

ANEXO 4

GRUPO FOCAL PILOTO – GUION INICIAL

| Características Grupo Focal Piloto | |
|------------------------------------|---|
| 1 | Lugar: Escuela Colombiana de Ingeniería <i>Julio Garavito</i> |
| 2 | Fecha: 19 de mayo 2018 – 8:00 am |
| 3 | Moderador: Juan Pablo Pineda |

| Lista de participantes Grupo Focal Piloto | |
|---|---|
| 1 | María Patricia Zuluaga, contadora, 50 años y vive en Pablo VI. |
| 2 | Nataly Valbuena, 30 años, economista y vive en Suba. |
| 3 | Diego Ríos, economista, 30 años y vive en Suba. |
| 4 | Julián Molina, 24 años, economista y vive en Ciudad Salitre. |
| 5 | Jorge Figueroa, 47 años, vive en el barrio Niza y es ingeniero de sistemas. |
| 6 | Lina Gómez, 23 años, ingeniera de petróleos y vive en el barrio cedritos. |
| 7 | Martha Patricia Rodríguez, ingeniera y publicista, 45 años y vive en el barrio la colina. |
| 8 | Claudia Ospina, 28 años, ingeniera electricista y vive en el barrio cedritos. |
| 9 | Andrea Ceballos, 23 años, vive en el barrio Normandía y es ingeniera industrial. |

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|--|
| 1 | <p>¿Utiliza usted plataformas tecnológicas para hacer pedidos a domicilio de alimentos y que beneficios representa para usted hacerlo?</p> <p>P1. Me llega lo que necesito sin necesidad de desplazarme a ningún restaurante.</p> <p>P2. Yo no soy persona de restaurante, prefiero comer en mi casa impulsado por la necesidad de comer bien.</p> <p>P3. En la aplicación puedes encontrar comida rápida muy sencilla hasta una muy elaborada.</p> <p>P4. No desplazarme, poder estar echado en mi cama sin bañarme haciendo lo que quiera.</p> <p>P5. Cuando estás en la oficina pides tu domicilio media hora antes de salir y cuando llegas tienes ya tu domicilio</p> <p>P6. No hay tiempo, las personas trabajamos, estudiamos, tenemos muchas ocupaciones y no tenemos tiempo de cocinar entonces está la opción de pedir a domicilio.</p> <p>P7. Por economía, aparecen unos súper descuentos y con sueldo de estudiante el dos por uno es súper bueno.</p> <p>P8. Lo importante es el tiempo lo que uno espera es que el domicilio llegue puntual, es decir, yo lo haría en un caso de extrema necesidad, no puedo salir y necesito algo urgente por si tengo invitados en la casa.</p> <p>P9. Sí, el tema de las promociones, el sueldo de estudiante no da para más.</p> |

Preguntas estímulo

- 2** ¿Por medio de que plataforma hace usted sus pedidos a domicilio, aplicación móvil o pagina web?
- P1.** Ninguna, no me gustan.
- P2.** Por otro lado hay cosas que me encantan de estas plataformas, hay acceso a diversidad de restaurantes por rappi, lo que no me gusta es que siento que crecieron desafortunadamente y ya no tengo tan claro qué es lo que realmente quieren hacer entonces es como una mezcla de millón de cosas ellos nacieron para que te hicieran mercado y después como que no lo encontraron por ahí me parece confuso cuál es su promesa de valor y no me gusta que cuando llegó a un restaurante para comer, hay personas delante de mí que están atendiendo un domicilio de rappi y eso no me gusta.
- Yo también usó domicilios.com, busco hacer los pedidos a restaurantes que estén más o menos cerca por el temor a que se demoren más del tiempo que indican no quiero que me vayan a quedar mal
- P3.** Yo uso domicilios.com es la que más usó porque agrega todas las opciones me gusta mucho su servicio al cliente es muy efectivo Lo único es que la cobertura no es muy grande no hay fuera de Bogotá.
- P4.** Yo utilizo también domicilios.com, ya que es con la que me casé desde un principio y pido cuándo va una amiga a mi casa entonces pedimos comida.
- P5.** Yo pienso que hay un sobrecargo por el uso de la app, por lo tanto, prefiero pedir directamente con la empresa, busco lo que deseo hasta que encuentro uno directamente sin intermediario
- P6.** Yo creo que sí soy el dueño del negocio y tengo intermediario, el servicio va ser más lento y si hay alguna queja no se puede hacer directamente, por lo tanto, no uso plataformas.
- P7.** En mi caso se debe a que hay un servicio de comidas premium y muy bueno, que queda cerca a mi trabajo, parque del virrey y llega muy rápido, por lo tanto, también domicilios.com.
- P8.** No utilizo rappi, no he tenido una buena experiencia con ellos me ha pasado una o 2 veces que cuando un chico de rappi lleva el domicilio rápidamente me han golpeado el carro por andar rápido metiéndose entre los carros eso me da mala impresión y nunca lo uso creo que a costa de qué están ofreciendo un servicio.
- P9.** Uber Eats, me gustan las promociones que manejan en restaurantes muy sofisticados.
- 4** ¿Con que frecuencia utiliza usted el servicio?
- P1.** Nuevamente, yo no hago uso de estos servicios.
- P2.** Fines de Semana.
- P3.** Hora del almuerzo en la oficina.
- P4.** Sábados.
- P5.** De vez en cuando.
- P6.** Una vez al año.
- P7.** Todos los viernes.
- P8.** Una vez a la semana.

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|--|
| | P9. Rara vez. |
| 5 | <p>¿Qué tan fácil considera usted que es el acceso y la utilización de estas plataformas?</p> <p>Las plataformas son de fácil acceso y uso.</p> |
| 6 | <p>Entonces cuando ustedes van a buscar estas plataformas, ¿En qué piensan al seleccionar la comida qué van a pedir?</p> <p>P1. De por sí yo no uso estas aplicaciones, porque pienso que siempre hay lo mismo pollo, pizza, hamburguesa, entonces cuando de verdad quiero explorar algo diferente, las ofertas son limitadas, entonces pienso en cuál es el antojo y si el restaurante está cerca para que no me vaya a llegar la comida fría.</p> <p>P2. Me fijo en cosas bobas, pero qué hacen la diferencia, como por ejemplo qué no me vaya a faltar la salsa de tomate, qué traiga ají por ejemplo (esto para mí es muy importante), qué no me vayan a cambiar el sabor de la gaseosa y qué reciban medios de pago diferentes al efectivo.</p> <p>P3. Esto también tiene que ver con el tiempo que dispone la persona, es decir, si tiene una hora para almorzar, pues que no vaya a tomar el riesgo de que no le llegue su pedido, es diferente por la noche, qué si se demora más tiempo no hay problema.</p> <p>P4. Algo que me gusta en el domicilio es la frescura, a mí me encanta el sushi por ejemplo para mí es muy importante la calidad del producto a recibir.</p> <p>P5. Las promociones existentes y los precios.</p> <p>P6. Recargos por el domicilio.</p> <p>P7. Variedad</p> |
| 12 | <p>Finalizada esta tanda de preguntas la siguiente sección se hará con base a la situación expuesta a continuación.</p> <p>Situación: Al salir de una jornada laboral un viernes, se entera usted que tiene que atender una comida familiar en su apartamento para 20 personas. Dado que usted no cuenta con el tiempo para realizar la preparación que desea, ¿Cómo abordaría el problema?</p> <p>P1. Yo le pediría a un amigo que me ayudara a preparar la comida porque me parece que es una ocasión especial, el domicilio sería como la última opción.</p> <p>P2. Depende de la visita, si hay mucha confianza, listo, el domicilio sino algo rápido inicialmente para que me de espera de preparar algo más grande.</p> <p>P3. Depende de la visita, pero por lo general pediría arroz chino.</p> <p>P4. Yo podría cocinar, pero miraría primero si tengo abastecida la nevera.</p> <p>P5. Un domicilio en un restaurante con comida preparada o algo que yo pueda hacer rápidamente.</p> <p>P6. Yo llamaría a mis papás les diría qué ingredientes necesito para preparar mi plato e iría a hacer mercado y llegaría con todo listo para cocinar eso me encanta rara vez pediría domicilio, compraría algo fresco para llevar.</p> <p>P7. No, definitivamente domicilio para veinte (20) personas no lo haría, yo tengo en mi casa muchas cosas con las que podría preparar, por lo tanto, los invitaría a</p> |

Preguntas estímulo

| | |
|-----------|--|
| | <p>participar y les diría que llevaran algo si les tengo la suficiente confianza para cocinar todos</p> <p>P8. Yo les tendría variedad de líquidos no sólo de comidas para que se pudiera degustar mejor la comida.</p> <p>P9. Domicilio y sale.</p> |
| 13 | <p>Ahora bien conociendo usted las diferentes alternativas de domicilios vía aplicaciones presentes en el mercado (mencionadas por ustedes en su mayoría) estaría usted interesado en hacer uso de una aplicación que le permita llevar a cabo la receta paso a paso de su elección, para la cantidad de personas requeridas mediante la entrega a domicilio de “alimentos frescos, seleccionados, porcionados, empaquetados y listos para su preparación?¿Por qué?</p> <p>P1. Definitivamente sí lo haría, ya que sí me da la preparación me parece muy bueno que la aplicación de la porción exacta, por lo tanto, se mitiga el riesgo de fallar y desperdiciar, y creo que cuando no eres tan experto en cierto tipo de preparaciones me parece un hit yo definitivamente lo haría.</p> <p>P2. Yo lo haría por el hecho de aprender una receta cuando veo el pool de recetas en una aplicación y puedo seleccionar y que me llegue todo listo para preparar lo haría.</p> <p>P3. De pronto sí, y sí lo hiciera miraría muy bien la lista de productos que vendrían en la receta, y si es posible utilizaría también el remanente de productos de una receta anterior.</p> <p>P4. Yo lo haría porque me genera confianza, es decir creo que si prestan el servicio es porque tienen experiencia en la preparación y así iría a lo fijo. Adicionalmente, me gustaría que aparte me llegara una explicación de qué consiste el plato.</p> <p>P5. Yo lo haría no tan seguido y sólo para ensayar, mi mapa mental es otro con relación a la cocina lo haría sólo para saber el servicio que se prestaría.</p> <p>P6. Para mí el factor decisivo es de dónde vienen los productos, es decir si hay detrás un concepto de responsabilidad social, si realmente el cultivo es de personas campesinas necesitadas o reinsertados, definitivamente lo haría, una cosa que también me parecería interesante es que fueran recetas que nunca se me ocurrirían a mí con una asesoría que tú tuvieras, por ejemplo, un chef online o si algo no te gustó o te quedó mal puedas dar esa opinión y poder tener corrección dirigida.</p> <p>P7. Digamos que el enfoque del servicio es precisamente que las porciones vienen medidas el servicio llega seleccionado y porcionado con lo requerido y con las indicaciones, por ejemplo, la bolsa 1 se mezcla con la bolsa 2 y se cocina por tanto tiempo, etcétera. Llegarían las porciones precisas explicadas para llevar a cabo la receta, por lo tanto, yo no lo haría tan seguido pero mi esposo y mis hijos seguramente sí.</p> <p>P8. Darle unas indicaciones generales y unas variaciones de acuerdo al gusto del comensal sería muy chévere que si no sabes cocinar y te ves enredado en la preparación tengas la posibilidad de llamar y que te den una guía, eso sería un hit ya que no todas las personas son expertas.</p> |

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|---|
| | P9. Haría uso de ella, pero se me haría fundamental que brindara los acompañamientos como el líquido, es decir el vino o la bebida. |
| 14 | <p>Por ultimo, quisiéramos saber ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por este servicio?</p> <p>P1. Para mí el precio depende del plato.</p> <p>P2. Entre \$30,000 y \$50,000 por un plato y una receta premium.</p> <p>P3. Ahí se tiene que evaluar el costo y comparar qué es lo más conveniente para el bolsillo.</p> <p>P4. Yo diría qué aproximadamente \$30,000.</p> <p>P5. No más de \$30,000.</p> <p>P6. Aproximadamente entre \$20,000 y \$30,000</p> |

Ilustración XX. Grupo Focal Piloto



Fuente: Elaboración Propia

GRUPO FOCAL NO. 1

1. Objetivos

| Objetivo (s) Investigación |
|---|
| Desarrollo de un estudio de mercado a nivel de factibilidad, para el montaje de una empresa distribuidora de alimentos seleccionados, porcionados, empaquetados y listos para la preparación de recetas específicas, en la ciudad de Bogotá D.C. |
| Objetivo (s) Grupo Focal |
| Identificar las percepciones que tienen las personas frente al servicio a domicilio de alimentos (entiéndase alimentos como recetas ya listas para el consumo y/o insumos para la preparación de recetas), mediante la utilización de aplicaciones móviles y plataformas web. |

2. Identificación del Moderador

| Nombre Moderador |
|---|
| Buenos días/ Buenas tardes para todas y todos. Antes que nada, quisiera presentarme, mi nombre es Juan Pablo Pineda Hernández, soy estudiante de la Especialización de Desarrollo y Gerencia integral de Proyectos en la Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”, y voy a ser el encargado de dirigir y moderar este ejercicio. |
| Nombre Observador |
| Adicionalmente, quiero presentarles a mi equipo de trabajo conformado por Carolina Camacho y William Romero. |

3. Participantes

| Lista de participantes Grupo Focal 1 | |
|--------------------------------------|--|
| 1 | Adriana Barrero, 36 años y vive en la localidad de Fontibón. |
| 2 | Yuli Pérez, 25 años y vive en la localidad de Bosa. |
| 3 | Luis Ardila, 25 años y vive en Soacha. |
| 4 | Jaime Pérez, 28 años y vive en Soacha. |
| 5 | Jessica Bernal, 32 años y vive en el barrio Magdalena. |
| 6 | Lizeth Leal, 26 años y vive en la localidad Engativá |

4. Declaración de inicio

| Declaración de inicio Grupo Focal |
|---|
| Una vez realizadas las presentaciones, les quiero agradecer por estar aquí y acompañarnos en esta sesión. Hoy, es el día 24 de mayo de 2018, son las 08:00 horas y nos encontramos en la sala “Hagámoslo Ya” de Seguros Bolívar para realizar este grupo focal, el cual tiene que ver con las percepciones que tienen ustedes frente a la demanda existente en consumo de alimentos (entiéndase alimentos como recetas ya listas para el consumo y/o insumos para la preparación de recetas), mediante la utilización de aplicaciones móviles y plataformas web. |

Declaración de inicio Grupo Focal

Para esto, hemos formulado una serie de preguntas que son en realidad guías para poder motivar la discusión. Esperamos que este espacio dure alrededor 60 minutos y 90 minutos. Durante el transcurso de este espacio se les ofrecerá un refrigerio, así que siéntanse con absoluta libertad de tomar lo que deseen, adicionalmente les queremos informar que esta actividad será grabada con fines exclusivamente académicos.

Para finalizar, ¿Están de acuerdo en participar libre y voluntariamente en este ejercicio? Sin más preámbulos, sería bueno que pudiéramos empezar.

5. Preguntas – Temáticas estímulos

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|---|
| 1 | <p>¿Qué ventajas ofrecen los servicios de comida a domicilio (vía aplicaciones móviles y plataformas web) en su vida?</p> <p>P1. Qué son gratis, no hay cargo por el domicilio.</p> <p>P2. Que muchas veces tienen promociones, por ejemplo, yo utilizo mucho Merqueo y muchas veces uno está en redes sociales y se encuentran con promociones.</p> <p>P3. En ocasiones la promoción de Presto, no sé, y si uno tiene un presupuesto de \$20.000 para el almuerzo y la promoción es más económica, pues uno lo pide por la aplicación.</p> <p>P4. Otra ventaja es que en internet es más fácil encontrar más restaurantes diferentes lugares para conseguir comida.</p> <p>P5. La facilidad de poder acceder, es decir hoy en día nos volvemos multi pendientes de la tecnología y es más fácil coger el celular y a través de una aplicación generar el pedido, nos volvimos más artificiales en el contacto, este ya no es personal, sino que claramente ya tenemos la facilidad del celular por lo que la mayoría de personas en casa podemos manejar esas aplicaciones, para mí la accesibilidad.</p> <p>P6. La variedad, puedes encontrar muchas cosas en internet mediante una aplicación y no necesariamente ir al lugar donde la estás buscando.</p> |
| 2 | <p>¿Utiliza usted plataformas tecnológicas para hacer uso de sus pedidos a domicilio de alimentos? ¿Cuáles?</p> <p>P1. Domicilios.com</p> <p>P2. Rappi y Merqueo para mercar</p> <p>P3. Rappi</p> <p>P4. Uber Eats, que también tiene el tema de las promociones.</p> <p>P5. Las páginas que permiten el servicio a domicilio sin necesidad de acercarse a un restaurante o aplicación.</p> <p>P6. Mercadoni.</p> |
| 3 | <p>Según la plataforma que usted usa, ¿Cuáles son sus restaurantes favoritos? ¿Por qué?</p> <p>P1. Pollo y arroz chino, por cantidad.</p> <p>P2. KFC, cantidad y conozco los productos.</p> |

Preguntas estímulo

| | |
|---|--|
| | <p>P3. McDonald's por ser una empresa que ya tiene productos establecidos y uno los conoce y a la hora de pedir domicilios prefiere consumir algo que ya se conoce y los precios que maneja a pedir algo que quizá es desconocido en otro restaurante.</p> <p>P4. Comidas pequeñas ya que no me lo voy a comer completo, por ejemplo, un pollo completo para mí es una pérdida de comida y de dinero.</p> <p>P5. En mi caso, trato que el almuerzo sea más balanceado, no por dieta, pero sí un almuerzo normal es decir no tanto comida rápida.</p> <p>P6. Comida Rápida.</p> |
| 4 | <p>¿Con qué frecuencia utiliza usted el servicio?</p> <p>P1. Fines de semana, especialmente sábados y domingos para poder compartir más tiempo con mis hijos.</p> <p>P2. Cada quince (15) días por lo general aprovechando la quincena para poder usar aplicación y optimizar mi tiempo.</p> <p>P3. Por lo general pido en la noche, en el día salía sí a hacer algún trámite o fui al centro comercial.</p> <p>P4. Yo más que todo en eventos especiales, por ejemplo, un cumpleaños o día de la madre o del padre.</p> <p>P5. Una o dos veces al mes</p> <p>P6. También los fines de semana, pero por ahí cada dos veces al mes.</p> |
| 5 | <p>¿Qué tan fácil considera usted que es el acceso y la utilización de estas plataformas? La respuesta unánime es que estas plataformas son muy fáciles de usar.</p> |
| 6 | <p>¿Usualmente en qué piensa cuando selecciona la comida a pedir por domicilio?</p> <p>P1. Para mí es importante el tema del tiempo que llegue en un tiempo prudente y establecido.</p> <p>P2. Por lo general si son productos nuevos voy directamente al local, y sí me gustó, los puedo pedir en una segunda oportunidad por la aplicación.</p> <p>P3. Yo creo que el tema de la calidad del restaurante o el sitio que estoy pidiendo, además del tiempo y las porciones y también es importante que si el producto es caliente que me llegue caliente y no que lo tenga que recalentar en casa</p> <p>P4. Yo normalmente pienso en comer algo diferente es decir poder tener variedad, algo nuevo, no lo mismo de siempre como pollo o arroz, pido algo que por lo general no comemos en casa.</p> <p>P5. Sólo pienso que me guste dentro de las opciones que me ofrecen además de guiarme por las imágenes platos que salen en las aplicaciones</p> <p>P6. Yo creo que lo importante para pedir un domicilio, es que llegué como creemos que son, es decir que lleguen las porciones que son, que llegue la presentación que vemos en la aplicación o en la página, en definitiva, que cumple las expectativas.</p> |
| 7 | <p>Frente a los pedidos que usualmente realiza, ¿Qué opina usted frente a las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de entrega ofrecidos • Calidad de los productos • Presentación de los productos |

Preguntas estímulo

- Precio de los productos
- Promociones disponibles
- Medios de pago

P1. Para mí todos son muy importantes, es decir, todos tienen que enlazar con todo, desde el tiempo, la calidad y el medio de pago, un ejemplo, sí el pago va a ser en efectivo y me dan la opción de otra posibilidad de pago es un plus, pero en general todos los puntos van encadenados

P2. Personalmente para mí todos están enlazados, pero principalmente para mí el más importante es el tiempo de espera, ese es el factor donde puedo ser más laxa porque la mayoría de las personas que están haciendo este servicio vienen bien sea en bicicleta o en moto y muchas veces los tiempos de entrega establecida no son tan fáciles de cumplir

P3. A mí el medio de pago me parece importante, ya que a veces uno no cuenta con efectivo para poder hacer el pago y casi siempre yo hago las compras con tarjeta

P4. Yo realmente considero que las características que nombraste son realmente importantes, es decir todas tienen que ver una con la otra y ninguna puede faltar, pero pues en mi caso trato de probar cosas diferentes es decir no quedarme en el mismo domicilio y en la misma aplicación viendo diferentes cosas y no voy a tener a mi alcance, es decir, por este medio, la variedad para mí es muy importante

P5. Adicional a los factores, se me hace muy importante la cobertura zonal ya que muchas veces no hay cobertura en el lugar donde uno se encuentra entonces de pronto uno pide un domicilio y la empresa no tiene cobertura en la zona y uno debe buscar otra opción para poder realizar el domicilio

P6. Yo veo que muchos pedidos que uno hace, son productos que no son difíciles de entregar, pero sí uno pide un plato especial lo más seguro es que no llegue. Como se lo pueden servir a uno en el restaurante, en cambio productos básicos que vienen en un empaque muy básico donde uno sabe que no se va a maltratar el producto, por ejemplo, el pollo o la hamburguesa donde su presentación no se va a ver afectada para mí es un tema importante pero el más diferente por ejemplo pedir en crepes donde el plato se sirve con una presentación muy diferente a cómo le puede llegar a uno en la casa, es decir el tema del transporte puede hacer que varíe el producto

8 Finalizada esta tanda de preguntas la siguiente sección se hará con base a la situación expuesta a continuación.

Situación: Al salir de una jornada laboral un viernes, se entera usted que tiene que atender una comida familiar en su apartamento para 5 personas. Dado que usted no cuenta con el tiempo para realizar la preparación que desea, ¿Cómo solucionaría esta situación? ¿Estaría usted interesado en hacer uso de una aplicación que le permita llevar a cabo la receta paso a paso de su elección, para la cantidad de personas requeridas mediante la entrega a domicilio de “alimentos frescos, seleccionados, porcionados, empaquetados y listos para su preparación”? ¿Por qué?

P1. A mí me parece buena la idea la verdad, yo por lo menos para cocinar que vivo prácticamente sólo, soy realmente malo en la cocina, entonces la verdad me parece

Preguntas estímulo

muy bueno que me den la solución para poder hacer mi propia receta. Me parece algo muy accesible y ya para el caso de una reunión poder brindar un plato con los ingredientes adecuados.

P2. Me parece bien, si es el caso en donde realmente es lo que yo quiero preparar y está la posibilidad de que ya está adelantado por decirlo de alguna forma, ya que, si quiero pedir un domicilio o ir personalmente a comprar lo hago, pero si realmente hay algo específico que yo quiero preparar y la aplicación me lo ofrece teniendo una base yo lo haría.

P3. Yo en lo personal que cocino todos los días y después del trabajo llegó súper cansado y tengo muchas cosas por hacer me facilitaría mucho disminuir los tiempos de cocina sabiendo que la bolsa A la tengo que meter en la olla tal, pero empezarán a jugar un papel importante los costos de estos servicios

P4. Yo si tomaría la opción de la página ya que podría comprar los mismos utensilios que necesitaría para preparar lo que quiero, pero la página me puede ofrecer maneras diferentes de preparar lo que siempre cocinó de la misma manera entonces sí utilizaría la página ya que ampliaría mis opciones de recetas y puedo comer diferente utilizando el mismo producto en recetas diferentes

P5. Por lo general veo que las aplicaciones de comida están enfocadas en comida rápida si uno encuentra una aplicación donde hay más y comida balanceada para un almuerzo o comida creo que tendría más acogida.

P6. Para mí también, sobre todo el tema del desperdicio, porque si yo hago una inversión es para utilizar toda la inversión, pero si se me queda la mitad del producto y se desperdicia no es la opción de mayor ganancia.

9 Por ultimo, quisiéramos saber ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por este servicio?

P1. Como la pregunta es de precios, yo haría un balance entre los costos y las porciones, pero entiendo que estás aplicaciones están para eventualidades, así que yo pagaría promedio por porción un rango entre \$8,000 y \$12,000 según el plato que variará entre el plato más básico y una preparación más compleja. Se entiende que dependiendo de los ingredientes y la complejidad el valor de la porción debería ser más elevada.

P2. Creo que sería importante definir el precio, porque por ejemplo no es lo mismo hacer un pedido para una persona que para 8 personas, en mi caso, en un domicilio para una persona estaría dispuesto a pagar entre \$10,000 y \$20,000 dependiendo de la receta, pero cuando ya son muchas personas el costo subiría muchísimo y entiendo que el costo de la porción debería ser proporcional al número de personas para las cuales se está pidiendo. Es decir que el costo al por mayor beneficie el costo unitario del plato

P3. \$20,000 y \$30,000

P4. Depende de la receta y las porciones, entre mayor sea el pedido deberían hacerle a uno un descuento.

P5. Menos de \$15,000 más no pagaría.

Preguntas estímulo

P6. Yo lo haría, pero sí me sale más costoso que pedir algo preparado, pues no haría uso del servicio. Es decir, si yo sé que lo que voy a preparar es más fácil y más económico no utilizaría la aplicación, pero si yo veo que es más económico usar el mismo rango de precios con una planeación de tiempo me parecería más chévere poder cocinarlo yo mismo.

6. Pautas de chequeo

| Chequear elementos presentes en el grupo focal (evaluación del observador) | |
|--|---|
| Lugar adecuado en tamaño y acústica. | X |
| Lugar neutral de acuerdo a los objetivos del grupo focal. | X |
| Asistentes sentados a modo de herradura dentro de la sala. | X |
| Moderador respeta tiempo de desarrollo de respuesta para cada participante. | X |
| Moderador escucha y hace uso de la información entregada (charla interactiva). | X |
| Se cumplen los objetivos planteados en un inicio. | X |
| Moderador permite que todos los participantes hablen. | X |
| El periodo de duración deberá ser entre 60 y minutos. | X |
| El registro de la información debe ser grabado y/o filmado. | X |
| Refrigerios adecuados y que no interrumpen el desarrollo de la actividad. | X |
| Escarapelas o habladores con identificación de los asistentes. | X |

GRUPO FOCAL NO. 2

1. Objetivos

| Objetivo (s) Investigación |
|---|
| Desarrollo de un estudio de mercado a nivel de factibilidad, para el montaje de una empresa distribuidora de alimentos seleccionados, porcionados, empaquetados y listos para la preparación de recetas específicas, en la ciudad de Bogotá D.C. |
| Objetivo (s) Grupo Focal |
| Identificar las percepciones que tienen las personas frente al servicio a domicilio de alimentos (entiéndase alimentos como recetas ya listas para el consumo y/o insumos para la preparación de recetas), mediante la utilización de aplicaciones móviles y plataformas web. |

2. Identificación del Moderador

| Nombre Moderador |
|---|
| Buenos días/ Buenas tardes para todas y todos. Antes que nada, quisiera presentarme, mi nombre es Juan Pablo Pineda Hernández, soy estudiante de la Especialización de Desarrollo y Gerencia integral de Proyectos en la Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”, y voy a ser el encargado de dirigir y moderar este ejercicio. |
| Nombre Observador |
| Adicionalmente, quiero presentarles a mi equipo de trabajo conformado por Carolina Camacho y William Romero. |

3. Participantes

| Lista de participantes Grupo Focal 2 | |
|--------------------------------------|--|
| 1 | Yuli Gómez, 29 años y vive en el baño Marruecos. |
| 2 | Catalina Peña, 32 años y vive en la localidad de Tunjuelito. |
| 3 | Esmeralda Carvajal, 32 años y vive en la localidad Santa Fe. |
| 4 | María Paula Tinjacá, 24 años y vive en Ciudad Salitre. |
| 5 | Sandra Montenegro, 42 años y vive en Cedritos. |
| 6 | Jasón Rincón, 27 años y vive en Modelia. |

4. Declaración de inicio

| Declaración de inicio Grupo Focal |
|--|
| Una vez realizadas las presentaciones, les quiero agradecer por estar aquí y acompañarnos en esta sesión. Hoy, es el día 25 de mayo de 2018, son las 09:00 horas y nos encontramos en la sala “Aprendizaje” de Seguros Bolívar para realizar este grupo focal, el cual tiene que ver con las percepciones que tienen ustedes frente a la demanda existente en consumo de alimentos (entiéndase alimentos como recetas ya listas para el consumo y/o insumos para la preparación de recetas), mediante la utilización de aplicaciones móviles y plataformas web. |

Declaración de inicio Grupo Focal

Para esto, hemos formulado una serie de preguntas que son en realidad guías para poder motivar la discusión. Esperamos que este espacio dure alrededor 60 minutos y 90 minutos. Durante el transcurso de este espacio se les ofrecerá un refrigerio, así que siéntanse con absoluta libertad de tomar lo que deseen, adicionalmente les queremos informar que esta actividad será grabada con fines exclusivamente académicos.

Para finalizar, ¿Están de acuerdo en participar libre y voluntariamente en este ejercicio? Sin más preámbulos, sería bueno que pudiéramos empezar.

5. Preguntas – Temáticas estímulos

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|---|
| 1 | <p>¿Qué ventajas ofrecen los servicios de comida a domicilio (vía aplicaciones móviles y plataformas web) en su vida?</p> <p>P1. La flexibilidad y el tiempo que hoy en día la gente no cuenta con el tiempo para ir a ciertos lugares y usa mucho las páginas de las promociones lo cual facilita el tema de tiempo. Ahora todo trámite que tengamos que hacer se maneja por internet.</p> <p>P2. El aspecto de la movilidad con tanto tráfico que encontramos hoy, el tiempo es un factor muy importante.</p> <p>P3. Muchas veces uno no tiene el tiempo de dirigirse a lugar, por internet es mucho más fácil todo.</p> <p>P4. Sencillez a la hora de pedir y pagar.</p> <p>P5. Comodidad y variedad.</p> <p>P6. También esta el tema que se puede ver la opinión de muchas personas a la vez, entonces uno puede hacer el filtro de las recomendaciones o no recomendaciones de otros usuarios, tener una retroalimentación previa antes de la selección y una calificación que genera más confianza.</p> |
| 2 | <p>¿Utiliza usted plataformas tecnológicas para hacer uso de sus pedidos a domicilio de alimentos? ¿Cuáles?</p> <p>P1. Merqueo y Mercadoni para realizar los mercados.</p> <p>P2. Rappi.</p> <p>P3. Rappi.</p> <p>P4. Domicilios.com.</p> <p>P5. Por páginas muy poco, yo uso es Domicilios.com.</p> <p>P6. Uber Eats.</p> |
| 3 | <p>Según la plataforma que usted usa, ¿Cuáles son sus restaurantes favoritos? ¿Por qué?</p> <p>P1. Papa Johns en especial.</p> <p>P2. Domino's Pizza por el tema de su promoción.</p> <p>P3. El Corral y Burger King.</p> <p>P4. Me encanta pedir Sushi por estas aplicaciones, trato de ver domicilios con estas opciones.</p> <p>P5. Comida Balanceada.</p> <p>P6. Comida Rápida y que me llegue rápido.</p> |

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|---|
| 4 | <p>¿Con qué frecuencia utiliza usted el servicio?</p> <p>P1. Fines de semana. P2. Cada quince (15) días. P3. Por las noches cuando hay pereza de cocinar. P4. Reuniones con amigos. P5. Al almuerzo en la oficina. P6. Todos los fines de semana.</p> |
| 5 | <p>¿Qué tan fácil considera usted que es el acceso y la utilización de estas plataformas? Nuevamente, la respuesta unánime es que estas plataformas y los pedidos por internet son muy fáciles de usar, bastantes descriptivos y llevan al usuario de la mano, paso a paso.</p> |
| 6 | <p>¿Usualmente en qué piensa cuando selecciona la comida a pedir por domicilio?</p> <p>P1. Yo consumo productos que ya previamente he consumido en restaurantes para asegurarme de pedir lo que yo quiero y que se cómo son porque las imágenes atraen por marketing, pero al momento de pedir el domicilio rara vez son como lo vemos pues los comentarios o calificación de los demás usuarios por lo general son divididos.</p> <p>P2. Promociones y medios de pago. P3. Tiempo de entrega, no quedarme esperando. P4. Comodidad, tener el servicio en la casa. P5. Que la promesa de confianza que se deposita se vea retribuida. P6. Tiempo, para mí lo que uno compra es tiempo.</p> |
| 7 | <p>Frente a los pedidos que usualmente realiza, ¿Qué opina usted frente a las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de entrega ofrecidos • Calidad de los productos • Presentación de los productos • Precio de los productos • Promociones disponibles • Medios de pago <p>P1. Todas son vitales para una experiencia satisfactoria creo yo. P2. Todos, pero prima el tiempo. P3. Calidad, si llega frío, pues tenaz el domicilio. P4. Todas tienen que ver una con la otra y ninguna puede faltar. P5. Para mí el tema de la cobertura, me mata que quiera un restaurante y preciso no se encuentra en mi zona. P6. Las promociones son vitales, más cuando uno está en final de quincena o de mes, que no quiere hacer nada.</p> |
| 8 | <p>Finalizada esta tanda de preguntas la siguiente sección se hará con base a la situación expuesta a continuación.</p> <p>Situación: Al salir de una jornada laboral un viernes, se entera usted que tiene que atender una comida familiar en su apartamento para 5 personas. Dado que usted no</p> |

Preguntas estímulo

cuenta con el tiempo para realizar la preparación que desea, ¿Cómo solucionaría esta solución? ¿Estaría usted interesado en hacer uso de una aplicación que le permita llevar a cabo la receta paso a paso de su elección, para la cantidad de personas requeridas mediante la entrega a domicilio de “alimentos frescos, seleccionados, porcionados, empaquetados y listos para su preparación”? ¿Por qué?

P1. Yo creo que es bueno para utilizar en temas de reuniones familiares donde por ejemplo los hombres que somos muy básicos y tenemos una reunión de sólo amigos, pues se compra algo fácil y de gran cantidad, pero en las ocasiones donde uno quiere invitar a la familia de uno y la familia de la pareja entonces sí es importante generar un plato más elaborado y poder proporcionar algo más saludable y agradable a la vista de la persona.

P2. Para mí el tema del tiempo se me hace clave, si estoy apurada y no tengo tiempo para ir a merchar además si es quincena y los supermercados están llenísimos o por ejemplo no tengo efectivo para ir a una tienda, esta aplicación me facilitaría mucho el tiempo y la facilidad de poder acceder a los productos que yo quiero preparar recetas que seleccione para la cena o almuerzo.

P3. Yo personalmente pienso que sí la situación en donde uno necesita salir de un apuro por ejemplo es una reunión de última hora con unos amigos no tomaría este tipo de aplicaciones sino más bien un domicilio ya preparado, sin embargo, en una reunión donde por ejemplo este domingo van a ir mis tíos y mis primos a la casa, me parece una opción muy chévere para las personas que no sabemos cocinar y como para ir aprendiendo, que lo lleven paso a paso.

P4. Sería muy chévere que esta aplicación tuviera un menú organizado, por ejemplo, esta semana te ofrecemos el menú de lunes a viernes con distintos platos y con tantos ingredientes entonces no habría la preocupación de mañana que preparó, para disminuir la posibilidad de que las variables de compra afecten mi producto ya que muchas veces en las tiendas no están los productos que yo deseo.

P5. Yo creo que en este caso que se va a preparar un plato especial de acuerdo a lo que uno quiera el tiempo que uno espera en que llegue el domicilio y luego la preparación significa que el producto va a ser más demorado entonces yo no quiero algo rápido no sé si sea la mejor opción, pero si uno va a planear una reunión con más tiempo sería lo ideal. Adicionalmente una variable importante que nos sucede todos en la cocina utilización de los productos por ejemplo un plato sólo necesita media cebolla y medio tomate entonces qué hago con el resto se me queda en la nevera y puede que se me vaya a dañar.

P6. En mi caso sería muy importante de nuevo el factor económico ya que una página que me proporciona todos los ingredientes porcionados puede ser económicamente más viable.

9 Por último, quisiéramos saber ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por este servicio?

P1. Yo pagaría promedio por porción un rango entre \$10,000 y \$15,000 según el plato, es decir, soy consciente. Se entiende que entre más sofisticada el valor de la porción deberá ser más elevado.

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|---|
| | <p>P2. Para mí el costo al por mayor debe ser menor al costo unitario del plato o de la porción.</p> <p>P3. Un rango entre \$20,000 y \$30,000</p> <p>P4. Depende de la receta, que tan elaborada sea.</p> <p>P5. Menos de \$20,000.</p> <p>P6. Estaría dispuesto a pagar una suma grande sí es una receta especial e ingredientes extraños.</p> |

6. Pautas de chequeo

| Chequear elementos presentes en el grupo focal (evaluación del observador) | |
|--|---|
| Lugar adecuado en tamaño y acústica. | X |
| Lugar neutral de acuerdo a los objetivos del grupo focal. | X |
| Asistentes sentados a modo de herradura dentro de la sala. | X |
| Moderador respeta tiempo de desarrollo de respuesta para cada participante. | X |
| Moderador escucha y hace uso de la información entregada (charla interactiva). | X |
| Se cumplen los objetivos planteados en un inicio. | X |
| Moderador permite que todos los participantes hablen. | X |
| El periodo de duración deberá ser entre 60 y minutos. | X |
| El registro de la información debe ser grabado y/o filmado. | X |
| Refrigerios adecuados y que no interrumpan el desarrollo de la actividad. | X |
| Escarapelas o habladores con identificación de los asistentes. | X |

GRUPO FOCAL NO. 3

1. Objetivos

| Objetivo (s) Investigación |
|---|
| Desarrollo de un estudio de mercado a nivel de factibilidad, para el montaje de una empresa distribuidora de alimentos seleccionados, porcionados, empaquetados y listos para la preparación de recetas específicas, en la ciudad de Bogotá D.C. |
| Objetivo (s) Grupo Focal |
| Identificar las percepciones que tienen las personas frente al servicio a domicilio de alimentos (entiéndase alimentos como recetas ya listas para el consumo y/o insumos para la preparación de recetas), mediante la utilización de aplicaciones móviles y plataformas web. |

2. Identificación del Moderador

| Nombre Moderador |
|---|
| Buenos días/ Buenas tardes para todas y todos. Antes que nada, quisiera presentarme, mi nombre es Juan Pablo Pineda Hernández, soy estudiante de la Especialización de Desarrollo y Gerencia integral de Proyectos en la Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”, y voy a ser el encargado de dirigir y moderar este ejercicio. |
| Nombre Observador |
| Adicionalmente, quiero presentarles a mi equipo de trabajo conformado por Carolina Camacho y William Romero. |

3. Participantes

| Lista de participantes Grupo Focal 1 | |
|--------------------------------------|--|
| 1 | Patricia Figueredo, 42 años y vive en la localidad de Suba. |
| 2 | Leonardo Organista, 31 años y vive en la localidad de Usaquén. |
| 3 | Pilar Rodríguez, 45 años y vive en Usaquén. |
| 4 | Juan Sebastián Agudelo, 27 años y vive en Colina Campestre. |
| 5 | Claudia Pardo, 38 años y vive en el barrio Chico Alto. |
| 6 | Fredy Agatón, 30 años y vive en la localidad Suba. |

4. Declaración de inicio

| Declaración de inicio Grupo Focal |
|---|
| Una vez realizadas las presentaciones, les quiero agradecer por estar aquí y acompañarnos en esta sesión. Hoy, es el día 25 de mayo de 2018, son las 13:00 horas y nos encontramos en la sala “Recompensa” de Seguros Bolívar para realizar este grupo focal, el cual tiene que ver con las percepciones que tienen ustedes frente a la demanda existente en consumo de alimentos (entiéndase alimentos como recetas ya listas para el consumo y/o insumos para la preparación de recetas), mediante la utilización de aplicaciones móviles y plataformas web. |

Declaración de inicio Grupo Focal

Para esto, hemos formulado una serie de preguntas que son en realidad guías para poder motivar la discusión. Esperamos que este espacio dure alrededor 60 minutos y 90 minutos. Durante el transcurso de este espacio se les ofrecerá un refrigerio, así que siéntanse con absoluta libertad de tomar lo que deseen, adicionalmente les queremos informar que esta actividad será grabada con fines exclusivamente académicos.

Para finalizar, ¿Están de acuerdo en participar libre y voluntariamente en este ejercicio? Sin más preámbulos, sería bueno que pudiéramos empezar.

5. Preguntas – Temáticas estímulos

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|---|
| 1 | <p>¿Qué ventajas ofrecen los servicios de comida a domicilio (vía aplicaciones móviles y plataformas web) en su vida?</p> <p>P1. Desplazamiento y tiempo, no tengo la necesidad de ir al sitio. P2. Ahorro de tiempo, distintas opciones y evaluar la opción más adecuada. P3. Posibilidad de degustar platos diferentes con ingredientes exóticos en mi casa o simplemente tener un menú sencillo a la hora de no querer cocinar. P4. Me evita lavar la losa de la cocinada. P5. Sí el B/C es positivo puedo ahorrar dinero. P6. Condiciones climáticas adversas, no salir con pereza y mal clima.</p> |
| 2 | <p>¿Utiliza usted plataformas tecnológicas para hacer uso de sus pedidos a domicilio de alimentos? ¿Cuáles?</p> <p>P1. Rappi y Uber Eats. P2. Rappi y Domicilios.com. P3. Merqueo P4. Aplicaciones que tengan muy buenas promociones. P5. Domicilios.com. P6. No uso estas aplicaciones.</p> |
| 3 | <p>Según la plataforma que usted usa, ¿Cuáles son sus restaurantes favoritos? ¿Por qué?</p> <p>P1. Arroz chino por cantidad. P2. KFC, Kokoriko y Cali Mío. P3. Restaurantes de comidas saludables, ensaladas. P4. Papa Johns. P5. Almuerzos balanceados, trato de no comer tanta comida rápida. P6. Comida Rápida.</p> |
| 4 | <p>¿Con qué frecuencia utiliza usted el servicio?</p> <p>P1. Los fine de semana, especialmente los sábados con mi pareja. P2. Cada quince (15) días. P3. Por lo general pido en la noche, debido a la pereza de salir o cocinar. P4. Para eventos especiales o reuniones con amigos de confianza. P5. Una o dos veces al mes. P6. Muy poco.</p> |

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|---|
| 5 | <p>¿Qué tan fácil considera usted que es el acceso y la utilización de estas plataformas? La respuesta unánime es que estas plataformas son muy fáciles de usar.</p> |
| 6 | <p>¿Usualmente en qué piensa cuando selecciona la comida a pedir por domicilio?</p> <p>P1. Promociones y el tiempo de entrega. P2. No desplazarme, la facilidad de estar en mi casa aprovechando mi tiempo. P3. Frescura, tener la posibilidad que los alimentos seleccionados sean frescos. P4. Platos extraños. P5. Que llegue tal cual lo pedí P6. Que llegue caliente, comida fría se me hace terrible.</p> |
| 7 | <p>Frente a los pedidos que usualmente realiza, ¿Qué opina usted frente a las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de entrega ofrecidos • Calidad de los productos • Presentación de los productos • Precio de los productos • Promociones disponibles • Medios de pago <p>P1. Mi familia vive en Barranquilla y desde hace un tiempo hay un servicio de Mercado en casa entonces me sucedió que un día estaba en casa y una persona se enfermó llamé y me llegaron productos en muy mal estado entonces yo preferiría utilizar la aplicación y no el supermercado. Por lo tanto, la calidad es vital. P2. Todos son muy importantes para mí. P3. A mí me gusta reconocer el mercado, por ejemplo, los tomates me gusta tocarlos que estén en buen estado, la cebolla nunca la pediría a domicilio, para mí hay un tema de confianza que se me hace complicado. P4. Adicional a estos temas, creo que es clave, la cobertura del servicio.</p> |
| 8 | <p>Finalizada esta tanda de preguntas la siguiente sección se hará con base a la situación expuesta a continuación.</p> <p>Situación: Al salir de una jornada laboral un viernes, se entera usted que tiene que atender una comida familiar en su apartamento para 5 personas. Dado que usted no cuenta con el tiempo para realizar la preparación que desea, ¿Cómo solucionaría está solución? ¿Estaría usted interesado en hacer uso de una aplicación que le permita llevar a cabo la receta paso a paso de su elección, para la cantidad de personas requeridas mediante la entrega a domicilio de “alimentos frescos, seleccionados, porcionados, empaquetados y listos para su preparación”? ¿Por qué?</p> <p>P1. A mí me gusta comer rico y si tengo la oportunidad de prepararlo haciéndolo yo mismo me parecería muy bueno. P2. Hace quince (15) días vi un programa donde daban las instrucciones para una preparación, fui y compre los ingredientes, pero creo que no quedó igual sin embargo fue gratificante poder hacerlo es la confianza que me dan para dirigirme y hacer todo correctamente, por lo tanto, sí lo usaría.</p> |

| Preguntas estímulo | |
|--------------------|--|
| | <p>P3. Me puse a pensar sobre todo en la calidad de los productos que son perecederos que se garantice el tema orgánico y ambiental además qué se envíe la receta y se pueda interactuar con alguien para realizarla y corregirla en un momento dado por ejemplo agregar más o menos pimienta.</p> <p>P4. Lo usaría si tuvieran una promesa de servicio que sí la receta no queda rica tengan un beneficio de una asesoría o una promoción posterior.</p> <p>P5. Definitivamente lo usaría, se me hace un hit el servicio.</p> <p>P6. Yo vivo solo, entonces se me haría muy bueno el tema de tener comida solo para mí y no desperdiciar.</p> |
| 9 | <p>Por ultimo, quisiéramos saber ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por este servicio?</p> <p>P1. No superior a \$40,000.</p> <p>P2. Entre \$10,000 y \$20,000 dependiendo de la ocasión (receta e ingredientes).</p> <p>P3. Pagaría por el servicio, sin importarme el costo.</p> <p>P4. Depende de la receta y las porciones.</p> <p>P5. Menos de \$30,000 más no pagaría.</p> <p>P6. Yo evaluaría que es más costoso, es decir, sí ir al restaurante, pedir domicilio de comida o hacer uso de la aplicación, con base en esto haría mi selección.</p> |

6. Pautas de chequeo

| Chequear elementos presentes en el grupo focal (evaluación del observador) | |
|--|---|
| Lugar adecuado en tamaño y acústica. | X |
| Lugar neutral de acuerdo a los objetivos del grupo focal. | X |
| Asistentes sentados a modo de herradura dentro de la sala. | X |
| Moderador respeta tiempo de desarrollo de respuesta para cada participante. | X |
| Moderador escucha y hace uso de la información entregada (charla interactiva). | X |
| Se cumplen los objetivos planteados en un inicio. | X |
| Moderador permite que todos los participantes hablen. | X |
| El periodo de duración deberá ser entre 60 y minutos. | X |
| El registro de la información debe ser grabado y/o filmado. | X |
| Refrigerios adecuados y que no interrumpan el desarrollo de la actividad. | X |
| Escarapelas o habladores con identificación de los asistentes. | X |

Ilustración XX. Grupo Focal – Herramienta Final



Fuente: Elaboración Propia

Ilustración XX. Grupo Focal – Herramienta Final



Fuente: Elaboración Propia