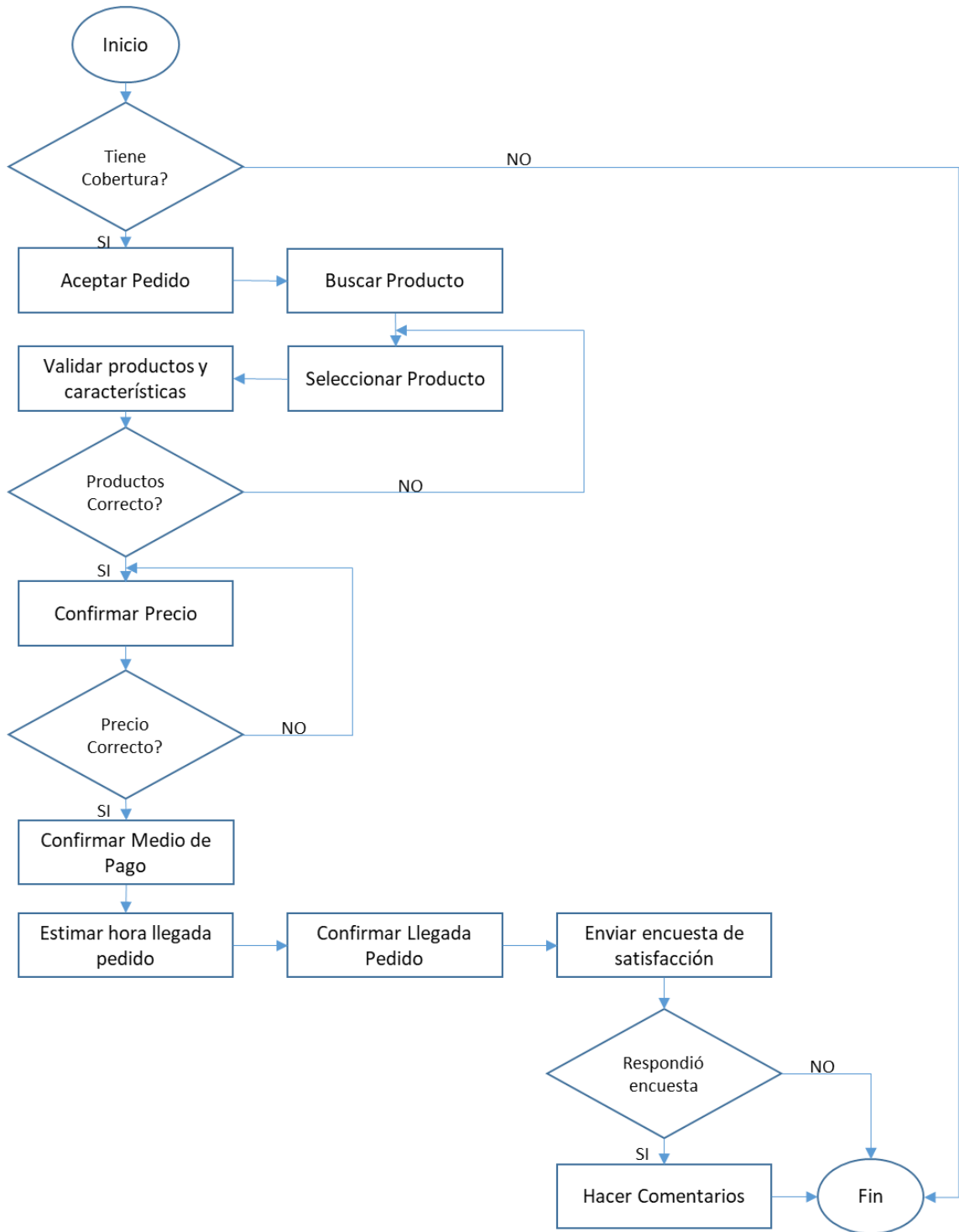


ANEXO 1

Flujograma Segmento 1



Fuente: Elaboración propia

Instrumento Evaluación Segmento 1

1. Segmento 1 (Domicilios.com, Rappi, UberEats)

1. Hora inicio del pedido (apertura web o app): _____
2. Determinación del producto: _____
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI ___ NO ___, ¿Cuál? _____
4. Validación del valor mínimo del pedido: _____
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la página web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

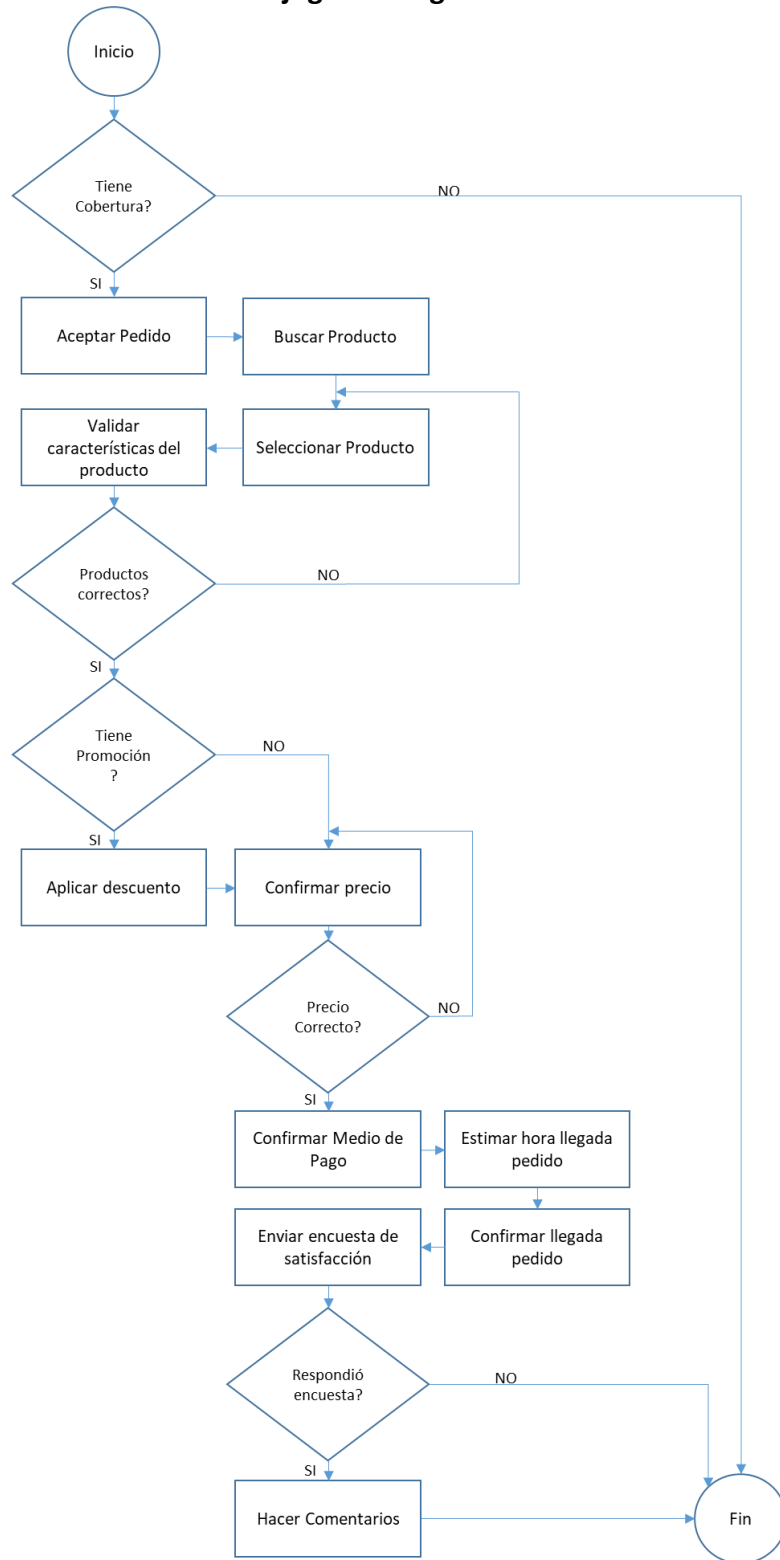
Medio de Pago	SI	NO
Efectivo		
Tarjeta Crédito		
Tarjeta Debito		
Otros		

- En caso de tener otros, ¿cuáles?: _____
7. Valor del domicilio: _____
 8. Confirmación solicitud pedido: SI ___ NO ___ (Imagen confirmación tomada de app o web)
 9. Validación hora solicitud pedido: _____
 10. Hora estimada de llegada: _____
 11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): _____
 12. Tiempo total de utilización app o web: _____
 13. Validación hora llegada pedido: _____
 14. Verificación precio: _____ (imagen factura)
 15. Verificación pedido:

Criterio						
Producto	Tiene todo lo solicitado	SI	NO			
	Temperatura adecuada	SI	NO			
Empaque	Como viene empacado					
	Tipo de empaque utilizado					
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio		Integro		Sin deformidad
SI		NO	SI	NO	SI	NO

16. Envían promociones con el pedido?: SI ___ NO ___ Como? _____
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI ___ NO ___
18. Comentarios y/o Observaciones:

Flujograma Segmento 2



Fuente: Elaboración propia

Instrumento Evaluación Segmento 2

Observación Directa

1. Validación de existencia de productos considerados sustitutos: SI ___ NO ___
2. Listado de productos: _____
3. Caracterización de cada producto:

Producto	Característica	Descripción
Foto	Receta	
	Crudo o Precocido	
	Ingredientes	
	No., de porciones	

Cliente Oculto

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): _____
2. Selección producto: _____ (Imagen app o web)
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI ___ NO ___, ¿Cuál? _____
4. Validación del valor mínimo del pedido: _____
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la página web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo		
Tarjeta Crédito		
Tarjeta Debito		
Otros		

- En caso de tener otros, ¿cuáles?: _____
7. Valor del domicilio: _____
 8. Confirmación solicitud pedido: SI ___ NO ___ (Imagen confirmación app o web)
 9. Validación hora solicitud pedido: _____
 10. Hora estimada de llegada: _____
 11. Hora finalización solicitud pedido: _____
 12. Tiempo total de utilización app o web: _____
 13. Validación hora llegada pedido: _____
 14. Verificación precio: _____ (imagen factura)
 15. Verificación pedido:

Criterio			
Producto	Tiene todo lo solicitado	SI	NO
	Temperatura adecuada	SI	NO
	Fecha de vencimiento		
Empaque	Como viene empacado		

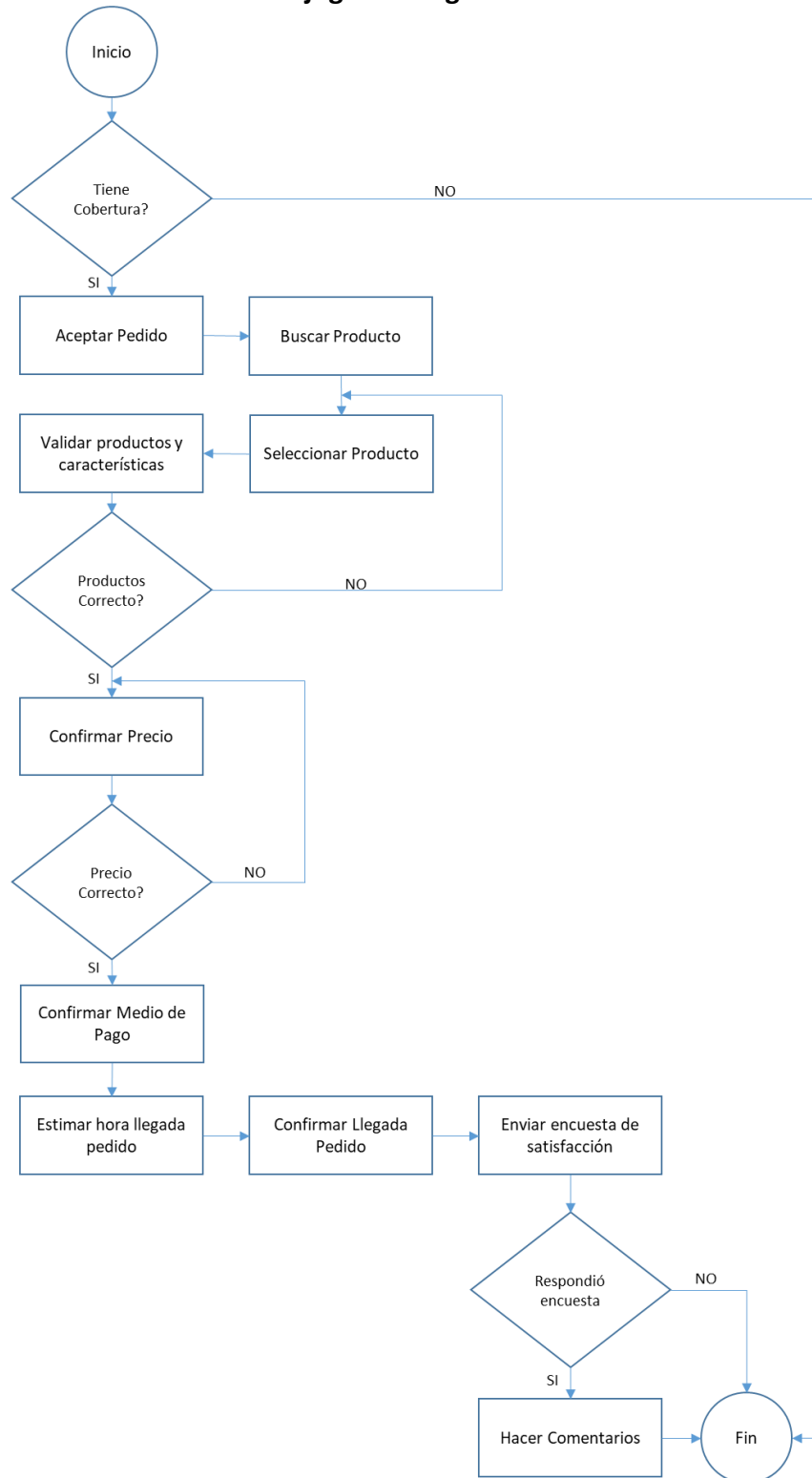
	Tipo de empaque utilizado						
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio		Integro		Sin deformidad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO

16. Envían promociones con el pedido? SI ___ NO ___. ¿Como? _____

17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI ___ NO ___

18. Comentarios y/o observaciones

Flujograma Segmento 3



Fuente: Elaboración propia

Instrumento Evaluación Segmento 3

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): _____
2. Determinación del producto: _____
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI ___ NO ___, ¿Cuál? _____
4. Validación del valor del pedido mínimo: _____
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la página web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

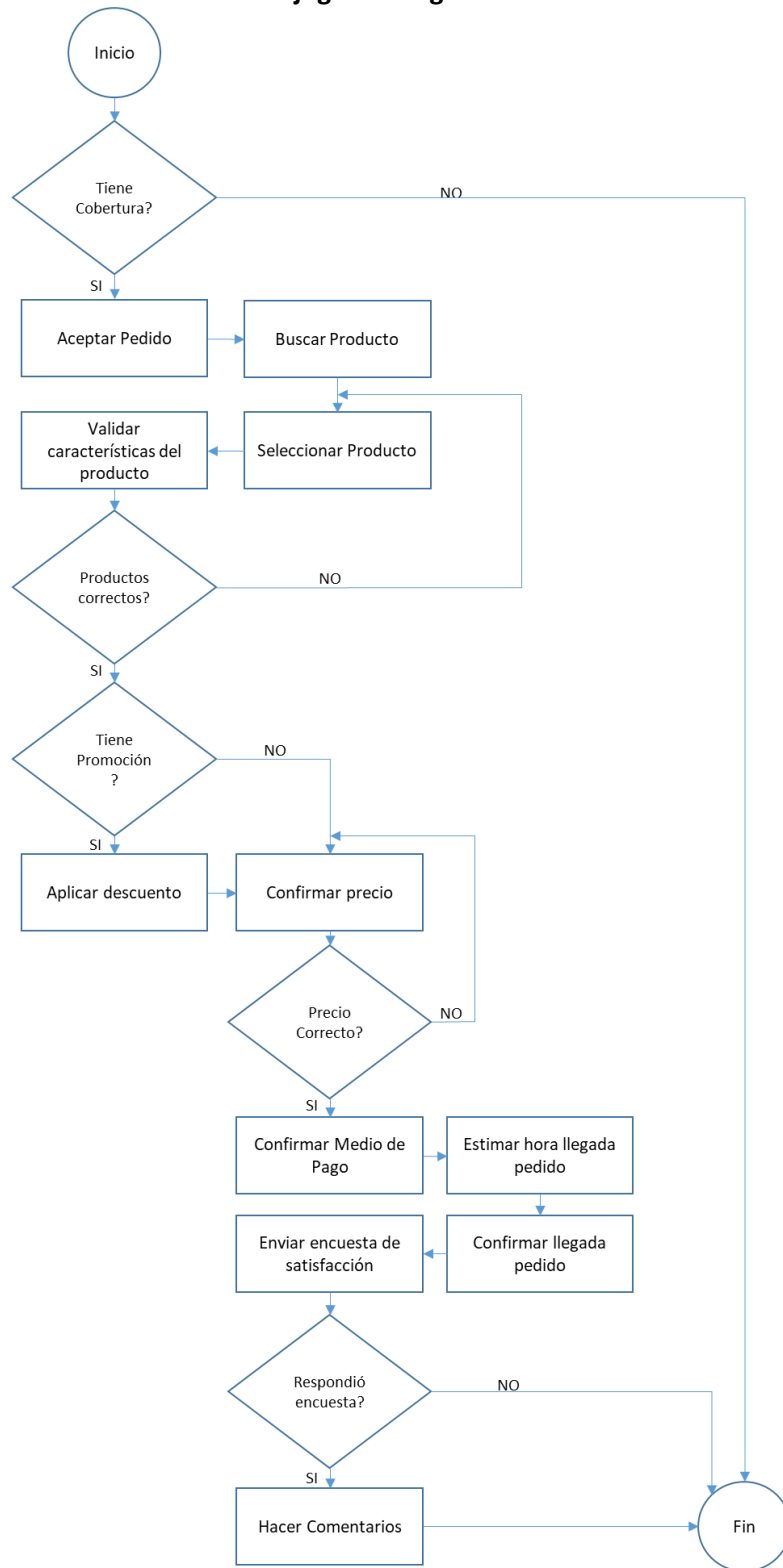
Medio de Pago	SI	NO
Efectivo		
Tarjeta Crédito		
Tarjeta Debito		
Otros		

- En caso de tener otros, ¿cuáles?: _____
7. Valor del domicilio: _____
 8. Confirmación solicitud pedido: SI ___ NO ___ (Imagen confirmación tomada de app o web)
 9. Validación hora solicitud pedido: _____
 10. Hora estimada de llegada: _____
 11. Hora finalización solicitud pedido (cierre web o app): _____
 12. Tiempo total de utilización app o web: _____
 13. Validación hora llegada pedido: _____
 14. Verificación precio: _____ (imagen factura)
 15. Verificación pedido:

Criterio							
Producto	Tiene todo lo solicitado	SI	NO				
	Temperatura adecuada	SI	NO				
Empaque	Como viene empacado						
	Tipo de empaque utilizado						
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio		Integro		Sin deformidad	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	

16. Envían promociones con el pedido? SI ___ NO ___. ¿Como? _____
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI ___ NO ___
18. Comentarios y/o observaciones

Flujograma Segmento 4



Fuente: Elaboración propia

Instrumento Evaluación Segmento 4

Observación Directa

1. Validación de existencia de productos considerados sustitutos: SI ___ NO ___
2. Listado de productos: _____
3. Caracterización de cada producto:

Producto	Característica	Descripción
Foto	Receta	
	Crudo o Precocido	
	Ingredientes	
	No., de porciones	

Cliente Oculto

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): _____
2. Selección producto: _____ (Imagen app o web)
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI ___ NO ___, ¿Cuál? _____
4. Validación del valor mínimo del pedido: _____
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la página web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo		
Tarjeta Crédito		
Tarjeta Debito		
Otros		

En caso de tener otros, ¿cuáles?: _____

7. Valor del domicilio: _____
8. Confirmación solicitud pedido: SI ___ NO ___ (Imagen confirmación app o web)
9. Validación hora solicitud pedido: _____
10. Hora estimada de llegada: _____
11. Hora finalización solicitud pedido (cierre app o web): _____
12. Tiempo total de utilización app o web: _____
13. Validación hora llegada pedido: _____
14. Verificación precio: _____ (imagen factura)
15. Verificación pedido:

Criterio		
Producto	Tiene todo lo solicitado	SI NO
	Temperatura adecuada	SI NO
	Fecha de vencimiento	
Empaque	Como viene empacado	
	Tipo de empaque utilizado	

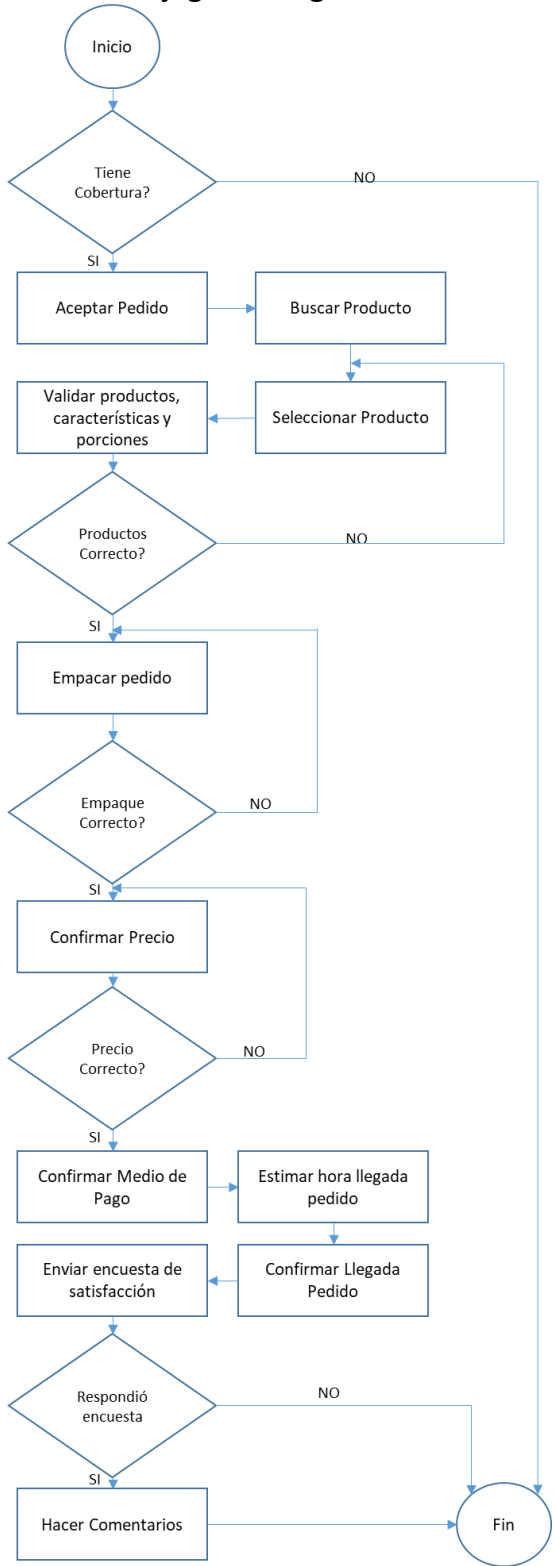
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio		Integro		Sin deformidad	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO

16. Envían promociones con el pedido? SI ___ NO ___. ¿Como? _____

17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI ___ NO ___

18. Comentarios y/o observaciones

Flujograma Segmento 5



Fuente: Elaboración propia

Instrumento Evaluación Segmento 5

1. Hora de inicio del pedido (apertura web o app): _____
2. Determinación del producto: _____
3. Verificación de promociones del producto en la plataforma: SI ___ NO ___, ¿Cuál? _____
4. Validación del pedido mínimo:
 - Valor: _____
 - Porciones: _____
5. Solicitud del producto: (imagen tomada de la aplicación o de la página web)
6. Medio de pago ofrecido para el producto:

Medio de Pago	SI	NO
Efectivo		
Tarjeta Crédito		
Tarjeta Debito		
Otros		

- En caso de tener otros, ¿cuáles?: _____
7. Valor del domicilio: _____
 8. Confirmación solicitud pedido: SI ___ NO ___ (Imagen confirmación tomada de app o web)
 9. Validación hora solicitud pedido: _____
 10. Hora estimada de llegada: _____
 11. Hora finalización solicitud pedido: _____
 12. Tiempo total de utilización app o web: _____
 13. Validación hora llegada pedido: _____
 14. Verificación precio: _____ (imagen factura)
 15. Verificación pedido:

Criterio						
Producto	Trae todos los ingredientes	SI	NO			
	Trae todas las porciones	SI	NO			
	Temperatura adecuada	SI	NO			
	Fecha de vencimiento					
Empaque	Como viene empacado					
	Tipo de empaque utilizado					
	Estado del empaque (con registro fotográfico)	Limpio		Integro		Sin deformidad
SI		NO	SI	NO	SI	NO

16. Envían promociones con el pedido? SI ___ NO ___. ¿Como? _____
17. Encuesta de satisfacción enviada por parte de la aplicación utilizada: SI ___ NO ___
18. Comentarios y/o observaciones