ANEXOS

ANEXOS 1

ANALISIS Y PRESENTACION DE DATOS. -

TABLA N. ª 1

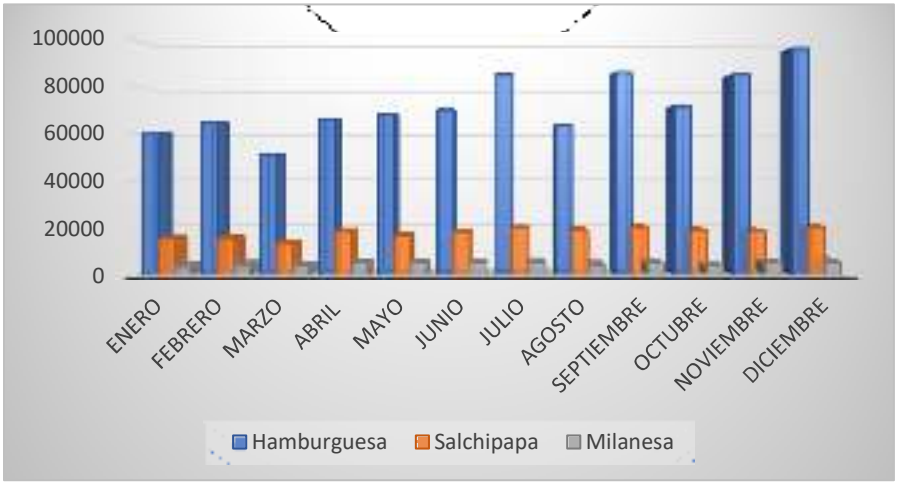
VENTAS DEL SNACK "LA VENTANITA BURGUER" DE LA CIUDAD DE TARIJA - GESTION 2019

Mes	Hamburguesa	Salchipapa	Milanesa
Enero	60980	15300	3650
Febrero	65380	15430	4475
Marzo	51310	13495	4195
Abril	66620	18650	5275
Mayo	68900	16710	5080
Junio	70610	18440	5370
Julio	85940	19910	5473
Agosto	63907	18810	4450
Septiembre	86460	20460	5022
Octubre	71951	19140	4140
Noviembre	85470	18755	5400
Diciembre	96657	20735	5742
TOTAL	874185	215835	58272

Fuente propia

GRAFICO N.º 1

VENTAS DEL SNACK "LA VENTANITA BURGUER" DE LA CIUDAD DE TARIJA - GESTION 2019



Fuente propia

Como podemos observar el Snack “La Ventanita Burger” en la Gestión 2019 mantuvo unos estándares de ventas favorables, observando unas bajas en los meses de marzo y agosto sin embargo se observa un nivel alto de ventas en el mes de diciembre.

TABLA N. ª 2

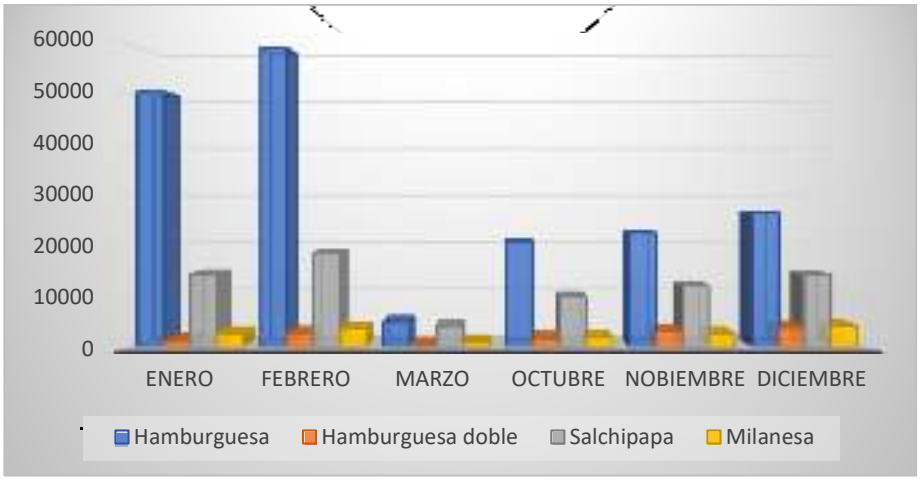
VENTAS DEL SNACK “LA VENTANITA BURGUER” DE LA CIUDAD DE TARIJA - GESTION 2020

Mes	Hamburguesa	Hamburguesa doble	Salchipapa	Milanesa
Enero	50630	1200	14400	2620
Febrero	59400	2700	18720	3575
Marzo	4950	300	3960	900
Octubre	20900	1680	9900	1840
Noviembre	22660	3120	12100	2640
Diciembre	26620	3780	14256	4050
Total	185160	12780	73336	15625

Fuente propia

GRAFICO N.º 2

VENTAS DEL SNACK “LA VENTANITA BURGUER” DE LA CIUDAD DE TARIJA - GESTION 2020



Fuente propia

En la gestión 2020 se puede observar una considerable baja en las ventas del Snack “La Ventanita Burger” debido al ingreso en el territorio nacional de la enfermedad del Covid-19, entrando a una cuarentena rígida desde el mes de marzo a septiembre.

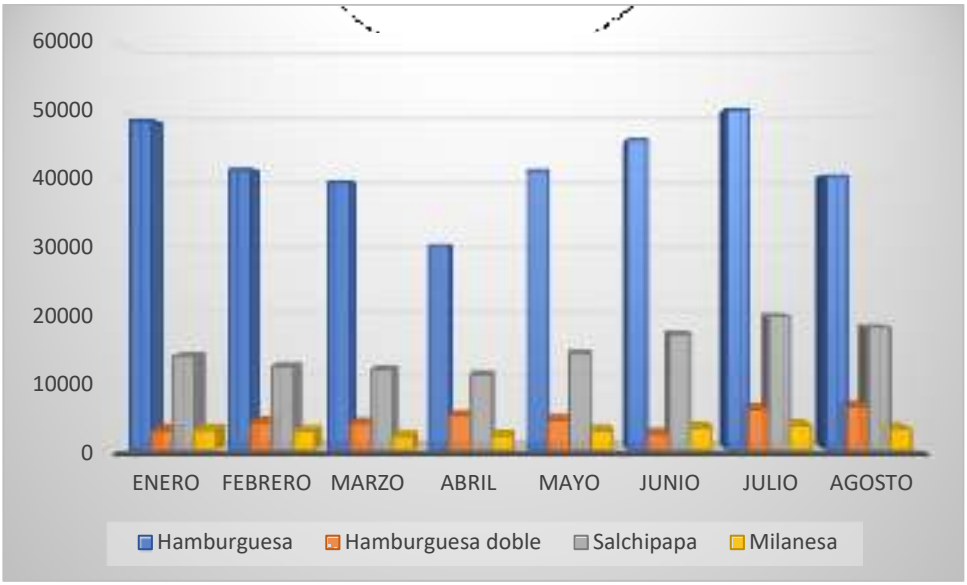
TABLA N. ª 3

VENTAS DEL SNACK “LA VENTANITA BURGUER” DE LA CIUDAD DE TARIJA - GESTION 2021

Mes	Hamburguesa	Hamburguesa doble	Salchipapa	Milanesa
Enero	48840	2800	13860	2910
Febrero	41580	4000	12375	2640
Marzo	39798	3840	11880	1840
Abril	30360	5040	11140	2028
Mayo	41470	4320	14190	2700
Junio	45936	2233	17160	3240
Julio	50490	6000	19800	3600
Agosto	40656	6380	18150	3060
Total	339130	34613	118555	22018

GRAFICO N.º 3

VENTAS DEL SNACK “LA VENTANITA BURGUER” DE LA CIUDAD DE TARIJA - GESTION 2021



Fuente propia

En el primer trimestre de la presente gestión se observa una ligera mejora en las ventas del Snack “La Ventanita Burger”, debido a la flexibilización en las medidas preventivas ante la Pandemia por COVID 19.

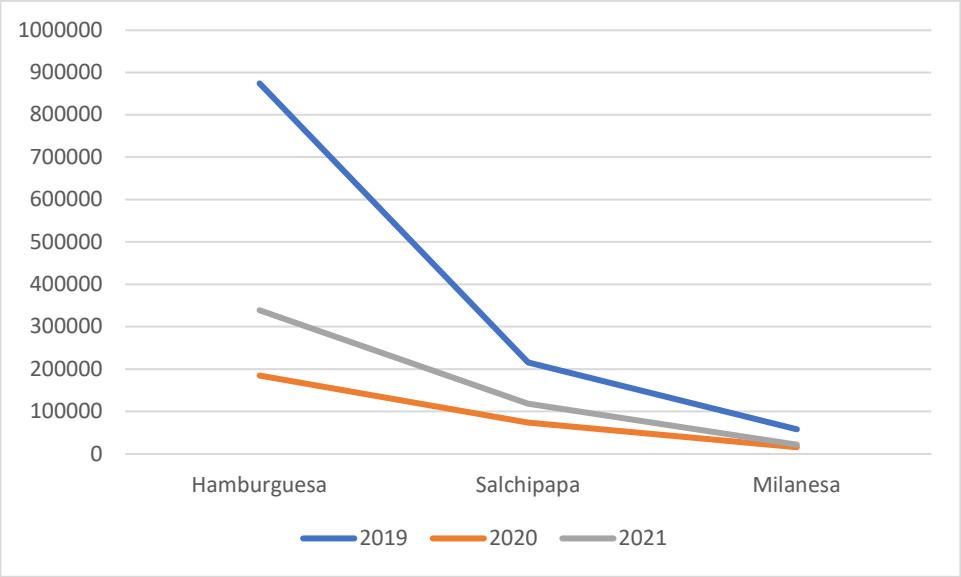
TABLA N. ª 4

ANALISIS DE VENTAS DEL SNACK “LA VENTANITA BURGUER” DE LA CIUDAD DE TARIJA (GESTION 2019-2020-2021)

Gestión	Hamburguesa	Salchipapa	Milanesa
2019	874185	215835	58272
2020	185160	73336	15625
2021	339130	118555	22018

GRAFICO N.º 4

ANALISIS DE VENTAS DEL SNACK “LA VENTANITA BURGUER” DE LA CIUDAD DE TARIJA (GESTION 2019-2020-2021)



Fuente propia

El Snack “La Ventanita Burger” hasta inicios de la gestión 2020 mantenía un nivel de ventas favorable, pero en marzo se ingresó a una cuarentena rígida suspendiendo la atención al cliente.

Luego de un análisis por parte del COED de Tarija se flexibiliza las medidas de bioseguridad, pudiendo reapertura el negocio hacia la clientela con las medidas de bioseguridad correspondientes, a pesar de iniciar con la atención al público, se observó poca afluencia razón por la cual se decide realizar este perfil de investigación.

ENTREVISTA AL GERENTE DEL NEGOCIO

¿Desde cuándo trabaja?

R- Se inició desde 1984

¿Por qué el nombre del negocio?

R- Bueno eso fue sugerencia de los clientes, por que anteriormente yo vendía en la acera, entonces la alcaldía nos retiró hacia adentro donde actualmente estoy ocupando, pero antes era como un cuarto pequeño y por eso decidí abrir como tipo una ventanita y ya los clientes le pusieron ese nombre.

¿Por qué cree usted, que las personas prefieren comprar en su negocio?

R-Yo creo principalmente por la atención y el sabor. Yo siempre fui una persona carismática, con un trato muy especial.

¿Cuánto debe vender relativamente para subsistir?

R- 80 hamburguesas por día.

¿Como cree que le afecto la pandemia del virus del Covid-19?

R- Bastante económicamente porque mis ventas se redujeron a casi de la mitad de hace 2 años atrás.

¿Qué cree que le falta incorporar en su negocio?

R- El tema de publicidad, promoción y también porque no alguna plataforma digital.

¿Cuántos años lleva funcionando el snack?

R- Desde que se volvió un snack pasaron 12 años, y desde que empecé con un carrito pasaron 33 años.

¿Cuál es el perfil del cliente que comúnmente visita su snack?

R- Generalmente son de sociedad media, y también de alta, los universitarios pocos, más personas adultas y personas de toda edad.

¿Cómo logro la fidelidad de su clientela?

R- Lo logre con el buen trato, la buena atención, la calidad e higiene de mis productos.

¿Cómo se da a conocer el restaurante?

R- Nunca implemente propaganda ni promoción, solo se da a conocer por los clientes de boca en boca.

¿Qué tipo de publicidad piensa que es la más adecuada para este tipo de negocio según su criterio y por qué?

R- Yo pienso que sería publicidades que estén en las redes sociales y también por la televisión.

¿Cuál es su competencia más fuerte y cercana?

R- No siento que exista una competencia fuerte para mí porque tengo clientela segura y ganada, cercana seria Max Ronalds que es a lado de mi negocio.

¿Qué hace para estar por encima de la competencia?

R- El tener un buen trato y ofrecer productos de calidad y con mucha higiene.

¿Tuvo algún problema al momento de cambiar el lugar de su negocio?

R- Si, en las ventas por que las personas no lo aceptaron porque no me encontraban, pero a poco de nuevo fueron aumentando.

¿Qué nos puede decir de sus ventas?

R- Que bajo bastante a causa de la pandemia del Covid-19, porque la gente tiene un poco de miedo al momento de salir a la calle también porque percibo que no hay circulante en Tarija, aunque si tengo entrada de dinero.

¿Cómo considera el servicio que ofrece?

R- Excelente

¿Por qué piensa que su negocio no se expandió?

R- Por el tema económico que nos dejó la pandemia de Covid-19

¿Al iniciar su negocio cuales eran sus expectativas?

R- Tener un local grande, pero no se pudo. El problema es el lugar que aún no es mío, pero quiero comprarlo. Aún sigue siendo algo que quiero hacer.

¿Ha cumplido alguna de sus expectativas?

R- Si de hacer mi negocio más grande, y de tener muchas ventas.

¿Si volviera en el tiempo que cambiaría con respecto a su negocio?

R- Me movería a un ambiente más cómodo, más amplio.

¿Qué objetivos te planteas para tu negocio durante el presente año?

R- Recuperar mis ventas que tenía hace 2 años así también sobrepasarlas.

¿Cuál cree usted que fue su motivación para crear este negocio?

R- Que es un negocio que genera dinero y rinde.

¿Cuántos empleados trabajan actualmente en el negocio?

R- Actualmente 4

¿Qué productos ofrece?

R- Hamburguesa, milanesa y salchipapa.

¿Realiza alguna capacitación a su personal?

R-No ninguna

¿Su negocio cuenta con algún sistema de pedidos?

R- No, ninguna.

¿El negocio realiza pedidos a domicilio?

R- Si trabajamos con una empresa llamada YAIGO y también por vía WhatsApp.

¿Cuenta con otros medios de pago aparte del dinero físico?

R- No, porque no lo veo necesario.

¿Considera la importancia de utilizar herramientas de marketing?

R- Si considero porque siento que es una herramienta muy importante para llamar la atención de los clientes.

ENTREVISTA A LOS EXPERTOS

(Cajera)

¿Cuál es el cargo que desempeña dentro del snack?

R.- Cajera

¿Está satisfecho con los productos que ofrece?

R.- Si, porque son buenos

¿Sugeriría implementar nuevos productos?

R.- No, porque estamos bien con lo que hacemos

¿Cuáles son las falencias que usted ha detectado en el snack?

R.- La falta de publicidad y promoción como también algunos combos para los clientes

¿Siente que el snack es buena competencia para los demás snacks del sector?

R.- Si, por la producción

¿Cree usted que los precios del producto son los adecuados?

R.- Si, porque es justo

¿Cuál es el producto más demandado y menos demandado?

R.- El más demandado son las hamburguesas y el menos las milanesas

¿Cree que los clientes se sienten satisfechos con los productos que ofrecen actualmente?

R.- Yo creo que sí, porque no hay quejas

¿Desde cuándo trabaja en el negocio?

R.- Hace 2 años.

¿Quiénes son los que más vienen a consumir los productos que ofrece el negocio?

R.- La mayoría gente que vive por ahí y universitarios

¿A qué hora se venden más productos?

R.- De 8 de la noche a 10 de la noche y sábados también hay más venta a las 11.

¿Cómo cree que le afecto la pandemia del virus Covid-19 al snack?

R- Le afecto bastante porque tuvo que reducir empleados y cerrar una sucursal que recién se estaba abriendo.

¿Cuál cree que es la razón para que los clientes elijan comprar en el negocio?

R.- Tal vez porque atendemos bien y somos más higiénicos y tal vez porque le gusta la forma como lo hacemos.

¿Para mejorar las ventas que sugeriría?

R.- La publicidad en redes sociales y también que tengan una plataforma para pagar virtual.

¿Por qué cree usted que disminuye y aumenta sus ventas en el snack?

R.- ahora disminuyo por la pandemia, pero se está volviendo a recuperar por el buen trato que damos y cumplimos con las medidas de protocolo.

¿Cómo considera usted la calidad de servicio que ofrecen?

R.- Todo este bien.

¿Usted recibe alguna capacitación del personal?

R.- No, ninguna**.**

Entrevistas realizadas a los consumidores

Entrevista 1

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- La verdad lo hago hace mucho tiempo.

2**.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?**

R.- voy años, desde pequeño.

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Por el sabor de las hamburguesas me gusta mucho su sabor.

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.-L a verdad ya no te atiende con amabilidad como años ates.

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- a veces me preguntan cómo.

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- Pudriera decir unos 5 min. Si pido unas 2 hamburguesas o cualquier otro producto.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Eso si le falta mucho, no tiene lugar cómodo para consumir en el Snack, solo es en la vereda.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- De vez en cuando

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- 10 minutos.

10.- ¿Usted considera que el personal está capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- La verdad no está.

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- Deben mejorar en el aspecto de atención al cliente y poder pagar de manera online ya que es más fácil, al menos cuando haces pedidos a domicilio y también veo necesario que tenga un menú y también que atiendan por orden de llegada.

Entrevista 2

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- No

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- 2 años.

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Por su sabor.

4.- ¿Que le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Buena.

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- A veces me preguntan.

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- Casi 10 minutos.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Falta espacio.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- De vez en cuando

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- 10 minutos.

10.- ¿Usted considera que el personal está capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- Esta super bien.

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- Puede ser en su ambiente.

Entrevista 3

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- La verdad lo hago hace mucho tiempo.

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- 35 años.

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- por sus aderezos son muy ricas y por sus hamburguesas.

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Regular

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- Correctamente.

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- Depende hay días que me atienden rápido y hay días que se demoran bastante.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- En la higiene me parece bien está limpio, la iluminación es perfecto, el ruido es bastante molesto ya que están ubicados en la acera y pasan las movilidades con mucha frecuencia.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- La realizo debes en cuando no seguido, prefiero ir personalmente a comprar

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- 20 minutos más o menos.

10.- ¿Usted considera que el personal está capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- No están capacitados.

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- Si mayormente en la atención al cliente, el personal a veces es muy distraídos, capacitación al personal y creo en eso y también pueden ampliar el lugar.

Entrevista 4

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- No

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- 5 años

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Porque son deliciosas

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Súper bien.

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- Para ser sincero muy pocas veces, porque no están atentos a lo que le les explica.

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- 15 minutos.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Higiénico

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- No

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- No hago pedidos.

10.- ¿Usted considera que el personal está capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- Esta súper bien.

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- Que crea más sucursales.

Entrevista 5

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- No

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- Hace 2 años.

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Porque son deliciosas.

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Súper bien

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- No

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- 20 minutos depende de la calidad de gente que hay.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Bueno, solo le falta espacio.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- No, consumo en el Snack.

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- Unos 40 minutos.

10.- ¿Usted considera que el personal está capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- Si

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- En el tema del espacio.

Entrevista 6

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- Si

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- 10 años.

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Porque son buenas sus productos.

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Buena.

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- Regular más organización en el personal.

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- 5 minutos aproximadamente.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Bien su higiene.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- Si

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- 30 minutos.

10.- ¿Usted considera que el personal esta capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- No mucho

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- En el espacio.

Entrevista 7

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- Si

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- 5 años.

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Por alimentación.

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Muy buena atención.

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- Si

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- Unos 20 a 30 minutos.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Regular la higiene le faltan basureros y las mesas no están tan limpias.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- No

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- 30 minutos

10.- ¿Usted considera que el personal esta capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- En cuanto al atención al cliente faltaría mejorar un poco mas.

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- No

Entrevista 8

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- Soy cliente.

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- 1 año

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Por el delicioso sabor que posee.

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- No es tan buena la atención.

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- A veces me preguntan cómo voy a querer mi pedido, pero otras veces no, solo me lo preparan.

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- De 3 a 10 minutos.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- E s buena.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- No.

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- 10 minutos más o menos

10.- ¿Usted considera que el personal está capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- Falta la capacitación para la atención cliente.

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- Deben mejorar en la atención al cliente, en la limpieza del local y en la rapidez de atención.

Entrevista 9

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- No

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- Eventualmente.

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Por la hora

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Muy lento para la atención de los clientes.

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- Mala organización para la atención al cliente.

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- De 10 a 15 minutos.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Solo sería mejorar el aspecto de higiene.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- No

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- 40 minutos

10.- ¿Usted considera que el personal esta capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- Le falta capacitación.

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- En su personal**.**

Entrevista 10

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- No

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- Por 2 años.

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Me gustan.

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Mala

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- Si

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- 5 minutos maso menos.

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Pequeño.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- Si

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- 10 minutos.

10.- ¿Usted considera que el personal está capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- No

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- En el espacio y la capacitación al personal porque es muy mala.

Entrevista 11

1.- ¿Es la primera vez que usted viene a realizar su compra en la Ventanita?

R.- No

2.- ¿por cuánto tiempo es cliente de la Ventanita Burger?

R.- 10 años

3.- ¿Cuál es la razón de su compra en el Snack?

R.- Por la hora.

4.- ¿Qué le pareció la atención de parte del personal del Snack?

R.- Muy bueno.

5.- ¿Al momento de realizar su pedido el personal anota con detalle su pedido?

R.- Si

6.- ¿Cuánto tiempo estima que se demora en preparar su pedido?

R.- 10 minutos

7.- ¿Qué le parece el ambiente de la Ventanita (factores ambientales)

R.- Buena higiene.

8.- ¿Realiza pedidos a domicilio?

R.- No

9.- ¿Cuánto tiempo cree que demora su pedido en llegar a su Domicio?

R.- No hago pedidos

10.- ¿Usted considera que el personal está capacitado en cuanto la atención al cliente se refiere?

R.- No mucho.

11.- Cree necesario que el Snack la Ventanita Burger debe mejorar en algunos aspectos. ¿Cuál sería?

R.- El espacio**.**

ENCUESTA SNACK "LA VENTANITA"

1. SEXO

- ☐ Masculino
- ☐ Femenino

2. EDAD

- ☐ 15 a 20 años
- ☐ 21 a 25 años
- ☐ 26 a 30 años
- ☐ 31 a 35 años
- ☐ 36 o más años

3. ¿Con que frecuencia consume productos de comida rápida tales como hamburguesas, milanesas, salchipapas, etc.?

- ☐ Una vez a la semana
- ☐ 2 veces a la semana
- ☐ 3 a 4 veces a la semana
- ☐ Todos los días

4. ¿Conoce usted el Snack La Ventanita?

- ☐ Si
- ☐ No

5. ¿Cómo se informo acerca del Snack la Ventanita Burger?

- Por conocidos
- Redes sociales
- Ubicación
- (zona donde se encuentra)

6. ¿Cómo se califica el grado de satisfacción recibida en el Snack la Ventanita Burger?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho

7.Diversas opciones acerca del Snack la Ventanita Burger, por favor indique que tan de acuerdo o en desacuerdo esta con cada uno usando la siguiente escala.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Caracteristicas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
No informa por ningun medio de comunicación la localizacion, precio,menu, dias y horas de atencion					
La toma de pedidos no es precisa y no siempre amable					
El Snack la Ventanita Burger no ofrece por medios de pago como QR o tarjeta de credito					
Presenta un mal servisio a los consumidores					
Tiene una buena ubicación					
El ambiente fisico del local es comodo (estetico,ruidoso, aseo)					

8.Sobre la información del local ¿Por cuál medio de comunicación le gustaría a usted que le den a conocer el menú, precio, localización, otros aspectos?

- Avisos impresos (banners y folletos)
- Redes sociales Facebook, WhatsApp, Telegram
- Menú digital (QR) y físico

9.En cuanto a la toma de pedidos al cliente ¿Cuál considera usted la más acertada que se tenga que aplicar en el Snack la Ventanita Burger?

- Sistema de fichas (precisa y por orden de pedido)
- Capacitar al personal para la atención al cliente
- Variedad de delivery

10. ¿Por cuál medio de pago le parece a usted más cómodo que el Snack la Ventanita Burger debería implementar?

- Por pago QR
- Pago por tarjeta
- Cupones o vale

11. ¿considera usted que sea importante la capitación al personal del Snack la Ventanita Burger?

Tomando en cuenta que 1 es la más importante y el 5 menos importante.

	1	2	3	4	5	
SI	O	O	O	O	O	NO

12.Ordene por preferencia los siguientes factores que considere importante a la hora de realizar un pedido a domicilio por delivery, tomando en cuenta que:

1. Es la más importante
5. Menos importante.

	1	2	3	4	5
El producto no se encuentre maltrato	O	O	O	O	O
La demora del pedido	O	O	O	O	O
Que no llegue frio	O	O	O	O	O

13. ¿Cree usted importante habilitar un buzón de reclamos y sugerencias en el Snack la Ventanita Burger para que tenga un mejor desempeño en el servicio que ofrece?

- SI
- NO

Anexo A

Tarija en cifras





ANEXO B

Registros de la microempresa


GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE TARIJA
Y LA PROVINCIA CERCADO
DIRECCIÓN DE INGRESOS

LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Nº DE PADRÓN MUNICIPAL: 2114

MARTIN CALIZAYA-SNACK LA VENTANITA





ANEXO C

Instalaciones de la microempresa









