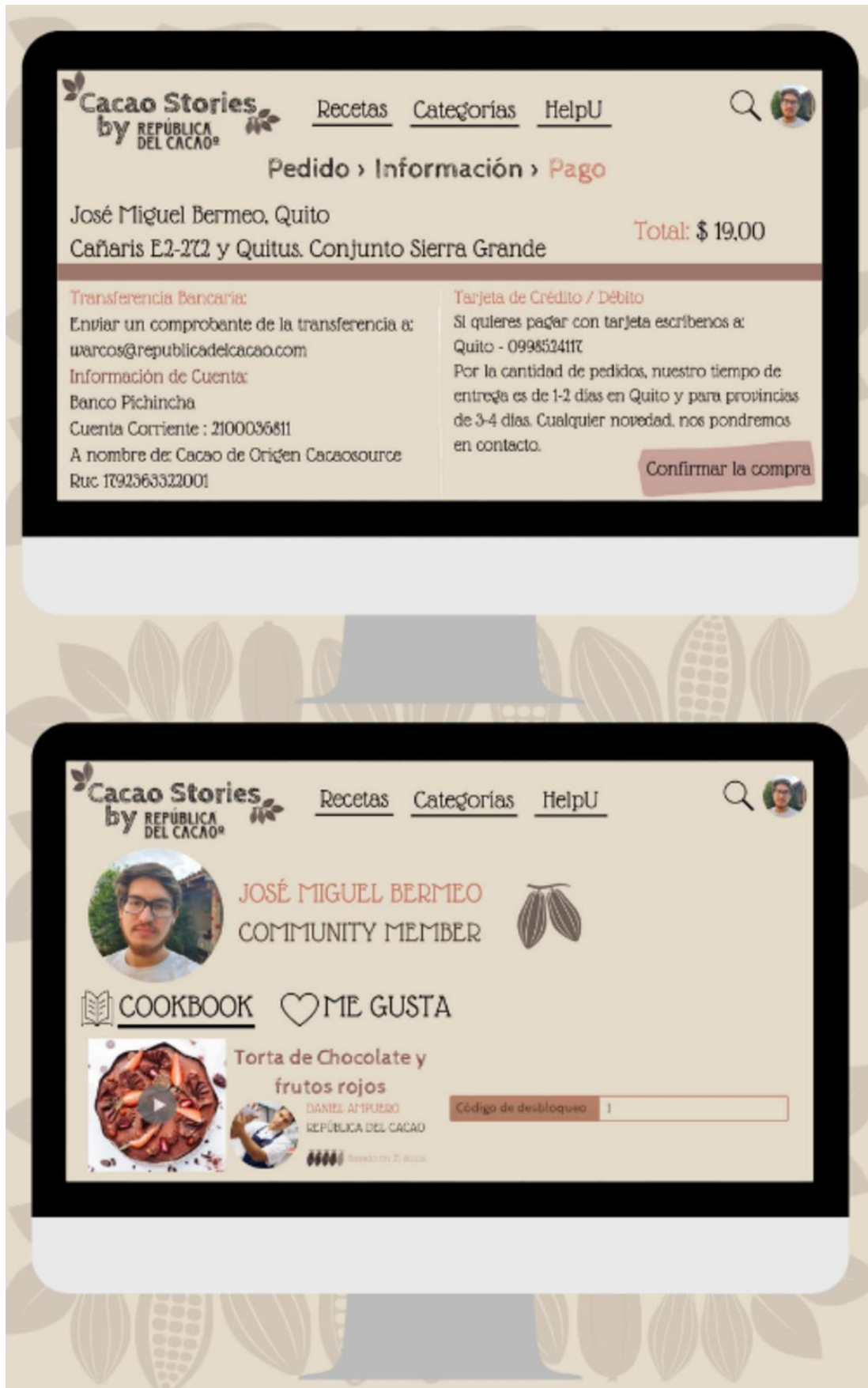
Código de descuento: I [REDACTED]



Subtotal: \$ 16,50

Costo de envío: \$ 2,50

Total: \$ 19,00


[Continúa con el pago](#)



Cacao Stories by REPÚBLICA DEL CACAO® [Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)  

Paso a Paso


• Paso 1/9



200 g Chocolate negro 55% C.C., 250 g Manteca S&S
 1 cucharada de esencia de vainilla
 1 Olla, 1 bowl para el color, 1 espátula y receta de cochambra.



Precalentar el horno a 180 C o 356 F. Derretir el chocolate negro
 50% KDC junto con la manteca S&S a baño María. Añadir la
 esencia una vez que el chocolate está derretido.

• Paso 2/9




200 g harina, 1 Cuchara de postre de levadura 70 g azúcar
 5/8 cuchar 200 g Azúcar
 1 bowl, 1 batidor de mano

Dejar el chocolate a un lado. En un bowl mezclar todos los
 ingredientes secos.

Cacao Stories by REPÚBLICA DEL CACAO® [Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)  


• Paso 3/9



4 nueces
 1 espátula

Cuando el chocolate esté a temperatura ambiente, agregar
 las nueces uno a uno.

• Paso 4/9




1 espátula de goma

Añadir los ingredientes secos poco a poco en la mezcla de
 chocolate y frutos.


Cacao Stories
by REPÚBLICA DEL CACAO

[Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)

🔍



Torta de Chocolate y frutos rojos



DANIEL AMPUERO
REPÚBLICA DEL CACAO


🍴🍴🍴🍴 Basado en 21 votos

Cacao Stories
by REPÚBLICA DEL CACAO


[Recetas](#) [Categorías](#) [HelpU](#)

🔍


HelpU Videos




¿Cómo templar chocolate?



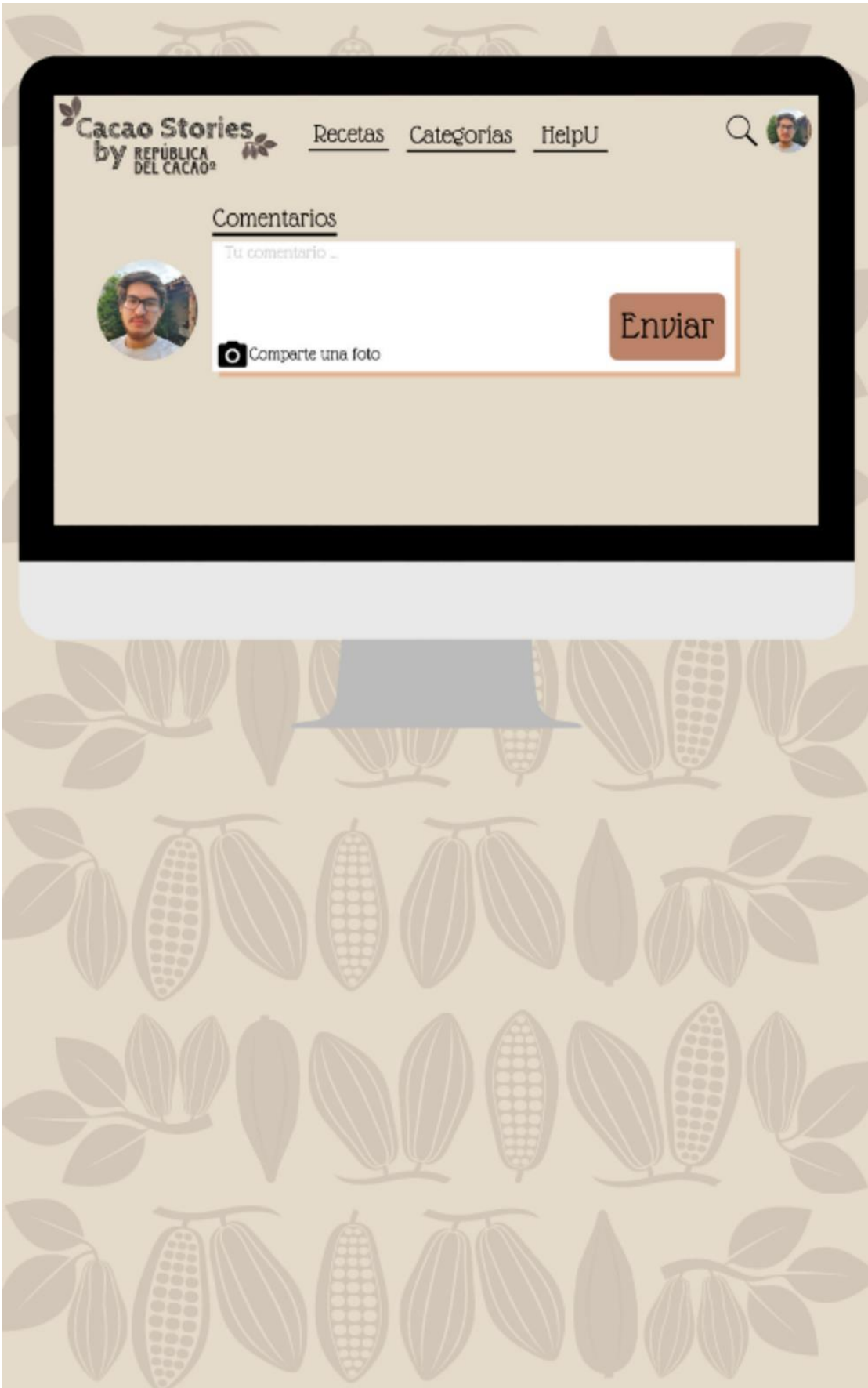
¿Cómo pesar correctamente los ingredientes?



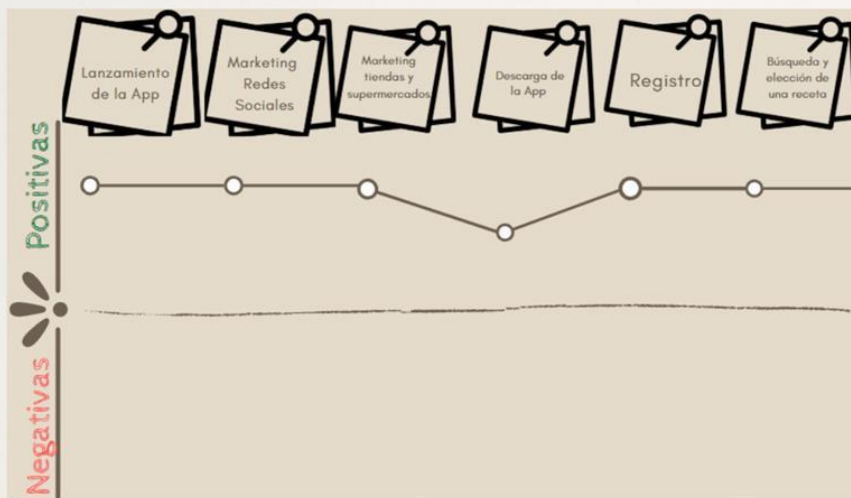
¿Cómo derretir chocolate?



¿Cómo cortar chocolate?



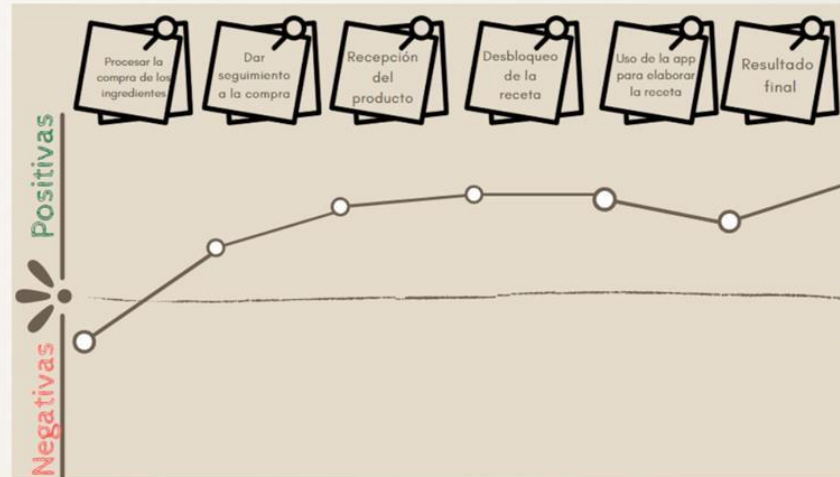
CUSTOMER JOURNEY



Comenzamos nuestro Customer Journey con el lanzamiento de el App, el cuál tiene un efecto positivo. Posteriormente se realizaría el marketing mediante las redes sociales, de manera virtual. En tiendas y supermercados en los productos de RDC. Estos dos pasos tienen un impacto positivo, ya que se está ofreciendo un producto nuevo y genera curiosidad.

El siguiente paso a tomar es descargar el App, en este paso nuestro cliente tendría un efecto poco negativo, ya que existe un proceso de búsqueda y espera. La sección de registro es muy sencilla y rápida, por esa razón es positivo.

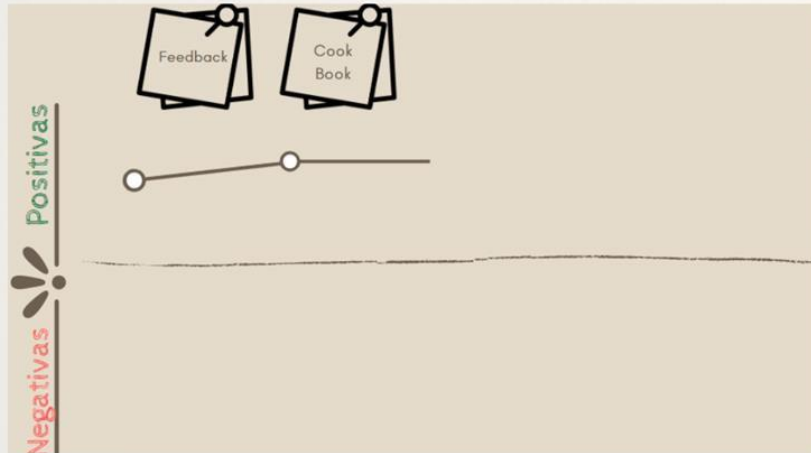
La búsqueda y elección de una receta tiene un efecto positivo, ya que los filtros que el App tiene hace que la búsqueda sea más sencilla y filtre recetas que vayan con los criterios de búsqueda del cliente.



Procesar la compra tiene un impacto bajo porque involucra dinero y los clientes tienen miedo de pagar por internet. Sin embargo, República del Cacao ofrece el método de transferencia y eso hace que cree confianza; además de ser una marca ya establecida que ya ha generado confianza en sus clientes. También, recomendamos que se use métodos de pago con PayPal, ya que mucha gente se siente más seguro pagando mediante este método.

Después de procesar la compra, la experiencia del cliente va a ir creciendo gradualmente, ya que, dar seguimiento a la compra fomenta seguridad al cliente de saber que su orden se está realizando de la manera correcta. Seguido de eso, la recepción del producto va a ser una experiencia positiva por el manejo de las medidas de seguridad y parámetros ya establecidos por la empresa. Como siguiente paso tenemos el desbloqueo de la receta, donde se usará el app para elaborar la receta siguiendo los videos y los "paso a paso" que estarán colgados en la aplicación.

Como resultado de todas estas acciones tendremos un nivel de satisfacción elevado al momento que el consumidor/cliente tenga el resultado final de su receta.



Como siguiente paso tenemos el feedback de la receta elaborada, si es cierto que no es obligatoria, lo que buscamos es que el consumidor se sienta atraído por compartir su experiencia con los productos y las recetas. Para finalizar, cada uno de los usuarios podrán guardar sus recetas favoritas y las que van desbloqueando gradualmente en el "Cook Book", el mismo que se encuentra en su cuenta de "Cacao Stories by República del Cacao". Estas experiencias serán positivas, ya que harán sentir al consumidor como parte de la comunidad.

METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el análisis y estudio de nuestro proyecto usamos la herramienta Google Trends. Esta nos ayudó a ver que estaba buscando la gente del segmento en cuestión, qué técnicas de pastelería y qué recetas eran las más buscadas. Las palabras que usamos fueron las siguientes: chocolate, recetas con chocolate, servicio a domicilio, sin gluten y keto. Estas palabras nos ayudaron a tener una idea de cuánta gente busca recetas en necesidades especiales y que tan interesados estaban en el chocolate.

También nos basamos en una encuesta realizada un grupo cercano de personas que cumplían con la descripción del segmento de mercado al que queremos llegar.

**REPÚBLICA
DEL CACAO**

Encuesta República del Cacao



Ayúdanos contestando esta encuesta por favor!

1. ¿Conoces o has escuchado acerca de República del Cacao? *

- Si
 No

2. ¿Has comprado alguno de sus productos? *

- Si
 No

3. ¿Qué producto y dónde lo compraste? *

Enter your answer

4. ¿Has escuchado acerca de la línea Home baking? *

- Si
 No

5. ¿Alguna vez has querido usar chocolate en tableta o botones para preparar recetas y no has sabido como usarlo? *

- Si
- No
- Other

6. ¿Te gustaría tener una guía donde te enseñen usar este chocolate? *

- Si
- No

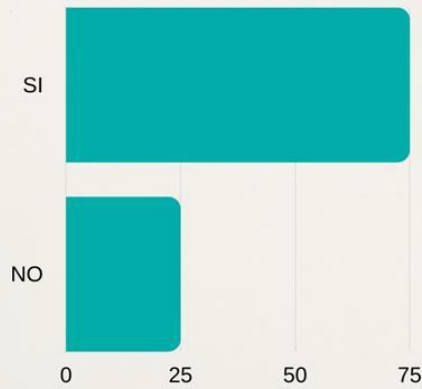
7. ¿Estarías dispuesto a descargar una aplicación con recetario y opciones de compra? *

- Si
- No

RESULTADOS

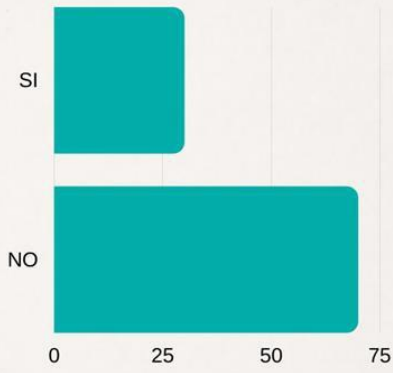
Pregunta 1

¿Conoces o has escuchado acerca de República del Cacao?



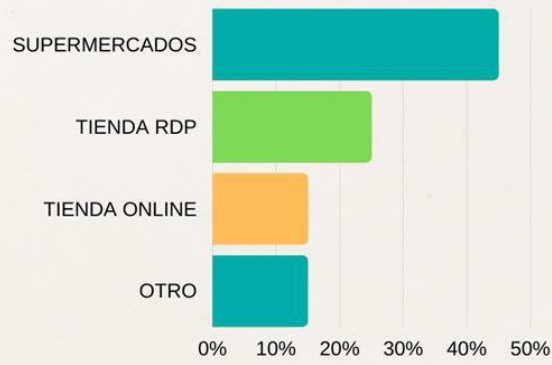
Pregunta 2

¿Has comprado alguno de sus productos?



Pregunta 3

¿Dónde lo compaste?



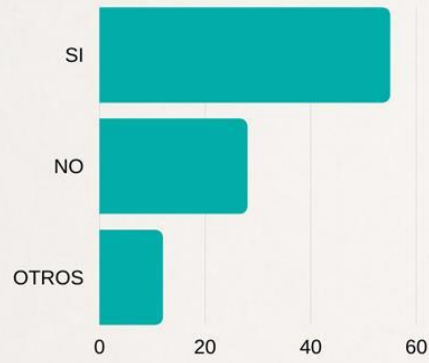
Pregunta 4

¿Has escuchado acerca de la línea Home baking?



Pregunta 5

¿Alguna vez has querido usar chocolate en tableta o botones para preparar recetas y no has sabido como usarlo?



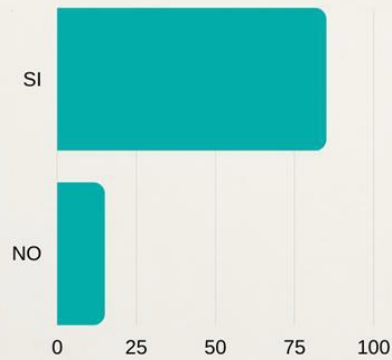
Pregunta 6

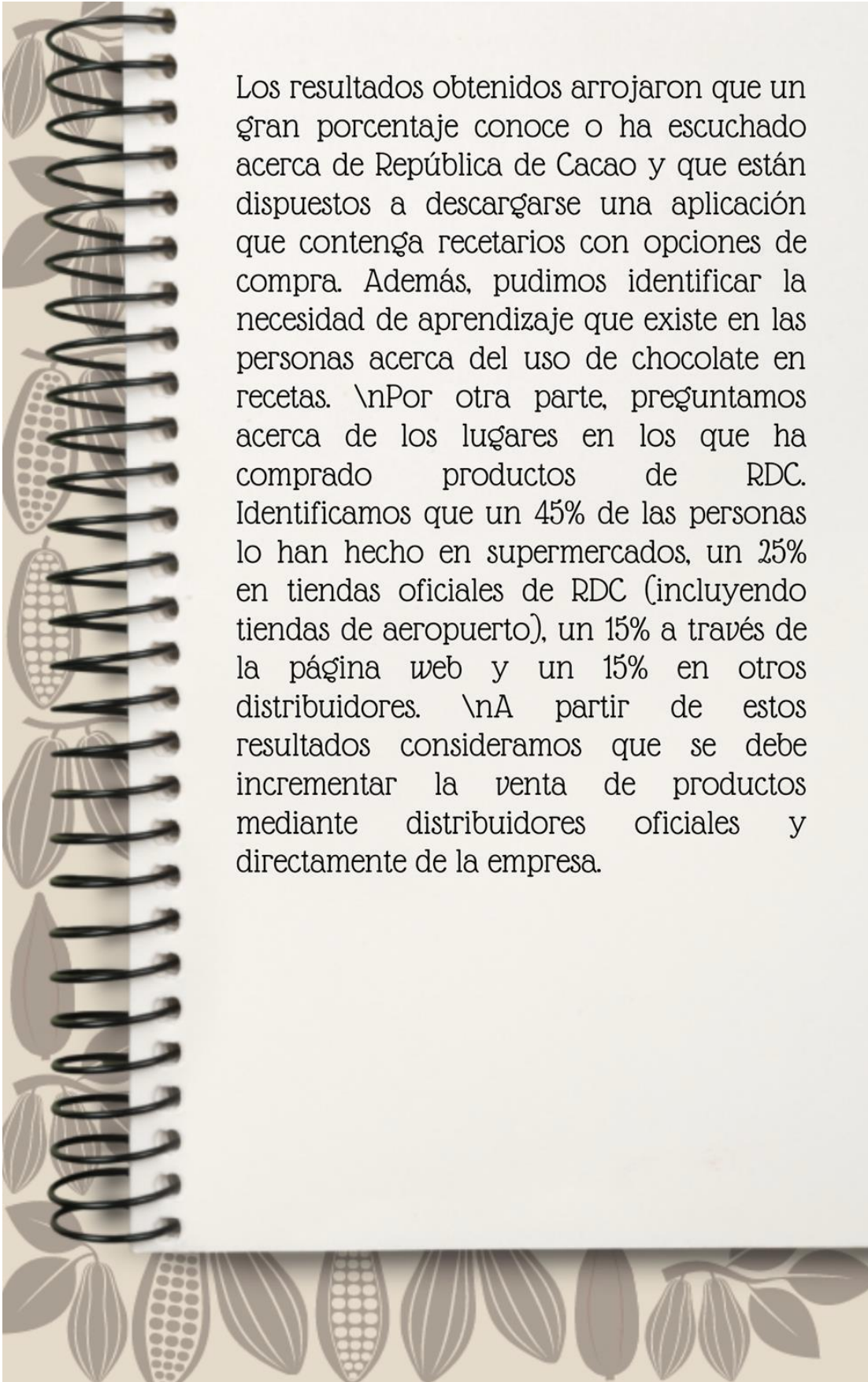
¿Te gustaría tener una guía donde te enseñen usar este chocolate?



Pregunta 7

¿Estarías dispuesto a descargar una aplicación con recetario y opciones de compra?





Los resultados obtenidos arrojaron que un gran porcentaje conoce o ha escuchado acerca de República de Cacao y que están dispuestos a descargarse una aplicación que contenga recetarios con opciones de compra. Además, pudimos identificar la necesidad de aprendizaje que existe en las personas acerca del uso de chocolate en recetas. \nPor otra parte, preguntamos acerca de los lugares en los que ha comprado productos de RDC. Identificamos que un 45% de las personas lo han hecho en supermercados, un 25% en tiendas oficiales de RDC (incluyendo tiendas de aeropuerto), un 15% a través de la página web y un 15% en otros distribuidores. \nA partir de estos resultados consideramos que se debe incrementar la venta de productos mediante distribuidores oficiales y directamente de la empresa.

VALORES

Los valores que representan nuestro servicio y están ligados con los República de Cacao son:

- Empatía
- Fidelidad
- Justicia
- Honestidad
- Gratitude
- Perseverancia
- Responsabilidad
- Servicio
- Respeto



COMPROMISOS

Por otra parte, nuestro servicio se compromete a:

- Crear una comunidad sostenible que fomente el aprendizaje continuo junto a nuestros profesionales con la ayuda de nuestros productos de calidad.
- Mejorar y adaptarse de la mejor manera dependiendo de las circunstancias por las que atravesemos.



- Fomentar una relación personalizada y fructífera con toda nuestra comunidad.
- Durante el tiempo que el usuario use nuestro servicio, nos comprometemos a dar una experiencia grata con una plataforma fácil de usar.



ACTIVIDADES

- Para incentivar a la comunidad se planea postear imágenes en las redes sociales de RPC de las recetas más puntuadas preparadas por los usuarios.
- Crear recompensas “bitcoins” dinero virtual para realizar compras dentro de la aplicación/página web
- Anunciar el lanzamiento del nuevo producto mediante redes sociales
- Realizar el lanzamiento del producto en Ecuador
- La aplicación y página web comenzará únicamente a nivel nacional para posteriormente irse expandiendo a nivel mundial y crear una comunidad cada vez más grande.
- Realizar clases demostrativas en vivo (Instagram /Facebook) con los chefs de RPC, como incentivo para que creen nuevo usuario y descarguen la aplicación.
- Generar un descuento por ser nuevo usuario.





RECURSOS



Se cuenta con los recursos ya existentes de la empresa, tales como

- Departamento Administrativo.
- Departamento de Marketing.
- Tiendas Boutique RDC.
- Tiendas Retail RDC.
- Comunidad de Chefs RDC.
- Agricultores y Artesanos RDC.
- Personal Delivery.
- Call Center.



CONCLUSIONES

- Como se explicó anteriormente, República del Cacao es una empresa que produce chocolate y se ha hecho conocer por elaborarlos a base de cacao fino de aroma. En su gran mayoría, profesionales de la cocina son los que conocen y usan sus productos. Tras varios análisis e investigaciones, deducimos que con la aplicación y la página web se concentraría e incluiría a un nuevo segmento de mercado, el mismo que ayudará a potencializar las ventas en el área de B2B como en el de B2C.
- Tras una encuesta realizada a una pequeña población, descubrimos que la marca de República del Cacao es una marca conocida por su chocolate, pero creen que el chocolate solo es de uso profesional.
- Para República del cacao es importante su comunidad; es por ello por lo que el App y pagina web se enfoca en ampliar y unir a la misma. Además, de dar reconocimiento a sus miembros, se busca crear un sistema de economía circular, la cual beneficia a los agricultores/artesanos y a la empresa.
- Los gustos y preferencias de cada consumidor son diferentes, es por ello por lo que el servicio está enfocado para satisfacer las necesidades y gustos de cada uno de ellos. Así, se logrará tener mucho más apoyo, aceptación y fidelización por parte del cliente.
- En base a un estudio realizado en Google Trends, llegamos a la conclusión que hoy en día la tecnología maneja todo, y las personas ya se están adaptando y se

sienten mucho más seguras al momento de hacer compras en línea y más cuando es una marca y empresa reconocida. Dadas las circunstancias que atraviesa hoy en día el mundo con la llegada de la pandemia (SARS-CoV2), la formalidad de entrega a domicilio es mucho más estricta y necesaria con respecto a los métodos de bioseguridad.

REFERENCIAS

Google. (2020). Google Trends. Obtenido de republica vs nestle:

<https://trends.google.es/trends/explore?geo=EC&q=republica%20del%20cacao,nestle>

Google. (2020). Google Trends . Obtenido de APP recetas:

<https://trends.google.es/trends/explore?geo=EC&q=app%20cocina>

Mengting Gao & Verena Hubertz. (2020). Kitchen Stories. Obtenido de Kitchen Stories :

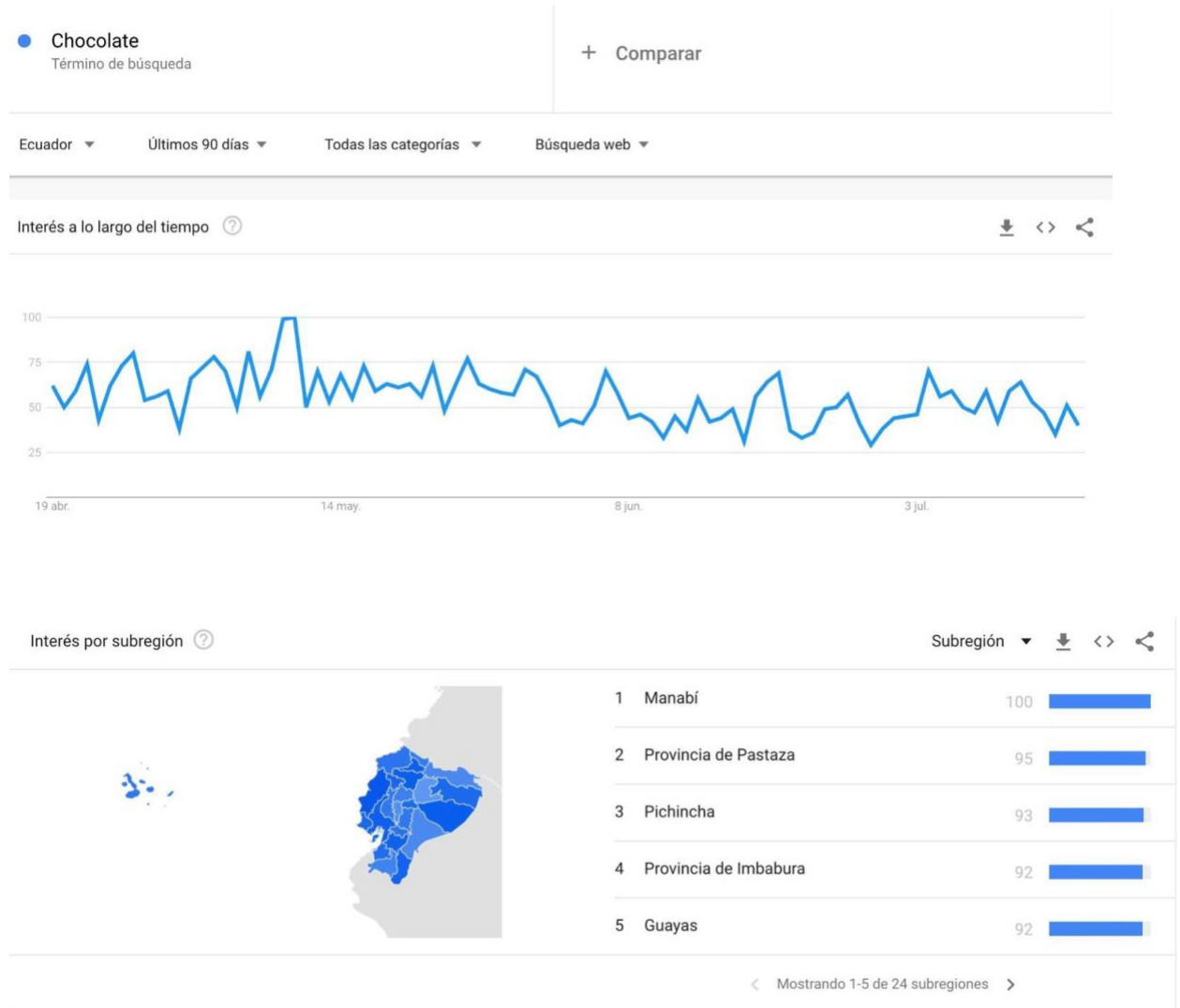
<https://www.kitchenstories.com/en/recipes>

República del Cacao. (2019). República del Cacao. Recuperado el Julio de 2020, de República

del Cacao: <https://es.republicadelcacao.com/>

ANEXOS

Anexo 1: Búsqueda de la palabra “Chocolate” en Google Trends



Anexo 2: Búsqueda de “Recetas con chocolate” en Google Trends

● **Recetas con chocolate**
Término de búsqueda

+ Comparar

Ecuador ▾ Últimos 90 días ▾ Todas las categorías ▾ Búsqueda web ▾

Interés a lo largo del tiempo ?



Interés por subregión ?

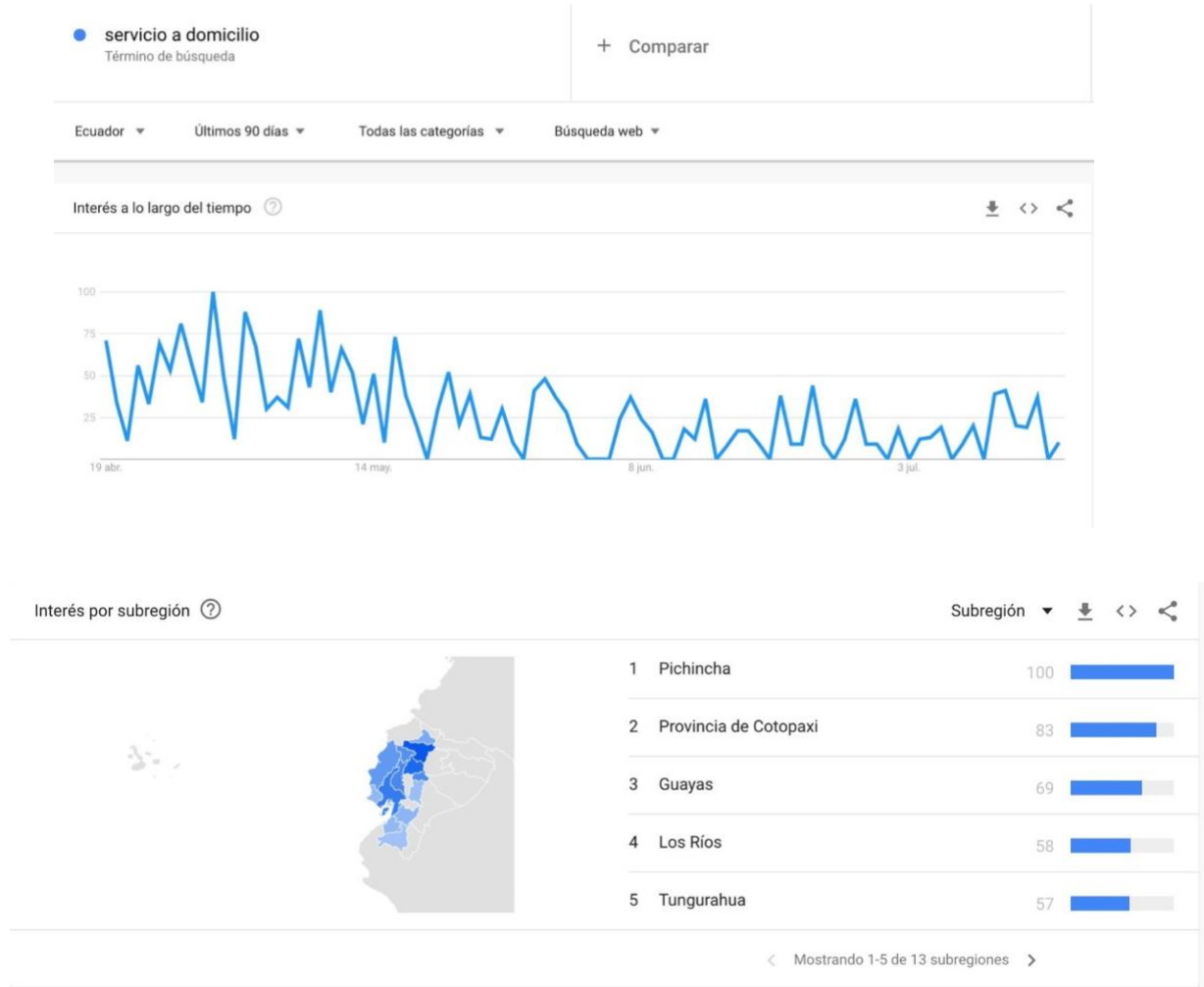
Subregión ▾



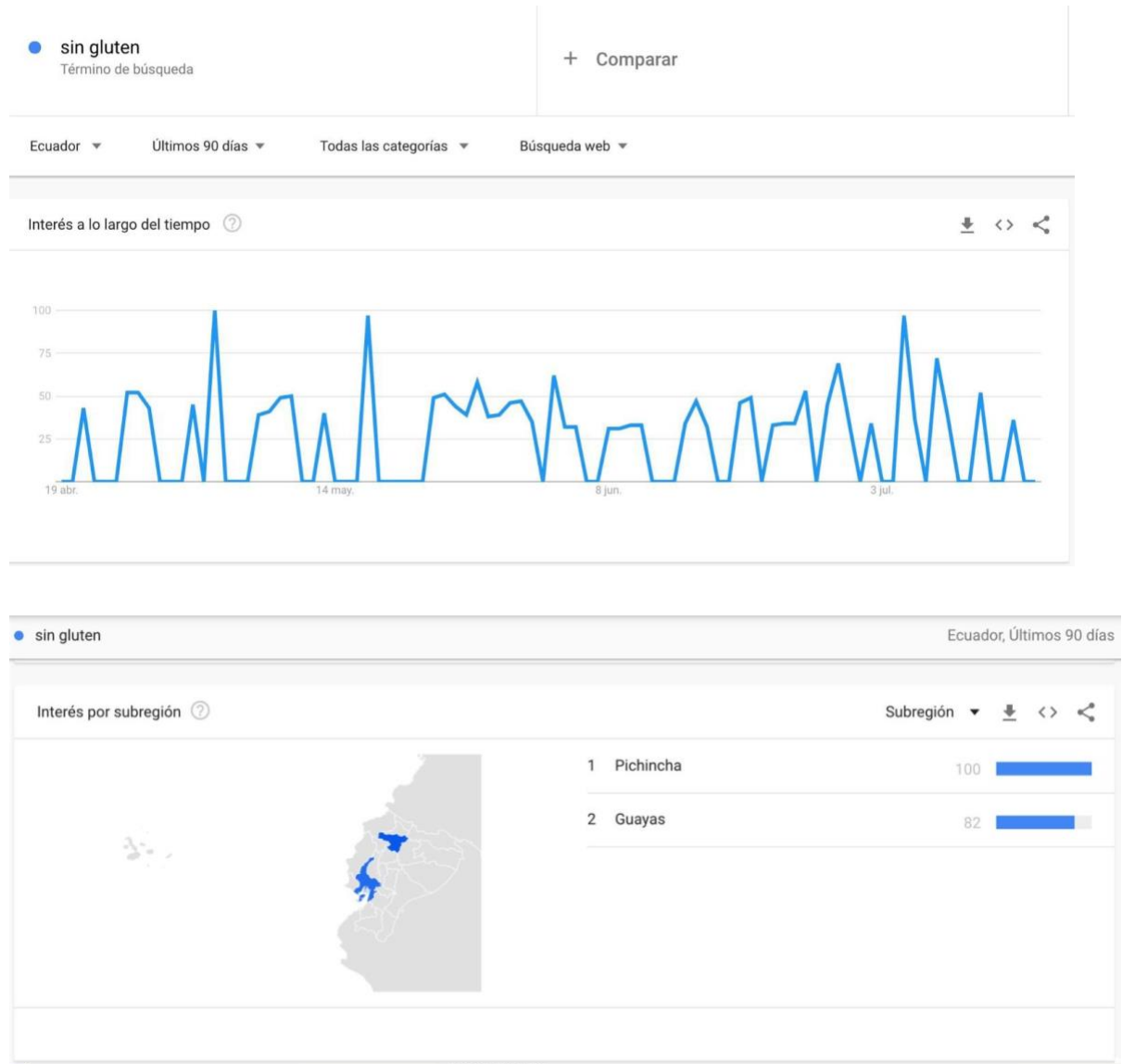
1 Pichincha



Anexo 3: Búsqueda de “Servicio a domicilio” en Google Trends



Anexo 4: Búsqueda de “Sin gluten” en Google Trends



Anexo 5: Búsqueda de la palabra “keto” en Google Trends

